

Projekt „Organisationsreform der Arbeitsverwaltung und neue Maßnahmen für Arbeitslose: Soziale Ungleichheit und Partizipationschancen Betroffener“ (WiL 804 A)

Wolfgang Ludwig-Mayerhofer, Olaf Behrend, Ariadne Sondermann

Arbeitsvermittler und ihre „Kunden“ – Der Beginn einer wunderbaren Freundschaft?

Discussion Paper No. 2
Siegen 2006

Kontakt:
Wolfgang Ludwig-Mayerhofer, Olaf Behrend, Ariadne Sondermann
Universität Siegen, Fachbereich 1
57068 Siegen
E-Mail: Nachname@soziologie.uni-siegen.de
<http://www.fb1.uni-siegen.de/soziologie/forschung/arbeitsagenturen.html>

© Entwurf – bitte nicht ohne Zustimmung von Autor/in/n/en zitieren.
Draft – please do not quote without obtaining permission from the author(s)

Arbeitsvermittler und ihre „Kunden“ – Der Beginn einer wunderbaren Freundschaft?

Zusammenfassung

Die Arbeit präsentiert sehr gedrängt vorläufige Ergebnisse und Überlegungen aus dem Projekt „Organisationsreform der Arbeitsverwaltung und neue Maßnahmen für Arbeitslose: Soziale Ungleichheit und Partizipationschancen Betroffener“. Zunächst werden – ausgehend von der Krisensituation, in der sich Arbeitslose befinden – einige zentrale Elemente in den Deutungsmustern von Arbeitsvermittlern vorgestellt. Diese werden mit Erfahrungen und Reaktionen der arbeitslosen „Kunden“ – wie die Betroffenen im neuen Arbeitsmarktregime genannt werden – konfrontiert. Wir schließen mit der These, dass ein wesentliches Element im Handeln der Arbeitsvermittler in der Weitergabe und Verstärkung der herrschenden Deutungsmuster – oder, in Bourdieu und Passerons Terminologie: in der Ausübung symbolischer Gewalt – besteht, denen zufolge die Verantwortung für die Beendigung der Arbeitslosigkeit vor allem den Arbeitslosen selbst zugeschrieben wird.

Abstract

This paper presents, in a rather condensed manner, preliminary insights and conclusions from the project “Reform of the German Public Employment Service (PES) and new measures for the unemployed: Social inequality and chances for participation of unemployed people”. Taking the experience of unemployment as a point of departure, we present important elements of the “framing” of the situation by PES staff. These are confronted with experiences and reactions on the part of unemployed people. We conclude that a decisive feature of PES practice is to maintain and to strengthen currently dominant patterns of interpretation concerning unemployment – in Bourdieu and Passeron’s terms: to exert symbolic violence –, which attribute the main responsibility for dealing with and for terminating unemployment to the unemployed themselves.

Wolfgang Ludwig-Mayerhofer, Olaf Behrend, Ariadne Sondermann

Arbeitsvermittler und ihre „Kunden“ – Der Beginn einer wunderbaren Freundschaft?

Zwischenergebnisse des Projekts „Organisationsreform der Arbeitsverwaltung und neue Maßnahmen für Arbeitssuchende: Soziale Ungleichheit und Partizipationschancen Betroffener“

Vortrag, gehalten am 13. Juli 2006 im Rahmen des Workshops „qualitative Studien zum SGB II“ in Lauf. Der Vortragsstil wurde für den vorliegenden Text beibehalten.

1 Einleitung

Ausgangspunkt unseres Forschungsprojektes ist die Frage, inwiefern die Arbeitsmarktreformen der letzten Jahren Handlungsspielräume und Partizipationschancen von Arbeitslosen beeinflusst haben. Dass wir dabei ganz konkret die Schnittstelle von Arbeitsvermittlern und Arbeitslosen ins Auge fassen, ist heute vielleicht weniger denn je selbstverständlich. Denn bekanntlich haben die Anstrengungen zur inneren Rationalisierung der BA durch „Produkte und Programme“ im vergangenen Jahr eher zu- als abgenommen. Dennoch meinen wir, dass folgende Grundidee aus dem Forschungsantrag nach wie vor Gültigkeit besitzt: Aussagen über Auswirkungen der „Hartz-Reformen“ – also der Veränderungen der Arbeitsmarktpolitik, die im Gefolge des Ersten bis Vierten Gesetzes für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt eintraten –, die ausschließlich auf der Grundlage gesetzlicher Regelungen oder administrativer Vorgaben getroffen werden, lassen „die Ebene der *Umsetzung* (Implementation) der neuen Organisationsformen und der Arbeitsmarktmaßnahmen vor Ort *außer Acht*. Mit ‚Umsetzung‘ ist hier zweierlei gemeint: Zunächst müssen die offiziellen Organisationsregeln von den *Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern*¹ vor Ort interpretiert und

1 Im Folgenden wird aus Gründen der Lesbarkeit meist nur die grammatikalisch männliche Form von Personenbezeichnungen verwendet. Selbstverständlich werden in der Untersuchung grundsätzlich weibliche und männliche Personen berücksichtigt.

in konkrete Handlungen und Entscheidungen übersetzt werden, was im allgemeinen nicht ohne eine ‚eigenlogische‘ Interpretation der Organisationsregeln gemäß Handlungsroutinen sowie expliziten und impliziten Wissensbeständen geschehen kann. Des weiteren müssen auch die konkreten Ressourcen und Handlungsstrategien der *Arbeitslosen* (oder deren Fehlen) berücksichtigt werden, die die ‚Angebote‘ der Agenturen für Arbeit ebenfalls in spezifischer Weise interpretieren und in ihr Handeln einbauen“ (Ludwig-Mayerhofer 2005a). Warum das so ist, versuchen wir im Folgenden zu verdeutlichen.

Datengrundlage unseres Projekts sind Leitfadeninterviews sowohl mit Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittlern – nachfolgend wird nur das maskuline grammatikalische Genus verwendet – aus Agenturen und ARGEn als auch mit deren „Kunden“ – so die neue Sprachregelung der BA –, also arbeitslosen Empfängern von ALG und ALG II. Diese Personen werden aus insgesamt 11 Agenturbezirken mit unterschiedlicher Arbeitsmarktsituation ausgewählt. Gegenstand der Interviews sind im weitesten Sinne die „Hartz-Reformen“, deren Ziele und Instrumente sowie deren Umsetzung. Es werden in den Interviews aber auch der *grundsätzliche* Umgang der Vermittler mit „ihren“ arbeitslosen „Kunden“ sowie die Folgen der Arbeitslosigkeit *für* die „Kunden“ und deren Umgang mit der Situation der Arbeitslosigkeit ausführlich angesprochen.

Diese Bandbreite der interessierenden Themen führte zu einem umfangreichen Leitfaden, der in einem so offen wie möglich geführten Interview abgearbeitet wurde, so dass ein bemerkenswert umfangreicher und hochwertiger qualitativer Datensatz entstanden ist. Dafür möchten wir den „Pro IABs“ – den Projektmitarbeitern des IAB – danken, die die Interviews geführt haben und gerade an die zweite Befragungswelle gehen. Anfang Juli lagen uns 90 verschriftete Interviews vor, davon 51 mit Vermittlern und 39 mit ALG- und ALG-II-Empfängern. Die Interviews werden teilweise mit sequenzanalytischen Methoden ausgewertet; auf der Grundlage der dadurch erarbeiteten Handlungslogiken können wir dann eine größere Zahl von Interviews selektiv mit Blick auf die relevanten Analysedimensionen auswerten. Im heutigen Vortrag müssen wir ohnehin auf die Darstellung von Feinanalysen zugunsten einer summarischen bzw. nur illustrativen Darstellung verzichten

Zum Zeitpunkt der Interviewdurchführung im Sommer 2005 war die Umsetzung der „Hartz-Reformen“ noch im vollen Gange. Die umstellungsbedingten Anfangsprobleme waren, vor allem in den ARGEn, noch nicht völlig bewältigt. Daraus könnte man folgern, dass es ja noch gar nichts zu evaluieren gäbe, da die

Umstellung auf das neue Geschäftssystem noch nicht komplett erfolgt ist, worauf ja auch die zeitgleichen einschlägigen Evaluierungsberichte verweisen. Wir denken dennoch, hier nicht nur Uninteressantes vortragen zu können, da die Handlungskonstellation zwischen Vermittlern und ihren Kunden nicht grundsätzlich verändert wird (auch wenn sich vielleicht einzelne Rahmenbedingungen verschieben). D.h. die Handlungskonstellation ist das einbettende Medium für die Handhabung des neuen Geschäftssystems wie der neuen Arbeitsmarktinstrumente. Aber auch die Partizipationschancen von Arbeitslosen werden wesentlich an dieser Strukturstelle, also in der Handlungskonstellation determiniert.

In unserem Versuch, einige Zwischenergebnisse darzustellen, beginnen wir folglich mit einer Analyse der grundlegenden Handlungskonstellation, d.h. der *praktischen Beziehung zwischen* einem Arbeitslosen, der in einer Agentur bzw. in einer ARGE als „Kunde“ erscheint, und „seinem“ Arbeitsvermittler bzw. „persönlichen Ansprechpartner“. Anders formuliert: Die Akteure der Beratungssituation stehen in ihrer sozialen *Totalität* im Fokus des Interesses; das heißt beispielsweise, dass die Arbeitslosen hier *nicht* ausschließlich als „Dienstleistungsempfänger“ oder ähnliches thematisch sind. Auf der Folie dieser grundlegenden Analyse können dann die neuen Arbeitsabläufe und Instrumente eingeordnet werden.

Damit geht einher, dass wir nicht grundsätzlich zwischen dem Beratungssetting in der Agentur und dem in der ARGE unterscheiden. Es gibt natürlich große Unterschiede in der organisatorischen Verfasstheit der beiden Institutionen, den Instrumenten und auch in den Schwerpunkten der arbeitsmarkt- und sozialpolitischen Ziele. Aber der Fall, der uns interessiert, ist ja letztlich der konkrete Arbeitslose, auf den bezogen institutionell agiert wird. Und diesbezüglich gibt es zwischen Agentur und ARGE doch auch viele Gemeinsamkeiten.

Genug der Vorrede. Kommen wir medias in res. Zunächst stellen wir die Krise der Arbeitslosen vor, also ihre Befindlichkeit und Situation, in der sie zu den Institutionen kommen, und welches die gegenwärtigen institutionellen Vorgaben für den Umgang mit den Arbeitslosen sind. Anschließend werden die zentralen Strukturen der konkreten Handlungsmuster der Vermittler im Umgang mit den Arbeitslosen dargestellt, also wie die Vermittler ihr Gegenüber einschätzen und mit ihm umgehen in der Gesprächssituation. Danach zeigen wir, wie Arbeitslose *unterschiedlich* mit diesen Vorstrukturierungen der Handlungssituation umgehen und inwieweit diese Vorstrukturierungen seitens der Vermittler

die Arbeitslosen bei der Bewältigung ihrer Krise unterstützen oder diese verhindern.

2 Die Krise der Arbeitslosigkeit und die Grundrelation zwischen arbeitslosem „Kunden“ und Vermittler

Anhand aller bisher in die Forschungsarbeit einbezogenen Interviews lässt sich zeigen, dass die Arbeitslosigkeit für die betroffenen Personen höchst folgenreich ist und als Krise erlebt wird, die keineswegs allein durch Einkommenseinbußen zustande kommt. Der Wegfall der beruflich vermittelten Sozialkontakte sowie der Möglichkeit, sich innerhalb seines Berufsfeldes zu bewähren bzw. eine gesellschaftlich als sinnvoll anerkannte Tätigkeit auszuüben, ist dabei ebenfalls von großer, oftmals größerer Bedeutung. Auch diejenigen, die vor ihrer Arbeitslosigkeit nur wenig verdient haben und für die selbst der Bezug von ALG II keinen nennenswerten Einschnitt gegenüber ihrem letzten Gehalt darstellt, äußern ihren Wunsch sehr deutlich, wieder eine Stelle zu finden. Und auch wenn andere Möglichkeiten der Bewährung vorhanden sind wie beispielsweise die Kindererziehung im familiären Rahmen, wird die Arbeitslosigkeit als ‚Zustand‘ betrachtet, der möglichst bald ein Ende finden sollte, wie beispielsweise die folgende Interviewpassage veranschaulicht:

„Also ich hab früher immer gesagt, sowas kann nicht passieren aber doch, weil man wird, ich persönlich bin so, ich hab meinen Haushalt, wir haben das Haus, ich hab klar aber ich bin nicht so, ich kann nicht den ganzen Tag äh abwaschen und den Garten und die Blümchen gießen und so mich freuen. Ich brauche einfach ne Aufgabe und wenn man merkt, es fällt einem die Decke auf den Kopf, man wird ja auch, ja man wird zickig, man wird, ich bin unausgeglichen, ich fühle mich total unterfordert und ich werde einfach irre, um das mal klar zu sagen, man wird wirklich auch echt ekelig. Hätte ich nie so für möglich gehalten.“ (5_AL-SGB-III_3, Zeile 727-737)²

Insbesondere diejenigen, die die meiste Zeit ihrer beruflichen Biographie über erwerbstätig waren und bisher kaum Erfahrungen mit Arbeitslosigkeit machen mussten, haben große Probleme damit, nicht mehr der nach wie vor wirkungsmächtigen Norm von Erwerbstätigkeit entsprechen zu können und nun zu einer

² Die Transkripte wurden minimal – aber nie den Sinn verändernd – bearbeitet, um sie etwas lesefreundlicher zu gestalten.

gesellschaftlichen Gruppe zu gehören, von der sie sich bis dato distanzieren konnten oder wollten. Das Risiko, Gegenstand des öffentlichen Diskurses zu werden und als arbeitsscheu, faul oder als ‚Sozialschmarotzer‘ zu gelten, verstärkt den Prozess der Selbststigmatisierung, der sich häufig mit dem Wunsch verbindet, sich von der ‚Schuld‘ für die eigene Arbeitslosigkeit zu entlasten. Für die Kunden der Arbeitsagentur kommt eine zusätzliche Angst vor dem Wechsel in das ALG II hinzu: Durch Medienberichte über die Einführung des sog. Hartz IV und teilweise auch durch eigene Vorbehalte gegenüber den ehemaligen Sozialhilfeempfängern forciert, wird dieser Wechsel nicht selten mit der Vorstellung eines dramatischen sozialen Abstiegs verbunden – eine Deutung, die die Krise für die betroffenen Personen verschärft.

Man könnte an dieser Stelle einwenden, dass diese Ergebnisse insofern nicht überraschend sind als Arbeitslosigkeit gemeinhin als virulentes Problem verhandelt wird. Dennoch ist der Hinweis auf die Krise von Arbeitslosen, die bereits im Vorfeld ihrer konkreten Erfahrungen mit der Arbeitsagentur bzw. der ARGE und insofern unabhängig von diesen Institutionen besteht, wichtig, da sie die Erwartungen – Hoffnungen oder Ängste –, die die betroffenen Personen mit ihren Gesprächen vor Ort verbinden, entscheidend beeinflusst.

Wie lässt sich nun die Grundrelation zwischen arbeitslosen ‚Kunden‘ und Vermittlern genauer fassen?

Wollen Arbeitslose Versicherungs- bzw. Grundsicherungsleistungen beziehen, müssen sie in Agentur wie ARGE persönlich erscheinen und sich mit der Organisation und den vor Ort herrschenden Regeln und Neuerungen bekannt machen und sich an diese, ungeachtet ihrer eigenen Wünsche, anpassen. Kommen sie nicht, riskieren sie Leistungskürzungen, die bis zur völligen Einstellung der Leistungen reichen können. Erscheinen sie in den Institutionen, werden sie Gegenstand unterschiedlicher Interventionen, deren handlungsleitende Prämissen politisch vorgegeben sind und die bekanntermaßen über die Jahrzehnte variieren.

Heute finden sich die wesentlichen Bestimmungen in den Gesetzen über moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt. Deren Leitmotiv kann man mit „Activating Germany“ (Ludwig-Mayerhofer 2005b) zusammenfassen. Damit wird eine neue Reziprozität zwischen Staat und Bürger eingerichtet, welche sowohl die Eigenaktivität des Bürgers als auch dessen *arbeitende* Teilhabe an Wirtschaft und Gesellschaft sicherstellen soll. In dieser faktischen wie symbolischen Reduzierung des Bürgers auf Arbeitskraft wird der Tausch von Leistungen als Basis

des Verhältnisses zwischen Staat und Bürger, der schon immer in der Sozialversicherung mitschwang, als dominantes Prinzip etabliert. Auf diese Vermarktlichung (nicht nur des Sozialstaates) ist an vielen Stellen schon hingewiesen worden.

Dabei handelt es sich, wie gesagt, keineswegs um etwas *grundsätzlich* Neues. Für die Arbeitslosenversicherung war schon immer konstitutiv, dass die Arbeitslosen zwar *auf der einen Seite* als „Sozialbürger“³ auftreten, als Individuen, die Leistungen zur Einkommenssicherung in Anspruch nehmen, dass sie *auf der anderen Seite* aber auch stets Arbeitsmarktteilnehmer sind und als solche schon immer dem Grundsatz nach zur Beschäftigungsaufnahme verpflichtet sind – ebenso wie die Arbeitsverwaltung ihrerseits die Doppelaufgabe der Auszahlung von Leistungen und der Arbeitsvermittlung bzw. Arbeitsförderung hat. Und auch die Sozialhilfeempfänger waren zu einem beträchtlichen Teil (bei im Vergleich zum ALG II wesentlich größeren Ausnahmeregelungen, z.B. für – insbesondere allein erziehende – Mütter) zumindest potenziell zur Gegenleistung durch gemeinnützige Arbeit, etwa im Kontext von „Hilfe zur Arbeit“, verpflichtet.

Mit den „Hartz-Gesetzen“ ist nun die Orientierung am Status des Arbeitsmarktteilnehmers radikalisiert worden. In diesem Sachverhalt liegt eine tiefe Ironie: Ihr Auslöser war bekanntlich der sog. Vermittlungsskandal im Winter 2002. Anders gesagt: Auslöser war die Feststellung, dass die Institutionen der Arbeitsverwaltung *ihren* Teil der Reziprozität von Leistung und Gegenleistung in einem wichtigen Aspekt – der Vermittlung in Arbeit – nicht eingelöst hatten. Inwieweit die Organisationsreform dazu verholfen hat, auf der Seite der Arbeitsvermittlung etwas zum Positiven zu verändern, ist nicht explizit Gegenstand unseres Projekts (auch wenn es in den Interviews häufig thematisch wird). Für uns ist bedeutsam, dass simultan gegenüber den Arbeitslosen ein *Regime des generalisierten Verdachts* etabliert wurde, wonach diese ihren Part des Tauschs nicht einlösen würden, sprich: dass sie sich nur in der „sozialen Hängematte“ ausruhen wollen. Bezogen auf das Handlungssetting macht sich dies durch verschiedene Vorgaben bemerkbar:

- Eine erste Vorgabe: Regelmäßige persönliche Vorladung der Arbeitslosen. In dieser kommt die angesprochene Ironie besonders gut zur Geltung: Die

³ „Sozialbürger“ ist auch erstmal ein Begriffsvorschlag. Man könnte sich damit z.B. auf T.H. Marshall und sein Konzept der „sozialen Staatsbürgerrechte“ beziehen..

Vorladungen heißen jetzt „Einladung“, sie enthalten jedoch gleichzeitig eine Rechtsfolgenbelehrung, die auf die Sanktionen hinweist, die eintreten, wenn die eingeladene Person nicht kommt.

- Eine zweite Vorgabe besteht im Abschluss von Eingliederungsvereinbarungen mit den Arbeitslosen, in denen nach dem bisherigen Erkenntnisstand primär regelmäßige Eigenbemühungen der Arbeitslosen gefordert werden.

Dass die Vermittler diese Vorgaben auch faktisch durchsetzen, wird vor allem durch die neue EDV gewährleistet, die den Teamleitern oder anderen Vorgesetzten ermöglicht, ihre Einhaltung zu kontrollieren.

Wie unsere Interviews zeigen, wird von den allermeisten Vermittlern diese *neue* Reziprozität des Tausches bzw. der Leistung nur für Gegenleistung grundsätzlich als legitim betrachtet und mitgetragen. Ausnahmen bilden ältere strukturkonservative Vermittler (bspw. 3_AA_3, 6_ARGE_1, 8_AA_1), die in ihrem autoritär-fürsorglichen Paternalismus dem Staat eine letzte, bedingungslose Sicherungsaufgabe gegenüber dem Bürger ansinnen.

Die befragten Arbeitslosen ihrerseits stellen den Grundsatz des Förderns und Forderns bzw. die Forderung einer Gegenleistung für staatliche Leistungen ebenfalls nicht prinzipiell in Frage, vor allem weil sie das Deutungsmuster „(vollwertige) Teilhabe an der Gesellschaft durch Erwerbsarbeit“ in der Regel teilen. Konkret auf die eigene Situation bezogen sind in den Interviews im vergangenen Sommer auch keineswegs übertriebene Forderungen oder Druckmittel Anlass der Kritik gewesen – allenfalls die Unsinnigkeit der Vorgabe quantitativer Zielvorgaben für Bewerbungen –, sondern vor allem mangelnde *Förderungen* seitens der Institution. Problematisch ist weiterhin für einen Teil der befragten Arbeitslosen, diese neue Reziprozität des Tausches nur bedingt erwidern zu können, da ihnen außer dem Schreiben von Bewerbungen keine anderen Tauschgüter zur Verfügung stehen.

3 Die Arbeitsvermittler

An dieser Stelle kommen Arbeitsvermittler ins Spiel. Sie haben intensiven Kontakt zu institutionell betreuten Arbeitslosen und sind verpflichtet, am einzelnen Arbeitslosen Interventionen zu applizieren. Außerdem obliegt ihnen die Ausgestaltung der asymmetrischen Handlungskonstellation der Beratungsgesprä-

che. Von Asymmetrie sprechen wir wegen der fehlenden Freiwilligkeit und des eben dargestellten Regimes des generellen Verdachts. Der Arbeitslose kommt also, nach dem er das Arbeitspaket ausgefüllt und einen Termin beim Vermittler oder „pAp“ zugeteilt bekommt hat, zum ersten Mal zu eben diesem. Dort beginnt der individuelle bzw. fallspezifische Part des institutionellen Umgangs mit Arbeitslosen. In diesen Gesprächen geht es laut Vermittlern anfangs um einen Abgleich zwischen den im „BewA“ (jetzt: VerBIS) aufgenommenen Daten und den Angaben der anwesenden Person. Danach erfolgt eine Anamnese der beruflichen und persönlichen Biographie. Für die Vermittler zentral ist die Diagnose der Motiviertheit, faktischen Bemühtheit (Anzahl der Bewerbungen) und Glaubwürdigkeit der Arbeitslosen sowie deren Erscheinungsbild. All dies geht in die Bildung eines ersten Eindrucks ein. Dieser erste Eindruck führt meist schon zu einer Klassifizierung gemäß nachfolgender naturwüchsiger Kategorien der Vermittler, die fast durchgehend bei *allen* Vermittlern zu finden sind: *Erstens* die „Motivierten“ und „Willigen“; diese Gruppe umfasst die meisten Arbeitslosen (nach Schätzung der Vermittler ca. 70 bis 80 Prozent). *Zweitens* die wenig bis „Unmotivierten“, die sich über- oder unterschätzen, aber trotz vorhandener Resistenzen noch motivierbar sind (geschätzte ca. zehn bis 20 Prozent). *Drittens*: Der relativ kleine Rest, der „Unfähigen“, „Trottel“ und „Minderbemittelten“ sowie der hoffnungslosen Fälle der „Assis“, also der dritten Generation Sozialhilfe.

Diese gleichen *Inhalte* der Gespräche werden allerdings, verdinglicht ausgedrückt, in sehr unterschiedlichen Vorgehensweisen *erhoben* bzw. *diagnostiziert*. Die unterschiedlichen Vorgehensweisen sind *individuell* (durch persönliche Stile der Zuwendung und Diagnose des Vermittlers) und *strukturell* (durch den jeweiligen lokalen Arbeitsmarkt) bedingt.

3.1 *Naturwüchsige Pädagogik*

Man kann die unterschiedlichen Vorgehensweisen als „naturwüchsige Pädagogiken“ bezeichnen, da die allermeisten Vermittler erzieherisch belehrend an die Arbeitslosen herantreten. Folgende Pädagogiken kann man unterscheiden: Von „Sich Öffnen und Vertrauen“, über „fürsorgliche bzw. paternalistische Bevormundung“ und „feudal-ständische Gefolgschaft“ hin zu „mobilisierende Erweckung aus dem ‚Ossi-Schlaf‘“ um schlagwortartig nur einige zu nennen.

Die naturwüchsigen Pädagogiken führen zu individuell höchst unterschiedlichen Umgangsweisen mit einzelnen Kunden, was der formalen Gleichbehand-

lung, wie sie einer Verwaltung ja angesonnen wird, bekanntermaßen widerspricht. Diese Ausgangskonstellation zwischen individuellem *Fallverstehen* und der Anwendung der *standardisierten* Verwaltungsroutinen ohne Ansehen der Person stellt für die Arbeitsvermittler ein strukturelles Handlungsdilemma dar: Mitarbeiter der Agenturen wie der ARGEn sind gehalten, in definierten Ermessensspielräumen den Gegenüber als konkrete Person in seiner aktuellen Lebenssituation zu verstehen und seine berufliche Zukunft neu auszurichten bzw. umzugestalten. Dieses praktisch zu bewältigende Dilemma ist aus Sozialverwaltungen bereits bekannt, (siehe etwa von Harrach et al. 2000).

3.2 *Subjektivierung von Verantwortung und Schuld*

Unsere Befunde über naturwüchsige Pädagogik jetzt in eine Typologie zu überführen, wäre unsinnig, weil dies eine einheitliche Klassifizierbarkeit der Vermittler behauptete, die in der Realität nicht vorliegt, denn es geht zu multidimensional im wahren Vermittlerleben zu.

Analytisch betrachtet folgen alle naturwüchsigen Pädagogiken *einer Strukturlogik*, nämlich die Verantwortung für Arbeitslosigkeit *beim Arbeitslosen* zu verankern. Dies geschieht unterschwellig, wie die Passage mit Frau B aus einer norddeutschen Agentur zeigt:

„...und dann versuch ich einfach nur mal wieder zu sagen, es liegt nicht an Ihnen, es liegt nicht an Ihrer Person, es liegt an unserer Region hier, an der Arbeitsmarktlage, weil, das schlimmste ist ja, wenn die Menschen dann auch noch, ja, so 'n Frust kriegen. Ich sag ich sag dann auch wörtlich: gönnen Sie sich einfach Auszeit, beißen Sie ins Kissen, schreien Sie da rein und dann packen Sie 's wieder und sagen sich, mit frischem Mut wieder dran also.“
(3_AA_1, Z. 506-514)

Auch wenn Frau B. ihre Arbeitslosen in obiger Ansprache rhetorisch von Schuld entlastet, folgt im nächsten Atemzug die Aufforderung an die Arbeitslosen, sich weiterhin zu bewerben, weil es ihre einzige Chance ist. Fast schon schizophran benennt Frau B., dass das Problem der fehlenden Stellen in der regionalen Arbeitsmarktlage begründet ist und fordert zugleich eine gesteigerte Aktivität seitens der Arbeitslosen ein.

„Ich hatte einen jungen Mann gehabt, der war erst zwei Monate arbeitslos, den hatte ich mir zum Folgegespräch, hatte also vorher auch noch keinen persönlichen Kontakt zu ihm, also den hab ich richtig ausgeschimpft, äh, ich sag, was haben Sie denn jetzt gemacht in der Zeit? Ja, ich bin beim renovieren zu

Hause, seine Frau ist schwanger. Ich sag: ‚So, jetzt hören Sie mir mal zu, also wenn Ihre Frau schwanger ist, dann sollten Sie mehr als Ihre Füße in die Hand nehmen, wenn Sie bald Verantwortung haben für n Kind, dann sollten Sie aber ganz flott sich n bißchen mehr kümmern, weil, äh, woll’n Sie Ihr Kind groß ziehen und sagen, ich bin Kunde der ARGE und weiß eigentlich überhaupt nicht mehr weiter?‘, also die müssen sie wirklich – da hab ich das Gefühl, ich sprech’ mit meinen Kindern, (I: leichtes Lachen) ne, also.“ (3_AA_1, Z. 595-609)

Beiläufig, aber um so wirksamer, wird damit eine Subjektivierung *der Gründe für die Arbeitslosigkeit* betrieben. Antrieb dafür seitens des Vermittlers ist vor allem das individuell geteilte Deutungsmuster „vollwertige gesellschaftliche Teilhabe qua Erwerbsarbeit“. D.h. die Subjektivierung erfolgt meist *nicht* strategisch oder rollenförmig. Diese Einführung bzw. Verstärkung der Subjektivierung der Gründe an der Arbeitslosigkeit, oder „blaming the victim“ (Ludwig-Mayerhofer 2002, 2005b), sorgt auch mit dafür, dass Arbeitslose nicht folgenreich auf die Idee kommen, die permanente Forderung nach Eigenaktivität angesichts regional kaum vorhandener Stelle kritisch zu hinterfragen. Schließlich kann man Arbeitslosigkeit primär auch im Arbeitsmarkt und im Prozess der technischen Rationalisierung begründet sehen. Zugleich ist dieses Vorgehen angesichts der politischen Vorgaben seitens beider Beteiligten hoch vernünftig. Denn von der Institution Vermittlung zu erwarten, ist angesichts der Arbeitsmarktlage unrealistisch und für den „Kunden“ schädlich, insofern ist Eigeninitiative die einzige Chance, und sei diese auch noch so klein.

3.3 *Motiviertheit*

Je weniger – arbeitsmarktbedingt – eine Vermittlung in gewünschte ausbildungsadäquate Berufe möglich ist, um so häufiger ist den Interviews zu entnehmen, dass die Gesprächssituation als *Selbstzweck* in den Fokus rückt. Gespräche dienen dazu, dass sich Arbeitslose die Arbeitslosigkeit, in der sie sich befinden, als ihre zu eigen machen und motiviert sind, diese Schuld zu bekämpfen. Dies mündet *auch* in folgenreichen Umorientierungen der Leben (andere Berufe, geringere Einkommen, räumliche Mobilität) der Arbeitslosen.

Zur Veranschaulichung des Verhältnisses von persönlich motivierendem Zugang und Durchsetzung von Umgestaltungen der Leben der Arbeitslosen siehe folgenden Vermittler:

„Mein Ziel ist es eigentlich immer, dass wir zumindestens versuchen, dass der den Job kriegt, den er gerne haben möchte oder die Arbeit, die er gerne haben möchte im Rahmen seiner Möglichkeiten. Natürlich, wenn der Traumvorstellungen hat, dann muss man ihn davon befreien [...] Manchmal muss man natürlich schon Grenzen aufzeigen und sagen: ‚Jetzt passen’s auf, jetzt sind’s so und so lange arbeitslos, volkswirtschaftlich können wir uns das eigentlich nicht mehr weiter leisten‘, dann muss ein bestimmter Druck aufgebaut werden...“ (6_AA_2, Z. 845-857)

Der Vermittler geht auf Arbeitslose individuell ein („das, was er will“). Er hat aber auch kein Problem, dessen Leben umzudeuten und zu verändern, wenn dies gemäß institutioneller Vorgaben nötig ist, sprich hohe Kosten produziert („volkswirtschaftlich können wir uns das eigentlich nicht mehr leisten“). Man sieht, dass Interventionen in die persönlichen Beziehungen eingelagert sind. Durch diesen persönlichen Einsatz des Vermittlers kann die Institution geschmeidig ihre „Kundensteuerung“, d.h. ihre kostenorientierten Umgestaltungen der Leben von Arbeitslosen, durchsetzen (siehe auch Bourdieu/Passeron 1973).

Für die Durchsetzung dieser Ziele lassen sich folgende motivationalen Konzepte rekonstruieren: Erstens „Einsicht der Kunden in deren eigene Situation“ bzw. „in zweckrationale Kalküle“; veranschaulicht an folgendem Zitat:

„...ihnen [...] schmackhaft zu machen: pass auf wenn du jetzt da hin gehst, das is was für dich, [...] versuch es doch mal damit, die Zeit hast du, es kostet Dich kein Geld, nutz’ doch Deine Chance, du bist doch selbst unzufrieden...“ (5_ARGE_2, Z. 573-578)

Zweitens kommen, vor allem bei Fällen mit Motivationsproblemen, Appelle an Pflichtgefühl und Gehorsam als oder aber negatives Verstärkungslernen zum Einsatz. Ein Mitarbeiter einer Agentur schildert sein diesbezügliches Vorgehen wie folgt:

„Da komm natürlich auch manche, Sie gestatten mal hier ganz salopp den Begriff Sausäcke, die mir etwas vormachen wollen, den fühl ich also sehr sehr gern auf den Zahn, und die bring auch sehr gerne schnell zum hüpfen, zum laufen, und die melden sich interessanter Weise entweder selbst ab, sei es in Arbeit oder aber weil ich ihnen auch auf die Nerven gegangen [bin]...“ (2_AA_3, Z. 440-447)

Drittens stellt „persönliche Bindung“ eine wichtige Motivationsquelle dar, die auch der Disziplinierung dient (siehe 11_ARGE_2).

Doch genug von Vermittlern. Wie reagieren nun Arbeitslosen auf diese kommunikativen Angebote?

4 Erfahrungen und Reaktionen der Arbeitslosen

Die skizzierte Vielfalt an pädagogischen und motivationalen Beziehungsangeboten seitens der Vermittler stellt *für Arbeitslose* keineswegs eine Garantie für das Gelingen einer Kooperation mit dem Vermittler dar, wie im Folgenden anhand verschiedener Beispiele veranschaulicht wird.

4.1 Kulturelle Distanz

Problematisch, um damit zu beginnen, sind Deutungsmuster und individuelle Erfahrungen der Vermittler, die zu einer selbstverständlichen Unterstellung kultureller Standards führen, mit denen Arbeitslose schnell in Konflikt geraten können, wenn sie diese aufgrund ihres beruflichen Hintergrunds nicht teilen.

Diese Diskrepanzen können am Beispiel von Herrn S., einem Tischler aus Ostdeutschland, näher ausgeführt werden. Herr S. verfolgt bei seiner Stellensuche und seinen Bewerbungen eine Praxis, mit der er zwar gegen die Erwartungen der Arbeitsvermittler, aber keineswegs gegen die Regeln seines Berufsmilieus verstößt: Er fährt mit seinem Auto zu verschiedenen Betrieben innerhalb seiner Region, um sich persönlich vorzustellen und ein Arbeitsverhältnis gegebenenfalls „per Handschlag“ zu besiegeln. Die von der Arbeitsagentur und den Vermittlern als ‚normal‘ vorausgesetzte Vorgehensweise des schriftlichen Bewerbens widerspricht also den für Herrn S. üblichen und notwendigen Praxen.

Wichtig ist, dass er diese Diskrepanz in den Gesprächen mit seinen Vermittlern bisher nicht direkt angesprochen hat. Vielmehr führt die selbstverständliche Unterstellung kultureller Standards seitens der Vermittler dazu, dass sich Herr S. defizitär fühlt und bei ihm der Eindruck verstärkt wird, nicht mehr ‚mithalten‘ zu können. Deutlich wird dies besonders in einer Interviewpassage, in der er nach seiner bisherigen Nutzung der Stellenrecherche über das Internet gefragt wird, und sich erst allmählich, anhand seiner abschließenden Äußerung zeigt, dass diese Praxis für ihn mit einer prinzipiellen Überforderung verbunden ist:

„Ich war noch nie hier [gemeint ist das Internetcenter in der ARGE] muss ich ganz ehrlich sagen weil das is neu das ist Internet und das is irgendwie schwierig.“ (9_AL-SGB-II_4, Z. 844-845)

Das Problem unterschiedlicher kultureller Praxen spielt in mehreren Interviews mit Arbeitslosen aus dem handwerklichen Bereich eine Rolle: Die Institution der Arbeitsagentur bzw. ARGE scheint mit ihren Trainings und Weiterbildungen

vor allem dem kaufmännischen Bereich und den an diesen angrenzenden Dienstleistungen nahe zu stehen.

Die Asymmetrie in der Relation mit den Vermittlern führt jedoch dazu, dass die von institutioneller Seite als selbstverständlich vorausgesetzten kulturellen Praxen durchgesetzt werden, d.h. dass sich auch Arbeitslose, die den vorgeschriebenen Weg mit Blick auf ihr eigenes Berufsmilieu als unpassend beurteilen, an Bewerbungstrainings teilnehmen und ein gewisses Pensum an schriftlichen Bewerbungen nachweisen. Sprechen sie in den Interviews offen an, dass diese Praktiken hinsichtlich des Ziels, eine neue Stelle zu finden, mehr oder weniger ‚sinnlos‘ sind, scheint dies in den Vermittlungsgesprächen nicht der Fall zu sein. Zumeist verfolgen die betreffenden Arbeitslosen weiterhin parallel ihre eigenen und als sinnvoller erachteten Strategien der Stellensuche, das Arbeitsamt bzw. die ARGE wird als wenig hilfreich bzw. in erster Linie als disziplinierende Institution wahrgenommen.

4.2 *Der Wunsch nach persönlicher Zuwendung*

Die Problematik des ‚Unausgesprochenen‘ in den Interaktionen mit den Vermittlern betrifft jedoch keineswegs allein Arbeitslose, die mit den kulturellen Praxen der Arbeitsagentur bzw. ARGE nicht vertraut sind.

Frau E. aus Nordrhein-Westfalen beispielsweise, die lange Jahre als Bürokauffrau tätig war und während dieser Zeit auch Positionen innehatte, die ihr ein hohes Maß an Eigenverantwortung abverlangten, zeigt von ihren Kompetenzen her eine deutliche Passförmigkeit zu den von den Vermittlern als selbstverständlich vorausgesetzten Standards: Weder die formalen Anforderungen von Bewerbungsunterlagen noch die Recherche nach Stellen oder Informationen über Angebote und Instrumente der Arbeitsagentur sind für sie mit einer Diskrepanz zu den ihr vertrauten kulturellen Praxen verbunden. Obwohl diesbezüglich also kein latenter Konflikt besteht und sie hierfür auch keine Hilfestellung von ihrer Vermittlerin benötigt, spielt der Wunsch nach einer über ihre bisherigen Erfahrungen hinausgehenden Unterstützung im Interview dennoch eine Rolle:

„ich mein‘ man bemüht sich ja zwar privat und man sieht auch zu dass man wirklich was findet, aber ich denke so ‘n bisschen Unterstützung von seinem Sachbearbeiter würd‘ da schon ganz gut tun der dann wenigstens alle drei Monate dann sagt: ‚Ach Mensch, kommen ‘se Frau xy ich unterstütz Sie da jetzt, ich guck mal, ob ich da doch vielleicht irgendwo was hab oder lassen ‘se den Kopf nicht hängen,‘ ‘n bisschen Motivation irgendwo denk ich wäre viel-

leicht gar nich mal so schlecht. Find find ich persönlich jetzt und wie gesacht, ich denke gut jeder macht hier auch nur seinen Job, versucht den Leuten zwar in irgendeiner Form zu helfen, aber dass wirklich so da kommt der Nächste und der Nächste und der Nächste und ich mein' is leider so, man kann nichts dran ändern nich so schön ich hätte mir da schon mehr von versprochen.“
(4_AL-SGBIII_2, Z. 1196-1212)

In der zitierten Passage wird durchaus deutlich, dass sich Frau E. über das rollenförmige Verhältnis zwischen Arbeitslosen und Vermittlern bewusst ist, und ihrer Vermittlerin daher auch keine persönliche Schuld zuweist. Andererseits werden jedoch auch ihre Probleme spürbar, mit diesem Setting umzugehen. Diese Probleme sind eng mit ihrer Krise der Arbeitslosigkeit verbunden: Obgleich Frau E. zum Zeitpunkt des Interviews erst wenige Monate arbeitslos ist, hat sie in starkem Maße das Gefühl, unter Zeitdruck zu stehen, ein Gefühl, das eng mit ihrer Angst vor dem Wechsel in die ARGE verbunden ist. Diesen Wechsel setzt sie mehr oder weniger mit ihrer Degradierung zu einem ‚Sozialfall‘ gleich, der seine Autonomie verliert, möglicherweise die eigene Wohnung aufgeben und wieder bei den Eltern leben muss.

Obwohl sie in dieser Situation den Wunsch nach persönlicher Zuwendung hat, danach, von ihrer Vermittlerin etwas motiviert und ‚aufgebaut‘ zu werden, äußert sie ihre auf die nähere Zukunft gerichteten Ängste im Gespräch nicht. Das Aufeinandertreffen von Frau E. und einer Vermittlerin, die nicht über die naturwüchsige Kompetenz verfügt, die Krise und die Wünsche ihres Gegenübers wahrzunehmen, führt in diesem Fall dazu, dass es in den ersten Gesprächen vor allem um formale Fragen und grundsätzliche Informationen über Rechte und Pflichten ging – eine Dominanz inhaltlicher Aspekte, die den eigentlichen Wünschen von Frau E. widersprach und eher zu einer Verschärfung ihrer Krise führte.

Es lassen sich jedoch ebenso Fälle finden, bei denen die Vermittler dem Wunsch nach persönlicher Zuwendung entsprechen, ohne dass dieser hierfür explizit zum Ausdruck gebracht werden muss.

Herr P. aus einer Region in Südwestdeutschland hat beispielsweise ganz andere Erfahrungen mit der ARGE, die dort Job-Börse genannt wird, gemacht, wie folgendes Zitat verdeutlicht:

„Ich muss ehrlich dazu sagen, dass zu der damaligen Zeit, wo ich noch dem Arbeitsamt (Ort) mehr oder weniger unterstellt war, eigentlich die Arbeitsberater, Arbeitsvermittler wie Sand an nem Meer gewechselt haben. Ich hatte mich kaum an jemanden gewöhnt, und kam zur nächsten Ladung, da saß

wieder eine fremde Person dort, ja, die wieder meinen Namen wissen wollte, meinen ganzen Werdegang, letztendlich hat es gar nichts gebracht [...] Das hat sich dann eigentlich, Gott sei dank, von Grund auf geändert, wie die Jobbörse ins Leben gerufen wurde. Ich muss ehrlich sagen, ich hab mit meinem Arbeitsvermittler hier wenn man so sagt ein sehr gutes Verhältnis, das is' eher schon freundschaftlich ..." (8_AL-SGBII_1, Z. 134-152)

Herr P. ist seit 16 Jahren arbeitslos. Seine geschilderten Erfahrungen im alten Arbeitsamt waren unangenehm und haben seine Resignation, sein Gefühl, keine Chance mehr auf dem ersten Arbeitsmarkt zu haben, verstärkt, da er nicht den Eindruck hatte, dass man sich dort ernsthaft um ‚seinen Fall‘ bemühte. Die ARGE hingegen, und vor allem sein konkreter Vermittler vor Ort, geben ihm nun das Gefühl, ernst genommen zu werden: Und zwar sowohl als Person, die trotz sehr langer Arbeitslosigkeit noch etwas Neues lernen kann, als auch mit seinen Wünschen nach verbindlicher Zuwendung.

Das von ihm als „eher schon freundschaftlich“ bezeichnete Verhältnis zu seinem Vermittler ist wesentlich dafür, dass Herr P. nach eigener Aussage gerne in die ARGE kommt, dort offen über seine Probleme und beruflichen Wünsche spricht und sie als ihm in seiner Situation helfende Institution wahrnimmt.

4.3 *Kundensegmentierung: Intransparenz der Entscheidungsgrundlagen der Vermittler*

Auch die Kundensegmentierung spielt in den Interviews eine Rolle, und zwar insofern als Arbeitslose Kritik an der Intransparenz der Entscheidungen ihrer Vermittler oder Lob über das im Vergleich zu früheren Erfahrungen größere Engagement äußern. Da die Kundensegmentierung folgenreich ist und etwa über den zeitlichen Abstand zwischen den Gesprächen oder den Mitteleinsatz entscheidet, taucht sie in dieser vermittelten Form in vielen Interviews auf.

Auch in den zuletzt skizzierten Fällen ist sie von Bedeutung: Für Herrn P. ist sie mit Vorteilen verbunden, da ihm in der ARGE nicht nur eine umfangreichere Gesprächszeit, sondern auch die Förderung verschiedener Weiterbildungen zugestanden wird, mit denen er zum Zeitpunkt des Interviews recht große Hoffnungen auf einen beruflichen Wiedereinstieg verbindet. Die konkreten Angebote, die ihm von seinem Vermittler gemacht werden, entsprechen seinem dringlichen Wunsch, noch eine letzte Chance auf dem Arbeitsmarkt zu bekommen, und geben ihm das Gefühl, noch „nütze“ zu sein. Die Kundensegmentierung, nach der Herr P. vermutlich als Betreuungskunde eingestuft wurde, führt

hier also zu einer funktionierenden Kooperation, obgleich es nicht zu einer Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt gekommen und eine an die Weiterbildung anschließende Stelle keineswegs sicher ist. Das Gefühl der eigenen Nützlichkeit und Kompetenz, das durch eine bestandene Prüfung im Rahmen der Weiterbildung gestärkt wurde, führt hier dazu, dass Substitute für Erwerbsarbeit an die Stelle einer erfolgreichen Vermittlung treten und eine Krisen lindernde Wirkung entfalten können.

Ganz anders verhält es sich im Falle von Frau E.: Als hoch motivierte Arbeitslose mit langjähriger Berufserfahrung vermutlich als Marktkundin eingestuft, wird ihr von der Vermittlerin weitgehende Autonomie bei der Stellensuche eingeräumt, indem ihre Bemühungen kaum kontrolliert werden und sie nur selten zu Gesprächen erscheinen muss – eine Praxis, die Frau E. jedoch nicht mit einer erwünschten Autonomie verbindet, sondern als Desinteresse an ihrer Person interpretiert. Zusätzlich erschwert wird die Situation für sie noch durch die Ablehnung einer Fortbildung durch die Vermittlerin, die Frau E. als äußerst dringend erachtet, um ihre Chancen auf dem Arbeitsmarkt zu verbessern. Die Vermittlerin erteilt ihr lediglich die Auskunft, dass eine solche Fortbildung erst zu einem späteren Zeitpunkt möglich sei, ohne ihr hierfür eine nähere Begründung zu geben. Ruft man sich die Ängste in Erinnerung, die Frau E. mit dem Wechsel in die ARGE verbindet, der für sie durch das Ausbleiben einer Förderung wahrscheinlicher wird, ist es nahe liegend, dass die Intransparenz hier zu einer Verstärkung ihrer Krise führt.

Das Thema einer fehlenden Begründung für die Ablehnung von Fördermaßnahmen und die damit verbundene Intransparenz der Vorgänge innerhalb der Institutionen spielt auch in anderen Interviews mit den Arbeitslosen, insbesondere sog. Marktkunden der Arbeitsagentur, eine Rolle.

Anhand der Kundensegmentierung werden die Wechselwirkungen zwischen der Krise der Arbeitslosen und der Asymmetrie zwischen Arbeitslosen und Vermittlern besonders deutlich: Erst die Klassifizierung des Vermittlers, über die der Arbeitslose keinerlei Kenntnis hat, führt zu dem Ausbleiben der Förderung, das die Krise der Arbeitslosigkeit und das Gefühl der Hilflosigkeit verstärkt, bleibt die Unterstützung doch trotz der offenkundigen eigenen Bemühungen, wieder eine Arbeit zu finden, aus – ein Vorgang, der aus der Perspektive der Institution zwar völlig ‚logisch‘, aus der Sicht der Arbeitslosen jedoch als das genaue Gegenteil erscheinen muss.

4.4 *Mobilität*

Abschließend noch einige Bemerkungen zu dem Thema der Mobilität, das nicht zuletzt in der medialen Berichterstattung über die Reformen häufig aufgegriffen wird.

Bisher ist uns bei den Arbeitslosen noch kein Fall bekannt, bei dem seitens der Vermittler bereits massiver Druck ausgeübt wurde, den Wohnort für eine neue Stelle zu wechseln – ein Ergebnis, das sicher nur als vorläufig bezeichnet werden kann, da sich die Forderung nach größerer Mobilität mit der Dauer der Arbeitslosigkeit und insbesondere in ländlichen und strukturschwachen Gebieten vermutlich erhöhen wird und aus diesem Grund auch als gesonderter Punkt in den Leitfaden für die Folgebefragung der Arbeitslosen aufgenommen wurde.

Allerdings bedeutet dies nicht, dass das Thema der Mobilität generell keine Rolle spielt: Nicht zuletzt Arbeitslose, für die ein solcher Schritt nicht in Frage kommt, setzen sich mit möglichen Mobilitätsforderungen seitens der Arbeitsagentur oder ARGE auseinander und machen in den Interviews deutlich, inwiefern dieser Anspruch mit ihren eigenen Wünschen und Prioritäten kollidiert:

So antwortet Herr S., der Tischler aus Ostdeutschland, auf die Frage, ob er die Möglichkeit eines Umzugs für sich in Erwägung ziehe:

„Will ich auch gar nich. Ich habe Eltern hier die schon im hohen Rentenalter sind, ich habe mein Jung hier den ich nur aller 14 Tache sehn darf für 'n paar Stunden ich seh' nich ein, dass ich meine Familie jetzt verlassen muss nur wegen 'ner Arbeit. Also ich bemühe mich hier dass ich was kriege und wenn die Leute in den andern Ländern also andern Bundesländern auch nich' gewillt sind und die kriegen mehr Geld als ich und warum immer nur die Osis? Warum? Ich seh' das irgendwo nich ein das werd ich auch nie einsehn. Das hat nischt damit zu tun, dass ich zu faul bin, nur ich werde hier kämpfen in der Region.“ (9_AL-SGB-II_4, Zeile 982-992)

Er nennt hier Aspekte bzw. Gegenargumente, die auch von anderen Arbeitslosen genannt werden: Die Mobilitätsanforderung kollidiert sowohl mit seinem Wunsch, in seinem gewohnten sozialen und familiären Umfeld zu bleiben, als auch mit seiner Heimatverbundenheit, die er hier offensiv vertritt. Sein Wunsch nach dauerhafter Sesshaftigkeit ist bei ihm nicht zuletzt mit der Erfahrung verbunden, bereits einige Jahre in den alten Bundesländern gearbeitet zu haben und dort sozial recht isoliert geblieben zu sein, so dass die Forderung nach Mobilität von ihm mit negativen Assoziationen verknüpft wird.

Insgesamt wird das Mobilitätsthema bisher jedoch in stärkerer Weise von den Vermittlern angesprochen und zum Teil in recht offensiver Weise als Forderung in den Raum gestellt, wie folgendes Beispiel einer Vermittlerin zeigt, die selbst von den alten in die neuen Bundesländer gezogen ist:

„...und am schwierigsten find ich wirklich das Klientel äh ich muss das einfach so sagen die auch nie über ihre Kaffeetasse hinausgesehen ham weil die ihre Sozialisation hier gehabt ham die ihren Lebensunterhalt hier bisher hatten, und auch ihren Freundeskreis hier hatten, für die ist das lebensbedrohend wenn ich sage: „Sie müssen jetzt auch mal dran denken vielleicht, mal in Hannover oder angrenzenden größeren Städten da kann man hinpendeln da fährt 'n ICE in anderthalb Stunden hin oder nach Wolfsburg in einer Stunde. Was macht das denn mit Ihnen, wenn ich davon rede?““ (7_ARGE_1, Z. 318-328)

Kann diese Herangehensweise zwar als stellvertretende Deutung und Anpassung an die Realitäten des Arbeitsmarktes und der gesetzlichen Zumutungen bezeichnet werden, ist der Prozess der Mobilisierung keineswegs standardisierbar, handelt es sich doch um die Begleitung eines – oft schmerzhaften, selten erfreulichen – Prozesses. Die Arbeit des Vermittlers am Leben des Falls kann – wie zuvor am Beispiel von Herrn S. sehr deutlich wurde – diskrepante Einschätzungen seitens des „Kunden“ produzieren, so dass insbesondere bei diesem Thema nur schwerlich von dem Beginn einer wunderbaren Freundschaft zwischen Vermittler und Arbeitslosen gesprochen werden kann.

5 Ein kurzes Fazit

Unser Fazit nimmt als Ausgangspunkt, dass man dem Dispositiv der „Aktivierung“, das der neuen Arbeitsmarktpolitik zu Grunde liegt und das von den Vermittlern transportiert wird, abstrakt betrachtet eine gewisse Rationalität nicht absprechen kann. Es grenzt sich ab von einem Dispositiv des „Sozialen“, das man vor allem bei älteren Vermittlern gelegentlich noch findet, die die Gruppe der „nicht Vermittelbaren“ auf dauerhafte staatliche Alimentierung setzen möchten:

„...nachdem sag ich jetzt mal die ganzen Maßnahmen hier greifen, werden wir halt ein Pool von Leuten haben, wir werden die ganzen Arbeitswilligen vermittelt haben in was auch immer und dann werden wir noch ein Pool von Leuten hier sitzen haben mit denen wir einfach nix anfangen können und das müssen nicht unbedingt Arbeitslose sein das Langzeitarbeitslose das können auch ganz andere Gruppen sein und bei den Leuten würde ich dann sagen,

wenn man eine gewisse Zeit lang sein Bestes versucht hat sollte man weder die Leute noch sich selber quälen, die Leute wirklich in Ruhe lassen. Die Frage ist halt ob 'ne dauerhafte Finanzierung eines so genannten Langzeitarbeitslosen aus dem Sozialstaat heraus ob man sich das noch leisten kann der fünf- undvierzigjährige der bei Opel raus geflogen ist noch zwanzig Jahre lang äh Leistungen vom Sozialstaat bekommt ob das wirklich die Lösung ist.“
(2_ARGE_10, Z. 270-286)

Dieses Dispositiv führt zu einer dauerhaften Segregierung der Gruppe derer, „mit denen man einfach nix anfangen kann“, von jenen, die über den Arbeitsmarkt Lebensunterhalt, Konsum- und Teilhabechancen, gesellschaftliche Anerkennung und individuelle Bewährung finden können. Das neue Dispositiv der Aktivierung scheint kontrastiv hierzu der Maxime zu folgen, nach der kein Arbeitsloser „aufgegeben“ wird, grundsätzlich jeder eine Chance bekommen soll, (wieder) an der Erwerbsarbeit zu partizipieren. Allerdings führt es angesichts der gegenwärtigen und wohl auch auf absehbare Zeit schlechten Beschäftigungssituation seinerseits in Probleme, wie wir sie in unserem Vortrag aufgezeigt haben.

Dabei ist klar, dass die individuelle Strukturierung der Handlungssituation durch die Vermittler auch zu Zeiten der „Hartz-Reformen“ auf Seiten der Arbeitslosen nicht nur Druck und Leid zur Folge hat. Vielmehr hat sich die persönliche Zuwendung zu Arbeitslosen in deren Krise für viele Arbeitslose spürbar verbessert, d.h. viele beladene und krisengeschüttelte Arbeitslose fühlen sich durchaus wohl bei ihrem persönlichen Ansprechpartner und werden durch die Gespräche temporär entlastet. Wenn, wie bei Herrn P., seitens der ARGE sein Wunsch nach Arbeitsmarktteilhabe erstmals seit langer Zeit ernst genommen wird, kann sogar die Autonomie der Arbeitslosen befördert werden, und sei es auch in einem eher geringen Ausmaß.

Gleichwohl dient die persönliche Zuwendung seitens der Vermittler, wie man mit Bourdieu und Passeron feststellen kann, auch der Durchsetzung der symbolischen Gewalt durch die Vermittler. Im Normalfall, d. h. wenn zumindest ein Minimum an persönlicher Kooperation möglich ist, treten die Vermittler als Personen mit pädagogischer Autorität auf. Indem sie auf das Einverständnis der Arbeitslosen bauen können, können sie deren Biographien folgenreich umdeuten, können sie in anhaltenden Krisen der Arbeitslosigkeit die Motivation, sich weiterhin zu bewerben, auf Dauer stellen. Hier sind wir besonders gespannt auf die Ergebnisse der gerade beginnenden zweiten Interview-Welle, wie diese Motivation längerfristig, vor allem beim Übergang von ALG nach ALG II aufrecht

erhalten wird, aber auch, wie berufliche Abstiege beim Übergang in eine Beschäftigung bewältigt werden.

Die symbolische Gewalt greift aber nicht in allen Fällen. Die aufgezeigten Diskrepanzen zwischen den eigensinnigen Deutungsmustern und Handlungslogiken der Arbeitslosen und den ihnen von den Vermittlern angesonnenen Praktiken zur Überwindung von Arbeitslosigkeit bleiben ja nicht selten bestehen. Die wunderbare Freundschaft zwischen Vermittlern und Arbeitslosen stößt in diesen Fällen an ihre Grenzen.

Literatur

- Bourdieu, Pierre / Passeron, Jean-Claude (1973): Grundlagen einer Theorie der symbolischen Gewalt, Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Harrach, Eva-Marie von / Loer, Thomas / Oliver Schmidtke (2000): Verwaltung des Sozialen. Formen der subjektiven Bewältigung eines Strukturkonfliktes, Konstanz: UVK.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang (2002): To Be or Not to Be Employed: Unemployment in a ‚Work Society‘. In: Goul Andersen, Jørgen / Clasen, Joachim / Halvorsen, Knut / van Oorschot, Wim (Hrsg.): Europe’s new state of welfare: Unemployment, employment policies and citizenship. Bristol: Policy Press, S. 75-90.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang (2005a): Kommentierte Projektkonzeption. Arbeitspapier Nr. 1 des Projekts „Organisationsreform der Arbeitsverwaltung und neue Maßnahmen für Arbeitssuchende: Soziale Ungleichheit und Partizipationschancen Betroffener“, Siegen.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang (2005b): Activating Germany, in: Bredgaard, Thomas / Larsen, Flemming (Hrsg.), Employment Policy From Different Angles. Kopenhagen: DJØF Publishing, S. 95-114.