

RATGEBERKULTUR: Der beratenen Mensch. Der verhältnismäßige Mensch.

Auf dem Bahnsteig steht ratlos ein älterer Herr. Er will in die Stadt fahren. Im Bahnhof fand er keinen Fahrkartenverkäufer mehr vor. Statt dessen steht er jetzt auf dem Bahnsteig vor einem Automaten, an dem er sich bedienen soll. Daran fummelt er hilflos herum. Das Fahrgeld ist schon im Kasten verschwunden. Der aber gibt keinen Fahrschein dafür heraus. Irgendetwas scheint dieser hilflos lernende Kunde selbsttätig falsch gemacht zu haben. Soll er jetzt schwarzfahren, ein überhöhtes Fahrgeld im Zug zahlen, sich bei der heute leider geschlossenen Bahnabteilung beschweren, den von der Bahn AG angebotenen Beratungskursus zur Automatenbedienung absolvieren oder einfach zuhause bleiben? Zwischen diesen Zumutungen kann er sich nicht entscheiden. Er will heute zu seiner Tochter. Aber nun ist er erst einmal sehr nervös, kommt sich dumm vor und klopft vorsichtig auf den Schlitz in dem das Geld verschwunden ist. Die junge Frau, die seinen Bezahlungsversuch beobachtet hatte, erlöst ihn und den Fahrschein mit einem Knopfdruck und den Worten: "Man lernt halt nie aus!"

Diese hilfsbereite Person - nennen wir sie Monika - sollte nur wenige Stunden später auch der Beratungshilfe bedürftig werden. Sie hatte einen elektronisch selbstgesteuerten Haardesigner in der Stadt erworben, in die sie mit dem *Automatenlehrling* gefahren war. Diesem Gerät lag eine dreissig Seiten lange Gebrauchsanweisung bei. Sie erklärte gleich auf der ersten Seite in roten Lettern, daß ihre Nichtbefolgung mit möglicher Lebensgefahr verbunden sei. Die restlichen Seiten blieben der Kundin Monika unverständlich verschlüsselt. Doch lernte sie bei der Kundenberatung der Herstellerfirma wenigstens eine gewisse Knopfreihefolge zu drücken. Deren Auswirkungen konnten ihren Haaren die gewünschte Form ohne Verbrennung verpassen. Den Kursus zum Gebrauch von Gebrauchsanweisungen, den sie der örtlichen Volkshochschule daraufhin vorschlug, wird sie demnächst als Leiterin selbst absolvieren müssen.

Die Literatur, die sie dabei beraten könnte, findet Monika in allen Bahnhöfen, Kaufhäusern und Apotheken. Es handelt sich um *Ratgeber* für diverse Probleme und Problemchen, die dort recht preiswert zu erwerben sind. *Ratgeber sind die pädagogischen Bestseller der Gegenwart.* Ihre Autoren erklären zunächst, dass unsere Ratlosigkeit nichts mit Blödheit zu tun habe, sondern ganz normal sei. Wir alle seien heute lebenslänglich lernende, der Orientierung bedürftige Wesen. (Dabei berufen sie sich auf die neueren Befunde einer Soziologie der Bedürfnisse und auf eine Pädagogik die uns als lebenslange Dauerlehrlinge bedienen will.) Doch haben die Autoren mehr als nur Trost zu bieten. Da wir ja nun ihren Ratgeber gekauft haben, sind wir nicht nur zu beglückwünschen, sondern auch nicht mehr ratlos, also auf dem richtigen Weg. Jetzt gehören wir nicht mehr zu diesen orientierungslosen Deppen, die nicht wissen wie man dünner wird, seine Kinder erzieht, Haut und Hemden weich oder jung spült,

dem Partner imponiert oder irgendeinen Automaten erfolgreich bedient - statt sich von ihm bedienen zu lassen. Und derart guter Rat war nicht einmal teuer.

Allerdings drängen sich noch billigere Ratgeber auf: Unsere einfallsreiche Reklame-Branche ist schon seit einiger Zeit dabei, auch die Ratgeberliteratur multimedial zu vereinnahmen. Die Reklame ist die idelle Gesamtratgeberin, indem sie kreativstapelnd die Probleme anpreist, deren Lösung sie verspricht. Sie läßt die guten schönen Waren subtilpädagogisch gleich selber sagen, wo es langgeht: "Du darfst!", sagt die Leberwurst. "Ich bin Dein gutes Gewissen!", flüstert das Waschpulver. "Dein guter Stern bietet mehr - als nur vier Räder!", verspricht ein Mythos. Und aus den Colaflaschen sprechen die Blasen: "Wir machen euch kalt!" Das ist das Evangelium der Erfrischung. Du brauchst nur noch zu gehorchen also zu kaufen: "Nimm zwei!", rät Dir das Superpack.

Nun wäre unsere Industrie - die uns schon den *kostenlos* zugemuteten Reklamerat beim Warenkauf teuer in Rechnung stellt - nicht so reich, wenn sie nicht auch erfindungsreich wäre. Genauer gesagt: Die als Unternehmer bezeichneten Spekulanteure fielen der Sozialhilfe anheim, wenn es ihren dienstbeflissenen Ingenieuren, Marketinglern und Reklamepädagogen nicht immer wieder gelänge, uns mit ihren Erfindungen, Produkten und Ratschlägen bedürftig zu machen. Erlösung von der produzierten Knappheit, Bedürftigkeit und Ratlosigkeit versprechen allein der Kauf und Besitz ihrer knapp gemachten Güter.

Bedürftig erscheinen wir, weil die kaufbaren Waren die Bedürfnisse erst produzieren, deren Befriedigung sie versprechen. Nicht wir suchen die Waren, die Waren suchen uns heim. Bedürftig-ratlos sind wir ahnend oder wissend, dass wir nur selten *brauchbare Lebensmittel*, sondern hinfällige *Verbrauchs-Waren* nach Hause schaffen. Die sollen schon in dem Augenblick veraltet oder gar Schrott sein, in dem wir sie gekauft haben. Die nächst noch modernere Warengeneration steht immer schon vor der Tür.

"Soll ich es als Geschenk einpacken?", fragte die Verkäuferin jene Mutter, die ihrem Sohn kurz vor Weihnachten ein elektronisch steuerbares Spielauto gekauft hatte. "Das ist nicht nötig.", antwortete sie: "Er macht es gleich hier kaputt."

Man wird zugeben müssen, dass diese Mama mit ihrem kleinen Sohn in globaler Hinsicht wirtschaftsbewußtes Denken und Handeln erlernt und bewiesen hat. Ratlos wären die beiden gewesen, wenn sie die zehnsseitig fabulierende, "benutzerfreundliche Gebrauchsanweisung" für den Verbrauch des Spielautos tatsächlich zu gebrauchen versucht hätten. Nur die sofortige Zerstörung des Subjekts ihrer potentiellen Ratlosigkeit schon am Tatort hat sie vor eben dieser Lage und einem wahrscheinlichen Familiendrama bewahrt.

Was nun Monika betrifft, so ist zu berichten, dass sie trotz umfangreicher Ratgeberstudien den Beratungskurs zum Gebrauch von Gebrauchsanweisungen doch nicht durchgeführt hat. *In guter Hoffnung* hatte sie nun besseres zu tun. Sie war schwanger geworden. Also wollte sie sich auf *das freudige Ereignis* in Ruhe und gut vorbereiten.

Um sicher zu gehen, konsultierte Monika nach der Großmutter selbstverständlich ihre Ärztin. Die bestätigte eine normal verlaufende Schwangerschaft, wollte aber *alle Risiken* ausschließen. Deshalb empfahl sie ihr, unbedingt an einer *genetischen Beratung* teilzunehmen, damit sie sich verantwortungsbewußt für oder gegen die weitere Schwangerschaft *entscheiden* könne. Für Monika war das nie eine Entscheidungsfrage gewesen. Doch gehorchte sie dem gutgemeinten Rat der Expertin ihres Vertrauens, ging hin und ließ die diagnostischen Prozeduren mit sich geschehen.

Im Beratungszimmer sah sie sich dann einem Arzt gegenüber, dessen Aufgabe nicht Heilung war - wovon auch - sondern Beratung. Wie ein Advokat blätterte er in ihrer Akte und las *die rein-statistisch-relevanten-diagnostischen-Befunde* heraus. Nach dem vorgeschriebenen Schnellkurs in Schwangerschaftsbiologie eröffnete er ihr, dass sie *rein statistisch* der Risikogruppe XY angehöre. Die Aussicht ein Mädchen - das war schon klar - mit dem Down-Syndrom zu gebären läge also etwas über dem Durchschnitt bei vierundfünfzig Prozent. *Vor diesem eindeutigen Informationshintergrund müsse sie sich jetzt entscheiden.*

"Ja und was raten sie mir nun?" fragte Monika den Berater. Der antwortete pflichtgemäß: "Beratung heißt ja nicht, einen Ratschlag zu geben. Ich sage Ihnen nur, welches *Risiko* rein statistisch in ihrer Risikogruppe besteht. So haben Sie die Möglichkeit *sich selbst entscheiden* zu können. Die Alternativen habe ich Ihnen ja dargelegt. Natürlich sollten Sie auch die möglichen Folgen bedenken, beispielweise hinsichtlich der Leistungsbereitschaft Ihrer Krankenkasse."

Damit war die *genetische Beratung* beendet und Monika als Risikofaktor entlassen. Sie wäre jetzt so ratlos gewesen, wie sie zuvor nicht war, wenn sie den unanständigen Rat, sich entscheiden zu müssen, nicht entschieden ignoriert hätte. Also gebahr sie sechs Monate später ohne weiteren Beratungskonsum kein Restrisiko sondern ihre Tochter Pauline.

Monika hat sich von den Rat-Schlägen aus der aufdringlichen Beratungskultur noch nicht gänzlich niederschlagen lassen. Gegenüber der erpresserischen Entscheidungsfreiheit, der geforderten Selbststeuerung und Verantwortung für das Unverantwortbare entschied sie sich gegen die Risikoberater und für das bereits Entschiedene: für ihre gute Hoffnung, für ihr Kind, für Pauline.

Bemerkenswert an Monikas menschlicher Haltung ist ja nur, dass sie heute als widerständig, uneinsichtig oder gar verantwortungslos angesehen wird und nicht als völlig selbstverständlich und vernünftig gelten darf.

Monikas Beispiel wurde hier erzählt, weil es eine neue Qualität in der Ratgeber- und Beratungskultur andeutet. Hier wird nicht mehr geraten, dies oder jenes in einer bestimmten Weise zu tun. Hier wird selbstverantwortliche Entscheidungsfreiheit des Einzelnen zwischen vorgegebenen Optionen als Bedürfnis verlangt. Das Bedürfnis nach dieser Art von Entscheidungsfreiheit soll dann durch permanenten Informations- und Beratungskonsum befriedigt werden.

Johannes Beck

Allgemeine Pädagogik, Institut für Kulturforschung und Bildung, Universität Bremen

Interview für den Hessischen Rundfunk: Vom Geist der Zeit, November 1999

Unter der Hand könnte sich diese neue Qualität der Beratungskultur als Mittel einer entmündigenden Infantilisierung der Gesellschaft entpuppen, als schlechte Pädagogisierung der Lebensverhältnisse. Darin reagieren die Einzelnen dann als lebenslänglich beratene Datenprofile zu ihrer Selbsteinpassung in maßlose Verhältnisse. In dieser Art von Kultur sieht es so aus, als sollten die Menschen endlich verhältnismäßig werden und nicht die Verhältnisse menschlich.

Lebenslanges Lernen als Erziehung zur Unmündigkeit ?

Dagegen wehren sich nicht nur einige philosophische Träumer, sondern gerade auch selbstbewußte Personen wie Monika. Sie wollen sich nichts vormachen lassen.

Und das ist gut so.