

Professionalisierung lebensweltlicher Krisen durch Technik?

Zur Betreuung demenziell erkrankter Personen mittels sozial assistiver Robotik¹

Michaela Pfadenhauer und Christoph Dukat

Beitrag zur Veranstaltung »Professionalisierung lebensweltlicher Krisen« der Sektion Professionssoziologie – organisiert von Rainer Schützeichel und Ursula Unterkoffer

»Man kann die Geschichte der modernen Gesellschaft unter anderem auch schreiben als Geschichte der Ablösung von Laienlösungen durch Formen rationalisierter Expertenlösungen von Problemen« (Luckmann, Sprondel 1972: 15). Bereits 1972 haben Thomas Luckmann und Walter Sprondel diagnostiziert, dass für immer mehr Handlungs- und Lebensprobleme, die ehemals im familialen, verwandtschaftlichen und nachbarschaftlichen Verbund bewältigt wurden, Expertenlösungen nicht nur angeboten, sondern auch nachgefragt werden.

Die von Luckmann und Sprondel (1972: 18) angeführte Reihe von Experten (Ehe- und Familienberater, Psychiater usw.), die wir immer selbstverständlicher in Anspruch nehmen, kann un schwer um jenen Bereich ergänzt werden, um den es uns im Folgenden geht: Denn die private bzw. familiäre Überforderung durch die Betreuung eines dementen Angehörigen, ist ein medialer Dauerbrenner, und die Überführung dieses Angehörigen in eine professionelle Betreuung gilt keineswegs mehr als moralische Verletzung des Generationenvertrags, sondern im Gegenteil als verantwortungsvoller Umgang mit einer weder individuell noch laienhaft angemessen zu bewältigenden Krisensituation.

Handlungstheoretisch betrachtet ist eine Krise ein existentiell bedeutsames Problem, für dessen Bewältigung keine (Routine-)Lösung bereitsteht, weshalb Routine, wie das im Themenaufriss zum Kongress getan wurde, als Komplementärbegriff zu Krise verstanden werden kann. Dies schließt ein konstruktivistisches Verständnis von Krise, wonach diese erst oder auch definiert werden muss, bevor sie als solche erfahren werden kann, nicht aus. Die Definition bestimmter körperlicher Manifestationen und Verhaltensweisen als Demenz und deren Qualifizierung als Krankheit kann in diesem Sinne als Konstitution einer Krise und zugleich als deren Konstruktion betrachtet werden. Auf der Ebene individuellen Handelns ist dies genau der Kern des

¹ Eine ausführliche Darstellung dieser Überlegungen wird 2016 in einem Sonderheft zu Interaktions- und Handlungskrisen der Österreichischen Zeitschrift für Soziologie erscheinen.

Vorschlags, professionelles Handeln als »Problem zur Lösung« zu begreifen, das heißt als *Konstruktion* eines Problems zu einer Lösung, die man schon hat (Pfadenhauer 2005).

Allerdings besteht Niklas Luhmann und Karl-Eberhard Schorr (1979) zufolge die Eigentümlichkeit professioneller Problemlösung in ihrer Nicht-Technisierbarkeit, das heißt darin, dass sich zu ihrer Bearbeitung keine Routinen ausbilden lassen. Deshalb lassen sich diese Probleme aus Sicht der von Ulrich Oevermann (1996) revidierten Professionalisierungstheorie, die ihren Ausgang dezidiert an der Krise nimmt, auch nicht lösen, sondern nur stellvertretend deuten. Aus professionssoziologischer Sicht bildet u.E. deshalb nicht Routine, sondern Kompetenz den Komplementärbegriff zu Krise, wobei professioneller Kompetenz der Einzelfallbezug inhärent ist (Pfadenhauer 2014).

Während es nach Ursula Unterkofler und Rainer Schützeichel (Call for Papers zu dieser Veranstaltung) die Krisen sind, die professionalisiert werden, hebt der Professionalisierungsbegriff wissenssoziologisch auf Berufsrollen ab, die durch die Systematisierung eines Wissensgebietes, durch die Länge und Komplexität der (institutionell spezialisierten) Ausbildung, durch die Beglaubigung beruflicher Kompetenzen in institutionellen Kategorien und durch ein Geflecht von auf Sonderwissen bezogenen Selbst- und Fremdtypisierungen sozial verfestigt und legitimiert werden (Pfadenhauer 2003). Dabei dürfte die Konstruktion (der Konstitution) einer lebensweltlichen Krise der ›Stein‹ sein, der diesen Prozess ins Rollen bringt. Diesbezüglich interessiert uns nun die Rolle, die Technik für diesen Vorgang spielt.

Die Zeit erlaubt es nicht, das uns interessierende technische Artefakt genauer zu beschreiben, das auf den ersten Blick weder technisch noch robotisch, sondern wie ein Kuscheltier anmutet (Pfadenhauer, Dukat 2015).

Wesentlich ist, dass im Zusammenwirken der (aus diversen Sensoren, Lautsprecher, Aktuatoren und Prozessoren bestehenden) Hardware-Komponenten mit einem auf Software basierenden Verhaltensmodell sogenannte »proactive and reactive Processes« initiiert werden können. Dergestalt simuliert der Roboter zum einen Reaktionen auf Berührungen und plötzliche, laute Umgebungsgeräusche. Zum anderen erweckt das Zusammenwirken der Aktuatoren mit den taktilen Sensoren den Eindruck, dass der Roboter seinen Kopf, seine Seiten- und Schwanzflossen ebenso wie seine Augenlider »eigentätig« bewegt.

Zu den motorischen kommen auditive »Äußerungsformen« hinzu, bei denen Robbengeräusche simuliert werden, die sich als Wohl- oder Missfallenslaute interpretieren lassen. Zudem bieten die Aktuatoren in den Augenlidern dem Betrachter die Möglichkeit, das ›selbsttätige‹ Öffnen und Schließen der überdimensioniert großen Augen als ›Sehen‹ bzw. ›Schauen‹ zu interpretieren.

Ethnographisch untersuchen wir, wie diese Roboter-Robbe in der stationären Demenzbetreuung eingesetzt wird. In unserem Feld wird die uns interessierende Technik ausschließlich von sogenannten *zusätzlichen Betreuungskräften* eingesetzt. Dabei handelt es sich um eine erst vor wenigen Jahren eingeführte berufliche Tätigkeit, die in § 87b des Sozialgesetzbuches geregelt wird und die aufgrund ihrer Gering-Qualifizierung als semiprofessionell einzustufen ist. Entsprechend den *Richtlinien nach § 87b Abs. 3 SGB XI zur Qualifikation und zu den Aufgaben von zusätzlichen Betreuungskräften in Pflegeheimen (Betreuungskräfte-RI vom 19. August 2008)* sollen diese

mit 160 Unterrichtsstunden und einem zweiwöchigen Betreuungspraktikum qualifizierten² Betreuungskräfte »in enger Kooperation und fachlicher Absprache mit den Pflegekräften und den Pflgeteams die Betreuungs- und Lebensqualität von Heimbewohnern verbessern, die infolge demenzbedingter Fähigkeitsstörung, psychischer Erkrankungen oder geistiger Behinderungen dauerhaft erheblich in ihren Alltagskompetenzen eingeschränkt sind und deshalb einen hohen allgemeinen Beaufsichtigungs- und Betreuungsbedarf haben.«

Der Einsatz eines Roboters zur Betreuung von Heimbewohnerinnen und Heimbewohnern ist im Katalog der in § 87b Abs. 3 SGS XI aufgeführten Aktivierungsmaßnahmen nicht explizit aufgeführt. Der Liste beispielhaft genannter Maßnahmen, mit denen Betreuungskräfte Heimbewohner mit besonderem Betreuungsbedarf zu »Alltagsaktivitäten motivieren sollen« (§ 2 Abs. 2 Betreuungskräfte-RI), ist allerdings ein Passus vorangestellt, wonach grundsätzlich »Maßnahmen und Tätigkeiten in Betracht [kommen], die das Wohlbefinden, den physischen Zustand oder die psychische Stimmung der betreuten Menschen positiv beeinflussen können« (§ 2 Abs. 1 Betreuungskräfte-RI). In der von uns untersuchten Einrichtung hat der Einsatz des Roboters unter den vielzähligen Maßnahmen, die von der Aktivierung mit Klangschalen und Snoezelen-Wagen über Erinnerungs-Frühstück, Gottesdienst, Theater, Aktivgruppen bis hin zur Aktivierung mit Hunden reichen, zwischenzeitlich einen festen Platz.

Empirisch können wir unterschiedliche Verwendungsweisen registrieren, die sich idealtypisch folgendermaßen kontrastieren lassen: Im einen Fall setzt die Betreuerin immer wieder einen Gesprächsstimulus, greift einen abgerissenen Gesprächsfaden wieder auf, fordert zum Streicheln des Fells auf, kommentiert die Äußerungsformen des Roboters oder lädt zu dessen Deutung ein. Dies ähnelt der Alltagssituation mit Haustieren, für die typisch ist, dass die direkte Ansprache *des* Tiers in der Regel rasch zum Gespräch *über* das Tier, von dort aus zu *anderen* Themen überwechselt – und wieder auf das Tier zurückspringt, wenn es sich bemerkenswert verhält oder das Gespräch stockt (Bergmann 1988).

Im anderen Fall hält sich die Betreuerin fast vollständig zurück. Ihre Haltung ebenso wie ihre Positionierung erinnert an die eines Psychoanalytikers, der durch die sich selber auferlegte Zurückhaltung eine künstliche Gesprächsatmosphäre erzeugt, die beim Patienten einen Erzählzwang evoziert. Sie agiert hier weniger als Gesprächsteilnehmerin denn als Beobachterin, deren Blick zwischen Bewohnerin und Gerät hin und her wechselt. Dabei deutet sie in dieser für sie kommunikativ handlungsentlasteten Situation, wie die Bewohnerin die motorischen und auditiven Äußerungsformen des Roboters deutet bzw. ob und welchen Zusammenhang die Bewohnerin zwischen ihren Handlungen und der Selbsttätigkeit des Geräts herstellt.

Hier eröffnet der Einsatz des technischen Artefakts einen optionalen Kommunikationszeitraum, den die Betreuerin performativ, nämlich a) *körperlich*, durch ihre Körperhaltung und -positionierung, b) *gestisch*, dadurch, dass sie das Gerät darbietet und selbst beim Ablegen auf dem Tisch vor oder (selten auch) auf dem Schoß der Bewohnerin selber berührt, c) *mimisch*, durch Blickkontakt, und d) mitunter auch *verbal*, durch die thematische Bezugnahme auf den Roboter, relativ lange aufrechterhält.

² Gerahmt ist diese Schulung durch ein fünftägiges Orientierungspraktikum vor und mindestens einer zweitägigen Fortbildung pro Jahr nach der Qualifizierungsmaßnahme (§ 4 der Betreuungskräfte-RI).

Als Anzeichen für eine Professionalisierung der Aktivierungsrolle gilt uns die Performanz der Betreuerin. Ihre »professionelle Leistung« (Mieg, Pfadenhauer 2003) besteht in der gezielten Selbst-Zurücknahme, die Bewohnerinnen und Bewohner erst zum Agieren in die Lage versetzt. Die Krise, die hier angenommen und als existentiell wahrgenommen wird, ist nicht Demenz, was Aktivierungskräfte ebenso wie Pflegekräfte ohnehin als unzulängliche Diagnose ansehen. Das Problem, das es zu bearbeiten gilt, ist auch nicht einfach eine Krise der Kommunikation, bewegt sich aber auf der Ebene mittlerer Transzendenz. Die Krise ist der fehlende sozialweltliche Bezug, für den die reduzierte Kommunikation und Interaktion ein Ausdruck ist, das heißt das abhanden gekommene Vermögen, mit der Welt der anderen in Beziehung zu treten.

Weder geben die Betreuungskräfte den Bewohnerinnen und Bewohnern das uns interessierende technische Artefakt einfach als *Spielzeug* an die Hand, noch haben wir bislang Anhaltspunkte für die seitens der Technikfolgenabschätzung befürchtete Substitution menschlicher Arbeitskraft durch Robotik. Aus der Tragetechnik und daraus, dass sie das Gerät nicht beiläufig oder im Karton durchs Haus tragen, schließen wir, dass sie das Artefakt auch nicht schlicht als ein Aktivierungs-*Werkzeug* unter anderen betrachten. In der ersten Variante wird es vielmehr tatsächlich zu einer Art »Dritter im Bunde«. Mit dieser Verwendungsweise demonstriert die Betreuerin ein Verhältnis zur Technik, die als »alterity relation« (Ihde 1990: 97) bezeichnet werden kann: Sie tritt ihr als »quasi-Otherness« gegenüber, von der eine besondere Faszination ausgeht. Dabei ist es das Nicht-Vorhersagen-Können, wann der Roboter überhaupt etwas und was er dann »tut«, das die triadische Gesprächssituation für die Betreuungskräfte »besonders macht«.

Auch wenn der Entwickler derzeit die Anerkennung seines als *Mental Commitment Robot* deklarierten Geräts als therapeutisches Mittel heftig vorantreibt, liegt die Professionalisierungsdimension u.E. nicht in dessen propagierten Einsatz als *Heilmittel*, sondern in der als *Instrument*, wie es in Variante 2 zu beobachten ist: Technik verhilft dem Menschen hier, etwas über die Welt zu erfahren, indem sie Zeichen produziert, die sich als Information interpretieren lassen. Mensch und Technik sind in dieser zweiten Variante auf eine Weise aufeinander bezogen, die Don Ihde (1990: 80) »hermeneutic relation« nennt und am Thermometer exemplifiziert.

Während die US-amerikanische Food and Drug Administration (FDA) das Gerät dementsprechend tatsächlich als »biofeedback medical device« zertifiziert hat, weil sich - evidenzbasiert - eine Steigerung des Wohlbefindens (z.B. am Serotoninspiegel im Urin) messen lässt, besteht die Besonderheit dieser Technik aus Sicht der Betreuungskräfte darin, dass sich mit ihr - und nur mit ihr - die »Herzenstüren der Erinnerung« öffnen lässt. Damit meint die Gesprächspartnerin mehr als einen Zugang zu für die Bewohnerin oder den Bewohner wertvollen Biografiebestandteilen wie die Kindheit auf dem Bauernhof. Sie konnotiert damit das Durchscheitern der durch den demenziellen Prozess verschütteten Persönlichkeit. In der Mimik, Gestik, Haptik, Prosodie und Erzählung, die der Roboter beim Bewohner hervorruft, appäsentieren sich Bestandteile der »persönlichen Identität«, die den prinzipiell exzentrisch positionierten Menschen Thomas Luckmann (1979) zufolge in einem Verhältnis zur Welt der anderen feststellt.

Literatur

- Bergmann, J. 1988: Haustiere als kommunikative Ressourcen. In H.-G. Soeffner (Hg.), *Kultur und Alltag*. Göttingen: Schwartz, 299–312.
- Ihde, D. 1990: *Technology and the Lifeworld: From Garden to Earth*. Bloomington, Indianapolis: Indiana University Press.
- Luckmann T. 1979: Persönliche Identität, soziale Rolle und Rollendistanz. In O. Marquard, K. Stierle (Hg.), *Identität*. München: Fink, 109–120.
- Luckmann, T., Sprondel, M. 1972: Einleitung. In T. Luckmann, M. Sprondel, (Hg.), *Berufssoziologie*. Köln: Kiepenheuer & Witsch, 11–21.
- Luhmann, N., Schorr, K.-E. 1979: *Reflexionsprobleme im Erziehungssystem*. Stuttgart: Klett-Cotta.
- Mieg, H., Pfadenhauer, M. (Hg.) 2003: *Professionelle Leistung – Professional Performance*. Positionen der Professionssoziologie. Konstanz: UVK.
- Oevermann, U. 1996: Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns. In A. Combe, W. Helsper (Hg.), *Pädagogische Professionalität*. Frankfurt am Main: Suhrkamp, 70–182.
- Pfadenhauer, M. 2003: *Professionalität*. Opladen: Leske+Budrich.
- Pfadenhauer, M. 2005: Die Definition des Problems aus der Verwaltung der Lösung. *Professionelles Handeln revisited*. In M. Pfadenhauer (Hg.), *Professionelles Handeln*. Wiesbaden: VS, 9–26.
- Pfadenhauer, M. 2014: Professionalität als spezifische Kompetenzdarstellungskompetenz. Begriffsklärung aus inszenierungstheoretischer Perspektive. In M. P. Schwarz, K. Feistel, P. J. Weber (Hg.), *Professionalität: Wissen – Kontext*. Bad Heilbrunn: Klinkhardt, 162–183.
- Pfadenhauer, M., Dukat, C. 2015: Robot Caregiver or Robot-Supported Caregiving? The Performative Deployment of the Social Robot PARO in Dementia Care. In *International Journal of Social Robotics*, Vol. 7, Issue 3, 393–406, <http://link.springer.com/article/10.1007%2Fs12369-015-0284-0> (letzter Aufruf 13. November 2015).
- Richtlinien nach § 87b Abs. 3 SGB XI zur Qualifikation und zu den Aufgaben von zusätzlichen Betreuungskräften in Pflegeheimen (Betreuungskräfte-RI vom 19. August 2008) https://www.gkv-spitzenverband.de/media/dokumente/pflegeversicherung/richtlinien_vereinbarungen_formulare/rahmenvertraege_richtlinien_und_bundesempfehlungen/2014_12_29_Angepasste_Richtlinien_87b_SGB_XI_final.pdf (letzter Aufruf 21. November 2015).