

# Professionsökonomik, Verträge und Vertrauen

## Zur Mikrofundierung professioneller Dienstleistungen durch die Agenturtheorie am Beispiel der Sozialen Arbeit\*

ANDREAS LANGER\*\*

### *Economics of Profession, Contracts and Trust The Microfoundation of Professional Services by Agency-Theory in Social Work*

*This article deals with economic-orientated reforms of the welfare state and social administration, which have an impact on the professional services. The Principal-Agent-Theory is applied to the relationship between social worker, social service organization and service user in order to concentrate on incentive-oriented problems and asymmetric information. The main thesis proposes that professionals have dual accountabilities; they deal with two distinct fundamental principles of organizations. Contract management introduces incentive and sanction systems of explicit contracts (between social worker and employment agency). Concerning the interaction between social worker and service user, there is a dominance of particular, social and psychic incentive and sanction systems of the organization based on trust. The analytical instrument "dual-principal-agent-model" demonstrates that trust – as criterion of professional practice – offers a new approach for shaping recommendations on the institutional level.*

*Keywords: profession, ethics of profession, trust, agency-theory, social services*

## 1. Einleitung

Will man den Prognosen und Analysen Glauben schenken, die aus dem ökonomischen Modell der langen Konjunkturwellen (Kondratieff-Zyklen) abgeleitet werden, so stellen insbesondere Dienstleistungen im Sozial- und Gesundheitswesen entscheidende Basisinnovationen dar (Nefiodow 2001: 97). Die ökonomischen Analysen dieser Bereiche (z.B. der Gesundheitsökonomik) konzentrieren sich zumeist auf Makrotheorien und -effekte, ohne jedoch die Besonderheiten der Erbringung personenbezogener sozialer Dienstleistungen (vgl. Bauer 2001; Finis Siegler 1997) zu berücksichtigen: Ein Großteil der Berufe, durch die Sozial- und Gesundheitsleistungen produziert werden, können als Professionen bezeichnet werden.<sup>1</sup>

---

\* Beitrag eingereicht am 29.02.2004. Nach doppelt verdecktem Gutachterverfahren überarbeitete Fassung angenommen am 07.10.2004. Ich danke den Gutachtern für ihre wertvollen und klärenden Überarbeitungsempfehlungen.

\*\* Dr. rer. soc., Dipl. Soz. Päd. Andreas Langer, Laufenbergstr. 8, D-51063 Köln, Tel.: ++49-221 8238 887, [www.lsp-info.de](http://www.lsp-info.de), [andreas.langer@lsp-info.de](mailto:andreas.langer@lsp-info.de), Forschungsschwerpunkte: professionelles Handeln im Sozial- und Gesundheitswesen, Dienstleistungstheorien, Vertrauensmanagement, professionsbezogene Wirtschafts- und Unternehmensethik, Gerechtigkeitsforschung.

<sup>1</sup> Wobei hier sicherlich die Ärzte als Urtypus professionssoziologischer Untersuchungen gelten dürften, die Professionsforschung wurde aber insbesondere am Problem der nicht vollständig professionalisierten Sozialen Arbeit vorangetrieben, Pflegeberufe stehen immer mehr in der Diskussion.

Professionelles Handeln unterliegt – so ein breiter Konsens in der Professionssoziologie – einem spezifischen Modus der Legitimation, Steuerung und Kontrolle. In der soziologischen Lesart von Profession stellt sich zwingend das „sachhaltige, materiale Strukturerefordernis eigenlogischer Standesethik als Professionsethik“ (Oevermann 1997: 10), dem die Bedeutung eines tragenden Merkmals einer autonomen Profession zukommt. Die Überwachung beruflichen Handelns wird dieser Logik folgend nach ‚innen‘ übertragen. Die Berufsausübung – auch in moralisch und rechtlich prekären Praxen – wird institutionell legitimiert, professionsintern durch Selbstbindung abgesichert und mittels Berufsverbände überwacht.

Für die gegenwärtigen Herausforderungen ökonomisierter Sozialsysteme erscheinen diese Erklärungen – und die davon abgeleiteten Empfehlungen – unter zwei Aspekten als stark defizitär. Zum ersten wurde bislang davon ausgegangen, dass professionelles Handeln sozusagen automatisch effizient sei, wenn ein ausreichender Gemeinwohlbezug erkennbar wäre. Vor dem Hintergrund hoher Personalkosten wird aber die Frage der *Effizienz und Wirtschaftlichkeit professioneller Dienstleistungserbringung* nicht mehr unhinterfragt den Professionen überlassen – und wird damit zum Problem. Zum zweiten übernehmen professionelle Organisationen die Aufgabe der Kontrolle ihrer Akteure in einer Gesellschaft, die durch rasanten und radikalen technischen und sozialen Wandel gekennzeichnet ist. Problematisch ist hier jedoch, dass die (Selbst-)Bindung der Professionellen innerhalb einer Berufsethik einen langen Einsozialisierungs- und Bildungsprozess erfordert und dass schon längst professionsexterne Organisationen an der Kontrolle beteiligt sind. Das *Implementierungsproblem* wurde bislang lediglich im Kontext von Bildung und Sozialisation, aber nicht von Institutionengestaltung analysiert.

Im folgenden Aufsatz werden die wesentlichen Ergebnisse der Dienstleistungsforschung in der Sozialen Arbeit zu der Skizze einer Professionsökonomik weitergeführt. Diese Konzeption stellt eine alternative Sichtweise zur Verfügung, um das Problem der Effizienz professioneller Dienstleistungserbringung und der Implementierung gewünschter Norm- und Wertvorstellungen bezüglich professionellen Handelns zu bearbeiten. Im Sinne einer Übersetzungsarbeit ergibt sich daraus die Notwendigkeit, Grundzüge der *Ökonomik als Sozialwissenschaft* deutlich zu machen (Abschnitt 2). Anschließend wird gezeigt, wie sich die wesentlichen institutionellen Handlungsbedingungen mit dem Instrumentarium des *Doppelten-Prinzipal-Agent-Modells (DOPAM)* weiterbringend analysieren lassen, wobei dem Organisationsprinzip Vertrauen besondere Beachtung gewidmet wird (Abschnitt 3). Aufgrund dieser Analyse werden *Perspektiven für normative Gestaltungsdiskurse* aufgezeigt (Abschnitt 4).

## 2. Ökonomik und die Mikrofundierung professionellen Handelns

Professionen und deren Organisationen sehen sich mehr und mehr einem ökonomischen Veränderungsdruck ausgesetzt (vgl. Evetts 1999; Freidson 2001; Neckel 2001): Während in den Professionstheorien Ökonomik zumeist als Gegensatz zu Ethik behandelt wird, herrscht Einigkeit darüber, dass das professionelle Handeln zukünftig in nicht gekannter Weise mit neuen Herausforderungen konfrontiert sein wird. Die Wahlfreiheit und Regressmöglichkeiten der Adressaten nehmen zu (vgl. Kurtz 2002: 60ff.), die Dominanz professioneller Leitrollen scheint zurückgedrängt zu werden

(Stichweh 2000), es greifen verstärkt Dritt-Organisationen in die Dominanz der (autonomen) Professionen ein, und die professionelle Expertise ist mehr und mehr von ökonomischen Kriterien bestimmt.<sup>2</sup> Im Folgenden wird die Analyse der o.g. Problemstellungen mittels der ökonomischen Methode und der Neuen Institutionenökonomik methodologisch fundiert.

## 2.1 Die Mikrofundierung professionellen Handelns in der Professionsökonomik

In der anglo-amerikanischen Theoriebildung wird relativ sauber zwischen ‚economy‘ (Ökonomie) und ‚economics‘ (Ökonomik) unterschieden. Diese Unterscheidung wird in professionstheoretischen Erklärungsansätzen kaum getroffen. Stattdessen wird professionellen Akteuren zumeist eine professionelle Rationalität zugeschrieben.<sup>3</sup> Professionelle handeln – so die Soziologie – in besonderer Verpflichtung auf das Gemeinwohl, solidarisch, altruistisch und gerechtigkeitsorientiert. Außerdem handeln sie unter einem „Dach“<sup>4</sup> (teil-)autonomer Profession als organisationale Rahmenbedingung. Unter staatlichem Einfluss wird auf diese Weise beruflicher Status mit exklusiver (Teil-)Autonomie, Lizenz und Mandatvergabe gewährt (vgl. Punkt 3.3).<sup>5</sup> Ein besonderes Augenmerk sollte dabei zwei Charakteristika zukommen: Das spezifische Expertenwissen induziert eine asymmetrische Beziehung der Professionellen zu den ‚Professionslaien‘. Die autonome Berufsausübung beansprucht oder erfordert einen eigenen Modus der Steuerung und Kontrolle, zumeist als Berufs- oder Professionsethik benannt (vgl. z.B. Parsons 1968: 418; Pfadenhauer 2003: 84ff.). Die wirtschaftliche Betrachtung professionellen Handelns – im Sinne einer Professionsökonomie – wird in der soziologischen Lesart als paradigmatisch defizitär bezeichnet. Als Gründe werden die Abwesenheit schlüssiger Tauschbeziehungen, fehlende Marktbedingungen und die besondere Wertorientierung der Profession angeführt, so die dominierende Meinung der Professionssoziologen (vgl. z.B. Oevermann 2000).

Ökonomik als Sozialwissenschaft interessiert dagegen nicht in erster Linie, ob Akteure innerhalb oder jenseits des Marktes wert- oder zweckrational handeln und wie realitätsnah diese Beobachtung zu bewerten ist. Professionelles Handeln lässt sich dagegen ebenso mit den handlungstheoretischen Rationalitätsannahmen analysieren, die im

---

<sup>2</sup> Exemplarisch für die klassischen Professionen lässt sich an der Medizin zeigen, dass mit der Einführung von Fallpauschalen (DRGs), Budgetisierung und Kostenrechnungssystemen neue Organisationen (Krankenhäuser, Krankenkassen) gegenüber eigenen Berufsverbänden an Relevanz gewinnen (Bühning 1999; Deutscher Ärztetag 2002; Gerst 2002: 1200; Kellewald 1997: 2224). In der Sozialen Arbeit wird dies durch Neue Steuerungsmodelle, Sozialmanagement und Qualitätssicherungsinstrumente angezeigt (vgl. Bußmann/Esch/Stoebe-Blossey 2003; Martin 2001: 188ff.; Schaarschuch 1996). Mit der Einführung der Pflegeversicherung entsteht ein Markt der privaten Anbieter pflegerischer Leistungen (Dietz 1996; Kälble 2002).

<sup>3</sup> Was zumeist als ein konkurrierendes Gegenüber zu einer ökonomischen – also eigennutzorientierten – Rationalität bezeichnet wird (Rüschmeyer 1969: 301).

<sup>4</sup> Vgl. Pfadenhauer 2003: 55ff.. Professionelle Organisation benennt sie als „imaginäres Dach.“

<sup>5</sup> Des Weiteren lässt sich Professionalität durch eine „wissenschaftlich akademische“ Ausbildung charakterisieren (Kurtz 2002: 48.). Zu den meist genannten Merkmalen von Profession wären neben Berufsverbänden, Berufsethik, Expertenwissen, Gemeinwohlbezug, asymmetrischer Beziehungen noch ein exklusives Handlungsmonopol und ein Verbot öffentlicher Werbung zu nennen.

Akteurmodell des *homo oeconomicus* verdichtet werden können.<sup>6</sup> Das Erkenntnisinteresse der Ökonomik (und mit ihr der Agenturtheorie) ist es, Verhaltensänderung der Akteure auf Restriktionen und den davon ausgehenden Anreizen zuzurechnen. Statt Präferenzen zu untersuchen, wird von eigeninteressierten Akteuren ausgegangen, die unter bestimmten (äußeren) Handlungsbedingungen agieren.<sup>7</sup> Wird Ökonomik in diesem Sinne gefasst, geht es nicht darum, mikrotheoretische Erkenntnisse darüber zu gewinnen, wie Professionelle in spezifischen Situationen handeln. Stattdessen hat eine Professionsökonomik zum Ziel, die spezifischen Anreize und Restriktionen professioneller Handlungskontexte in eine Mikrofundierung aufzunehmen, um diese für einen politisch-normativen Gestaltungsdiskurs auf der Meso- und Makroebene aufzubereiten (vgl. Pies 1993: insb. 115ff.). Reinhard Zintl (1989) grenzt die Verwendung des *homo oeconomicus*-Modells durch die Unterscheidung von „Mikrotheorie“ und „Mikrofundierung zur Makrotheorie“ ab. Wird das Modell im mikrotheoretischen Sinne eingesetzt, wird sich die Fruchtbarkeit zur Erklärung individueller Entscheidungshandlung an der betrachteten Situation entscheiden. Die „vereinfachenden Dichotomisierungen“ (Zintl 1989: 65.) gewinnen an Relevanz, sobald die Intensität des Kostendrucks in der individuellen Entscheidungssituation des Akteurs in Richtung einer „Hochkostensituation“ zunimmt. Geht es jedoch um den Rahmen „strukturell-individualistischer Theoriebildung“ (ebd.: 64) ist das Konzept des *homo oeconomicus* und des methodologischen Individualismus nach Zintl ohne Einschränkungen verwendbar. Es geht nicht um die „wirklichen Eigenschaften der wirklichen Akteure, die im Konzept des *homo oeconomicus* abgebildet werden, sondern [um] Eigenschaften von Handlungssituationen, die zu einer ganz bestimmten Art der Selektion von ‚Gewohnheiten‘ führen“ (ebd.).

## 2.2 Zwei professionelle Austauschbeziehungen unter institutionenökonomischer Perspektive

Im Weiteren wird mit Elementen der Neuen Institutionenökonomik eine alternative Perspektive auf die professionelle Praxis entfaltet, um das Problem der Wirtschaftlichkeit und Effizienz zu bearbeiten. Es wird die These entfaltet und fruchtbar gemacht, dass die Effizienz professioneller Leistung mehr und mehr vor dem Hintergrund eines

---

<sup>6</sup> In dieser Tradition wird Ökonomik weniger inhaltlich, sondern formal durch vier Axiome definiert: durch (1) die ökonomische Rationalitätsannahme als Heuristik, (2) die Trennung zwischen Präferenzen und Restriktionen, (3) den universalen Anspruch der Methode, und (4) den methodologischen Individualismus (vgl. Biervert/Wieland 1990).

<sup>7</sup> Dies folgt der ökonomischen Interaktionstheorie, die sich markant formulieren lässt: „*Individuen maximieren ihren Nutzen unter Restriktionen*“ (Homann/Suchanek 2000: 29, HiO.). Das Konzept der Nutzenmaximierung ist im ‚imperialistischen‘ Verständnis breit gefasst: Selbst mit altruistischem oder moralisch orientiertem Handeln verfolgt ein Professioneller seine Eigeninteressen. Die PA-Theorie modelliert die Akteure dabei als begrenzt rational (annahmegemäß können die Akteure in ihren Entscheidungen unmöglich alle Eventualitäten vorhersehen und haben außerdem begrenzte Zeit und Ressourcen, um sich vollständig zu informieren) und opportunistisch (annahmegemäß werden sich die Akteure nicht unter allen Umständen an Regeln oder Verträge halten, vgl. hierzu Richter/Furubotn 1999: 5f.).

Loyalitätsverhältnisses zu zwei „Auftraggebern“<sup>8</sup> zu sehen ist und dass in der Interaktion zwischen Professionellen und Adressaten ein vertrauensvolles Verhältnis als eine wesentliche (nicht ausschließliche) Grundvoraussetzung für Wirtschaftlichkeit angesehen werden kann. Dies wird am Beispiel des professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit expliziert.<sup>9</sup>

Die Ökonomik als Sozialwissenschaft fragt in dieser gegebenen Situation zuerst nach den Handlungsbedingungen, unter denen Interaktionen stattfinden und in denen das soziale Problem der Kooperation oder des Konflikts auftaucht.<sup>10</sup> Primär geht es in der Institutionenökonomik um Handlungen in Austauschbeziehungen (vgl. Homann/Suchanek 2000: insbes. 143 ff.). Dies kann jeweils der Tausch von Gütern oder Leistungen oder der Austausch der entsprechenden Verfügungsrechte oder Handlungsrechte (z.B. zur Nutzung von Ressourcen oder zur Einwilligung in Tätigkeiten) sein. Für die Mikrofundierung des professionellen Handelns in der Sozialen Arbeit müssen zwei wesentliche Interaktionen unterschieden werden: Professionelle stehen mit zwei Gruppen von Akteuren in Austauschbeziehungen, zum einen mit Akteuren in organisationalen Netzwerken des Anstellungsträgers und zum anderen gleichzeitig in Arbeitsbündnissen mit Adressaten.<sup>11</sup> Dies lässt sich als Mikrofundierung professionellen Handelns mit der Agenturtheorie im Sinne eines „doppelten-Prinzipal-Agent-Modells“ (kurz DOPAM) fassen.



Abbildung 1: Doppeltes-Prinzipal-Agent-Modell

- <sup>8</sup> Da ich mich beschreibend auf der Akteursebene bewegen werde, will ich mich durchgehend der männlichen Ausdrucksform bedienen, auch wenn erkennbar jeweils beide Geschlechter gemeint sind.
- <sup>9</sup> Die Frage, ob Soziale Arbeit zu den Professionen oder Semi-Professionen zu zählen ist oder nicht, wird aus Sicht der Professionssoziologie und der „Sozialarbeitswissenschaft“ unterschiedlich bewertet und war ein entscheidender Diskussionspunkt, an dem sich die deutschsprachige Professionstheorie entwickelte. Anschlusspunkt für die Analysen professionellen Handelns sind im Folgenden vor allem die Ergebnisse, die Fritz Schütze (1992; 1999; 2000) vorgelegt hat.
- <sup>10</sup> Damit wird Ökonomik grundlegend von einem sozialen Problem her definiert. Knappheit und Effizienz sind technische Probleme und als solche von sozialem Handeln abgeleitet. „Dagegen ist Ökonomie als soziale Grundproblematik zu verstehen: Das Knappheitsproblem wird zum sozialen Problem, wenn es zwei Möglichkeiten der Lösung impliziert: den Konflikt und die Kooperation. Die technischen Effizienzprobleme sind grundlegend in eine soziale Dimension eingebettet und müssen von da theoretisch analysiert werden“ (Homann/Suchanek 2000: 4ff.).
- <sup>11</sup> Dies wurde auch unter dem „doppelten Mandat“ diskutiert, wobei diese Bezeichnung missverständlich ist: An Soziale Arbeit kann – staatlicherseits – nur ein Mandat vergeben werden. Aus diesem Mandat erwachsen dem professionellen Handeln jedoch sich widerstreitende Ansprüche, Paradoxien bis hin zu Dilemmasituationen (vgl. hier Schütze 1999; Banks 2001).

Somit treffen drei Akteurguppen mit annahmegemäß gemeinsamen und konfligierenden Interessen aufeinander, die „ihre Interessen geltend zu machen versuchen, wodurch sie immer in „Soziale Fallen“ (zu) geraten (drohen)“ (Homann/Suchanek 2000: 413).

### 3. Das doppelte-Prinzipal-Agent-Modell: Anreize und Informationsasymmetrien bei expliziten Verträgen und vertrauensbasierten Arbeitsbündnissen

Das Erkenntnisinteresse einer Professionsökonomik ist es nun im Folgenden, die in dieser Situation wirksamen Institutionen<sup>12</sup> in ihrer Funktion und Wirkung zu analysieren, ordnungstheoretische Erkenntnisse zu generieren und die Wirkung von gestalterischen Eingriffen zu prognostizieren (vgl. Ott 2000).<sup>13</sup> Eine Professionsökonomik analysiert nun insbesondere die Anreizwirkungen expliziter und impliziter Verträge sowie die Korrelation beider Vertragsarten bezüglich professionellen Handelns. Vor allem kommt Vertrauen – als Organisationsprinzip – in impliziten Vertragsbeziehungen eine besondere Bedeutung zu.

Prinzipal-Agent-Beziehungen<sup>14</sup> kann man überall beobachten, wo arbeitsteilig gehandelt wird, wo Hierarchien und Abhängigkeitsverhältnisse be- und entstehen, wo Aufgaben delegiert werden, wo Kompetenzen verteilt werden. Es geht um die Austauschverhältnisse zweier Akteure in Form von Stellvertretung (Richter/Furubotn 1999: 163). Der Agent als Beauftragter und Vertreter handelt für den Prinzipal; der Prinzipal als Auftraggeber und zu Vertretender beauftragt den Agenten zur Ausführung einer Leistung in seinem Namen.<sup>15</sup>

#### 3.1 Eine erste PA-Beziehung: Die Organisation und die Professionellen

Michael Jensen und William Meckling (1986) führten im Zuge der Analyse innerorganisationaler Abläufe die ökonomische Sichtweise ein, Organisationen als institutionelles Arrangement individueller Akteure, als ein Netzwerk von Verträgen zu interpretieren.<sup>16</sup> Damit können „Organisationen [...] als gegliederte Gruppen von Personen in

---

<sup>12</sup> Richter 1999: 17. „Der Sinn von Institutionen besteht [...] darin, soziale Handlungen der Einzelnen in eine bestimmte Richtung zu steuern.“

<sup>13</sup> Es geht um die Analyse zentraler Organisationsprobleme vor dem Hintergrund spezifischer Anreize und Restriktionen, die handlungssteuernd und orientierend auf professionelle Akteure wirken, im Wesentlichen Verträge und Verhältnisse. Unter ‚Verhältnisse‘ werden dabei unterschiedlichste Formen impliziter Verträge oder Beziehungsverträge subsumiert (vgl. Richter 2000).

<sup>14</sup> Agenturtheorie, auch Theorie der Stellvertretung (einführend Pratt/Zeckhauser 1994). Im Folgenden auch verkürzt als PA-Verhältnis, -Theorie oder -Beziehung benannt.

<sup>15</sup> Ursprünglich wurde der PA-Ansatz in der Ökonomik eingeführt, um vorrangig Vertretungs- oder Auftragsverhältnisse in den Blick zu nehmen, die *in* Organisationen vorzufinden sind. Der PA-Ansatz bildet mit der Transaktionskostentheorie und der Theorie der Verfügungsrechte das analytische Grundgerüst der „Neuen Institutionenökonomik“ (vgl. Richter/Furubotn 1999; Eisenhardt 1989).

<sup>16</sup> Vgl. Homann/Suchanek 2000: 333ff.; Richter/Furubotn 1999: 293ff. Dieses Konzept wurde wesentlich von Jensen/Meckling (1986) und Fama (1980) in die Prinzipal-Agent Theorie eingebracht. Die Autoren betonen gleichzeitig, dass die meisten Organisationen „are simply legal fictions which serve as a nexus for a set of contracting relationships among individuals“ (Jensen/Meckling 1986: 215) darstellen („legal fictions“ meint ein künstliches Konstrukt innerhalb eines gesetzlichen Rahmens, welches bestimmten Organisationen ermöglicht, als ein Akteur behandelt zu werden).

Verfolgung gemeinsamer Ziele verstanden“ werden (vgl. Richter/Furubotn 1999: 292). Das Verhältnis zwischen Sozialarbeiter/-pädagogen als Angestellte und ihren Organisationen ist eine typische PA-Beziehung; Professionelle sind zum einen über Verträge in ein organisationales Netzwerk eingebunden. Zum anderen handeln sie im Auftrag dieser Organisation und vertreten die Interessen des Prinzipals Organisation.

Ein Akteur handelt annahmegemäß unter diesen Rahmenbedingungen der Arbeitsteilung und Stellvertretung, also nicht nur in der Verfolgung professioneller, adressatenbezogener Ziele. Vielmehr geht es in einem entscheidenden – und von der soziologisch dominierten Professionsanalyse oft verkannten – Ausmaß um Vertretung der Interessen einer spezifischen Organisation. Gerade im sozialen Bereich fallen bei der Kontrolle dieser Beauftragung und Verantwortungsdelegation in besonderem Maße „diskretionäre Handlungsspielräume“ (vgl. Arnold 2000: 166) an. Es besteht das Problem unterschiedlich verteilten Wissens über die Tätigkeiten der Akteure. Exakt dieses Problem wird mit der PA-Theorie in Form von Informationsasymmetrien behandelt. Annahmegemäß haben Sozialpädagogen/-arbeiter gegenüber ihren Vorgesetzten einen Informationsvorsprung hinsichtlich ihrer Arbeitsleistung. Unter dem Agenturproblem *moral hazard* (vgl. Schneider 1993, 40ff.) werden insbesondere die ‚verborgenen Handlungen‘ (*hidden action*)<sup>17</sup> und ‚verborgenen Informationen‘ (*hidden information*) subsumiert. Die Annahme, dass die Interessen von Agent und Prinzipal üblicherweise auseinander fallen und dass die Agenten durchaus bereit sind, die vorhandenen Informationsasymmetrien zu ihrem Vorteil zu nutzen, induziert Anreize zu opportunistischem Verhalten.

Obwohl sich mit der Agenturtheorie ein entscheidendes Merkmal professionellen Handelns, die asymmetrischen Verhältnisse, fruchtbar reformulieren lässt, tritt am Expertenwissen ein entscheidendes Problem auf. Die bildungstheoretische Debatte zeigt, dass die Unterscheidung zwischen Informationen und Wissen in der Agenturtheorie nur unzureichend getroffen wird (vgl. Osterloh/Grand/Tiemann 1994). Informationen werden in der „Ökonomie als Daten behandelt, Wissen definieren sie dagegen als Verknüpfung dieser Informationen“ mit bereits vorhandenen kognitiven Konstrukten“ (ebd.: 38). Die Annahme, dass aber z.B. zwei Individuen auch über unterschiedliche Alltagstheorien verfügen, mündet in der These, dass diese beiden Individuen bei gleichen Informationen nicht dasselbe Wissen haben. „Selbst vollständige Informationsasymmetrie zwischen Prinzipal und Agent kann deshalb dazu führen, dass der Agent dem Prinzipal weiterhin überlegen ist, wenn er die bessere Theorie hat“ (ebd.: 39). Problematische Informationsasymmetrien beziehen sich hier auf verborgenes Wissen, insbesondere Expertenwissen (*hidden knowledge*). Es muss bezweifelt werden, ob ein Informationsausgleich zwischen den Prinzipalen (Führungspersonen und Adressaten) und dem Agenten (Professioneller als Träger des Expertenwissens) in der Sozialen Arbeit das Asymmetrieproblem ausreichend erfassen kann. Stattdessen gilt es ebenso das Bildungsproblem (was hier nicht geleistet wird) und die Vertrauensorganisation im Arbeitsbündnis (vgl. 3.3.) zu berücksichtigen.

---

<sup>17</sup> Trotz der Uneinheitlichkeit im deutschen Sprachgebrauch wurden statt der angloamerikanischen Fachtermini die Übersetzungen gewählt (vgl. Arrow 1994: 38).

## 3.2 Die zweite PA-Beziehung: Der Adressat als Auftraggeber – der Professionelle als Interessenvertreter

Die Dienstleistungsproduktion durch professionelles Handeln kann nicht ohne die Berücksichtigung des Interaktionsgeschehens zwischen Professionellen und Adressaten adäquat formuliert werden, so die sozialarbeiterische Dienstleistungstheorie. In der PA-Literatur wird zur Verdeutlichung des Verhältnisses zwischen Professionellen und Klienten die Arzt/Patienten-Interaktion als klassisches Beispiel für eine PA-Beziehung herangezogen.<sup>18</sup> Des Weiteren ist schon in der ökonomischen Rezeption der PA-Theorie zu erkennen, dass die Beziehungen zwischen den Akteuren für jede Situation in ihren Besonderheiten beschrieben werden müssen, wie das auch bei Ärzten und Patienten der Fall ist (vgl. Arrow 1986). Finis Sieglar (1997: 12f., 95, 108) vertritt die These, dass die Interaktionen zwischen Professionellen und Klienten typische PA-Beziehungen darstellen: Die Sozialpädagogen/-arbeiter sind als Mandatsträger beauftragt, die Interessen der Klienten zu vertreten, die Adressaten werden als Prinzipale konzipiert, die eine Profession beauftragen. Vor dem Hintergrund des „state of the art“ in Ökonomik sowie Dienstleistungsdebatte müssen (mindestens) drei Charakteristika der Interaktion zwischen Professionellen und Adressaten in einer ökonomischen Erklärung berücksichtigt werden, wenn es um die spezifische PA-Beziehung zwischen Professionellen und Adressaten geht.

### 3.2.1 Der Adressat: Vom Kunden zum Produzenten

Ein zentrales Ergebnis der neueren Professionsdebatte (vgl. Dewe/Otto 2001; Merten/Olk 1999; Schütze 1999) ist es, Soziale Arbeit als staatsvermittelte Dienstleistungsproduktion zu charakterisieren. Als der Kern der personenbezogenen sozialen Dienstleistungen wird das „*uno actu*“-Prinzip angeführt: Der Adressat muss anwesend sein und sich an der Dienstleistungserstellung aktiv beteiligen; die Dienstleistungen können nicht gespeichert werden. Das Produkt kann nicht vom Adressaten getrennt werden, sondern er befindet sich, als aktiv handelndes Subjekt, bei Prozessen der Erziehung und Bildung, der Gesundung usw. in Prozessen der Auseinandersetzung mit der dinglichen und sozialen Umwelt. Diese Prozesse der Aneignung und Verhaltensschulung in der Interaktion mit Professionellen sind deshalb „Prozesse aktiver *Produktion* von Bildung, Gesundheit etc. *auf Seiten der Subjekte*“ (Schaarschuch 1996: 90; HiO.). Die aktive Mitwirkung des Adressaten wird zum wesentlichen Faktor der Dienstleistung, Adressaten sind Produzenten und konsumierende Kunden. Ohne Berücksichtigung dieses Faktors<sup>19</sup> erscheint die Rekonstruktion professioneller Leistung als defizitär (vgl. ders. 1999). Im Rückgriff auf eine weite Definition von Austauschgütern wird in der Theorie der Verfügungsrechte auch die Übertragung von Handlungsrechten als

---

<sup>18</sup> Die professionelle Interaktion wurde in doppelter Weise als PA-Beziehung thematisiert. Zum einen wird immer wieder die Arzt-Patienten-Beziehung als Beispiel für eine PA-Beziehung herangezogen (vgl. z.B. Arrow 1986: 1193; Petersen 1993: 289; Saam 2002: 195-198; Richter 2000: 18). Zum anderen wurde vor allem die Arzt-Patienten-Beziehung mit der PA-Theorie analysiert (vgl. Arrow 1986; Buchanan 1988; Hardt 1996: 37ff.; Schwartz 1997: 61; Scott/Vick 1999; Williams 1988).

<sup>19</sup> Die Mitwirkung der Adressaten ist selbst im §36 SGB VIII (KJHG) zumindest bei der Erstellung des Hilfeplans gefordert.



Austausch bezeichnet: Die Adressaten übertragen dabei z.B. das Recht, eine Handlung auszuführen oder ausführen zu lassen an die Professionellen (vgl. Coleman 1991, 62ff.; Göbel 2002, 66f.).

### 3.2.2 Das „Technologiedefizit“ professioneller Leistung

Zum zweiten ist jede professionelle Interaktion durch ein massives Technologiedefizit gekennzeichnet.<sup>20</sup> Dieses Charakteristikum hat die systemtheoretische Rezeption (vgl. Scherr 2000: 452ff.) in der Sozialen Arbeit neu problematisiert. So wird im Anschluss an Niklas Luhmann gezeigt, dass in jedem Bildungsprozess, bei jedem Steuerungsversuch von psychischen Systemen nicht auf das Verhalten der Menschen ‚durchgegriffen‘ werden kann, die Ergebnisse von Erziehung und Bildung werden immer in gewissem Maße unvorhersehbar sein. Die eigene Lebensführung der Klienten steht im Vordergrund. Insofern ist die Interessensvertretungsbeziehung als PA-Verhältnis zwischen den Klienten und den Professionellen durch massive Informationsasymmetrien gekennzeichnet.<sup>21</sup> Diese treten situationsabhängig wechselseitig (Williams 1988: 176) auf, wie bei dem Problem des Expertenwissens (*hidden knowledge*)<sup>22</sup> und der Mitwirkung<sup>23</sup> gezeigt wurde. Die Analyse professionellen Handelns wird im Folgenden auf den Professionellen als jeweiligen Agenten beschränkt.

### 3.2.3 Das Produkt: Vertrauensbasierte Dienstleistungen

Zum dritten handelt es sich bei den personenbezogenen Dienstleistungen der Sozialen Arbeit um die Produktion von Vertrauensgütern.<sup>24</sup> Vertrauensgüter sind dadurch gekennzeichnet, dass (a) bei den Nutzern nur geringe Problemevidenz vorliegt; sie erkennen vielleicht gar nicht, dass ein Problem vorliegt, dass sie ein Problem haben oder um welche Art von Problemen es sich handeln könnte. Weiterhin bestehen (b) große Wissensdifferenzen, also Informationsasymmetrien zwischen den Adressaten und den Anbietern, die Interaktion wird weiter erschwert, da sich (c) beide Vertragspartner auf unterschiedlichen Kommunikationsebenen bewegen. Die Erbringung des Leistungsbündels wird (d) von Vertrauenseigenschaften dominiert, weil der Adressat kaum in der Lage ist, die entscheidungsrelevanten Attribute zu beurteilen: Die Adressaten sind

---

<sup>20</sup> Dies scheint im wissenschaftlichen Kontext Sozialer Arbeit ein akzeptierter Terminus zu sein, trägt jedoch implizit einen normativen Gehalt in sich. Es kommt zum Ausdruck, dass die Schwierigkeiten, professionelle Leistungserbringung im Sinne einer ‚technischen Rationalität‘ zu operationalisieren oder zu beschreiben, als Defizit gewertet werden: Doch von welchem Standpunkt aus ist dies als Defizit zu werten? Exemplarisch dazu: Müller 1987: 39ff.; Volz 2000: 210ff.

<sup>21</sup> Petersen (1993: 289ff.) betont, dass das zentrale Kennzeichen der Beziehung zwischen einem Klienten (Prinzipal) und einem Professionellen (Agent) durch die asymmetrische Informationslage charakterisiert sei.

<sup>22</sup> Hier besteht ein Informationsproblem für den Adressaten (als Prinzipal) bezüglich der Leistung des Professionellen (als Prinzipal).

<sup>23</sup> Hier besteht ein Informationsproblem für den Professionellen (als Prinzipal) gegenüber der Mitwirkung des Adressaten (als Agent)

<sup>24</sup> Hardt (1996: 17ff.) unterscheidet industriell-, kreativ- und vertrauensdienstleistungsorientierte Leistungsbündel.

damit darauf angewiesen auf „Vertrauen als Beurteilungssubstitut“ (Hardt 1996: 20) zurückzugreifen. Das entscheidende Agentur-Problem der Vertrauensgüter ist es, ob der jeweilige Interaktionspartner eine vertrauenswürdige Person ist, ob man ihr Dinge ‚anvertrauen‘ kann, ob man in die Person Vertrauen investieren kann, ohne ausgenutzt zu werden. Dieses Problem ist in der Ökonomik klassisch als das der ‚Ausbeutung‘ (*bold-up*) bekannt. Es geht um die Gefahr, dass spezifische Investitionen, also die risikanten Vorleistungen in Vertrauen, ausgebeutet werden können.

Die Mitwirkung des Adressaten, das Technologiedefizit und die Charakterisierung als Vertrauensgüter sind wesentliche Produkteigenschaften professionell erbrachter personenbezogener Dienstleistungen, die nach spezifischen Anreizen und Restriktionen verlangen, um professionelles Handeln effizient steuern zu können. Durch das Organisationsprinzip Vertrauen kann dies expliziert werden.

### 3.3 Vertrauen und Professionsethik in der institutionenökonomischen Analyse

#### 3.3.1 Vertrauen als unverzichtbares Element einer Professionsethik

Vertrauen spielt in dem Angestelltenverhältnis zwischen Professionellen und der Organisation eine entscheidende Rolle und muss auch im Kontext der gesellschaftlichen Legitimierung professioneller Leistungserbringung, ihrer Lizenzierung und Mandatierung berücksichtigt werden. Mit dem Focus auf die Mikrofundierung wird hier jedoch die Vertrauensbeziehung zwischen Professionellen und Adressaten in den Mittelpunkt gestellt.

Für professionelles Handeln ist die Vertrauensproblematik erklärungsrelevant, wie Isolde Karle (2000), aber auch Andrew Brien (1998) und Fritz Schütze (1999: 208) insbesondere in Bezug auf Berufsethik, Selbstkontrolle und Kontrolle der Berufsausübung durch Fachkollegen gezeigt haben:

Adressaten „sind auf die Verlässlichkeit und Vertrauenswürdigkeit von Professionellen in besonders hohem Maße angewiesen, weil Professionelle außeralltägliche und existentielle Erfahrungen von Individuen bearbeiten. Sie begleiten kranke, trauernde oder sinnsuchende Menschen durch schwierige biographische Situationen hindurch, bieten Deutungsmuster an und vermitteln mit einer persönlich und kulturell relevanten Sachthematik. [...] Um das prekäre Vertrauensverhältnis von Professionellen und Professionslaien [Adressaten A. L.] zu schützen, haben die Professionen Professionsethiken entwickelt, die bestimmte Verhaltensnormen garantieren, Verhaltenserwartungen generalisieren und damit der Vertrauensbildung dienen“ (Karle 2000: 72ff. in Anschluss an Stichweh 1994: 306).

Der innere Zusammenhang von Schutz der Adressaten, Vertrauen und Autonomie der Profession lässt sich durch das Konzept Professionsethik schärfen.<sup>25</sup> Professionsethik stellt für die Professionssoziologen einen spezifischen Steuerungs- und Kontrollmodus beruflichen Handelns dar. Dieser ist aufs Engste verknüpft mit der Institu-

---

<sup>25</sup> Hier vor allem Abbott 1983; Brien 1998; Oevermann 1999: 70f.; Parsons 1968: 329; Schütze 1999: 190f.; Stichweh 1994: 305ff. u.a.

tionalisierung – also Professionalisierung – dieser Berufsgruppen. Das Handeln von Professionellen orientiere und legitimiere sich demnach durch das Moment eines zentralen Norm- und Wertbezugs. Der Kontrollmodus Professionsethik sei daher von den organisationalen Erscheinungsformen der Professionen geprägt; diese zeichnen sich durch (relative) Autonomie, Selbstkontrolle und Selbstbindung an ethische Codes aus. Marktkontrollen oder Bürokratie als Substitute für berufsständische Ethik werden mit Verweis auf die Besonderheiten prekärer professioneller Leistungen abgewehrt. Die Angemessenheit und Qualität von Professionalität könne nur kollegial beurteilt werden und sei nur durch Mandat und Lizenz verbürgter professioneller Organisationen legitimierbar. Die Befolgung professioneller Standards sei weiterhin nur durch die einsozialisierte und habitualisierte, normative Grundhaltung des Professionellen abzusichern. Vertrauen – sowohl der Gesellschaft als auch der Klienten – in die spezifische Art der professionellen Leistungserbringung sei damit angemessen und unverzichtbar für die Funktion – und die Wirtschaftlichkeit – der Profession.<sup>26</sup>

### 3.3.2 Vertrauen und Vertrauensbeziehungen in der Ökonomik

In der PA-Perspektive geht es bei Vertrauen nicht nur um eine Erwartung, sondern um die Ermöglichung von Kooperation und die Überwindung von Agenturproblemen. In die institutionenökonomische Sichtweise fließen die Erkenntnisse und Unterscheidungen zwischen „hope“, „confidence“ und „trust“, spezifischem, generalisiertem oder persönlichem Vertrauen in die Analyse gegenseitiger Vertrauensinvestitionen ein, sollen jedoch aus einem speziellen Erkenntnisinteresse nicht in das Zentrum gestellt werden.<sup>27</sup> Vielmehr soll Vertrauen in der Interaktion zwischen Professionellen und Adressaten analysiert werden. Die beidseitige Investition (also von Professionellen und Adressaten) in Form von Vertrauen muss als konstitutives Element für ein Arbeitsbündnis angesehen werden. Solche Vertrauensverhältnisse stellen die Grundvoraussetzung für eine gelingende Soziale Arbeit oder auch für das Aushandeln eines Arbeitskontraktes dar.

Vertrauensverhältnisse werden von Tanja Ripperger (vgl. 1998: 63ff.) grundsätzlich als PA-Verhältnisse beschrieben. Erst die riskante Vorleistung des Vertrauensgebers und die Honorierung durch den Vertrauensnehmer konstituieren eine Vertrauensbeziehung. Für die Analyse der Koordinations- und Motivationsprobleme handelnder Akteure werden die spezifischen alltagsweltlichen und sozio-psychischen Anreiz- und Sanktionsmechanismen der relevanten Vertrauensatmosphäre entscheidend, um z.B. das Zustandekommen und die Stabilität der Vertrauensbeziehung als implizite Vertragsbestimmung zu Gestaltungsempfehlungen weiterführen zu können. Ripperger bezeichnet vertrauensbasierte PA-Beziehungen als implizite Vertragsverhältnisse.

---

<sup>26</sup> Jedoch deuten Merten/Olk mit der These des „Protoprofessionalismus“ (1999: 605) an, dass in dieser Vertrauensbeziehung nicht nur die Adressaten, sondern u.U. auch das professionelle Handeln vor Klienten zu schützen sei, die „protoprofessionelles Wissen zur Durchsetzung bestimmter Interessen und damit auch zur Destruktion professioneller Interventionen einsetzen“ (ebd.).

<sup>27</sup> Vgl. zur Karriere des Vertrauensbegriffs in der jüngeren Zeit: Bleicher 1995; Coleman 1991; Funder 1999; Giddens 1995; Luhmann 1989; Sztompka 1999.

Rational-Choice-Theoretiker<sup>28</sup> focussieren im Sinne der PA-Theorie die Entscheidungen und Gründe, die hinter diesen „riskanten Vorleistungen“<sup>29</sup> des Vertrauens als Handlungsmodalität stehen. Unter der Annahme, dass Akteure nur in eine Vertrauensbeziehung eintreten, also Vertrauen investieren oder honorieren, wenn sie sich subjektiv sicher sind, dass ihr gegebenes Vertrauen nicht ausgenutzt wird, werden spezifische Informationsasymmetrien analysierbar.<sup>30</sup> Bei ihrer Entscheidung geht es zentral um die Auswahl des richtigen Interaktionspartners und um die Gefahr des Vertrauensmissbrauchs. Die entscheidende Einsicht ist hier, dass nichts gewonnen ist, wenn der Professionelle (als Vertrauensnehmer) eine vertrauenswürdige Person ist, solange der Adressat (als Vertrauensgeber)<sup>31</sup> dies nicht weiß und sich dessen nicht sicher ist. Das Informationsproblem lautet hier: Wie können beide Akteure wissen, dass das geschenkte Vertrauen und das Abhängigkeitsverhältnis nicht missbraucht wird?

### 3.3.3 Zur Gestaltung von Vertrauensbeziehungen

Das Erkenntnisinteresse der Professionsökonomik ist es nicht nur, institutionelle Arrangements zu beschreiben, sondern auch Empfehlungen zu deren Gestaltung zu generieren. Vertrauen als Organisationsprinzip in einer PA-Beziehung wird eine doppelte Funktion zugeordnet: Es werden die Informationsasymmetrien über die Vertrauenswürdigkeit der Akteure reduziert (vertrauensspezifische *signalling*- und *screening*-Mechanismen) und es erfolgt eine Bindung an Verträge durch die Herstellung eines Commitments über gemeinsame Interessen bzw. die Bindung an gemeinsame Werte und Normen. Die spezifisch wirkenden Anreiz- und Sanktionsmechanismen sind in der „Vertrauensatmosphäre“ (Wieland 2000: 60) eines sozialen Raums vorzufinden. Erst in einer Vertrauensatmosphäre kann der Koordinationsmechanismus ‚Vertrauen‘ in Funktion gesetzt werden. Es werden mithin drei wesentliche Faktoren diskutiert, mit denen die Informationsasymmetrien bezüglich Präferenzen und Interessen der Akteure in entscheidender Weise bearbeitet und die Vertrauensbeziehungen abgesichert werden können.<sup>32</sup> (1) Eine hohe Anzahl und Dichte der Beziehungen (weak ties)

---

<sup>28</sup> Vgl. vor allem: Beckert 2002; Coleman 1991; Grüninger 2001; Geramanis 2002; Ripperger 1998; 1999; Wieland 2000.

<sup>29</sup> Diesen Ausdruck hat wesentlich Luhmann (1989: 23) geprägt. Nun stellt aber durchaus nicht jede Vertrauensinvestition ein Risiko dar, gerade generalisiertes Vertrauen kann als Komplexitätsreduktion gedeutet werden, in der das Risiko der Vertrauenshandlung subjektiv wie objektiv vernachlässigbar ist, sie können aber ebenso „Hochkostensituation“ (vgl. Schimank 2000: 95-97) bedeuten; Risiko und Vertrauen müssen also in unterschiedlichen Dimensionen differenziert werden.

<sup>30</sup> Vorausgesetzt natürlich, dass die gegebenen Alternativen (z.B. zu Misstrauen) subjektiv von geringem Nutzen erscheinen. Hier werden nun wieder die verschiedenen Arten des Vertrauens analytisch relevant, wie z.B. generalisiertes Vertrauen in eine Profession oder in ein System.

<sup>31</sup> Zur Vereinfachung wird im Folgenden nur die Möglichkeit betrachtet, in der der Adressat in der Rolle des Vertrauensgebers erscheint, der Professionelle als Vertrauensnehmer. Der umgekehrte Fall wäre ebenso möglich, wird hier jedoch aus Platzgründen ausgespart.

<sup>32</sup> Vgl. Ripperger 1998: 186ff.; Beckert 2002; Grüninger 2001; Stompka 1999; Anthony Giddens schlägt die „Strategie“ des „aktiven Vertrauens“ vor, bei der es im Kontext gesellschaftlich (re)produzierter Unsicherheiten um Erzeugung von Vertrauen in andere oder in Institutionen geht: „Aktives Vertrauen verlangt die vermehrte „Sichtbarkeit“ sozialer Beziehungen, trägt aber auch seinerseits aktiv dazu bei, diese Sichtbarkeit zu steigern“ (1997: 136).

eines Professionellen – also seines Beziehungsnetzwerkes – stärken den Reputationsmechanismus. (2) Durch die Kenntnis sozialer Verbindungen aus der Vergangenheit können Informationsasymmetrien über die Identität der Vertrauensnehmer verringert werden. Das Wissen über den potentiellen Vertrauensnehmer kann auf diese Weise in den Entscheidungsprozess einfließen. (3) Die Bindungswirkung von Vertrauen wird über den immanenten Wert der eingesetzten Vorleistung, des geschenkten Vertrauens relevant. Der Vertrauensgeber leistet einen Vertrauensvorschuss in Form der Investition. Dies kann den Anreiz schaffen, die Beziehung aufrechtzuerhalten, weil es sich im Sinne des geschenkten Vertrauens lohnt, auf das Ergebnis der Vertrauenserwartung, auf die ‚Auszahlung‘ zu warten. Ebenso signalisiert die Vorleistung die grundsätzliche Bereitschaft des Akteurs zu vertrauen.

#### **4. Perspektiven normativer Gestaltungsberatung auf der Meso- bzw. Makroebene professioneller Dienstleistungsproduktion**

Effiziente Organisation, professionelle Autonomie, die Partizipation der Adressaten und Vertrauen als Grundvoraussetzung professioneller Leistungserbringung auf der Mikroebene werden in der Professionsökonomik als gut begründete Norm- und Wertvorstellungen für Gestaltungsempfehlungen zugrunde gelegt. Mit Karl Homann sollen diese normativen Ideen als Heuristik für eine positive Ökonomik eingesetzt werden, um „die systematische Suche nach pareto-superioren Regeln“ (1996, 45) und dementsprechenden Anreizen und Restriktionen auf der Meso- und Makroebene anzuleiten. Im Folgenden werden in diesem Sinne die Anreizanalysen zu ordnungstheoretischen Implementierungsempfehlungen weitergeführt.

##### **4.1 Vertrauen in der Produktbeschreibung professioneller Dienstleistungen**

An der Vertrauensbeziehung im professionellen Arbeitsbündnis werden explizite, aber auch sozio-psychische Anreizmechanismen für professionelles Handeln analytisch integrierbar. Dennoch kann Vertrauen nicht direkt gestaltet werden (vgl. Grüninger 2001: 111). Vielmehr spielt die Vertrauensatmosphäre bei der Gestaltung von Vertrauensbeziehungen die entscheidende Rolle. In einer heuristischen Perspektive geht es um die strategische Entwicklung professioneller Strukturen und Rahmenbedingungen, in denen die Genese und die Kontinuität vertrauensbasierter Arbeitsbündnisse ermöglicht und abgesichert werden können. Zur Produktbeschreibung professioneller Dienstleistungsproduktion darf aus der Perspektive des DOPAM also nicht nur (a) die angebotene und erbrachte Dienstleistung zählen, sondern es muss (b) der Adressat als Produzent in (c) einer vertrauensvollen Austauschbeziehung zu Professionellen in Rechnung gestellt werden. Die Genese und Absicherung vertrauensvoller Arbeitsbeziehungen stellt einen wesentlichen Teil der professionellen Dienstleistungserbringung – und damit des Produktes – dar.

##### **4.2 Soziale Dilemmasituationen als Problemstellung einer professionellen Institutionenethik**

Für die deutschsprachige interaktionistisch orientierte Professionsethikdebatte stellen die konkreten Handlungsdilemmata und -paradoxien der Professionellen ein entschei-

dendes Merkmal professionstheoretisch modellierter Berufsausübung dar.<sup>33</sup> In der anglo-amerikanischen Social-Work-Debatte wird die Aufgabe Professioneller, mit paradoxalen Handlungssituationen umzugehen, in der Professionsethik verortet.<sup>34</sup> Die Antwort der Professionstheorie bezüglich der Bearbeitung professioneller Dilemmata lautet zumeist: Selbstbindung an ethische Codes, kollegiale Beratung, Selbstreflexion und Supervision (Brian 1998; Freidson 2001). Allerdings werden vermehrt Zweifel laut, ob diese Strategien alternativlos gelten können. Neuere Arbeiten zur Professionsethik entdecken die institutionelle Seite der Medaille. Insbesondere bei Professionen, deren Institutionalisierung bislang nicht zu einer Autonomie gegenüber administrativen und marktlichen Sphären gelangen konnte, fordert die Frage nach Organisationsdilemmata<sup>35</sup> institutionen-orientierte Reflexionen der Ethik heraus.<sup>36</sup>

Im Blick auf professionelle Organisationen kann der spezifische Beitrag des DOPAM darin gesehen werden, eine alternative Sichtweise auf Dilemmasituationen professionellen Handelns methodisch zu formulieren, anstatt strukturelle Bezüge zu ignorieren.<sup>37</sup> Vor allem die Einführung von Budgetierung, Sozialmanagement und Outputsteuerung als Elemente einer ökonomisch orientierten Steuerung in Organisationen des Gesundheits- und Sozialwesens unterliegen der ständigen Gefahr, professionelles Handeln zu „entindividualisieren“ (Fabricant/Burghardt 1992: 150). Darüber hinaus induzieren diese Steuerungsversuche aber auch verborgene Anreize, die zu nicht intendierten Folgen in der professionellen Dienstleistungserbringung führen können, es wird eine institutionelle „Anreizmoral“ (Wilkesmann 2001: 20) deutlich. Die Analyse dieser professionellen Dilemmata wird vor dem Hintergrund der Homannschen Moralökonomik dabei nicht als Problem der Einsozialisierung, Bildung und Supervision gefasst. Vielmehr lassen sich diese Phänomene als Gefangenendilemma-Situationen<sup>38</sup> analysieren, deren Lösung die Gestaltung spezifischer Anreize und Restriktionen erfordert, unternehmens- und wirtschaftsethische Gestaltungsberatung wird anschlussfähig.

### 4.3 Die Verdrängung von Vertrauen als knapper Ressource

Vertrauen stellt eine knappe Ressource dar, die von ökonomischen Steuerungsmechanismen, wie z.B. materiellen Anreizmechanismen beeinflusst wird. Zu diesem Zusammenhang zwischen Leistungsanreizen und vertrauensbasiertem Handeln liegen in der PA-Forschung konkrete Ergebnisse vor. So wurde z.B. mittels empirischer Studien zum so genannten „Verdrängungseffekt“ und „Übertragungseffekt“ gezeigt, dass externe Steuerungs- und Kontrollversuche bzw. Leistungsanreize (wie explizite Kontrakte, Qualitätskontrollen, Boni, monetäre Anreize oder Sanktionen) intrinsische Motivationen (Altruismus, Moral, Vertrauen, weiche Faktoren) unterminieren, aber

---

<sup>33</sup> Bolay 1996; Gildemeister 1983; Schütze 1992, 1999, 2000.

<sup>34</sup> Vgl. Banks 2001; Clark 2000; Fabricant/Burghardt 1992; Reamer 1995; Fleck-Henderson 1991.

<sup>35</sup> Fabricant/Burghardt 1992: 144ff.; Grunow 1995: 265ff.

<sup>36</sup> Payne 1999; Clark 1999.

<sup>37</sup> Vgl. Eurich et. al. 2003; Brink et.al. 2002.

<sup>38</sup> Mehr dazu: Langer 2004.

unter spezifisch identifizierbaren Bedingungen auch verstärken können.<sup>39</sup> Wenn Professionelle als Agenten zweier Prinzipale handeln, können zwei unterschiedliche Organisationsprinzipien in Relation gesetzt werden, die in den beiden PA-Beziehung *dominant* wirken: Der fortschreitenden Explizierung des Arbeitgeber/Arbeitnehmer-Vertragsverhältnisses durch die Einführung ökonomischer Steuerungsinstrumente steht den impliziten, vertrauensbasierten Vertragsverhältnissen der Arbeitsbündnisse gegenüber. Wird die – professionslogisch notwendige – Vertrauensgrundlage verdrängt, oder sind in einem ökonomisierten Handlungskontext keine Vertrauensbeziehungen möglich, drohen zumeist Effizienzverluste durch erhöhten Ressourceneinsatz und Fehlanreize.

Die expertokratische- und individualethische Bearbeitung und Lösung der beschriebenen Probleme professionellen Handelns greift zu kurz, wenn sie sich auf ethische Appelle an die Akteure beschränkt oder sich in der Reflexion der individuellen Praxis erschöpft. Die Ermöglichung und der Schutz von Vertrauensbeziehungen verweist als Heuristik auf solche institutionellen Rahmenbedingungen, die Investitionen in vertrauensbasierte Arbeitsbündnisse erlauben, die Informationsasymmetrien zwischen Prinzipalen und Agenten reduzieren und in denen die Mitwirkung der beteiligten Akteure ermöglicht wird (Langer 2004: 479ff.).

#### 4.4 Zur Effizienz professioneller Dienstleistungserstellung

Effizienz erfährt im Rahmen einer Professionsökonomik eine doppelte Konnotation. Vor dem Hintergrund technischer Effizienz verortet Josef Wieland (1993; 2000) Vertrauen als moralischen Wert im Sinne eines Kostensenkungsverfahrens. Es ist lohnend, in moralische Werte zu investieren, es geht um die Mechanismen, mit denen implizite Vertragsverhältnisse stabilisiert und abgesichert werden können, aber auch um die unterstützende Wirkung für explizite Verträge. Unter dem technischen Effizienzgesichtspunkt geht es um Transaktionskostenminderung, also um geringere Such- und Vertragsanbahnungskosten (*seek-costs*), Kontrollkosten (*monitoring costs*) und versunkene Kosten (*sunk costs*). Diese Kosten werden in der Agenturtheorie zu den Agenturkosten und damit zum Wohlfahrtsverlust (*residual loss*) zusammengezählt. Die Bildung von Vertrauenskapital – also die Investition in vertrauensspezifische *signalling*- sowie *screening*-Mechanismen und in die Vertrauensatmosphäre – ist kostspielig, die zu erwartenden Auszahlungen materialisieren sich in erhöhter Bindung, Interessenkongruenz und Vertragstreue (Wieland 1993: 23). Elisabeth Göbel (2002: 126f.) konzipiert Effizienzgesichtspunkte von Vertrauen weniger als die Senkung von Agenturkosten, statt vielmehr als die Sicherung von „Agenturnutzen“ durch den Wissensvorsprung des (professionellen) Agenten.

Das Kriterium der ökonomischen Effizienz im gesellschaftlichen Legitimationskontext professioneller Leistungen im Sozial- und Gesundheitswesen verweist dagegen auf einen Paradigmenwechsel. Bislang wurden Lizenz und Mandat (die staatlicherseits vergeben werden) und die Kontrolle bzw. Steuerung (relativ) autonomer professioneller Berufsausübung im Rückgriff auf Vertrauen organisiert. Die Selbstbindung bzw.

---

<sup>39</sup> Vgl. hier die Ergebnisse der Forschungsgruppe um Bruno Frey (Frey 1997; Frey et.al. 2001; 2002).

Selbstkontrolle im Rahmen professioneller Organisationen – und im Abstand zu Markt, Kundensouveränität und Administration – wurde im Vertrauen auf die Leistungsfähigkeit der Profession gewährt. Mit dem Kriterium der Pareto-Effizienz werden Mandat und Lizenz legitimatorisch Alternativen gegenübergestellt. Entscheidend wird hier die Zustimmungsfähigkeit professioneller Intervention, wenn professionelles Handeln als sozialpolitisch eingesetzte Maßnahme sich nur beschränkt durch erzeugte Endzustände bewerten lässt (vgl. Peter 2002). In den Mittelpunkt tritt die Zustimmung und die Zustimmungsfähigkeit der Adressaten zu den Angeboten professioneller Dienstleistung gegenüber der Meritorik von sich autoritativ gebender Profession oder Trägerstruktur.<sup>40</sup> Unter dem Legitimationsaspekt des ökonomischen Effizienzkriteriums lauten die Fragen dann, ob die professionellen Leistungen für alle Beteiligten konsensfähig sind, wie durch Partizipation und Befähigung die Präferenzen der Adressaten deutlich werden können und welche Möglichkeiten von ‚voice‘ und ‚exit‘ vorhanden sind (vgl. Langer 2004: 446ff.).

## 5. Ausblick: Professionsökonomik und Professionsethik

Bezüglich professionellen Handelns wurden im Verlauf zwei Steuerungsmechanismen zeitweise gegeneinander gestellt: Professionsethik und Professionsökonomik. Der Unterscheid beider approaches wird insbesondere in deren normativen Gestaltungsempfehlungen deutlich: Aus professionsethischer Sicht werden die Bildung, Erziehung und Einsozialisierung der Professionsnovizen als adäquate Mittel der Sicherung professioneller Leistung geführt, konsequenterweise auch die Nachsozialisierung nicht konform handelnder Professioneller. Die Professionsökonomik konzipiert Verhaltensänderung über die Veränderung der institutionellen Arrangements. Es geht um Anreize, Restriktionen und Sanktionen, es geht um „choicing among rules“, es geht ethisch gesprochen um die Moral, die den institutionellen Rahmenordnungen inhärent ist. Professionsökonomik ist, pointiert gesprochen, Professionsethik mit anderen Mitteln und damit eine notwendige Ergänzung, wenn am Problem der Effizienz und Implementierung angesetzt wird. Im Gegensatz zur philosophischen Professionsethik geht es der Professionsökonomik nicht zuvorderst darum, ethisch-moralische Normen und Wertüberzeugungen zu begründen und deren Befolgung einzufordern. Stattdessen schlägt sie vor, die normativen Ideen als Heuristik zu verwenden um die systematische Suche nach den besten institutionalen Rahmenbedingungen anzuleiten. Mit der zu diesem Zweck eingeführten Mikrofundierung (DOPAM) kann die vorangegangene Analyse zu folgenden ordnungstheoretischen Erkenntnissen zusammengefasst werden: (1) Mit dem DOPAM wird technische Effizienz bezüglich professionellen Handelns über Agenturkosten konzipiert. Damit werden verborgene Personalkosten aufgedeckt, die vor allem bei hoher Personalfuktuation, langen Einarbeitungszeiten und dem Einsatz ineffektiver Berichterstattungs- und Monitoringinstrumente anfallen.

---

<sup>40</sup> „Die Grenzen der Meritorisierung können gar nicht oft genug neu überdacht, gestrafft und angepaßt werden. Andererseits sind diese Güter nicht länger als Güter mit verkannten Diensten im Sinne dessen einzuordnen, daß die Mehrheit verkennt, was die Minderheit erkennt. Sie sind vielmehr Güter mit mehrheitlich erkannten, aber aufgrund der genannten Gefährdungen nicht zwingend realisierten Vorteilen. Das Gefährdungspotential erkennen und zum korrigierenden Eingriff autorisieren darf aber immer nur das Individuum selbst“ (Gottschalk 2001: 168).



(2) Professionsethik – in der soziologischen Lesart als Steuerungsmodus professionellen Handelns – kann vor dem Hintergrund neuer Entwicklungen der institutionellen Landschaft im Sozial- und Gesundheitswesen nicht länger gegen eine Ökonomik oder Effizienzorientierung abwehrend in Anschlag gebracht werden. Vielmehr verlangen höhere Koordinierungsanforderungen, Kostendruck und Personalintensität nach effizienzermöglichenden Anreizen und Restriktionen, wenn das kostspielige und knappe Gut professioneller Dienstleistungen ethisch eingesetzt werden soll. (3) In der Professionssoziologie werden implementierungstheoretisch die Bildung und Einsozialisierung Professioneller favorisiert. Die institutionellen Arrangements der Trägerstrukturen, Einrichtungen und Organisationen haben den professionellen Anforderungen zu folgen. Die Professionsökonomik stellt dagegen ordnungstheoretische Anreizanalysen bezüglich der institutionellen Rahmenbedingungen professioneller Dienstleistungserbringung zur Verfügung, die in politische Gestaltungsprozesse eingespeist werden können. Insbesondere unter der Bedingung fortschreitender Ökonomisierung stellt eine Professionsökonomik für das institutionelle Implementierungsproblem die notwendige Erweiterung der Professionsethik soziologischer Lesart dar. (4) Lösungsansätze für professionelle Dilemmasituationen werden mit dem DOPAM alternativ konzipiert. Während professionssoziologisch die Notwendigkeit zur Supervision bzw. Reflexion individueller Praxis betont und vorgeschlagen wird, zielt die Professionsökonomik auf eine Wirtschafts- und Unternehmensethik der Einrichtungen, Träger und (Non-Profit-)Organisationen des dritten Sektors. Mit der PA-Theorie wird dafür das Kriterium der Effizienz methodologisch eindeutig gefasst. Die Heuristik des Gefangenendilemmas erlaubt es, professionelle Dilemmata unter der Perspektive veränderter und reformierbarer Institutionen zu analysieren. Durch das Organisationsprinzip Vertrauen werden diejenigen sozio-psychischen Anreiz- und Sanktionsmechanismen integrierbar, die mittels des DOPAM identifiziert und expliziert werden können.

## Literaturverzeichnis

- Abbott, A.* (1983): Professional Ethics, in: *American Journal of Sociology*, Vol. 88, 855-885.
- Arnold, U.* (2000): Ökonomische Grundlagen der Produktion sozialer Dienstleistungen im Non-Profit-Bereich, in: Wilken, U. (Hg.): *Soziale Arbeit zwischen Ethik und Ökonomie*, Freiburg i.B., 53-78.
- Arrow, K. J.* (1986): Agency and the Market, in: Arrow, K./Intriligator, M. (Eds.): *Handbook of Mathematical Economics*. Vol. III, Amsterdam, 1183-1195.
- Arrow, K. J.* (1994): The Economics of Agency, in: Pratt, J. W./Zeckhauser, R. J. (Eds.): *Principals and Agents. The Structure of Business*, Boston, MA, 37-54.
- Banks, S.* (2001): *Ethics and values in Social Work*, 2. ed., Houndmills.
- Bauer, R.* (2001): *Personenbezogene soziale Dienstleistungen. Begriff, Qualität, Zukunft*, Wiesbaden.
- Beckert, J.* (2002): Vertrauen und die performative Konstruktion von Märkten, in: *Zeitschrift für Soziologie*, Jg. 31, Heft 1, 27-43.
- Biervert, B./Wieland, J.* (1990): Gegenstandsbereich und Rationalitätsform der Ökonomie und der Ökonomik, in: Biervert, B. (Hg.): *Sozialphilosophische Grundlagen ökonomischen Handelns*, Frankfurt a. M., 7-32.

- Bleicher, K.* (1995): Vertrauen als kritischer Faktor einer Bewältigung des Wandels, in: Zeitschrift für Führung und Organisation, Jg. 6, 390-395.
- Boley, E.* (1996): Scham und Beschämung. Subjekttheoretische Überlegungen zur Prozeßqualität in helfenden Beziehungen, in: Widersprüche, Jg. 16, Heft 61, 75-92.
- Brien, A.* (1998): Professional Ethics and The Culture of Trust, in: Journal of Business Ethics, Vol. 17, 391-409.
- Brink, A./Eurich, J./Langer, A. et al.* (2002): Gesundheit und soziale Institutionen im Spagat zwischen Ökonomie und Ethik. Aspekte sozialen Handelns in der Informationsgesellschaft am Beispiel der Altenpflege und des Arzt-Patient-Verhältnisses, in: Gerechtigkeit praktisch. Diskussionsbeiträge aus dem DFG-Graduiertenkolleg "Kriterien der Gerechtigkeit in Ökonomie, Sozialpolitik und Sozialethik" an der Ruhr-Universität Bochum. <http://www.ruhr-uni-bochum.de/gerechtigkeit/> Heft 2, Bochum.
- Buchanan, A.* (1988): Principal/Agent Theory and Decisionmaking in Health Care, in: Journal of Medicine and Philosophy, Vol. 2, No. 4, 317-333.
- Bühring, P.* (1999): Meinungsumfrage der KV Westfalen-Lippe: Sicherstellungsauftrag nicht zurückgeben, in: Deutsches Ärzteblatt, Jg. 96, Heft 51-52, 3287.
- Bußmann, U./Esch, K./Stöbe-Blossey S.* (2003): Neue Steuerungsmodelle – Frischer Wind im Jugendhilfeausschuss?, Opladen.
- Clark, C. L.* (1999): Observing the lighthouse. From theory to institutions in social work ethics, in: European Journal of Social Work, Vol. 2, No. 3, 259-270.
- Clark, C. L.* (2000): Social Work Ethics. Politics, Principles and Practice, Hampshire, London.
- Coleman, J. S.* (1991): Grundlagen der Sozialtheorie. Band 1 Handlungen und Handlungssysteme, München.
- Deutscher Ärztetag* (2002): Individualisierung oder Standardisierung in der Medizin? [Entscheidung zu Tagesordnungspunkt II], in: Deutsches Ärzteblatt, Jg. 99, Heft 23, 1588-1592.
- Dewe, B./Otto, H.-U.* (2001): Profession, in: Otto, H.-U./Thiersch, H. (Hg.): Handbuch der Sozialarbeit/Sozialpädagogik, 2. Aufl. Neuwied, Kriftel, 1399-1423.
- Dietz, B.* (1996): Pflege nach SGB XI. Eine Standortbestimmung zum Qualitätsauftrag pflegerischer Dienstleistung zwischen Effektivität und Effizienz, in: Widersprüche, Heft 61, 93-106.
- Eisenhardt, K. M.* (1989): Agency Theory: An Assessment and Review, in: Academy of Management Review, Vol. 14, No. 1, 57-74.
- Eurich, J./Langer, A./Brink, A. et al.* (2003): Ethische Aspekte des Ökonomisierungsprozesses in der Medizin: Eine Analyse des sich verändernden Arzt-Patient-Verhältnisses aus Sicht der doppelten Prinzipal-Agent-Theorie, in: Zeitschrift für Evangelische Ethik, 47. Jg., Heft 1, 21-32.
- Evetts, J.* (1999): Professions: Changes and Continuities, in: International Review of Sociology Vol. 9, No. 1, 75-84.
- Fabricant, M. B./Burghardt, S.* (1992): The Welfare State Crisis and the Transformation of Social Service Work, New York.
- Fama, E.* (1980): Agency Problems and the Theory of the Firm, in: Journal of Political Economy 88, Chicago, 288-307.
- Finis Stegler, B.* (1997): Ökonomik Sozialer Arbeit, Freiburg i.B.
- Fleck-Henderson, A.* (1991): Moral Reasoning in Social Work Practice, in: Social Service Review, Vol. 65, Chicago, 185-202.
- Freidson, E.* (2001): Professionalism. The Third Logic, Cambridge.

- Frey, B. S.* (1997): Markt und Motivation. Wie ökonomische Anreize die (Arbeits-)Moral verdrängen, München.
- Frey, B. S./Feld, L. P.* (2002): Trust breeds Trust, in: *Economics of Governance*, Vol. 3, No. 3, 87-99.
- Frey, B. S./Jegen, R.* (2001): Motivation Crowding Theory, in: *Journal of Economic Surveys*, Vol. 15, No. 5, 589-611.
- Funder, M.* (1999): Vertrauen: Die Wiederentdeckung eines soziologischen Begriffs, in: *Österreichische Zeitschrift für Soziologie*, Nr. 3, S. 76-97.
- Geramanis, O.* (2002): Vertrauen. Die Entdeckung einer sozialen Ressource, Stuttgart.
- Gerst, T.* (2002): Freie Berufe. Forderungen an die Politik, in: *Deutsches Ärzteblatt*, Jg. 99, Heft 26, 1809-1811.
- Giddens, A.* (1995): *Konsequenzen der Moderne*, Frankfurt a. M.
- Giddens, A.* (1997): *Jenseits von Links und Rechts*, Frankfurt a. M.
- Gildemeister, R.* (1983): Als Helfer überleben. Beruf und Identität in der Sozialarbeit/Sozialpädagogik, Neuwied/Darmstadt.
- Göbel, E.* (2002): *Neue Institutionenökonomik. Konzeption und betriebswirtschaftliche Anwendung*, Stuttgart.
- Gottschalk, I.* (2001): Meritorische Güter und die Konsumentenouveränität – Aktualität einer konfliktreichen Beziehung, in: *Jahrbuch für Wirtschaftswissenschaften*, Vgl. 52, 152-170.
- Grüninger, S.* (2001): *Vertrauensmanagement. Kooperation, Moral und Governance*, Marburg.
- Grunow, D.* (1995): Organisierte Solidarität: Organisationsprobleme von Wohlfahrtsverbänden, in: *Rauschenbach, T./Sachße, C./Olk, T. (Hg.): Von der Wertegemeinschaft zum Dienstleistungsunternehmen. Jugend- und Wohlfahrtsverbände im Umbruch*, Frankfurt a. M., 253-279.
- Hardt, P.* (1996): *Organisation dienstleistungsorientierter Unternehmen*, Wiesbaden.
- Homann, K.* (1996): Sustainability: Politikvorgabe oder regulative Idee?, in: *Gerken, L. (Hg.): Ordnungspolitische Fragen einer Politik der Nachhaltigkeit*, Baden-Baden, 33-47.
- Homann, K./Suchanek, A.* (2000): *Ökonomik. Eine Einführung*, Tübingen.
- Jensen, M./Meckling, W.* (1986): Theory of the firm. Managerial behaviour, agency costs, and ownership structure, in: *Putterman, L. (Ed.): The economic nature of the firm. A reader*, Cambridge, 209-229.
- Kälble, K.* (2002): Professionalisierung in der Pflege. Unveröffentlichter Vortrag für die Tagung: Anregung zur Selbstreflexion. 7. und 8. Juni 2002 an der Katholischen Hochschule für Soziale Arbeit in Saarbrücken.
- Karle, I.* (2000): Der Pfarrberuf als Profession. Eine Berufstheorie im Kontext der modernen Gesellschaft, Gütersloh.
- Kellwald, D.* (1997): Politik: Drama, in: *Deutsches Ärzteblatt*, Jg. 94, Heft 36, 2224.
- Kurtz, T.* (2002): *Berufsoziologie*, Bielefeld.
- Langer, A.* (2004): *Professionsethik und Professionsökonomik. Legitimierung Sozialer Arbeit zwischen Professionalität, Gerechtigkeit und Effizienz*, Regensburg.
- Luhmann, N.* (1989): *Vertrauen. Ein Mechanismus der Reduktion sozialer Komplexität*, 3. Aufl., Stuttgart.
- Martin, E.* (2001): *Sozialpädagogische Berufsethik. Auf der Suche nach dem richtigen Handeln*. Weinheim, München.

- Merten, R./Olk, T. (1999): Sozialpädagogik als Profession. Historische Entwicklung und künftige Perspektiven, in: Combe, A./Helsper, W. (Hg.): Pädagogische Professionalität, Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns, 2. Aufl., Frankfurt a. M., 570-613.
- Müller, B. (1987): Sozialpädagogische Ethik. Zum Verhältnis von Fachwissenschaft, Handlungskompetenz und Berufsmoral, in: Rauschenbach, T./Thiersch, H. (Hg.): Die herausgeforderte Moral. Lebensbewältigung in Erziehung und sozialer Arbeit, Neuwied, 35-59.
- Neckel, S. (2001): ‚Leistung‘ und ‚Erfolg‘. Die symbolische Ordnung der Marktgesellschaft, in: Barlösius, E. H.-P. S. (Hg.): Gesellschaftsbilder im Umbruch, Opladen, 245-265.
- Nefiodow, L. A. (2001): Der sechste Kondratieff. Wege zur Produktivität und Vollbeschäftigung im Zeitalter der Information, 5. Aufl., St. Augustin.
- Oevermann, U. (1997): Vorwort: „Die Architektur einer revidierten Professionalisierungstheorie und die Professionalisierung rechtspflegerischen Handelns“, Vorwort zur Dissertation von Andreas Wernet, Professioneller Habitus im Recht, Berlin, 9-19.
- Oevermann, U. (1999): Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns, in: Combe, A./Helsper, W. (Hg.): Pädagogische Professionalität, Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns, 2. Aufl., Frankfurt a. M., 70-182.
- Oevermann, U. (2000): Dienstleistung der Sozialbürokratie aus professionalisierungstheoretischer Sicht, in: von Harrach, E. M./Loer T./Schmidtke, O. (Hg.): Verwaltung des Sozialen – Formen der subjektiven Bewältigung eines Strukturkonflikts, Konstanz, 57-77.
- Osterlob, M./Grand, S./Tiemann, R. (1994): Organisationales Lernen – Was kann die ökonomische Theorie dazu beitragen?, in: Nutzinger, H. (Hg.): Wirtschaftsethische Perspektiven II, Neue Folge Bd. 228/II, Berlin, 37-75.
- Ott, N. (2000): Der Ordnungsbezug des Ökonomischen Imperialismus – Das Beispiel der Familienökonomik-, in: Leipold, H./Pies, I. (Hg.): Ordnungstheorie und Ordnungspolitik. Konzeptionen und Entwicklungsperspektiven, Stuttgart, 172-196.
- Parsons, T. (1968): Sozialstruktur und Persönlichkeit, Frankfurt.
- Payne, M. (1999): The moral bases of social work, in: European Journal of Social Work, Vol. 2, No. 3, 247-258.
- Peter, F. (2002): Wahlfreiheit versus Einwilligung – Legitimation in Markt und Staat, in: Held, M./Gubon-Gilke, G./Sturn, R. (Hg.): Normative und institutionelle Grundfragen der Ökonomik, Jahrbuch 1: Gerechtigkeit als Voraussetzung für effizientes Handeln. Marburg, 153-172.
- Petersen, T. (1993): The Economics of Organisation: The Principal-Agent Relationship, in: acta sociologica: Journal of the scandinavian sociological association, Vol. 36, No. 1, Oslo, 277-293.
- Pfadenhauer, M. (2003): Professionalität. Eine wissenssoziologische Rekonstruktion institutionalisierter Kompetenzdarstellungskompetenz, Opladen.
- Pies, I. (1993): Normative Institutionenökonomik. Zur Rationalisierung des politischen Liberalismus, Tübingen.
- Pratt, J. W./Zeckhauser R. J. (1994): Principals and Agents. An Overview, in: Pratt, J. W./Zeckhauser, R.J. (Eds.): Principals and Agents. The Structure of Business, Boston, MA, 1-36.
- Reamer, F. G. (1995): Social Work Values & Ethics, New York.
- Richter, R. (1999): Von der Aktion zur Interaktion: Der Sinn von Institutionen, in: Korff, W. (Hg.): Handbuch der Wirtschaftsethik Bd. 2, Gütersloh, 17-38.
- Richter, R. (2000): Verträge aus wirtschaftstheoretischer Sicht, in: Franz, W. (Hg.): Ökonomische Analyse von Verträgen, Tübingen, 1-24.

- Richter, R./Furnbotn, E. G. (1999): Neue Institutionenökonomik, 2. Aufl., Tübingen.
- Ripperger, T. (1998): Ökonomik des Vertrauens. Analyse eines Organisationsprinzips, Tübingen.
- Ripperger, T. (1999): Vertrauen im institutionellen Rahmen, in: Korff, W. (Hg.): Handbuch der Wirtschaftsethik, Bd. 3, Gütersloh, 67-98.
- Rüschmeyer, D. (1969): Freie und akademische Berufe, in: Bernsdorf, W. (Hg.): Wörterbuch der Soziologie, 2. Aufl., Stuttgart, 301-305.
- Saam, N. J. (2002): Prinzipale, Agenten und Macht, Tübingen.
- Schaarschuch, A. (1996): Dienst-Leistung und Soziale Arbeit. Theoretische Überlegungen zur Rekonstruktion Sozialer Arbeit als Dienstleistung, in: Widersprüche, Vol. 59, 87-97.
- Schaarschuch, A. (1999): Theoretische Grundelemente Sozialer Arbeit als Dienstleistung. Ein analytischer Zugang zur Neuorientierung Sozialer Arbeit, in: Neue Praxis, Heft 6, 543-560.
- Scherr, A. (2000): Luhmanns Systemtheorie als soziologisches Angebot an Reflexionstheorien der Sozialen Arbeit. In: de Berg, H./Schmidt, J. F. (Hg.): Rezeption und Reflexion. Zur Resonanz der Systemtheorie Niklas Luhmanns außerhalb der Soziologie. Frankfurt a. M., 440-468.
- Schimank, U. (2000): Handeln und Strukturen. Einführung in die akteurtheoretische Soziologie, Weinheim/München.
- Schneider, D. (1993): Betriebswirtschaftslehre. Band 1: Grundlagen, München.
- Schütze, F. (1992): Sozialarbeit als „bescheidene“ Profession, in: Dewe, B./Ferchhoff, W./Radtke, F.-O. (Hg.): Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern, Opladen, 132-170.
- Schütze, F. (1999): Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen. im Sozialwesen: Ihre Auswirkungen auf die Paradoxien des professionellen Handelns, in: Combe, A./Helsper, W. (Hg.): Pädagogische Professionalität, Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns, 2. Aufl., Frankfurt a. M., 183-275.
- Schütze, F. (2000): Schwierigkeiten bei der Arbeit und Paradoxien des professionellen Handelns. Ein grundlagentheoretischer Aufriss, in: Zeitschrift für qualitative Bildungs-, Beratungs- und Sozialforschung, Heft 1, 49-96.
- Schwartz, A. (1997): Informations- und Anreizprobleme im Krankenhausesektor. Eine institutionenökonomische Analyse, Wiesbaden.
- Scott, A./Vick S. (1999): Patients, Doctors and Contracts: An Application of Principal-Agent Theory to the Doctor-Patient Relationship, in: Scottish Journal of Political Economy, Vol. 46, No. 2, 111-134.
- Stichweh, R. (1994): Wissenschaft, Universität, Professionen. Soziologische Analysen, Frankfurt a. M.
- Stichweh, R. (2000): Professionen im System der modernen Gesellschaft, in: Merten, R. (Hg.): Systemtheorie Sozialer Arbeit. Neue Ansätze und veränderte Perspektiven, Opladen, 29-38.
- Stompka, P. (1999): Trust. A Sociological Theory, Cambridge.
- Volz, F.-R. (2000): Professionelle Ethik in der Sozialen Arbeit. zwischen Ökonomisierung und Moralisierung, in: Wilken, U. (Hg.): Soziale Arbeit zwischen Ethik und Ökonomie, Freiburg i.B., 207-222.
- Wieland, J. (1993): Die Ethik der Wirtschaft als Problem lokaler und konstitutioneller Gerechtigkeit, in: Wieland, J. (Hg.): Wirtschaftsethik und Theorie der Gesellschaft, Frankfurt a. M., 7-31.

- Wieland, J.* (2000): Die Neue Organisationsökonomik. Entwicklung und Probleme der Theoriebildung, in: Ortman, G./Sydow, J./Türk, K. (Hg.): Theorie der Organisation. Die Rückkehr der Gesellschaft, Wiesbaden, 35-66.
- Wilkesmann, U.* (2001): Unternehmensethik und organisationales Lernen. Zur theoretischen Fundierung einer pragmatischen Unternehmensethik, in: Die Unternehmung – Schweizerische Zeitschrift für betriebswirtschaftliche Forschung und Praxis, Jg. 55, Heft 1, 5-23.
- Williams, A.* (1988): Priority Setting in Public and Private Health Care. A Guide Through the Methodological Jungle, in: Journal of Health Economics, Vol. 7, (2), 173-183.
- Zintl, R.* (1989): Der Homo Oeconomicus: Ausnahmeerscheinung in jeder Situation oder Jedermann in Ausnahmesituationen, in: Analyse und Kritik, Jg. 11, 52-69.