

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

Erscheint in Zeitschrift für Sozialreform, Band Jg. 54, Heft 1, 2008

Olaf Behrend, Wolfgang Ludwig-Mayerhofer

Sisyphos motivieren, oder: Der Umgang von Arbeitsvermittlern mit Chancenlosigkeit

Discussion Paper No. 10

Siegen 2008

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Draft – please do not quote without obtaining permission from the author(s)

Sisyphos motivieren, oder: Der Umgang von Arbeitsvermittlern mit Chancenlosigkeit

Zusammenfassung

Arbeitsvermittlern wächst im gegenwärtigen Regime der Arbeitsmarktpolitik die Aufgabe zu, Arbeitslosen gegenüber die neue Arbeitsmarktpolitik durch Beratung, Motivation und Disziplinierung, aber auch durch Sanktionen durchzusetzen. Nicht zuletzt müssen diese verstärkt zu Eigenaktivitäten angehalten werden. Trotzdem sind die Chancen vieler Arbeitsloser auf einen Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt gering. Der Beitrag zeigt anhand qualitativer Interviews mit Arbeitsvermittlern aus elf Agenturbezirken der Bundesrepublik, wie und auf Grundlage welcher zentralen Deutungsmuster sie mit dieser prekären Situation umgehen und wie sie Maßnahmen der Förderung (insbesondere Arbeitsgelegenheiten) als Substitute zur Vermittlung handhaben.

Keeping Sisyphos Going. How Public Employment Service Staff Deal With Hopeless Cases

Abstract

In the new labour market policy regime in Germany, Public Employment Service staff have to convey the new 'rules of the game' to the unemployed through counselling, motivating, disciplining or sanctioning. A particularly important task is to 'activate' the unemployed. Yet for many, especially among the long term unemployed, the chances of re-entering the labour market are extremely low. Based on qualitative interviews conducted in 11 districts in Germany, this contribution demonstrates how PES staff deal with this precarious situation. It elaborates different frames of reference that PES workers apply both to explain why the situation of some clients is so hopeless and to deal with this situation through substitutes for work, notably public employment opportunities.

Sisyphos motivieren, oder: Der Umgang von Arbeitsvermittlern mit Chancenlosigkeit

1 Was leisten Arbeitsvermittler?

Die seit dem Jahr 2002 eingeleitete Transformation der Arbeitsmarktpolitik in der Bundesrepublik hat nicht nur die Leistungen der Arbeitslosenunterstützung sowie die Rechte und Pflichten von Arbeitslosen gravierend verändert. Auch die Aufgaben und die Arbeitsbedingungen der Mitarbeiter der Arbeitsverwaltung stellen sich angesichts massiver Änderungen in der internen Steuerung und der Gestaltung von Organisationsprozessen heute ganz anders dar, ungeachtet der Tatsache, dass auch schon vor den „Hartz“-Reformen vergleichbare, wenn auch weniger durchgreifende Reformversuche der Steuerung (Schönig 2002) und der Vermittlungs- und Betreuungsprozesse („Arbeitsamt 2000“ [vgl. Sell 2002], „MoZart“ [Heinrich 2003]) unternommen worden waren. Für eine ausführliche Schilderung und Analyse der Umformung der Bundesagentur im Sinne des „manageriellen Staates“ (Rüb 2003) ist hier nicht der Ort (siehe dazu Bender u.a. 2006; Behrend 2007; Ludwig-Mayerhofer u.a. 2007; Sell 2006; Schütz/Oschmiansky 2006). Unser Beitrag nimmt vor allem jene Personen in den Blick, die als *Arbeitnehmer*vermittler und -vermittlerinnen gegenüber Arbeit Suchenden und Arbeitslosen die neue Arbeitsmarktpolitik personifizieren, ihr somit Gestalt geben und sie letztlich auch gegenüber den Betroffenen durchsetzen müssen. Zu diesem Personenkreis – im Folgenden oft vereinfachend als Vermittler¹ bezeichnet – rechnen wir also alle Personen, deren Hauptaufgabe die Beratung und Betreuung Arbeitsloser ist, auch wenn diese Personen in den Grundsicherungsträgern nach SGB II häufig (wie es das Gesetz formuliert) als persönliche Ansprechpartner bezeichnet werden bzw. teilweise als Fallmanager firmieren.²

1 Wenn wir nachfolgend diesen Begriff, soweit wir nicht über konkrete Personen sprechen, nur in der grammatikalisch männlichen Form gebrauchen, meinen wir stets auch die – zahlreichen – Mitarbeiterinnen in den Agenturen für Arbeit und den Grundsicherungsträgern.

2 Diese sollen Personen mit komplexen Problemlagen betreuen. De facto ist das Tätigkeitsspektrum der so bezeichneten Personen allerdings ebenso heterogen wie ihre Ausbildung; vielfach handelt es sich um Arbeitsvermittler oder auch ehemalige Mitarbeiter der

Vermittler waren schon immer wichtige ‚Schaltstellen‘ in der praktischen Umsetzung der Arbeitsmarktpolitik, insoweit sie über Kann-Leistungen der Arbeitsförderung entschieden, informelle wie förmliche Beratungsleistungen erbrachten oder auch Sanktionen verhängten. Diese beratende, informierende, motivierende und nicht zuletzt disziplinierende, kurz: ‚pädagogische‘ Rolle wurde in der neuen Ausrichtung der Arbeitsmarktpolitik verstärkt. Hierfür steht vor allem der gesetzliche Auftrag, die Arbeitslosen zu „aktivieren“, d.h. sie zu erhöhten Eigenbemühungen anzuhalten und darin regelmäßig zu kontrollieren. In den Agenturen für Arbeit wird die Bedeutung von Beratung durch das neue Modell des „Kundenzentrums“ und die Trennung von Leistungs- und Vermittlungsabteilungen unterstrichen, welche die Arbeitnehmervermittler von bürokratischen Aufgaben entlasten sollen; diese sollen 60 Prozent ihrer Arbeitszeit für Gespräche mit „Kunden“ (so lautet die in der Arbeitsverwaltung inzwischen gängige Bezeichnung für die Arbeitslosen) reservieren, und dank der Terminierung dieser Gespräche – Arbeitslose können im Regelfall nicht spontan bei ihrem Vermittler vorsprechen – und der Zwischenschaltung der „Service-Center“, die telefonische Anfragen entgegennehmen, sollen und können diese Gespräche weitgehend ungestört und unter geringerem Zeitdruck als früher stattfinden.³ Die ARGEn – die vorläufig noch häufigste Rechtsform der Grundsicherungsträger nach SGB II⁴ – haben dieses Modell nur zum Teil übernommen; aber Beratungsleistungen sind dort schon deshalb von erheblicher Bedeutung, weil die von ihnen betreuten Arbeitslosen häufig nicht ohne weiteres (wieder) eine Stelle finden.

kommunalen Sozialbehörden, die einer kurzen Schulung unterzogen wurden. Es gibt auch Grundsicherungsträger, die Fallmanagement als Handlungsmodus betrachten, den jeder Mitarbeiter mit den entsprechenden Personengruppen zu praktizieren hat.

³ Schon die Idee der Terminierung von Gesprächen verweist auf das Verständnis der Arbeitsverwaltung als Institution der *Beratung*. Denn den Problemen der *Vermittlung in Arbeit*, wo es häufig um kurzfristige Entscheidungen geht – etwa: kann ein Arbeitgeber einen Eingliederungszuschuss, ein Arbeitsloser einen Reisekostenzuschuss für eine Bewerbung erhalten, wird eine Trainingsmaßnahme finanziert? – ist dieses Modell *au fond* unangemessen, zumal eine nachträgliche Gewährung solcher Leistungen strikt ausgeschlossen ist. Daher haben viele Agenturen und ARGEn inzwischen ‚Notdienste‘ für solche Fälle (oder auch analoge Probleme der Leistungsgewährung) eingerichtet.

⁴ Bekanntlich hat das Bundesverfassungsgericht Ende 2007 entschieden, dass die Konstruktion der ARGEn zu sehr in die Rechte der kommunalen Verwaltung eingreift und bis 2010 geändert werden muss.

Obendrein haben Arbeitnehmervermittler heute vergleichsweise wenig mit dem eigentlichen Vermittlungsgeschehen zu tun, da in den Agenturen für Arbeit und vielen ARGen für die Akquise von Stellenangeboten sowie für Bewerber-Vorschläge an Arbeitgeber ein besonderer Kreis von Mitarbeitern, die Arbeitgebervermittler, zuständig ist. Auch wegen der Forderung an die Arbeitslosen nach möglichst intensiven Eigenaktivitäten tritt die Vermittlung in der Beziehung zwischen ihnen und den Arbeitnehmervermittlern in den Hintergrund. Dennoch laufen letztere wenig Gefahr, aus Mangel an Aufgaben möglicherweise ihrerseits bald arbeitslos zu werden: Trotz der spürbaren Reduktion der Arbeitslosenzahlen gibt es nach wie vor genügend Arbeitslose, die allen eigenen Bemühungen – und auch solchen der Arbeitsverwaltung – zum Trotz lange Zeit in Arbeitslosigkeit verbleiben. Diese Arbeitslosen zu beraten wird für viele Vermittler de facto zur wichtigsten Aufgabe, vor allem in den überwiegend Langzeitarbeitslose betreuenden Grundsicherungsträgern. Diese Beratung dürfte nicht nur, und mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit immer weniger, die Weitergabe von Informationen umfassen, sondern auch und vor allem den kommunikativen, letztlich pädagogischen Umgang mit den Sinnfragen und Problemen, die die Arbeitslosen, die nicht nur Einbußen an Einkommen und Status erleiden, sondern massive Selbst- (und natürlich auch Fremd-)Stigmatisierung erfahren, an die Vermittler herantragen,

Für den Umgang mit Problemen und Krisen der Klienten (und deren stellvertretende professionalisierte Bewältigung) sind Arbeitsvermittler im Regelfall nicht oder nur rudimentär ausgebildet. Sie haben entweder eine Ausbildung als Verwaltungspersonal für den gehobenen Dienst durchlaufen (teilweise auch durch Aufstiegsweiterbildung aus dem mittleren Dienst) oder wurden als extern Rekrutierte durch häufig recht kurze Lehrgänge in ihre Aufgaben eingewiesen.⁵ Im Umgang mit Arbeitslosen bedienen sie sich daher weitestgehend naturwüchsiger, d.h. auf Alltagskompetenzen und individuellen Varianten von Deutungsmustern beruhender, Pädagogiken (Behrend u.a. 2006). In dieser Arbeit wollen wir die Bedeutung solcher Deutungsmuster an einem spezifischen Ausschnitt aus dem Handeln von Vermittlern herausarbeiten, dem Umgang mit der Chancenlosigkeit vieler Arbeitsloser. Das Konzept „Deutungsmuster“⁶ impliziert, dass es um die Sichtweise der Arbeitsvermittler selbst

5 Vor allem im Jahr 2002 stellte die BA viele Externe (in der Regel mit befristeten Verträgen) ein, um eine „Vermittlungsoffensive“ zu starten.

6 Das Deutungsmusterkonzept, welches wir hier zu Grunde legen, unterscheidet zwischen impliziten, kollektiv geteilten Deutungsmustern, die durchaus in konzeptueller Nähe zu Karl Mannheims Denkstilen bzw. Weltauslegungsarten zu sehen wären (siehe dies-

geht, die freilich nicht subjektiv-willkürlich ist, sondern an gesellschaftlich verbreitete (wenngleich keineswegs einheitliche) Diskurse anschließt. Aus der Bezugnahme auf die lebensweltliche Sicht der Vermittler folgt auch, dass es um *deren* Wahrnehmung von Chancenlosigkeit geht und nicht eine ‚objektive‘, etwa durch statistische Analysen abgesicherte Definition dieses Konzepts.

Im einzelnen wollen wir zunächst sehr knapp die Sicht der Vermittler vor allem aus ARGEn auf die Arbeitsmarktchancen ihrer Klienten und die Aktivierungspolitik darlegen. Sie erleben, dass man sich Sisyphos keineswegs als einen glücklichen Menschen vorstellen muss, nicht zuletzt deshalb, weil die Erfolglosigkeit der Bemühungen der Arbeitslosen die Vorstellung, wer sich nur anstrengt, könne auch eine Beschäftigung finden, praktisch dementiert. In dieser Situation werden den Arbeitslosen *Substitute* angeboten, die als Arbeitsgelegenheiten nach § 16 Abs. 3 SGB II am deutlichsten sichtbar sind; wir zeigen daran exemplarisch, wie ein Instrument der Arbeitsmarktpolitik in Abhängigkeit von Deutungsmustern der Vermittler ganz unterschiedlich gehandhabt werden kann. Ziel ist also nicht, die ‚Bearbeitung‘ von Chancenlosigkeit in ihrer ganzen Breite zu analysieren, was angesichts der organisatorischen Heterogenität gerade im SGB II-Bereich auch gar nicht möglich wäre; vielmehr wollen wir herausarbeiten, wie in *einem* (gleichwohl wichtigen) Aspekt Ermessensspielräume von den Verwaltungsmitarbeitern aktiv behauptet und ausgefüllt werden.

Unsere Analysen stützen sich auf qualitative, leitfadengestützte Interviews, die im Rahmen eines vom IAB an die Universität Siegen vergebenen Forschungsauftrages (IAB-Projektnummer WiL 804a) im Sommer 2005 in elf Agenturbezirken – diese sollten die Streuung regionaler Arbeitsmarktchancen (Blien u.a. 2004) möglichst breit repräsentieren – mit jeweils ca. sechs Arbeitslosen und sechs Fachkräften aus der arbeitnehmerbezogenen Vermittlung bzw. Betreuung geführt wurden, jeweils zur Hälfte in Agenturen für Arbeit und ARGEn (Interviews in zugelassenen kommunalen Trägern wurden erst später durchgeführt und gehen in die hier präsentierten Analysen nicht ein). Eine Wiederholungsbefragung fand im Sommer 2006 statt, die sich bei den Fachkräften auf drei ausgewählte Bezirke beschränkte, in denen aber zusätzlich 17 Personen mit Leitungsfunktion (vom Teamleiter bis zum Vorsitzenden der Geschäftsführung, jeweils in Agenturen und ARGEn) erstmals interviewt wurden.

bezüglich vor allem Honegger u.a. 2002, aber auch Oevermann 2001) und den expliziten individuellen Artikulationsformen von Deutungsmustern, die empirisch sehr viel fragmentarischer erscheinen als die erstgenannten Konstrukte.

Bei der Auswahl der zu interviewenden Vermittler wurde vor allem auf eine Streuung hinsichtlich ihrer Berufserfahrung geachtet sowie auf eine angemessene Repräsentation beider Geschlechter. Insgesamt liegen nach Abschluss der ersten Befragung von 67 Vermittlern (30 männlichen und 37 weiblichen Geschlechts, 24 davon mit einer Berufserfahrung als Vermittler von weniger als fünf Jahren) auswertbare Interviews vor; 15 von ihnen wurden ein zweites Mal befragt. Im Mittelpunkt unserer Analysen stehen Vermittler in ARGEn (dies sind 33 Personen), weil diese am stärksten mit der Chancenlosigkeit von Arbeitslosen konfrontiert sind. Vereinzelt nehmen wir sehr pauschal und kursorisch Bezug auf Einsichten aus Interviews mit insgesamt 58 Arbeitslosen (darunter 28, die durch ARGEn betreut wurden).

Den Interviews lagen Leitfäden zu Grunde, die die Hartz-Reformen, deren Ziele und Instrumente sowie deren Umsetzungen thematisierten. Aber auch der grundsätzliche Umgang der Vermittler mit ‚ihren‘ arbeitslosen „Kunden“ sowie die Folgen der Arbeitslosigkeit für letztere und deren Umgang mit ihrer Situation wurden ausführlich angesprochen. Durchgeführt wurden die Interviews von den Projektmitarbeitern des IAB („Pro-IABs“), die auch in den Agenturen und JobCentern ‚vor Ort‘ die Interviewpartner auswählten. Die Interviews wurden auf Band aufgezeichnet und anschließend transkribiert.⁷ Die in Abschnitt 3 vorgestellten Deutungsmuster sind Ergebnis intensiver Fallanalysen, können hier aber aus Platzgründen nur in illustrierender Manier – also durch Wiedergabe einzelner charakteristischer Interviewausschnitte – präsentiert werden. Insoweit wir hier auf grundlegende Deutungsmuster abstellen und nicht auf aktuelle Erfahrungen mit – möglicherweise vorübergehenden – Schwierigkeiten der Neuorganisation der Arbeitsverwaltung oder einzelner Arbeitsmarktinstrumente, kann angenommen werden, dass die in Zeiten eines (auch in der Sicht der Befragten sich deutlich niederschlagenden) gravierenden Umbruchs erhobenen Daten und ihre Interpretation im Kern zumindest mittelfristige Gültigkeit aufweisen. Dass es neben den hier vorgestellten möglicherweise noch weitere, in unserem Sample nicht auffindbare Deutungsmuster gibt, lässt sich natürlich nicht ausschließen.

⁷ Den „Pro-IABs“ gilt unser Dank nicht nur für die Durchführung der Interviews, sondern auch für zahlreiche Informationen. Vor allem aber danken wir allen Personen – Arbeitsvermittlern ebenso wie Arbeitslosen –, die sich die Zeit für ein Interview nahmen.

2 „... auf der anderen Seite kommen halt sehr viele Leute mit der ganz naiven Frage ‚Haben Sie ‘nen Job für mich?’ auf mich zu“

Das Oberziel der beruflichen Bemühungen auch der Arbeitnehmervermittler ist und bleibt – *nomen est omen* – die Vermittlung ihrer Klienten auf Arbeitsplätze, in der BA-Terminologie „Integration“ genannt. Es gibt geförderte und ungeförderte Integrationen und dafür mengenmäßige Vorgaben von der BA-Regionaldirektion bzw. der kommunalen Geschäftsführung in den Optionskommunen. Gleichzeitig kommt in den Interviews sehr deutlich zur Sprache, was einleitend schon angedeutet wurde: Die Arbeitnehmervermittler haben relativ wenig Einfluss auf das Vermittlungsgeschehen, was sie häufig als Qualitätsverlust für die Vermittlung („*Der [scil. der Arbeitgebervermittler] tut mir irgendwo leid. Der muss ja die Besten suchen anhand der Maschine und hat die Besten noch nie gesehen*“, so Herr Lenbach⁸ aus einer süddeutschen ARGE (227-228)), aber auch als Beschränkung ihrer eigenen Wirkmöglichkeiten erachten. Darüber hinaus sehen sich gerade die Vermittler in den ARGEn je nach regionaler Arbeitsmarktlage und Branche mit mehr oder weniger gravierenden Schwierigkeiten konfrontiert, einen großen Teil ihrer Klienten überhaupt in Arbeit bringen zu können. Frau Seckendorff aus einer ARGE in Nordostdeutschland konstatiert: *„... wir schaffen keine Integration mehr, definitiv nicht, dazu sind die Lebensläufe zu atypisch ...“* (429-431). Mit anderen Worten: Es gibt im Vergleich zu Langzeitarbeitslosen im SGB II immer formal besser qualifizierte Bewerber mit Normalbiographien, die diesen atypischen Lebensverläufen vorgezogen werden. Diese Einschätzung findet sich in vielen ARGEn unseres Samples. Herr Ewald, erfahrener Arbeitsvermittler aus einer ARGE im Ruhrgebiet, fasst die Situation Mitte 2006 wie folgt zusammen: *„... der Rahm ist abgeschöpft, weitestgehend, also wir kommen immer mehr in Bereiche rein, wo es*

8 Bei allen Namen handelt es sich um von uns erfundene Pseudonyme. Angesichts der großen Zahl von Vermittlern in der Bundesrepublik dürfte es unter diesen einige geben, deren Namen mit den hier verwendeten Pseudonymen identisch sind. Bei diesen handelt es sich dann aber gerade nicht um unsere Interviewpartner.

Die Transkripte werden hier zur besseren Lesbarkeit in Richtung Hochsprache ‚geglättet‘ und um kurze Einwürfe der Interviewer („mhm“, „ja“) bereinigt – aber nie mit verändertem Sinngehalt – präsentiert. Drei Punkte in Klammern bezeichnen Kürzungen innerhalb längerer Zitate, sofern diese ohne Sinnverlust möglich waren. Die Interviewausschnitte werden mit Zeilenangaben beendet, die sich auf die Transkripte beziehen; die vorangestellte Zahl 2006 verweist auf Interviews der Folgebefragung.

schwieriger wird mit den Leuten zu arbeiten“ (2006, 29-32). In Flächenbezirken in Nord- oder Ostdeutschland, in denen Stellenangebote ein rares Gut sind, ist die Lage am schlimmsten.

Kommen also Arbeitslose mit der ja nicht gänzlich unplausiblen Frage *„Haben Sie 'nen Job für mich?“* zu ihren Vermittlern, so ist aus deren Sicht – und zu deren Bedauern – eine solche Frage eben *„naiv“* (557), wie es Herr Bracht in dem Zitat ausdrückt, das diesem Abschnitt als Überschrift dient. Die neue Arbeitsmarktpolitik hilft in zweierlei Hinsicht, diese Naivität zu umschiffen. Erstens sind die Anforderungen an die Arbeitslosen hinsichtlich räumlicher Mobilität gesetzlich erhöht worden (Sondermann u.a. 2007). Zweitens und vor allem führt die gesetzliche Pflicht der Arbeitslosen, *„Eigenbemühungen“* nachzuweisen, zu einer Verlagerung der Verantwortung für die Überwindung der Arbeitslosigkeit auf die Betroffenen selbst. Die Arbeitsverwaltung kann hierfür je nach Arbeitsmarkt- und Finanzlage günstige oder weniger günstige Rahmenbedingungen (Stellenangebote, Mobilitätshilfen, Zuschüsse für Arbeitgeber) bereit stellen, es sind aber die Arbeitslosen selbst, die aus diesen etwas machen müssen. Die erhöhte *„Eigenverantwortung“* der Arbeitslosen kommt aber nicht ohne die Arbeit der Vermittler aus. Denn auch die Arbeitslosen finden häufig nicht die Stellen, die ihnen schon Agentur oder ARGE nicht anbieten konnten, und so muss die gesetzlich geforderte Aktivierung durch die Vermittler konkretisiert und auf Dauer gestellt werden – häufig schon ab dem ersten Kontakt mit den Arbeitslosen (siehe Ludwig-Mayerhofer u.a. 2008)

Dazu streben, wenn es die Größe des Klientenschlüssels (geplant sind 1:150 Klienten pro Arbeitsvermittler) zulässt, die allermeisten Vermittler eine intensive fallspezifische Arbeit mit dem einzelnen Klienten an. Ein verstärkter Fallbezug findet sich also nicht nur im Fallmanagement, in dem Klienten (und deren, wenn vorhanden, Bedarfsgemeinschaften) betreut werden (sollen), die besonders gravierende Vermittlungshemmnisse aufweisen, sondern auch im Umgang der befragten Mitarbeiter mit leichter vermittelbaren Arbeitslosen. Dieser Fallbezug ist auf die erweiterte Arbeitsbiographie des Klienten ausgerichtet: Ob Qualifizierungen möglich sind, die die Chancen des Klienten am Arbeitsmarkt ggf. erhöhen; ob es ggf. neben dem erlernten Beruf Alternativen gibt; ob ein Umzug in Betracht kommen kann, der Führerschein gemacht werden darf oder ob die berufliche Motivation stabilisiert, erhalten oder überprüft werden muss. Insofern bleibt der erste Arbeitsmarkt kommunikativ auch zwischen so genannten arbeitsmarktfernen Klienten und Fachkräften präsent, auch wenn die einzelnen Handlungsziele beider Seiten weit von einem Arbeitsmarkteintritt entfernt sind. Die *kommunikativen Zuwendungen* der Vermittler dienen

aber nicht nur dem Erreichen dieser Ziele, sondern fungieren nicht selten ihrerseits schon als Substitute für Arbeit.

In diesen Zuwendungen geht es den allermeisten Befragten zunächst darum, mit dem einzelnen Klienten ‚zueinander zu finden‘, ‚miteinander warm zu werden‘, oder ‚ein Vertrauensverhältnis aufzubauen‘, um hier einige in vivo-Codes aus den Interviews anzuführen. Neben der Stabilisierung der Krise der Arbeitslosigkeit der Klienten dient ein Vertrauensverhältnis dazu, von persönlichen Problemen des Befragten (Schulden, familiäre Situation) zu erfahren und die Motivationsarbeit persönlich aufzubauen und auch mal trösten zu können.⁹ Dies gelingt auch weitgehend, wie nachfolgend exemplarisch Herr Hoelscher die Resonanz seiner Klienten auf die neuen Gesprächsformate schildert:

„...die Gespräche sind bedeutend besser, weil der Kunde in vielen Fällen auch die Rückmeldung gibt, jetzt da ist jemand, der sich tatsächlich mit mir intensiver beschäftigt, also es sagen Kunden teilweise ‚Ich dachte ich wär‘ nach fünf Minuten wieder raus: Wir ham‘ uns kurz ausgetauscht, ich hab nichts, Du hast nichts‘, aber jetzt sitzen sie nach 20 Minuten 25 Minuten immer noch im Büro, und was über Hartz vier möglich geworden is‘, es gibt auch viel Informationsaustausch, aber auch dass man sich mit dem Menschen beschäftigt, des ham‘ wir vorher nich getan, [...] die Kunden, nehm‘ das, es gibt Ausnahm‘, aber nehm‘ das gerne auf und fühlen sich denn auch viel besser betreut“ (229-243).

Deutlich wird u.a., dass es in diesen besseren, weil längeren Gesprächen nicht um offene Stellen geht („*ich hab nichts, Du hast nichts*“). Es geht vielmehr darum, die Probleme der Klienten kennen zu lernen und ihnen glaubwürdig das Gefühl zu vermitteln, betreut zu sein. Der Aufbau einer solchen Beziehung erleichtert die Arbeit – dies gilt auch für heiklere Themen wie Kontrolle und Veränderung des Lebens der Klienten (was diese übrigens nicht per se als problematisch einordnen). Herr Hoelscher erläutert weiter unten einen Perspektivwechsel:

„...[dass man] auch mal über gegebenenfalls Alternativen spricht oder so, und er’s dann nich‘ einsehen will, [...] is‘ dann schon durchaus ‘ne Diskrepanz,

⁹ Mit Blick auf die Tatsache, dass zu Beginn des Jahres 2005 sehr viele Personen aus der ehemaligen Sozialhilfe in den Bereich des SGB II gelangten und dort, so nehmen es die Vermittler wahr, teilweise zum ersten Mal seit langer Zeit mit dem Aktivierungsgebot, also der Pflicht zur Stellensuche, konfrontiert waren, dient das langsame Kennenlernen auch der Überprüfung, ob diese Personen den neuen Pflichten mit ausreichendem Ernst und Eifer nachkommen würden.

zwischen dem, was er meint, und was ich meine, und dann kommt es wohl auf dieses Fordern und Fördern wieder ne, das wird dann denn dem Kunden auch versucht noch mal klar zu machen, deutlich zu machen, dass was von ihm erwartet wird, ich bin derjenige, der sagt: ‚Du bekommst eine Leistung lieber Kunde, dafür erwarten wir eine Gegenleistung und zwar in der und der Form‘, so, fördern und fordern, fordern und fördern“ (617-636)

Alternativen besprechen Vermittler *fordernd* mit solchen Arbeitslosen, denen sie noch Chancen am Arbeitsmarkt auf eine Arbeit zuschreiben, sofern diese dafür mobil werden. Aber auch Herr Hoelscher hat, wie alle seine interviewten Kollegen, „Kunden“,

„wo ich sach‘: ‚Tut mir leid, ich kann nicht helfen‘, erst mal für mich, ich sage den Kunden immer: ‚Wir durchlaufen unsere verschiedenen Programme, die verschiedenen Ideen, wir erarbeiten uns die Ideen, und wenn’s dann nicht klappt, dann könn’ wir den Kopf in den Sand stecken‘, das sag’ ich den Kunden auch so: ‚Wenn wir alles versucht haben, dann könn’ wir uns Gedanken machen, den Kopf in den Sand zu stecken, aber vorher nich‘, aber wenn der Kunde raus ist, dann sagt man schon: ‚Dat waard nix‘.“ (307-316)

Alleine mit den von Herrn Hoelscher zitierten Beschwörungsformeln werden solche „Kunden“ auf Dauer schwer motivierbar sein. Sie sind Kandidaten dafür, in den Genuss von konkreten ‚Substituten für Arbeit‘ zu kommen, die gemäß Programmen vergeben (aber auch von den Vermittlern abgelehnt) werden können. Offiziell bzw. gesetzlich sind solche Substitute in der Programmatik der BA nicht vorgesehen, da alle Maßnahmen darauf gerichtet sein müssen, „das Entstehen von Arbeitslosigkeit zu vermeiden oder die Dauer der Arbeitslosigkeit zu verkürzen“ (§ 1 Abs. 1 Satz 2 SGB III) bzw. durch Erwerbstätigkeit die Hilfebedürftigkeit zu vermeiden oder zu verringern, oder zumindest die Erwerbsfähigkeit zu erhalten oder gar zu verbessern (§ 1 Abs. 1 Satz 4 SGB II). Immerhin verweist die Formulierung „Erwerbsfähigkeit zu erhalten“ auf die Möglichkeit, dass am Ende einer Maßnahme nicht unbedingt das Ziel stehen muss, eine Person dem Arbeitsmarkt näher gebracht zu haben; es genügt, dass der oder die betreffende Arbeitslose sich vor allem mental nicht noch weiter von ihm entfernt.¹⁰ Hier liegt dann im SGB II ein willkommenes Einsatzgebiet von Ar-

¹⁰ Angemerkt sei, dass wir (so wie auch einige Vermittler) nicht die Möglichkeit verkennen, es könne auch der Arbeitsmarkt sich auf die Arbeitslosen zu bewegen. Aber, und auch das ist den Vermittlern klar, solche Vorstellungen gehören weitgehend einer Vergangenheit an, in der, wie Herr Teller es formuliert, jemand „*wenn er alt und krank is*

beitsgelegenheiten, vor allem in der Mehraufwandsvariante, also den in der Öffentlichkeit unter der Bezeichnung Ein-Euro-Jobs bekannten Möglichkeiten der – befristeten – Beschäftigung in (zumindest dem Anschein nach) zusätzlichen gemeinnützigen Tätigkeiten.

3 Deutungsmuster und Handlungsweisen im Umgang mit ,chancenlosen‘ Arbeitslosen

Man kann grundsätzlich zwei Zuwendungsweisen unterscheiden, die in ihrer Dramatik der Position des Arbeitslosen im Verlauf der Arbeitslosigkeit entsprechen und folglich grob auch den beiden Institutionen zugeordnet werden können.

In den Agenturen (die im *Procedere* der „Kundendifferenzierung“ chancenlose Arbeitslose als „Betreuungskunden“ einstufen, denen als Folge der Ausrichtung der Bundesagentur am Effizienzdenken ironischerweise Betreuung – wie auch andere Leistungen – grundsätzlich in deutlichem geringerem Ausmaß als den übrigen Arbeitslosen gewährt wird, vgl. Hielscher 2007) zeichnet sich eine spezielle *vorbereitende Anpassung* ab. Wer sich nicht für eine Frühverrentung in absehbarer Zeit entscheidet (bzw. entscheiden kann), der wird darauf vorbereitet, dass er demnächst aus dem Bezug des Arbeitslosengeldes hinausfällt, dann – soweit vorhanden – zunächst seinen Besitz konsumieren müssen, und schließlich „in Hartz vier rutscht“, wie viele Agenturvermittler die Angst ihrer Klienten vor dem finanziellen (und von beiden Gruppen fast immer mit diesem assoziierten sozialen) Abstieg nennen, also unter das SGB II fällt.

Dort angelangt, wird man sich mit einer der nachfolgend grob und schematisch dargelegten Formen der Zuwendung (und zugehörigen Deutungsmustern) gegenüber den am ersten Arbeitsmarkt Chancenlosen konfrontiert sehen dürfen. Diese kann man als die individuelle Umsetzung der rechtlichen wie institutionellen Vorgaben durch die Vermittler bezeichnen. Die Handlungsspielräume sind selbstredend durch die Vorgaben begrenzt, aber eben doch vorhanden; ihre Ausgestaltung ist ein zentrales Thema der Soziologie des Verwaltungshandelns. Konkret heißt dies, dass kein Vermittler das Aktivierungsparadigma ignorieren kann; die Frage ist vielmehr,

und seine Arbeit schon getan hat, wurde er damals noch [vom Arbeitgeber] mit durchgeschleppt“ (606-608).

wie dieses Paradigma mit den (meist impliziten) Prämissen der Deutungsmuster korrespondiert. Dies soll nachfolgend zumindest angerissen werden.

3.1 *Sozialstaatskonservatives Deutungsmuster: Altgediente und Unfähige letzten Endes in Ruhe lassen*

Herr Bracht, Fallmanager (hierzu wurde er, Diplom-Verwaltungswirt mit Sozialamtshintergrund, durch eine wenige Wochen umfassende Fortbildung) einer ARGE in Westdeutschland, vertritt typisch das sozialstaatskonservative Deutungsmuster, nach welchem vor allem diejenigen, die schon lange in die Arbeitslosenversicherung eingezahlt haben und erwiesenermaßen altersbedingt kaum eine Chancen mehr am Arbeitsmarkt haben, Leistungen ohne (aktuelle) Gegenleistungen erhalten sollen. In den Worten von Herrn Bracht:

„wir werden irgendwann [...] 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 bei den Leuten würde ich dann sagen, wenn man, ich sag' jetzt mal eine gewisse Zeit lang sein Bestes versucht hat, sollte man weder die Leute noch sich selber quälen, die Leute wirklich in Ruhe lassen.“ (269-280)

Zur Begründung verweist er darauf, dass ältere Arbeitslose *„immerhin dann sag ich jetzt mal zwanzig, dreißig Jahre ins System eingezahlt“* (291-293) haben, doch steht dahinter weniger ein (hinkender) Vergleich der Arbeitslosenversicherung mit einer kapitalbildenden Versicherung, sondern eine Vorstellung von Solidarität: Wenn Arbeitslose so lange die Sozialversicherung durch ihre Beiträge unterstützt haben, *„da kann sie das System eigentlich nicht plötzlich alleine lassen“* (293-294). Somit werden unmittelbare Gegenleistungen der Arbeitslosen für die Lohnersatzleistungen nicht als erforderlich angesehen. Dafür muss man überhaupt einen solidarischen Sozialstaat denken können, was nicht häufig im Sample vorkommt.

Charakteristisch und Differenzierungsmerkmal zu anderen Begründungen ist weiterhin, dass in diesem Deutungsmuster (relativ am realistischsten) der Arbeitsmarkt als unabhängige Variable betrachtet und entsprechend die subjektive Schuld der Arbeitslosen an ihrer Situation gering gewichtet wird. ‚Schuld‘ sind in dieser Sicht vielmehr die Arbeitgeber, die keine Älteren mehr einstellen (etwa Herr Berger, 747-748). Letztere werden daher nicht mehr unter Druck gesetzt und sind gewissen Nachweis- oder Meldepflichten, soweit das institutionell möglich ist, entbunden. Sie sollen aber wissen, dass *„wir noch da sind für ihn“*, wie es Herr Leipold, ein ARGE-Vermittler aus Süddeutschland formuliert.

Neben den Alten hat dieses Deutungsmuster auch nicht oder kaum arbeitsfähige Leistungsempfänger¹¹ zum Gegenstand, wie etwa bei Herrn Bommer, einem Kollegen von Herrn Bracht und Herrn Berger:

„... diese Kunden ein Leben lang auf öffentliche Leistungen angewiesen sind. Und das muss ich als, auch die Institutionen müssen anerkennen, dass es solche Menschen eben gibt, die ein Leben lang auf öffentliche Alimentation angewiesen sind. Das gehört zu einem Sozialstaatsgebilde auf jeden Fall.“ (1514-1519)

Herr Teller variiert dieses Deutungsmotiv dahingehend, dass er die Alimentation von der Wirtschaft her begründet, weil er diese vor „Unfähigen“ und „Trotteln“ schützen will:

„... wenn jetzt aber jemand ungeeignet ist und ich fordere von dem, er soll sich tausend Mal bewerben, wird dabei nichts rauskommen, außer dass sich die Arbeitgeber bei mir beschweren, warum ich immer die Trotteln bei denen vorbei schicke, und bei dem Kunden verursach' ich 'n Frustgefühl. [...] Es ist viel produktiver, wir füttern die mit durch als wenn die im Werk sind und machen alles durcheinander und kaputt. Nicht weil ich die Leute jetzt schlecht machen will, wenn jemand geistig minderbemittelt ist, hilft es nix. Wenn jemand irgendwie anders jetzt sag ich mal krankheitsbedingt psychisch destabilisiert ist oder was dito, ich muss ihm ja nicht 'n Vorwurf machen ...“ (592-609).

Diese Minderbemittelten sind für Herrn Teller wegen ihrer Minderbemitteltheit ‚bewährt‘, d.h. sie müssen, den Älteren gleich, keine Leistungen mehr erbringen. Sein Argument – wie das der anderen Vertreter dieses Deutungsmusters – lässt aber den ‚normalen‘ Arbeitslosen, der sein Pensum noch nicht geleistet hat, außen vor.

Arbeitsgelegenheiten haben in diesem Deutungsmuster die Funktion, den hier thematischen Chancenlosen ersatzweise Trost, Sinnstiftung oder ein kleines Zusatzeinkommen zu ermöglichen. Die Arbeitsgelegenheiten werden ihnen nicht aufgenötigt; wenn sie aber selbst darum bitten, wird der Wunsch gerne erfüllt und sie erhalten Vorrang vor jenen, denen anderweitige Möglichkeiten offen stehen. Herr Bracht antwortet auf die Frage, wem er Arbeitsgelegenheiten anbiete:

11 Das sind Fälle, die Klienten des Sozialamtes sein müssten. Diesbezüglich gab es auch in der Wahrnehmung der Arbeitsvermittler offenbar sehr großzügige Ausdeutungen der Arbeitsfähigkeit, die den Wechsel aus dem Sozialamt in die ARGE begründeten.

„Arbeitsgelegenheiten schlage ich erstmal Leuten vor, die mich danach fragen, wenn jemand sagt ‚Ich hätte gern ‚nen Ein-Euro-Job‘, dann kriegt er den auch, vor allem wenn ich nichts anderes für ihn habe“ (1058-1061).

Daneben haben hier Ein-Euro-Jobs auch die Funktion der Sanktionierung oder Disziplinierung, etwa, wenn Herr Bracht den Eindruck hat, *„das ist jemand, der erstmal eh auf deutsch ‚nen Tritt in den Arsch braucht“* (1067-1068). Diese Funktion ist aber zweitrangig:

„... in erster Linie geb ich halt wirklich Leuten, die zu mir kommen und sagen ‚Ich hätte gern ‚nen Job‘, okay dann sagst du halt ‚Ich kann Ihnen keinen Job geben, ich kann Ihnen aber hier das kann ich Ihnen immerhin anbieten‘, und da freuen sich viele auch“ (1071-1076).

Ähnlich sieht Herr Leipold in den Arbeitsgelegenheiten eine Möglichkeit für jene, bei denen *„seit Jahren nichts geklappt hat ... a mal a halbes Jahr a gewisse Anerkennung zu bekommen“*. Da er zudem in einer ARGE tätig ist, die den Arbeitslosen einen etwas höheren Satz von eineinhalb Euro die Stunde zahlt, *„ham die hundertachtzig Euro im Monat im Verhältnis zu dreihundertfünfundvierzig Regelleistung, ist also sehr viel Geld“* (2006, 1597-1609).

3.2 *Traditionell paternalistisches Deutungsmuster: Niemanden aufgeben und niemanden allein lassen*

Auch im paternalistischen, vermeintlich verständnisvollen, in jedem Fall bevormundenden Deutungsmuster wird die Ursache für die geringen Chancen der Arbeitslosen primär in der regionalen Arbeitsmarktlage gesehen. Ein härteres Durchgreifen gegen Langzeitarbeitslose lehnt Frau Pellar daher mit einiger Vehemenz ab:

„Dazu kann ich ja nur sagen, äh, Langzeitarbeitslose härteres Regiment? Greift man ‚nem nackigen Mann in den Sack. Der Mensch selbst, es gibt, da ist eine Quote, die sind selbst Schuld dran. Aber es sind sehr viele, das liegt ganz einfach am Markt, ja? Jetzt was soll ich denn da für ein härteres Regiment führen, wenn die Leut‘ nichts finden? Was soll ich denn da machen, soll ich sie erschießen?“ (2187-2195).

Frau Pellar ist Vermittlerin einer südwestdeutschen ARGE. Es handelt sich um eine ländliche Region, die in einem krisenhaften Strukturwandel steckt. Was aber will sie mit den Arbeitslosen machen? Der Interviewer fragt suggestiv weiter:

I: „Aber auf der anderen Seite die Laissez-faire wär' dann das alles, auf der anderen Seite dient das ja diametral dem Laissez-faire also: ‚Lass ihn in Ruhe‘ /B: Ne/ auch net?“

B: „Auch net. Des kann ich doch nicht machen, ich kann doch net ein sinkendes Schiff verlassen. Ich muss ja irgendwo muss ich auch dem Mensch eine Auffangmöglichkeit geben und nicht das Gefühl: ‚Jetzt bin ich ja ganz verloren, ich hab ja gar niemanden mehr.‘ Also tut mir leid, da hab ich kein Verständnis“ (2196-2204).

Erkennbar wird bei Frau Pellar ein Deutungsmuster, in dem die Institution und sie als konkrete Ansprechpartnerin dem Klienten die letzte Auffangmöglichkeit bieten und der Klient eine über die Armutssicherung hinausgehende Unterstützung erwartet. Die Beziehung zwischen ihr und dem arbeitslosen Klienten steht im Vordergrund. Man kann es auf die Kurzformel bringen: „Die Institution lässt niemanden allein“. Als Vertreterin der Institution urteilt sie souverän über die Arbeitslosen, nicht zuletzt darüber, wer noch eine Chance am Arbeitsmarkt haben soll und wer nicht. Letzteres hat für sie weniger damit zu tun, dass Personen zu alt seien oder sich über lange Jahre hinweg aufgearbeitet hätten. Es handelt sich vielmehr um solche, die aufgrund ihres einfach gestrickten Habitus' weder zu Fortbildung noch zu räumlicher Mobilität in der Lage seien.

Diese sind es auch, die von ihr mit Ein-Euro-Jobs bedacht werden. Dabei weiß sie es zu schätzen, wenn die solchermaßen beglückten Arbeitslosen sich von ihr an die Hand nehmen lassen. Es sind also nicht die Arbeitslosen, die zu ihr kommen und um eine Arbeitsgelegenheit bitten; sie selbst weiß, was für die Betroffenen das Beste ist, und teilt es ihnen zu. Sie erinnert sich an einen Mann, der für sich und seine Frau kontinuierlich auf Stellensuche war:

„Wenn der irgendwo vorspricht, der ist nicht mehr vermittelbar auf dem ersten Markt, sie auch nicht. So, das war so der Sachstand. [...] Dann hab ich gesagt ‚Wissen Sie, was wir jetzt machen? Sie gehen in die [kommunale Beschäftigungsgesellschaft], beide, in eine Arbeitsgelegenheit [...] und ihr kommt mal raus, ihr kommt Mal in 'ne Arbeit, ne?‘“ (1233-1251).

Verdross bereitet es ihr dagegen, wenn die von ihr als nicht vermittelbar eingeschätzten Arbeitslosen sich nicht ihrem Urteil unterwerfen und am Wunsch nach einer Beschäftigung im ersten Arbeitsmarkt festhalten, anstatt dankbar die von ihr angebotenen Arbeitsgelegenheiten anzunehmen:

„Ich hab einen, der bewirbt sich auch bei Gott und der Welt, aber allein schon von seinem Äußeren her [...] hab ich schon gesagt, ‚Herr [Name], so haben Sie

keine Chance'. Ja, Taxifahrer zum Beispiel, wer stellt denn so jemanden als Taxifahrer ein? [...] Aber das sind oft Leute, die gehen auch in keine Arbeitsgelegenheit, also die lassen sich sanktionieren, gehen nicht in eine Arbeitsgelegenheit" (1532-1548).

Trotzdem gibt sie nicht auf und versucht, für möglichst alle ihrer Klienten möglichst viel zu tun: Vermittlungsgutscheine erhalten umstandslos alle, die die Voraussetzungen dafür erfüllen; dies verspricht mehr Erfolg als beispielsweise die Jobsuche der Arbeitslosen via Internet, da „viele [...] gar nicht damit umgehen“ können (1682). Und auch Arbeitslose, die sich selbstständig machen wollen, erhalten die entsprechende finanzielle Unterstützung (im SGB II: Einstiegsgeld). Allerdings werden sie kontinuierlich überprüft, und wenn einer von ihnen rote Zahlen schreibt, „dann hol ich ihn mir her und sag ‚Ja merkst du net, dass das ein Verlustgeschäft ist?‘“ (1747-1748).

Die zentrale Differenz zum ersten Deutungsmuster kann man darin sehen, dass das traditionell paternalistische in seiner direkten Bezugnahme auf den Arbeitslosen einer politischen Reflexion entbehrt. In dieser Dimension ist es dem einzelnen Klienten zugewandter, dabei aber auch ‚übergreifiger‘ als das sozialstaatskonservative Deutungsmuster. Von der Genese her könnte man hier wohl Verbindungen zu alten, tendenziell autoritären Sozialstaatsmodellen aufzeigen, die freilich in einer detaillierten Rekonstruktion genauer zu bestimmen wären.

3.3 *Arbeitsreligiöses Deutungsmuster: Niemand darf den Glauben an seine Chance verlieren*

Diese – in unserem Datenmaterial seltene – Zuwendungsform kommt gleichfalls ohne subjektive Schuldzuweisung aus. In ihr sind die Arbeitslosen Betroffene, die man, was die wesentliche Differenz zum ersten Deutungsmuster ausmacht, nicht allein lassen darf, weil es eine Aufgabe ihrer ‚Seelen‘ bedeuten würde. In Abgrenzung zum paternalistischen Deutungsmuster geht es in diesem nicht darum, einfach nur für Klienten da zu sein, sondern es wird die heilende und erlösende Wirkung des Glaubens an die Arbeit hervorgekehrt. Frau Seckendorff vertritt diese Mission, wie nachfolgend deutlich wird. Auf die Frage, wie sie damit umgeht, wenn ein Kunde sich wiederholt bewirbt und keine Stelle findet, antwortet sie:

„Das ist die Regel, das ist keine Ausnahmesituation, und es gibt Möglichkeiten zum Beispiel im Gespräch, dass man trotz Misserfolg immer wieder den Tag neu bewerten muss und damit auch die Chancen wieder neu bewerten muss und ich versuche den Kunden beizubringen, dass selbst wenn alles schiefgelaufen ist bislang in seinem Leben am nächsten Tag für ihn eine völlig

neue Chance sich ergeben kann, und dass er die Motivation bitte nicht verlieren sollte, und dass das heutzutage nicht unwahrscheinlich ist, weil man kann seinen Erfolg nicht mehr planen, man kann seinen Verkaufswert nicht mehr planen [...], und das sollte man sich auch abgewöhnen Energie dafür zu verwenden, sondern sollte tatsächlich die Energie dafür verwenden, sich noch mal zu bewerben oder den Kontakt zum Arbeitgeber herzustellen oder eine Saisontätigkeit aufzunehmen, die ja doch recht häufig angeboten wird, zum Beispiel Call-Center auch und so weiter, und dass über solche Wege durchaus reale Chancen bestehen, neue Chancen aufzutun und neue Kontakte herzustellen, das ist also so eine Art Motivationshilfe, die ich so geben kann, und so sehe ich die Dinge auch inzwischen selber“ (2006, 778-807).

In dieser strukturellen Erweckungstheologie stellt Frau Seckendorff die Chancen auf Arbeit als außeralltägliches Ereignis dar, das den Lebensweg von einem auf den anderen Tag komplett ändern kann. Sie selbst sehe die Dinge mittlerweile auch so, d.h. glaubt auch daran, was den religiösen Charakter unterstreicht.

Hintergrund dieser Haltung ist eine ‚endzeitliche‘ Einschätzung der Arbeitslosen und ihrer Lebensumstände:

„... die Kunden sind ärmer denn je, der Zustand ist desolat, ich nehme nur einfach mal die äußere Erscheinung, die hat sich wesentlich verschlechtert, ich nehme jetzt ganz einfach auch mal die Denkprozesse, die der Kunde so noch leisten kann, die sind so abgefahren, sag ich mal, so minimiert, dass er so ein begrenztes Leben hat, dass da überhaupt keine Inspiration teilweise zum Leben mehr vorhanden ist, ja also dass er tatsächlich nur noch das Dasein fristet“ (2006, 665-673).

Ein-Euro-Jobs sieht Frau Seckendorff dann als Kompensation dafür, dass die eigentliche Erlösung sich nicht einstellt. Wer das zusätzliche Einkommen brauchen kann, soll es gerne haben. Diejenigen, die ablehnen, muss Frau Seckendorff nicht disziplinieren, sie kann solche einfach gewähren lassen:

„... der eine möchte gerne einhundertzwanzig Euro im Monat anrechnungsfrei mitnehmen, hat dazu überhaupt keinen Kommentar und dem ist das völlig Banane. Und der andere sagt: ‚Halt stopp, ich bin jetzt hier (zwei Worte unverständlich) mittendrin und soll jetzt im sozialen Bereich für einen Euro arbeiten, das sehe ich nicht ein‘, muss sie dann auch nicht, wenn sie es nicht möchte, okay sie darf ablehnen ne, wir meinen es gut mit ihr, wenn sie meint, dass das für sie nicht gut ist ...“ (2006, 1319-1328).

3.4 Deutungsmuster Aktivieren: Niemand darf nur zu Hause sitzen und mit ALG II zufrieden sein

Dieses am häufigsten vorkommende, in sich facettenreichste Deutungsmuster ist primär damit charakterisierbar, dass in ihm die individuelle Aktivierbarkeit und faktische Aktivierung *aller* Arbeitslosen als Eigenwert betont wird. Wenn man so will, dann steht (mentale) Aktivierung an Stelle von wertgebundenen Begründungen des Umgangs mit Arbeitslosen, wie es in den vorgenannten Deutungsmustern der Fall ist. Herr Pirrung, Ex-Soldat, der nach Jahren im Sozialamt nun in einer süddeutschen ARGE als Arbeitnehmervermittler wirkt, erläutert seinen Umgang mit den vielen chancenlosen Klienten wie folgt, dass er nämlich darauf achte:

„... ob die Person vor allem kooperativ ist, das ist das A und O. Im Moment bei weniger qualifizierten Kunden bleibt meiner Meinung zunächst nichts anders übrig wie Aufbaukurse oder beziehungsweise Maßnahmen entsprechend weiterzugeben, bedeutet also, jemand, der weniger qualifiziert ist und auch aus dem Gesamtbild heraus die nächsten paar Jahre oder vielleicht sogar Jahrzehnte nichts gearbeitet hat, diese Person zu vermitteln in den ersten Arbeitsmarkt, das geht in der Regel in die Hose, hier müssen entsprechende Aufbautätigkeiten geleistet werden in Form von Aktivierungs- oder Trainingsmaßnahmen ...“ (561-572).

Unter „Aufbautätigkeiten“ fallen in diesem Deutungsmuster also vor allem die Kooperation mit der ARGE respektive dem Mitarbeiter und Substitute für Arbeit (vor allem: Ein-Euro-Jobs) und andere Maßnahmen oder Kurse. Und dies für alle Arbeitslosen, denn Herr Pirrung findet es

„... absolut falsch, [Langzeitarbeitslose] in Ruhe zu lassen [...] ich find' es sind Leute, die auch die Chance haben müssen, wieder in Arbeit zu kommen, jeder muss etwas bekommen, niemanden soll man allein lassen“ (1789-1792).

Herr Pirrung schickt solche „Leute in [...] sechswöchige Kurse [...], was es heißt, Bewerber zu sein auf dem Arbeitsmarkt“ (573-577). In diesem sinnfälligen sprachlichen Detail, dass er „die Leute“ nicht in ein mehrtägiges Bewerbungstraining schickt, sondern in einen sechswöchigen Bewerberkurs, wird deutlich, dass „arbeitslos“ in diesem Deutungsmuster nicht mehr eine biographische Passage ausmacht, sondern zur *Identität* des Bewerbers wird: Ein Arbeitsloser, der sich dauerhaft aktiviert und am Arbeitsmarkt orientiert.

Die Identifizierung der Klienten als „Suchende“ folgt nun einem präventiv-therapeutischen Ansinnen, dass es nämlich grundsätzlich für *alle* Klienten besser sei, wieder am Arbeitsmarkt orientiert zu werden bzw. daran orientiert zu bleiben, als „im

Volksmund ausgedrückt: die Schnauze voll [zu] haben und nur zu Hause zu sitzen“ (1797-1798) – also Aktivierung als Akt eines rationalen Helfens, als Chancenoptimierung für den einzelnen Arbeitslosen. Frau Neveling, Arbeitsvermittlerin in einer Region in Pendlernähe nach Berlin, sieht ihre Arbeit mit Klienten auch und vor allem als eine solche mentale Arbeitsmarktanpassung, und zwar als eine ‚Entideologisierung‘ des Bezugs der ansässigen Arbeitslosen zum Arbeitsmarkt:

„... ich kann noch so gut sein, wenn ich hier wohne und ‘n Haus habe und aufgewachsen bin, aber erst mal aus meiner Ideologie auch rauskommen muss, um mich zu verändern, da sind die Leute jetzt vielleicht nach zehn Jahren fünfzehn Jahren angekommen, aber das muss ich ja erst mal verinnerlichen, ja, und da muss ich auch äh ‘n gewissen Schutz ja auch haben ...“ (1029-1035).

Frau Neveling argumentiert implizit mit einer Rekonstruktion der Genese der Habitusformation ihrer ‚DDR-geprägten‘ Klienten, um vordergründig deren Resistenzen zu erklären – langfristig um diese freilich zu verändern. Die Veränderung von Perspektiven der Klienten gemäß den Anforderungen von Arbeitsmarkt und Gesetz kann man auch als typisch für dieses Deutungsmuster bezeichnen. Für die Veränderung noch nicht aktivierter Klienten, also solcher, die mit ALG II „zufrieden sind“, setzt Frau Neveling – wie auch Herr Pirrung und andere Arbeitsvermittler dieses Deutungsmusters – vor allem auf Transparenz:

„Wenn Sie so ein Leben führen wollen‘ – sag‘ ich dem Menschen auch, ich sprech‘ das ziemlich direkt und offen auch an – ‚is das Ihre Entscheidung, ich kann jetzt hier nur Sie darauf aufmerksam machen, Sie müssen alle Möglichkeiten nutzen, um weitestgehend unabhängig von der Grundsicherung zu leben‘“ (801-808).

Offen legt Frau Neveling ihren Kunden die Anforderungen des Gesetzes nahe, denen sich die Klienten, wollen sie Sanktionen zukünftig vermeiden, werden fügen müssen. Dafür ist die Einsicht der vor allem in der Peripherie lebenden Klienten in die Notwendigkeit, mobil zu werden, zentral, wie wir an anderer Stelle dargelegt haben (siehe Sondermann u.a. 2007).

Für die „Aufbautätigkeit“ am Klienten sind, um auf Herrn Pirrung zurückzukommen, Arbeitsgelegenheiten besonders gut geeignet:

„... ist mit Sicherheit auch ‘ne gute Sache, diese Maßnahmen, weil ich auch der Meinung bin, dass ein gewisses Klientel aus dem Arbeitsmarktprozess sehr entwöhnt ist und es halt erst wieder lernen muss, was es heißt, morgens um

sieben aufzustehen, Mittagspausen zu haben und erst ab sechzehn Uhr wieder nach Hause gehen zu dürfen“ (1203-1209).

Herr Pirrung vergibt die Ein-Euro-Jobs am liebsten an jene, „*die sich schon freiwillig anbieten*“ (1100), weil diese schon die richtige Einstellung bzw. die Einsicht mitbringen, dass sie am ersten Arbeitsmarkt (derzeit noch) keine Chancen haben. Die Gruppe der wenigen Unmotivierten, etwa Abbrecher von Ein-Euro-Jobs, werden von ihm ohne Pardon sanktioniert. Denn er reagiere recht heftig auf Aussagen wie: „*Ich bekomme ja genug Geld vom Staat und was soll ich jetzt arbeiten gehen, wenn ich dadurch nur hundert Euro mehr habe*“ (1443-1444). Dies sei ein:

„ganz besonderes Klientel, das von mir auch dementsprechend mit Arbeit belohnt wird, weil hier ja offensichtlich quasi 'ne Arbeitsverweigerung auch vorliegt, das bedeutet also die Leut' die haben es irgendwie verlernt, für ihr Einkommen entsprechend tätig zu werden [...] die Leute haben's verlernt für das, was sie bekommen, auch arbeiten zu gehen ...“ (1459-1467).

Herr Pirrung fordert als *quid pro quo* eine Gegenleistung: Wer vom Staat bekommt, den schickt er in pädagogischer Absicht in Arbeitsgelegenheiten, „*um entsprechend auch die Leute wieder zu erziehen, was es bedeutet, sein eigenes Geld zu verdienen und seine Familie ernähren zu können*“ (1812-1814). Frau Noack, eine junge Vermittlerin aus Ostdeutschland, begründet die neue Reziprozität weniger autoritär, sondern wie folgt:

„Die Leute, wo gar nichts geht, die können wir dann in diese gemeinnützige Tätigkeit stecken, die bekommen Leistung vom Staat und leisten zusätzlich ein bisschen was, für den Staat, ich bin der Meinung, dass jeder arbeiten kann und in seinem Restleistungsvermögen zumindest, egal wie's nun ausgestattet ist, immer noch wenigstens einen Teil Arbeit leistet für den Staat [...] also ich finde, jeder sollte was für den Staat leisten, wenn er auch vom Staat Geld bekommt ...“ (974-987).

Kommt dieses Deutungsmuster der Arbeitsmarktorientierung und Verbesserung der ‚Employability‘, wie wir oben sahen, legitimatorisch als erzieherischer Selbstzweck aus, so wird es empirisch dennoch oft, wie etwa bei Frau Noack und Herrn Pirrung, in einer Gerechtigkeitsethik der Gegenleistung begründet. Frau Noack erläutert etwa im Interview die *institutionellen* Leistungen: „*wir haben da eine ganze Bandbreite anzubieten für die Mitmenschen*“ (232-233) wie Jobangebote, Mobilitätshilfen, EDV-basierte Stellensuche, bundesweite Vermittlung. Die ARGE tritt mit ihrem reichhaltigen Angebot an die „Kunden“ heran. Daher kann man umgekehrt von diesen erwarten, dass sie jetzt das ihre tun, um sich für das „*große Ziel*“ (235) des ersten Arbeitsmarkts fit zu machen.

Dieses Deutungsmuster weist somit im Vergleich zu den vorhergehenden drei Deutungsmustern die größte Nähe zu der formalrationalen Neubestimmung der neuen politischen Reziprozität auf, wie sie den ‚welfare to work‘-Sozialpolitiken entspricht. Diese wird zwischen den beiden singulären Akteuren „Staat“ und „Subjekt“ konstruiert, eine Dualität, die an Stelle der ‚alten Reziprozitäten‘ der Verantwortung, der Brüderlichkeit oder subsidiären Abhängigkeit tritt und „politische Vergemeinschaftung“, „Volkssouverän“ oder „Herrschaftsverband“ als zentrale Begriffe politischer Legitimationsmodelle zu ersetzen trachtet. Es handelt sich bei diesem Deutungsmuster nun nicht nur um das formalste und rationalste, sondern auch und zugleich – was seine Darstellung nicht ganz einfach macht – um das individuell offenste der rekonstruierbaren Deutungsmuster. Dies wird darin deutlich, dass die Arbeitsvermittler, die in diesem Deutungsmuster argumentieren, ihre Macht gegenüber ihren Klienten individuell eigenmächtig (und damit reichlich willkürlich) nutzen, so Herr Pirrung, wenn er sagt: *„... letztendlich liegt's doch in meiner Hand, von meinem individuellen Wahrnehmungsvermögen, ob jemand für a gewisse Stelle geschaffen ist oder nicht ...“* (1056-58). Für Klienten ergibt sich daraus eine Verschiebung von struktureller zu individueller Machtkonfrontation: Nicht nur Vermittlung auf Stellen, sondern auch Zugang zu Maßnahmen und die Art der kommunikativen Zuwendung hängen auch davon ab, an welchen Arbeitsvermittler man gerät (siehe Behrend u.a. 2006).

4 Fazit: Sisyphos

Zwar unglücklich, aber immerhin aktiviert: So muss man sich Sisyphos wohl mehr und mehr vorstellen. Denn nicht nur scheint das aktivierende Deutungsmuster unter den Vermittlern zu dominieren; auch die anderen Deutungsmuster gehen von der Prämisse aus, dass Arbeit bzw. Beschäftigung Vorrang vor dem Bezug von Sozialleistungen haben muss, was nur im sozialstaatskonservativen Muster dahingehend variiert wird, dass diese Prämisse für erwiesenermaßen Chancenlose außer Kraft gesetzt wird. Die meisten Arbeitslosen halten nun ihrerseits Aktivierung zumindest grundsätzlich im Sinne der Eigenbemühungen um eine Stelle für wichtig (auch wenn sie die vielfach vorgeschriebene konkrete Ausgestaltung, etwa eine bestimmte Anzahl von Bewerbungen pro Woche nachzuweisen, häufig als sinnlos erachten, auch hierin zumindest mit einem Teil der Vermittler einig) – und sei es nur deshalb, weil viele von ihnen gar nicht die ‚naive‘ Hoffnung, über die öffentliche Arbeitsverwaltung an eine Stelle zu gelangen, mitbringen und dieser daher eher distanziert gegenüberstehen. Gerade für Langzeitarbeitslose mit schlechten Aussichten bleibt aber

die Arbeitsverwaltung schon wegen der finanziellen Leistungen, auf die sie angewiesen sind und die sie dort erhalten, ein wichtiger Bezugspunkt.

Als *People Processing* (oder *Human Service*) *Organization* (Hasenfeld 1972, 1992) übt die Arbeitsverwaltung erhebliche Macht aus, indem sie ihre Klienten kategorisiert, beurteilt und bewertet, ihnen auf dieser Grundlage Leistungen und Maßnahmen zu- oder abspricht und es nicht zuletzt unternimmt, motivierend, disziplinierend oder kontrollierend auf sie einzuwirken. Politiken der Aktivierung oder der ‚workfare‘, die Gegenleistungen der Leistungsempfänger betonen (Cox 1998, Clasen u.a. 2001), müssen solche Elemente und damit die Macht der Verwaltung noch verstärken (Handler 2005). Diese Macht ist aber unzureichend beschrieben, wenn ausschließlich die Elemente von Kontrolle, Disziplinierung und Abschreckung hervorgehoben werden (so etwa bei Peck 2001: 346-348). Arbeitsvermittler, die den Arbeitslosen mit Zuwendung statt mit Zwang gegenüberstehen, dürften bei Letzteren mehr Einvernehmen erzielen und dazu beitragen, dass auch jene, die die Erfolglosigkeit noch so großer Bemühungen um einen Arbeitsplatz praktisch erfahren, der Arbeitsmarktpolitik und der diese verkörpernden Arbeitsverwaltung nicht jegliche Berechtigung absprechen. Die Arbeitsgelegenheiten, die hinsichtlich einer Einmündung in dauerhafte Beschäftigung nahezu erfolglos sind (nur 17 Prozent der knapp 760 000 Personen, die zwischen Mai 2006 und April 2007 eine Arbeitsgelegenheit beendeten, waren sechs Monate später sozialversicherungspflichtig beschäftigt [Bundesagentur für Arbeit 2007]) fügen sich in dieses Bild: Gelegentlich disziplinierend oder als *work test* eingesetzt, werden sie gerade von Arbeitslosen, die sich mit ihrer Chancenlosigkeit abgefunden haben – andere empfinden Arbeitsgelegenheiten häufig als Zumutung, da sie sie am Ideal der sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung messen –, als willkommene Abwechslung sowie als Möglichkeit sinnstiftender Tätigkeit und auch der Einkommensaufstockung wahrgenommen.

Der Zuwendung zu den ‚arbeitsmarktfernen‘ Klienten seitens der Arbeitsvermittler wird gesetzlich – trotz der gleichzeitigen Zunahme von Handlungsvorgaben seitens der Institution (Behrend 2007) – ein größerer Raum als vor den Reformen zugesprochen – und auch zur Durchsetzung der Arbeitsmarktpolitik benötigt. Die Arbeitsvermittler erhielten also mehr Vorgaben und zugleich zu deren Umsetzung mehr Handlungsspielräume. Die hier knapp skizzierten handlungsleitenden Deutungsmuster geben einen Eindruck davon, wie diese potentiell machtvollen Handlungsspielräume faktisch gefüllt werden und für den einzelnen Klienten ein gehöriges Maß an Intransparenz und willkürlicher (weil individueller) Bevormundung bedeuten können.

Literaturverzeichnis

- Bender, Gerd; Bieber, Daniel; Hielscher, Volker; Marschall, Jörg; Ochs, Peter; Vaut, Simon (2006): „Organisatorischer Umbau der Bundesagentur für Arbeit. Evaluation der Maßnahmen zur Umsetzung der Vorschläge der Hartz-Kommission, Arbeitspaket 2, Evaluationsbericht im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit (BMWA)“, Saarbrücken: Peter Ochs/iso Institut für Sozialforschung und Sozialwirtschaft.
- Behrend, Olaf (2007): „,... das geht zu Lasten eigener Emotionalität – Instrumente zur Kundensteuerung in Arbeitsverwaltungen aus der Sicht von Arbeitsvermittlern“, in: Wolfgang Ludwig-Mayerhofer; Olaf Behrend; Ariadne Sondermann (Hg.): *Fallverstehen und Deutungsmacht. Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten*. Opladen: Barbara Budrich, S. 97-117.
- Behrend, Olaf; Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang; Sondermann, Ariadne; Hirseland, Andreas (2006): „Im Schatten der Aufmerksamkeit – die Arbeitsvermittler“, *IAB-Kurzbericht* 21/2006. Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Agentur für Arbeit.
- Blien, Uwe; Hirschenauer, Franziska; Arendt, Manfred; Braun, Hans Jürgen; Gunst, Dieter-Michael; Kilcioglu, Sibel; Kleinschmidt, Helmut; Musati, Martina; Roß, Hermann; Vollkommer, Dieter; Wein, Jochen (2004): „Typisierung von Bezirken der Agenturen für Arbeit“, *Zeitschrift für Arbeitsmarktforschung* 37: 146-175.
- Bundesagentur für Arbeit (2007): „Arbeitsmarkt in Zahlen: Förderstatistik (Ausgabe 11/2007)“, Nürnberg: Bundesagentur für Arbeit.
- Clasen, Jochen; Kvist, Jon; van Oorschoot, Wim (2001): „On Condition of Work: Increasing Work Requirements in Unemployment Compensation Schemes“ in: Mikko Kautto; Johan Fritzell; Bjorn Hvinden; Jon Kvist; Hannu Uusitalo (Hg.): *Nordic welfare states in the European context*. London, New York: Routledge, S. 198-231.
- Cox, Robert Henry (1998): „The Consequences of Welfare Reform: How Conceptions of Social Rights are Changing“, *Journal of Social Policy* 27: 1-16.
- Handler, Joel F. (2005): „Myth and Ceremony in Workfare: Rights, Contracts, and Client Satisfaction“, *The Journal of Socio-Economics* 34: 101-124.
- Hasenfeld, Yeheskel (1972): „People Processing Organizations: An Exchange Approach“, *American Sociological Review* 37: 256-263.
- Hasenfeld, Yeheskel (1992): „The Nature of Human Service Organizations“, in: Yeheskel Hasenfeld (Hg.): *Human Services as Complex Organizations*. Newbury Park: Sage, S. 3-23.
- Heinrich, Marc (2003): „MoZArT-Modellversuche gelungen“, *Bundesarbeitsblatt* 4-7.
- Hielscher, Volker (2007): „Die Arbeitsverwaltung als Versicherungskonzern? Zum betriebswirtschaftlichen Umbau einer Sozialbehörde“, *PROKLA* 148: 351-368.
- Honegger, Claudia; Bühler, Caroline; Schallberger, Peter (2002): *Die Zukunft im Alltagsdenken. Szenarien aus der Schweiz*. Konstanz: UVK.

- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang; Sondermann, Ariadne; Behrend, Olaf (2007): „,... Jedes starre Konzept ist schlecht und passt net' in diese Welt' – Nutzen und Nachteil der Standardisierung der Beratungs- und Vermittlungstätigkeit in der Arbeitsvermittlung“, *PROKLA* 148: 369-381.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang; Behrend, Olaf; Sondermann, Ariadne (2008): „Disziplinieren und Motivieren. Zur Praxis der neuen Arbeitsmarktpolitik“, in: Adalbert Evers; Rolf G. Heinze (Hg.): *Sozialpolitik: Ökonomisierung und Entgrenzung*. Wiesbaden: VS-Verlag (im Erscheinen).
- Oevermann, Ulrich (2001): „Die Struktur sozialer Deutungsmuster – Versuch einer Aktualisierung“, *Sozialer Sinn* 2: 35-81.
- Peck, Jamie (2001): *Workfare States*. New York, London: Guilford Press.
- Rüb, Friedbert W. (2003): „Vom Wohlfahrtsstaat zum ‚manageriellen Staat‘? Zum Wandel des Verhältnisses von Markt und Staat in der deutschen Sozialpolitik“, in: Roland Czada; Reinhard Zintl (Hg.): *Politik und Markt. PVS - Politische Vierteljahresschrift, Sonderheft 34*. Wiesbaden: VS-Verlag, S. 256-299.
- Schönig, Werner (2002): „Institutionelle Perspektiven der Bundesanstalt für Arbeit – Maßgeschneiderte Betreuung durch das neue Steuerungsmodell?“ *Sozialer Fortschritt* 51: 9-12.
- Schütz, Holger; Oschmiansky, Frank (2006): „Arbeitsamt war gestern. Neuausrichtung der Vermittlungsprozesse in der Bundesagentur für Arbeit nach den Hartz-Gesetzen“, *Zeitschrift für Sozialreform* 52: 5-28.
- Sell, Stefan (2002): „Arbeitsämter – ein Auslaufmodell?“ *Wirtschaftsdienst* 82: 145-152.
- Sell, Stefan (2006): „Modernisierung und Professionalisierung der Arbeitsvermittlung. Strategien, Konzepte und Modelle unter Berücksichtigung internationaler Erfahrungen. Gutachten der Friedrich-Ebert-Stiftung“, Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- Sondermann, Ariadne; Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang; Behrend, Olaf (2007): „Willst du deine Freunde oder willst du Geld verdienen?' Räumliche Mobilität in den Deutungen von Arbeitsvermittlern und Arbeitslosen“, *Sozialer Fortschritt* 56: 173-180.