

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

Zur Veröffentlichung vorgesehen in:
Wolfgang Ludwig-Mayerhofer, Olaf Behrend, Ariadne Sondermann (Hg.):
Fallverstehen und Deutungsmacht. Akteure in der Sozialverwaltung und
ihre Klienten. Opladen: Verlag Barbara Budrich, 2007

Olaf Behrend

„... das geht zu Lasten eigener Emotionalität“ –
**Instrumente zur Kundensteuerung in
Arbeitsverwaltungen aus Sicht von Arbeitsvermittlern**

Discussion Paper No. 5
Siegen 2007

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Draft – please do not quote without obtaining permission from the author(s)

„... das geht zu Lasten eigener Emotionalität“ – Instrumente zur Kundensteuerung in Arbeitsverwaltungen aus Sicht von Arbeitsvermittlern

Zusammenfassung

Die Bundesagentur für Arbeit hat im Zuge ihrer umfassenden Organisationsreform Kundengruppen für Arbeitgeber und Arbeitnehmer eingeführt. Die vier Kundengruppen für letztere liegen den ebenfalls neuen Handlungsprogrammen zu Grunde, die wiederum den Umgang der Arbeitsvermittler mit den arbeitslosen Klienten organisational effizienter steuerbar machen sollen. Nachfolgend werden zuerst die Eckpunkte dieser neuen Prozesssteuerung, vor allem die Kundengruppen, knapp erläutert. Tendenziell im Gegensatz zur organisationalen Programmatik lege ich dann die empirischen Handlungsanforderungen an Arbeitsvermittler dar, welche (für Sozialverwaltungen in typischer Weise) zwischen *individuellem Fallverstehen* auf der einen und *Subsumtion des Falls unter standardisierte Verwaltungsvorgaben und gesetzliche Regelungen* auf der anderen Seite changieren. Auf der Grundlage qualitativer Interviews mit Arbeitsvermittlern zeige ich dann, dass viele Arbeitsvermittler Kundengruppen und Prozesssteuerung als Zunahme an Selbstreferenz der Organisation, Formalisierung sowie Abkehr vom Klienten wahrnehmen. Da die meisten Arbeitsvermittler habituell einen – individuell sehr unterschiedlichen (und damit zumindest in Teilen professionalisierungsbedürftigen) – fallspezifischen Klientenumgang entwickelt haben und pflegen, und diesen durch die Kundengruppen und Handlungsprogramme sabotiert sehen, okkupieren sie in durchaus systematischer Weise und eigenmächtig neue Handlungsspielräume im Rahmen der Vorgaben. Unbenommen dieser organisationalen Subversion realisieren sie auf ihre je individuelle Weise gegenüber den „Kunden“ zugleich die Durchsetzung der Subjektivierung der Arbeitslosigkeit, was dem Geist der neuen Gesetzgebung und der Instrumente entspricht, indem sie im Gespräch die Verantwortung für ‚ihre‘ Arbeitslosigkeit den Arbeitslosen immer wieder individuell zuschreiben.

„... This impedes your emotionality“ – New organizational instruments in Germany's Public Employment Service in the view of PES staff members

Abstract

In the process of recent organizational reforms, the 'Bundesagentur für Arbeit' (BA), Germany's Public Employment Service (PES), has introduced 'customer groups' for employers and employees. The latter are classified in four groups, on which the new instrument of 'action programs' is grounded. This instrument intends to control more efficiently on the organizational level the way PES staff work with clients. The paper starts with a brief outline of the cornerstones of this process control program, in particular the customer groups. Next, the exigencies of PES staff in dealing with clients are exposed, which stand at least in partial contrast to the organizational program. These exigencies, which the PES shares with other public social services, oscillate between *individual case comprehension* on the one hand and *subsumption under administrative rules and laws* on the other hand. Based on qualitative interviews with PES staff I show that many staff members perceive the 'customer groups' and the process control as self-referential, formalistic and less client-oriented. Furthermore PES staff members see themselves frustrated and impeded in their case oriented approaches towards the clients (approaches which appear to be quite idiosyncratic and therefore reveal a lack of professionalization). In reaction to this, staff members employ the 'customer groups' quite often in an individual, discretionary manner. This individual use defends their

scope of action required for their individual work with the client. Their aversion to process control notwithstanding members of staff, in their individual work, ascribe the responsibility for unemployment to the unemployed themselves. This ascription is in line with the goals of the reformed laws and instruments.

Olaf Behrend

„... das geht zu Lasten eigener Emotionalität“ – Instrumente zur Kundensteuerung in Arbeitsverwal- tungen aus Sicht von Arbeitsvermittlern

1 Vorbemerkungen

Im Marketing (Kotler 2004), aber auch im strategischen Management (Müller-Stewens/Lechner 2003) sind Kunden- bzw. Zielgruppen ein wesentliches Instrument zur Beschreibung und quantitativen Schätzung der Marktpotentiale, zur internen Entwicklung der Produktpalette, man denke an lebensstilsensible Produkte wie Autos, Elektro- (Home Entertainment) oder Küchengeräte und deren Vermarktung sowie Kommunikation. Zur Konstruktion solcher Klassifikationen werden in der Regel externe Berater herangezogen (zum Beraterkapitalismus siehe Resch 2005). Mit Kundengruppen arbeitet seit ihrer Reorganisation im Gefolge der sog. Hartz-Reformen auch die Bundesagentur für Arbeit. Arbeitslose, die entweder bei Agenturen für Arbeit (zuständig für die Betreuung Arbeitsloser nach dem SGB III), oder bei sog. ARGE n (Grundsicherungsträgern nach dem SGB II) ¹ gemeldet sind, werden demnach einer Kundengruppe zugeordnet.

Die Vorstellung, Agenturen für Arbeit bzw. ARGE n hätten es mit „Kunden“ zu tun, entspricht einer der Steuerungsmaximen des „New Public Management“ (siehe

1 Arbeitslose, die keine Ansprüche auf Leistungen nach dem SGB III (Arbeitslosengeld, abgekürzt ALG) haben, können bei Erfüllung der Voraussetzungen Leistungen nach dem SGB II beziehen, das Arbeitslosengeld II (ALG II, vielen Menschen besser bekannt unter dem Namen „Hartz IV“). Zuständig für die Erbringung der Leistungen nach dem SGB II sind, abstrakt gesprochen, die Grundsicherungsträger. Das SGB II regelt in diesem Zusammenhang, dass die Bundesagentur die „Regelleistung zur Sicherung des Lebensunterhaltes“ (derzeit 345 Euro pro Monat), Kranken- und Pflegeversicherung sowie für die Leistungen zur Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt (also z.B. Trainingsmaßnahmen, Eingliederungszuschüsse, Arbeitsgelegenheiten usw.) zuständig ist, die kommunalen Träger (kreisfreie Städte und Kreise) hingegen für die Leistungen für Unterkunft und Heizung sowie für Kinderbetreuung, Schuldnerberatung, psychosoziale Betreuung und Suchtberatung. In der Mehrzahl der Arbeitsagenturbezirke haben sich die Bundesagentur und die kommunalen Träger zu sogenannten Arbeitsgemeinschaften (ARGE n) zusammengeschlossen. In einer Reihe von Bezirken werden im Rahmen der sog. Experimentierklausel (§ 6a SGB II) sämtliche Aufgaben von den kommunalen Trägern (den sog. Optionskommunen) wahrgenommen. Vor allem bei letzteren werden selbst entwickelte Kundengruppen an Stelle des BA-Instrumentes verwendet.

Schröter/Wollmann 2005). Im Rahmen der Umsetzung der „Hartz-Reformen“ hatte die BA – u.a. zur Entwicklung eines Instrumentes zur „Kundensteuerung“ – bekanntlich auf externe Berater (McKinsey) zurückgegriffen, von denen inzwischen einige direkt bei der BA unter Vertrag sind. Auf den vier Kundengruppen der BA bauen wiederum die im Zuge der Reformen gleichfalls eingeführten „Handlungsprogramme“ auf. Letztere generieren auf Basis der Subsumtion eines Arbeitslosen unter eine der Kundengruppen einen standardisierten Vorschlag zur Intervention, der im allgemeinen eine enge Auswahl aus der Bandbreite arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen des SGB III vorgibt. Der Vorschlag soll für den Mitarbeiter der Institution bindenden Charakter haben; ist eine Maßnahme in einem Handlungsprogramm nicht vorgesehen, muss der Mitarbeiter eine Regelverletzung begehen bzw. einen sehr erheblichen Begründungsaufwand leisten, will er einem Arbeitslosen diese Maßnahme dennoch angedeihen lassen.

Die Vorstellung von „Kunden“ in diesem sozialen Feld ist immer noch irritierend. Arbeitsagenturen und ARGEn verkaufen nichts, Arbeitslose kaufen dort weder stoffliche Produkte noch Dienstleistungen; es gibt auch (abgesehen von Anbietern von Maßnahmen) keinen „Arbeitslosigkeitsmarkt“. Arbeitslose sind ja vor allem deshalb in einer Krise, weil niemand auf dem Arbeitsmarkt ihre Arbeitskraft kauft. Wozu dann der Kundenbegriff und die Einteilung der damit bezeichneten Arbeitslosen in Kundengruppen? Was bewirken Kundengruppen? Wie werden sie von den Mitarbeitern der Institutionen verwendet?

Antworten auf diese und andere Fragen gibt das vom IAB finanzierte Forschungsprojekt „Organisationsreform der Arbeitsämter und neue Maßnahmen für Arbeitssuchende: Soziale Ungleichheit und Partizipationschancen Betroffener“, das an der Universität Siegen angesiedelt ist. Dieses Projekt ist mit einer Evaluierung dessen befasst, ob – und wenn ja, inwieweit – die seit 2003 durchgeführten Reformen der sozialen Sicherung und Arbeitsverwaltungen, eben die sogenannten „Hartz-Reformen“, den betroffenen Akteuren, also arbeitslosen Leistungsbeziehern („Kunden“) und den sie betreuenden Vermittlungsmitarbeitern (aus Agenturen und ARGEn) Ressourcen zur Verfügung stellen, die situativ wie längerfristig Handlungsspielräume eröffnen. Am Ende dieses Begründungszusammenhangs geht es letztlich um die Frage, ob Arbeitslosen durch die veränderte rechtliche, institutionelle und handlungspraktische Adressierung Partizipationschancen eher eröffnet oder eher verschlossen werden. Das Forschungsprojekt zielt also nicht auf eine quantitative Evaluierung der Wirksamkeit einzelner sogenannter Instrumente oder Produkte ab. Vielmehr geht es grundsätzlicher darum den Einfluss zu untersuchen, den die rechtlichen und institutionellen Reformen auf habituelle Handlungsmuster (Bourdieu 1993, Schallberger 2003) und Deutungsmuster (Honegger et al. 2002, Oevermann 2001) der Akteure (inkl. darin enthaltener Konzeptionen sozialer Ordnung) haben, ob sie letztere verändern oder aber mit diesen kollidieren und schließlich inwieweit

durch die Veränderungen der Rahmenbedingungen Ressourcen und Autonomiepotentiale der Akteure vergrößert oder verkleinert werden.²

Diese Fragestellung nach dem Verhältnis von Steuerungs- und Handlungsebene (genauer gesagt: nach der empirischen Begrenztheit der willkürlichen Gestaltbarkeit der Steuerungsebene durch die Eigensinnigkeit der Akteure auf der Handlungsebene) macht es methodisch letztlich unabdingbar, einzelne Akteure möglichst unstandardisiert zu befragen und dann die so erhobenen Daten mit fallrekonstruktiven (qualitativen) Analysemethoden auszuwerten. In zwei Befragungswellen im Sommer 2005 und im Sommer 2006 wurden von Projektmitarbeitern des IAB entsprechende leitfadengestützte, aber weitgehend offene Interviews mit 68 „arbeitnehmerorientierten Vermittlungsfachkräften“ bzw. „BewA-Vermittlern“ (so der ‚BA-Slang‘), nachfolgend meist als „Arbeitsvermittler“ bezeichnet, aus Arbeitsagenturen und ARGen über deren Arbeit mit Arbeitslosen und die Reformen geführt. In der zweiten Welle wurden in drei ausgewählten Bezirken 15 Mitarbeiter erneut befragt, dort kamen 16 weitere Interviews mit Führungskräften hinzu³ Die zentral von der Bundesagentur für Arbeit entwickelten Instrumente „Kundendifferenzierung“ und „Handlungsprogramme“ befanden sich ab 2005 in den elf untersuchten Agenturbezirken in der Erprobung bzw. bereits im Einsatz, weshalb sie in der ersten Interviewwelle häufig ungestützt von Seiten der Befragten thematisiert wurden. In der zweiten Erhebungsrunde wurde die Kundendifferenzierung dann explizit in den Interviewleitfaden aufgenommen.

Nachfolgend werden zunächst die Eckpunkte der Programmatik der Kundengruppen, die den Handlungsprogrammen zu Grunde liegen, dargestellt (2.). Es folgt eine knappe begriffliche Einrichtung der Handlungskonstellation zwischen Arbeitsvermittler und Arbeitslosem. Dann werden, im zentralen Abschnitt dieses Beitrags, Einschätzungen und Verwendungen der Instrumente zur Kundensegmentierung

2 Mitglieder des Forscherteams sind neben dem Autor Wolfgang Ludwig-Mayerhofer und Ariadne Sondermann, denen ich viele konstruktive Hinweise für diesen Beitrag verdanke.

3 Nachfolgend beziehen wir uns vor allem auf die Interviews aus dem Jahr 2005. An dieser Stelle möchten wir uns bei den IAB-Projektmitarbeitern, den Pro-IABs, ganz herzlich für die engagierte Durchführung der Interviews ebenso wie für zahlreiche Auskünfte über das Innenleben der BA und seine Veränderungen bedanken. Unser Dank gilt ebenso allen Interviewpartnern, die sich während einer Zeit rapiden organisationalen Wandels und dementsprechend hoher Belastungen für ein Interview zur Verfügung stellen. – Zu erwähnen bleibt, dass neben den Vermittlern und Führungskräften im Sommer 2005 auch 58 Arbeitslose, die Klienten entweder einer Arbeitsagentur oder einer ARGE waren, zu ihrer Situation und ihren Erfahrungen mit den genannten Institutionen befragt wurden, 27 von ihnen nach einem Jahr nochmals. Auf diese Interviews gehen wir im Rahmen dieses Beitrags nicht ein (siehe Sondermann et al. 2007)

durch Arbeitsvermittler dargelegt und die damit einhergehenden Veränderungen im Umgang mit den Arbeitslosen gedeutet (4.). Ein Fazit beschließt den Text (5.).

2 Eckpunkte der Programmatik der Kundengruppen

Alle ALG und die meisten ALG-II Empfänger werden von den Vermittlungsfachkräften einer der vier Kundengruppen zugeordnet. Die unterschiedlichen Kundengruppen wurden von der Bundesagentur für Arbeit wie folgt definiert (folgende Aufstellung der BA zitiert nach Behrend et al. 2006):

- Kunden mit *Marktprofil* sind Kunden ohne Handlungsbedarf, die voraussichtlich aus eigener Initiative eine Stelle finden und ohne umfangreiche Unterstützung durch die Arbeitsagentur vermittelbar sind.
- Kunden mit Beratungsprofil „Fordern“ verfügen über eine Qualifikation, die am Arbeitsmarkt prinzipiell nachgefragt wird, weisen aber Defizite im Bereich Einstellung/Motivation auf und/oder bewegen sich in einem für ihre Situation ungünstigen Arbeitsmarkt. Die Arbeitsplatzchancen können nur durch eine veränderte Suchperspektive erhöht werden.
- Kunden mit Beratungsprofil „Fördern“ sind engagierte Kunden mit Handlungsbedarf im Bereich Qualifikation/Fähigkeiten und/oder objektiver Hemmnisse. Durch „Fördern“ können die Integrationschancen auf dem 1. Arbeitsmarkt deutlich erhöht werden.
- Kunden mit Betreuungsprofil sind Kunden mit multiplen Problemlagen, die mittelfristig kaum oder nicht vermittelbar sind. Die Integrationschancen können kurzfristig weder durch „Fördern“ noch durch „Fordern“ erhöht werden. Im Vordergrund der Beratung und Betreuung steht der Abbau der Vermittlungshemmnisse.

Im Fokus des „Förderns und Forderns“ steht die Kategorie des „Beratungskunden“, von denen, wie aus der Auflistung hervorgeht, zwei unterschieden werden: Der „Beratungskunde „Fordern“ habe Probleme mit seiner Situationseinschätzung, Motivation und Mobilitätsbereitschaft. Eine Änderung dieser Einstellungen wird vom SGB gefordert. Diese Forderung umfasst oft gravierende Interventionen (Berufswechsel und Zumutbarkeit, räumliche, status- und einkommensmäßige Mobilität) in das Leben des Arbeitslosen. Die zentralen Vokabeln für den „Beratungskunden Fordern“ der BA-Programmatiken sind u.a. „*Perspektivenänderung*“ und vor allem „*Vorteilsübersetzung*“ (!) (siehe Bieber et al. 2005). Der „Beratungskunde Fördern“ ist gemäß Programmatik hingegen bereits engagiert und „eigenmotiviert“ und durch eine Beseitigung von „Vermittlungshürden“ durch Qualifizierung vermittelbar. „Marktkunden“, die „ohnehin meist rasch (wieder) eine Beschäftigung finden“, und „Betreuungskunden“, „bei denen der Handlungsbedarf so groß ist, dass die BA (im SGB

III) kaum wirkungsvoll helfen kann“, stehen nicht im Fokus der Bemühungen der Arbeitsagenturen, was sich in geringer Termindichte – die Regeln der BA geben auch vor, wie häufig die unterschiedlichen „Kunden“-gruppen zur Vorsprache „einzuladen“ sind –, begrenzter Beratungszeit und der Einstellung der Finanzierung von Maßnahmen u.ä. niederschlägt. Wenn „Markt-“ oder „Betreuungskunden“ etwa eine Weiterbildung bei ihrem Arbeitsvermittler nachfragen, so ist diese gemäß den Handlungsprogrammen im Regelfall zu verweigern (dass es diesbezüglich in der Praxis Ausnahmen gibt, sehen wir weiter unten).

Die Bundesagentur für Arbeit, Zentrale Bereich PP 1, erläutert in der Mitteilung 5481.1 vom 14.03.2005 ihren Mitarbeitern: „In den Handlungsprogrammen legt die BA ihre Arbeitsweise im Vermittlungs- und Beratungsgeschäft fest: Sie beschreibt im Detail, welche Kunden in welcher Form beraten, betreut, unterstützt und vermittelt werden“ (S. 1f.). Die Handlungsprogramme beruhen, so erwähnte Mitteilung weiter, „auf der Prämisse, dass der jeweilige Handlungsbedarf des Kunden die weitere Begleitung und Unterstützung bei der (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt bestimmen muss. Eine frühzeitige Standortbestimmung gewährleistet, dass die begrenzten Ressourcen der BA für jeden Kunden optimal eingesetzt werden – um für die Gesamtheit der Kunden das Beste zu erreichen“ (S. 2). In dem zitierten Papier der BA heißt es bezüglich der Neuausrichtung der Beratung:

„die Handlungsprogramme geben den Vermittlern einen Rahmen, der die geschäftspolitische Ausrichtung reflektiert. Entsprechend verändert sich der Beratungsansatz: Die Betreuung wird einerseits noch stärker zielorientiert und standardisiert, verlangt andererseits aber auch mehr Kompetenz, mehr Verantwortung und größere Freiräume.“ Vergleichbares gilt für ARGEn, allerdings (wegen des dort nicht uneingeschränkten Einflusses der BA) häufig mit geringerer Verbindlichkeit, so dass sich unsere Behauptungen vor allem auf Agenturen beziehen, obwohl die rekonstruierten Logiken auch weitgehend in ARGEn anzutreffen sind.⁴

4 In den elf befragten ARGEn kann man eine ziemliche Vielfalt an Modifikationen der Kundengruppen feststellen. Nicht selten wurde eine Ergänzung der Gruppen „unterhalb“ der „Betreuungskunden“ angestrebt, in einer ARGE soll es fünf Gruppen geben, in einer anderen stand im Sommer 2006 die Einführung von Handlungsprogrammen mit sieben Kundengruppen bevor. Auch werden die BA-Kriterien für „Marktkunden“ abgewandelt, weil es sonst in vielen ARGE-Bezirken kaum welche gäbe. Dennoch kann man sagen, dass die Kundengruppen der BA diesen Prozessen zumindest Pate gestanden haben und in den meisten Fälle auch erkennbar sind und – vor allem wegen des Wunsches nach internen Instrumenten zur „Steuerung“ der „Kunden“ (und in Ermangelung von Alternativen) – verwendet werden. Insofern können wir auf der Ebene der Verwendungsmuster von „Differenzierungsinstrumenten“ und „Kundengruppen“ auch Aussagen über die ARGEn treffen.

Wie gehen die befragten Arbeitsvermittler nun mit diesem neuen „Rahmen“ um? Zur Beantwortung dieser Frage gilt es nachfolgend kurz auf die Handlungskonstellation zwischen Arbeitsvermittlern und Arbeitslosen dergestalt einzugehen, dass die für den Tätigkeitstyp *Sozialverwaltungshandeln* konstitutive widersprüchliche Strukturlogik von Einzelfallbezug und Subsumtion des Einzelfalls unter Gesetze und Verwaltungsvorgaben knapp dargestellt wird. Außerdem wird die rechtliche Neubestimmung dargelegt.

3 Zur Handlungskonstellation zwischen Arbeitsvermittler und Arbeitslosem und deren rechtlicher Neubestimmung

Mitarbeiter von Arbeitsverwaltungen versuchen, arbeitslos gemeldeten Bürgern fallspezifisch Interventionen unter Berücksichtigung sowohl der gesetzlichen wie der Verwaltungsvorgaben, die erstere konkretisieren sollen, angedeihen zu lassen. Diese Anforderungen von *individuellem Fallverstehen* und *Subsumtion* des Falls unter standardisierende Verwaltungsvorgaben und gesetzliche Regelungen stellen sich als Handlungsdilemma allen Mitarbeitern öffentlicher Verwaltungen. Die untersuchten Arbeitsvermittler sind, etwas sperrig formuliert, „Akteure der Herrschaftsausübung mit direktem Bürgerkontakt“ und als solche mit der praktischen Bewältigung dieses Dilemmas wie der subjektiven Legitimierung ihrer für Klienten oft folgenreichen Entscheidungen konfrontiert. Soziologisch ist diese schwierige, oft dilemmatische Handlungsanforderung u.a. aus Sozialverwaltungen bereits bekannt (siehe von Harrach et al. 2000; für die Sozialarbeit siehe Gildemeister 1995)⁵.

Die rechtlichen wie administrativen Vorgaben der Bearbeitung des Handlungsdilemmas unterliegen politischen und anthropologischen Prämissen und Moden, die sich historisch wandeln. Gemäß den Hartz-Reformen lauten die Vorgaben aktuell: Vermeidung bzw. Verkürzung von Arbeitslosigkeit (§ 1 SGB III) bzw. Vermeidung oder Beseitigung von Hilfebedürftigkeit oder Verkürzung der Dauer bzw. Verringerung des Umfangs derselben durch Erwerbstätigkeit (§ 1 Satz 4 Nr. 1 SGB II). Das SGB II vertritt damit die Programmatiken sowohl der gesellschaftlichen Teilhabe durch Arbeit als auch der disziplinierenden Folgen einer Arbeitsethik für die Lebensführung der betroffenen arbeitslosen Hilfeempfänger. Ist den „Kunden“ aktuell keine Erwerbstätigkeit möglich, so sollen sie laut SGB II eine Wiederherstellung,

5 Beide Referieren auf Oevermanns Professionalisierungstheorie, auf die auch hier zurückgegriffen wird (Oevermann 1996, 2000). Von einem „bürokratischen Dilemma“ spricht Hegner, der eine enorm differenzierte Bestimmung des rechtlichen, institutionellen und sozialmoralischen Verhältnisses von öffentlicher Verwaltung und Bürgern unternimmt (Hegner 1978).

Verbesserung und Erhaltung der Erwerbsfähigkeit anstreben (§ 1 Satz 4 Nr. 2 SGB II). Vor dem Hintergrund des früheren BSHG wird diese verstärkte Kopplung⁶ der solidarischen Fürsorge an eine *Gegenleistung des Hilfeempfängers* (in Form von Arbeitssuche bzw. der Bereitschaft dazu) besonders deutlich. Das Gesetz bindet subsidiäre Leistungen der Existenzsicherung des Sozialstaats an die Arbeitsbereitschaft der Leistungsempfänger. Was diese massive Veränderung und Beschneidung von Rechten für die Betroffenen, d.h. den Volkssouverän, bedeutet, kann hier nicht geklärt werden (siehe dazu Behrend et al. 2007a); im empirischen Teil dieses Beitrages kommen wir darauf zurück indem gezeigt wird, wie die Arbeitsvermittler auf diese rechtliche Verschiebung reagieren.

In Begriffen der aktuellen Effizienzprogrammatik des New Public Management (siehe Blanke et al. 2005, Bogumil 1997) ist das soeben erläuterte Handlungsdilemma nicht rekonstruierbar. Es operiert aber weiterhin in der Praxis und ist für die betroffenen Mitarbeiter wie Arbeitslosen folgenreich. Aus der öffentlichen Arbeitsverwaltung kann qua Beschluss auf dem Papier oder bloße Umbenennung kein Dienstleister mit Kunden werden, eben weil es sich um eine Institution des Herrschaftsvollzugs handelt. Die qua Gesetz festgeschriebene Zwangsberatung der arbeitslosen Hilfeempfänger macht diese noch in gesteigertem Maße abhängig von der Institution und den Ermessensentscheidungen ihrer Mitarbeiter.

Wie an anderer Stelle dargelegt (Behrend et al. 2006), greifen Mitarbeiter zur Bewältigung des Handlungsdilemmas grundsätzlich auf naturwüchsige (alltags-)pädagogische Deutungs- und Handlungsmuster zurück. Sie sind von zentraler Bedeutung für die Begründung sowohl der Herrschaftsausübung als auch des Machtmissbrauchs, der sich in Interventionen äußert, die über die rechtlichen Bestimmungen hinausgehen.

4 Empirische Dimensionen der Einschätzungen und Verwendungen von Kundengruppen durch Arbeitsvermittler der ARGEn und Agenturen

Diese soeben erwähnten naturwüchsigen (alltags-)pädagogischen Deutungs- und Handlungsmuster werden nachfolgend bezüglich der Einschätzung und Verwendung von Kundengruppen näher betrachtet – auf Grund der gebotenen Kürze freilich eher unsystematisch. Es werden lediglich wiederkehrende Dimensionen von

6 Denn auch das BSHG kannte die Möglichkeit, in Form sogenannter „Hilfen zur Arbeit“ bestimmte Gruppen von Sozialhilfebeziehern zu gemeinnützigen Tätigkeiten heranzuziehen (siehe Voges et al. 2000).

Deutungen und praktischen Verwendungsweisen der Kundengruppen inhaltlich gebündelt.

4.1 „Haken machen“

Anhand des mittlerweile in Arbeitsagenturen und den meisten der befragten ARGEn eingeführten Fragenmoduls der „Kundendifferenzierung“ nehmen Arbeitsvermittler eine standardisierte Bewertung der neuen „Kunden“ vor. Herr Everding, ein langjähriger Mitarbeiter einer Agentur im Ruhrgebiet, die als eine der ersten unseres Samples die Handlungsprogramme einführte, sagt dazu: *„Also wie gesacht, wir haben ein Modul wo Haken gemacht werden“* (4_AA_7, Z. 862f.⁷). D.h. die Einschätzungen und Bewertungen werden am Computer mit dem Systeminstrument „Bearbeitungsunterstützung BewA“ (bub), in der Regel unter Anwesenheit des Arbeitslosen, eingegeben. Diese Daten stehen dem neu eingeführten, die meisten Abläufe informatonstechnisch strukturierenden internen „Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem“ (VerBIS) zur Verfügung. Das Klassifikationsprocedere besteht aus der Abschätzung der folgenden vier Dimensionen, die vom Fragenmodul vorgegeben sind:

- Engagement/Motivation,
- Fähigkeiten/Qualifikation,
- Spezifische Arbeitsmarktbedingungen (lokale bis bundesweite Nachfrage nach Zielberuf) und
- Hemmnisse (Mobilität, gesundheitliche Einschränkungen, Alter, Schulden, Sucht und andere).

Der jeweilige „Handlungsbedarf“ – also das Vorliegen von Defiziten – soll vom Vermittler anhand der vier Kategorien „kein“, „minimal“, „stark“ und „sehr stark“ eingeschätzt werden. Die aus allen gemachten Haken generierte Zuteilung in eine der vier Kundengruppen führt dann zur weiteren Fallbearbeitung entsprechend der feststehenden, standardisierten Vorentscheidungen für den jeweiligen Kundentyp.

Trotz dieser technischen Innovation ist es nichts Neues für Arbeitsvermittler, Arbeitslose zu klassifizieren, wie Frau Eysen, eine erfahrene Vermittlerin aus dem Ruhrgebiet, erwähnt:

7 Die hier und nachfolgend wiedergegebenen Ausschnitte aus Interviews des Samples werden mit der Codierung des Befragten, einer Zeilenangabe und soweit nötig mit einem Verweis auf das zweite der geführten Interviews („II“) versehen. Die Namen der Fälle sind erfunden.

„Also im Prinzip ist das dasselbe von der Einschätzung her, weil das habe ich ja immer schon gemacht, vielleicht eher so auch aus dem Bauch heraus.“ (4_AA_10, Z. 1009-1012)

Die Vermittler achteten und achten beim Gespräch mit dem Arbeitlosen allerdings, wie immer wieder ihren Selbstbeschreibungen zu entnehmen ist, weniger auf die formalen Qualifikationen und entsprechenden Chancen am Arbeitsmarkt, sondern auf die motivationalen Haltungen ihrer Klienten, um an diesen mit ihrer kommunikativen Arbeit ansetzen zu können. Arbeitslose, die gemäß Kundensegmentierung wegen der Dimensionen „Alter“ und „Qualifikation“ als „Betreuungskunde“ subsumiert werden, sind nach der persönlichen Einschätzung vieler Arbeitsvermittler oft motivierte und ‚gute‘ Arbeitslose, denen man helfen müsse. Oder wie Frau Eysen ausführt:

„Die Betreuungskunden waren früher für uns diejenigen, also wirklich die, na die Graupen, mit denen man auch gar nicht weiter was machen konnte wollte wie auch immer, die man bloß nicht angefasst hat. Betreuungskunden, da war einfach nichts zu machen. Heute kann es auch vorkommen, dass jemand dann Betreuungskunde wird, obwohl es eigentlich ein Guter ist.“ (Z. 1021-1028)

Die Bedenken der meisten Befragten aus Agenturen richten sich nicht auf die „Graupen“ bzw. oft auch als die „Unfähigen“ oder „Trottel“ naturwüchsig klassifizierten Arbeitslosen mit schlechten Chancen am Arbeitsmarkt (die mittlerweile in der ARGE angekommen seien dürften). Vielmehr halten die meisten Arbeitsvermittler das geschilderte „Abschreiben“ von ‚guten‘, also motivierten, aber alten und/oder gering qualifizierten Arbeitslosen, für inadäquat, weil sich diese ja einst beruflich bewährt hätten, aber aus genannten Gründen keine Stellen mehr fänden. Gerade sie hätten aus Sicht vieler befragter Vermittlungsmitarbeiter eine Stelle (oder zumindest das Substitut gesteigerter vermittlerischer Zuwendung) besonders verdient.

4.2 *Neuausrichtung der Arbeit der Vermittlungsfachkräfte*

Herr Everding sieht im „Häkchen machen“ durchaus eine neue Ausrichtung der Arbeit der Vermittlungsfachkräfte, nämlich:

„...aus meiner Sicht, ist dat ja ‘ne neue Ausrichtung der Arbeit der Vermittlungsfachkräfte, früher in Gesprächen, war der Wunsch des Kunden im Prinzip im Mittelpunkt des Gesprächs so nach dem Motto: ‚was kann ich für Sie tun?‘ und der Kunde hat dann seine Vorstellung geäußert. Nach diesen Handlungsprogrammen sind die ja im Prinzip die Herrscher des Geschehens...“ (Z. 786-793)

Diese Umgewichtung der Aufgaben erleben viele der befragten Mitarbeiter als Verantwortungsverlust und als Einschränkung, oder in den Worten von Frau Leibl, einer etwas über dreißig Jahre alten, schon recht erfahrenen Vermittlerin aus einer ARGE in Niederbayern,

„...also i glaub, dass für einen Vermittler alter Schule, die Handlungsprogramme als Hemmschuh gesehen werden, also i find, für mi is des, wos da in den Handlungsprogrammen abläuft, des hab i mir a vorher in meim Kopf, und jetzt steht's am Computer.“ (2006 6_ARGE_2, Z. 857-861)

Die neuen, ‚diskussionsfrei‘ von der BA-Leitung eingeführten Verwaltungsregeln bedeutet für viele der befragten Mitarbeiter eine Kränkung ihrer beruflichen Kompetenz, da nun Dinge gesteuert werden (sollen), die zuvor in der Entscheidungsbefugnis der Mitarbeitern lagen. Diese Kränkung trifft vor allem erfahrene Mitarbeiter. Solche können die entscheidungsinvasive Intervention des Dienstherren persönlich nehmen und zu einem demotiviertem ‚Dienst nach Vorschrift‘ übergehen. Kontrastiv zu erfahrenen wird von relativ neuen Mitarbeitern konstatiert, dass die Kundengruppen und die Handlungsprogramme eine Erleichterung bzw. Absicherung der eigenen Einschätzungen darstellten.

Jenseits dieser, auch aus anderen Berufsfeldern bekannten, Innovationsresistenz der Mitarbeiter problematisieren viele der Befragten auch und vor allem die praktischen Folgen der Kundensegmentierung und der Handlungsprogramme, weil gemäß diesen der Mitarbeiter *nicht mehr fallspezifisch* „Produkte“ (Maßnahmen, Förderungen, Weiterbildungen etc.) an Arbeitslose vergeben darf. Die Klassifikation eines „Kunden“ in eine der vier Kundengruppen, die für sechs Monate gelten soll, und das daraufhin greifende Handlungsprogramm treten an Stelle der fallspezifischen Entscheidung des Mitarbeiters. Diese Kritik ist professionalisierungslogisch betrachtet folgerichtig, da mit Kundengruppen und Handlungsprogrammen der bis dato von verwaltungsrationaler Seite noch relativ unstandardisierte Prozess der fallspezifischen Beratung und Maßnahmenauswahl, der bisher vielen der befragten Mitarbeitern zumindest in Anteilen wichtig ist, von administrativer Seite nun programmatisch standardisiert werden soll. Gemäß den Handlungsprogrammen ist, in den Worten Herrn Everdings,

„...zunächst mal mit dem Kunden eine Standortbestimmung vorzunehmen, da geht es darum, die unterschiedlichen Dimensionen abzuklopfen und letztendlich dann auch Vermittlungsfähigkeit und Möglichkeit abzuschätzen nach 'nem ganz stringent vorgegebenen Muster.“ (Z. 796-801)

Zwischen den „Dimensionen“ und dem „stringent vorgegebenen Muster“ der standardisierten Kundendifferenzierung bleiben aber selbst in der Anwendung der Handlungsprogramme noch Entscheidungsspielräume für die Vermittlungsmitarbeiter. Denn die Auswahl einer der vier Bewertungskategorien, die dann angeklickt wird, muss immer noch auf dem Urteil eines Subjekts beruhen und ist sinnvoll nicht weiter technisch rationalisierbar.

Die Einschätzung Herrn Everding über die Folgen seiner Eingruppierungen für die „Kunden“ kann man der nachfolgend länger wiedergegebenen Passage entnehmen⁸:

B: „...wenn ich mich einmal für eine Kundengruppe mit einem spezifischen Handlungsprogramm entschieden habe, dann ergibt sich daraus die Systemlogik, dass bestimmte Phasen einzuhalten sind, die genau vorgesehen sind, sprich bei den Folgekontakten sind ganz bestimmte Sachen dann auch abzufragen, beim Marktkunden unterschiedlich als beim Betreuungs- und beim Beratungskunden [...] zum Beispiel [beim Beratungskunden Fordern, O.B.] ist nach vier Wochen zu überprüfen, wie sich die Eigenbemühungen darstellen, das heißt ich lass mir dann 'ne konkrete Bewerbungsmappe zeigen, ich lasse von Bewerbungsgesprächen oder Bewerbungsverfahren berichten, die sehr konkret sind, ich stell 'nen Kontakt her zum Arbeitgeberteam [...]

I: Und bei den Betreuungskunden wie siehts da aus?

B: Ähm, ja der Betreuungskunde ist im Prinzip nicht mehr in unserem Fokus, also wenn da festgestellt wurde, dass da Handlungsbedarf ist in unterschiedlichen Dimensionen, zum Beispiel ungünstige Arbeitsmarktbedingung, ungünstige Motivation und vielleicht noch ungünstige Fachlichkeit, dann ist der Kunde im Prinzip, zu vernachlässigen in Anführungsstrichen, die Beratungszeit, die zur Verfügung gestellt wird in den Folgegesprächen ist geringer als bei den anderen Kundengruppen und dann ist im Prinzip auch, ja von Anfang an die Einsicht, dass das ist nicht marktfähig und jedes Produkt, das wir anbieten wird im Prinzip nur Kosten produzieren...“ (Z. 884-918)

Deutlich wird, dass auch die fallspezifische Terminvereinbarung und Kommunikation mit Blick auf den Ressourceneinsatz standardisiert werden sollen. Die Ziele dieser standardisierenden Steuerungsbemühungen sind klar: effizienter Mitteleinsatz und maximal viele „Integrationen“ in den Arbeitsmarkt, d.h. Abgänge aus der Arbeitslosenstatistik. Entsprechend ist auch der Ressourceneinsatz (Maßnahmen, finanzielle Förderungen von Trainings und Einstellungen, aber auch Beratungszeit und -dichte) von der zugeordneten Kundengruppe des Arbeitlosen abhängig. Wie Frau Leibl schildert, haben früher alle Arbeitlosen nach Ermessen der Mitarbeiter Leistungen wie „Bewerbungskosten“ oder „Weiterbildung“ erhalten. Jetzt erhält ein als „Marktkunde“ Klassifizierter gemäß den Handlungsprogrammen „des plötzlich nimmer“ (2006, Z. 898-901).

Es werden die Strukturen einer *Triage* erkennbar, welche die Hilfe, weil sie nicht für alle reiche, aber vor allem, weil sie bei vielen nicht effizient genug wirke, auf die zu behandelnden, aber heilbaren Fälle rationiert. Die zugeteilte Kundengruppe ist, wie die meisten Vermittler anmerken, für die betroffenen Arbeitslosen höchst folgenreich. Nur wenige Mitarbeiter teilen die jeweilige Kundengruppe dem eingeteilten

8 „B“ steht nachfolgend für „Befragter“; „I“ für „Interviewer“.

Arbeitslosen mit (laut einer Reihe von Vermittlern gibt es entsprechende Direktiven, die eine Demotivierung vor allem der als Betreuungskunden identifizierten Arbeitslosen vermeiden soll). Folglich kennen nur die wenigsten der befragten Arbeitslosen die Kundengruppe, der sie zugeordnet worden sind. Entsprechend nehmen letztere, so unsere Daten, die Entscheidungen der Vermittler vor allem bezüglich weiterer Termine und gewährter Leistungen weitgehend als intransparent und willkürlich wahr.

4.3 Ausdehnung und Bewältigung der Systemanforderungen

Die Verringerung bzw. Verschiebung der Entscheidungsspielräume wird häufig für die einzelnen Mitarbeiter durch die Ausdehnung der Systemanforderungen überlagert. Die standardisierten Kundengruppen werden von vielen Befragten vor dem Hintergrund der Zunahme an internen Kontroll- und Administrationsaufgaben als Hilfsmittel begrüßt, so auch von Frau Leibl:

„Des [Handlungsprogramm, O.B.] wieder, des find i jetzt wiederum, äh sehr hilfreich. I finds hilfreich für uns, nur wissen's i leg jetzt fest, sie san a Marktkunde, oder i leg fest, sie san a Betreuungskunde mit welchem Recht? Also man kann verschiedener, man kann unterschiedlicher Meinung sein, i finds für uns als Arbeitserleichterung sehr gut, [...] wenn jetzt des Arbeiterteam, [...] jemanden suchen, dann sollten die doch auf die Marktkunden schau, und dann kann i wirklich meine dreißig Prozent Guten auf Marktkunden stellen, und die andern braucht der dann nimmer oschaun. Find i für uns gut.“ (2005, Z. 1407-1422)

Diese Einschätzung, dass die Kundengruppen nicht für die Arbeit mit den „Kunden“, sondern vor allem für die standardisierte und effiziente Bearbeitung der Fälle gemäß den neuen institutionellen Vorgaben nötig seien, ist unter den Mitarbeitern weit verbreitet. Erst mit dieser computerbasierten formal-rationalen Bearbeitung der hohen Fallzahlen – Standard sind zu *beiden* Befragungszeitpunkten Betreuungsschlüssel von 1:250 bis 1:500 und teilweise noch darüber hinaus – wird die institutionell angestrebte Effizienzsteigerung der Arbeit der Mitarbeiter in den „Steuerungsbereichen“ Kontaktdichte, Kundengruppengröße, Mitteleinsatz und Auswahl von Arbeitslosen für offene Stellen überhaupt realisierbar.⁹

9 Die Befragte hatte vor ihrer Tätigkeit in der ARGE in einem relativ kleinen Arbeitsamt auf Grundlage ihres persönlichen Eindrucks, den sie von den Arbeitslosen gewonnen hatte, die Auswahl von Bewerbern für die offen gemeldeten Stellen vorgenommen. Diese Auswahl erfolgt nun nicht mehr nach dem persönlichen Eindruck, wie es auch viele andere Befragte für frühere Zeiten schildern, sondern nach formalen Kriterien. Diese ARGE wurde zum Zeitpunkt des Interviews vom Arbeitgeberservice der lokalen Arbeitsagentur betreut. Der Arbeitgebervermittler kennt die Arbeitslosen nicht; dies gilt, abgesehen von speziellen Regelungen in einer ARGE, im gesamte Befragungssample. Arbeitgebervermittler stellen

Trotz der Hilfe der Handlungsprogramme bei der Bewältigung dieser verwaltungs-internen Vorgaben wird von recht vielen Vermittler zugleich problematisiert, dass die zugehörige Dateneingaben in das Computersystem den Arbeitslosen in den Systemabläufen aktenkundig machten und somit das fallspezifische Beratungssetting entwerteten und seine standardisierte Bearbeitung im System stattdessen entsprechend aufwerteten. Frau Leibl drückte dieses Dilemma von *hilfreich* für sie und ihre Kollegen bzw. die ARGE und *folgenreich* für die „Kunden“ in obigem Zitat lakonisch aus: „...nur *wissens*, *i leg jetzt fest*, *sie san a Marktkunde*, *sie san a Betreuungskunde*, *mit welchem Recht?*“. Damit ist auch ausgedrückt, dass Frau Leibl am Fallverstehen grundsätzlich festhält und die Subsumtion des einzelnen Falles unter eine Kundengruppe als Verletzung sowohl der Autonomie des Falles als auch ihrer Professionalität implizit bewertet.

Danach kommt sie auf die Systemlogik zurück und sagt, „*kann i genau sehn, wie schau mer denn aus, prozentual*“ (Z. 1422f.), was wiederum für die Bewältigung verwaltungs-interner Vorgaben hilfreich sei, denn Frau Leibl müsse „*so wie die Gauß'sche Verteilung [...] genauso wie a Lehrer*“ vorgegebene Größen der Kundengruppen einhalten.

Mit der von Frau Leibl und vielen anderen Vermittlern kritisierten, standardisierten Klassifikation von Arbeitslosen hat Herr Everding, um auf ihn wieder zurückzukommen, kein Problem. Er moniert, wie ebenfalls viele seiner Kollegen, hingegen etwas anderes an den Kundengruppen, nämlich den mit ihnen einhergehenden Ausbau des Controllings.

„...ja dieser Aspekt des Controlling, des kontrolliert werden, also hat im negativen Sinne im Prinzip zugenommen. [...] Stichwort Handlungsprogramme, wo so ne Systemlogik sich aufbaut die unbedingt zu beachten ist, und wenn man von dieser Systemlogik abweicht geht die rote Lampe an, wad auch nicht immer nachvollziehbar ist, dass, ähm, diese Ausrichtung auf den Kunden nimmt wieder ab, weil man hier diese internen Vorgaben zu erfüllen hat. Also man is, etwas übertrieben gesprochen oftmals mehr mit dem Handlungsprogramm und der Logik beschäftigt als mit der Ausrichtung auf den Kunden, dat hängt mit dem Prozess vom Controlling zusammen weil man Kosten Nutzenanalysen machen will und dat man jeden Prozess jeden Arbeitsprozess ja quantifizieren will wad irgendwie verständlich ist.“ (Z. 671-688)

An dem verstärkten internen Controlling kritisiert er die damit einhergehende, zur Selbstreferenz tendierende Systemlogik, die als latente Funktion (siehe Merton 1949) seine Interaktion mit dem Arbeitslosen kanalisiert bzw. absorbiert und Arbeitslose zu Objekten der Systemlogik werden lässt. Wiche er von der Systemlogik ab, so ginge, wohl am Bildschirm erkennbar „*die rote Lampe an*“, d.h. er wird auf eine Abwei-

die Zuordnung von offener Stelle und Stellensuchenden meist gemäß der standardisierten Repräsentation der Fälle im Computersystem her.

chung von den Systemalgorithmen hingewiesen. Der damit einhergehende Bedeutungsverlust seiner fallspezifischen Beratung unter Einsatz seiner individuellen Deutungskompetenzen geht für Herrn Everding, in Fortführung der obigen Sequenz:

„...doch zu Lasten ja sach ich mal zu Lasten eigener Emotionalität die auch grade in diesem Geschäft, Umgang Arbeitslosigkeit, nicht unwichtig is. Ed kommen ja hier nich nur Leute, mit denen Zielvereinbarungen und Handlungsprogramme zu entwickeln sind, die natürlich auch sag ich mal, mit sozial emotionalen Aspekten besetzt sind und wo auch denk ich mir so ne, äh, Behörde wie die Bundesanstalt, eine soziale Verantwortung hat, dat heißt nicht, dass wir hier so 'ne Sozialarbeitermentalität fleechen müssen aber auch so Aspekte denk ich mir sollten in unserm Vermittlungs- Beratungsgespräch nicht zu kurz kommen. Und ich hab im Augenblick so dat Gefühl dat wir so technokratische Entwicklungen pflegen und diese Sache immer mehr zunimmt und der Kunde dann auch wenn dat anders gewollt ist, dann doch dat leicht wieder ins Hintertreffen gerät.“ (Z. 688-706)

Emotionalität, als zentrales Movens diffuser Sozialbeziehungen, ist die nicht technisch rationalisierbare Grundlage für Problemdiagnosen und Fallverstehen in professionellen Beratungen. Diese Seite seiner Berufstätigkeit wird für Herrn Everding von den formalen Vorgaben der Prozesssteuerung sowie der zunehmenden Selbstbezüglichkeit des Systems überlagert. Beides steht für ihn im Widerspruch zu der Krise, in der sich Arbeitslose befinden, und den individuellen Sorgen und Wünschen, die Arbeitslose an die Institution und die Vermittler herantragen. Die einer professionellen und fallspezifischen Beratung gegenläufige Standardisierung des Umgangs mit Arbeitslosen deutet er dann auch kritisch als:

„Mac-Donald-Prinzip, also man kriecht den Hamburger überall, egal ob in Flensburg oder in München zur gleichen Qualität mit gleichen Bedingungen, der Mitarbeiter hat die gleiche Haube auf, und dann schmeckt alles gleich fad letztendlich.“ (Z. 1032-1036)

Als Konsequenz der Kundensegmentierung müssen Herr Everding und Kollegen nun motivierten Betreuungs-, aber auch Marktkunden klar machen, dass sie zu wenige bzw. zu viele Vermittlungshemmnisse haben und deshalb nicht finanziell gefördert werden. Es sei, so Herr Everding, eine heikle und schwierig zu vermittelnde Sache, *„eventuelle Ansprüche die der Kunde hat, abzubügeln oder abzuwiegeln oder in eine andere Richtung zu lenken, weil se einfach nicht mehr systemkonform sind...“* (Z. 925-929). Denn man könne, wie Herr Everding an anderer Stelle durchaus nicht nur ironisch meint, den „Beratungskunden“ *„ja nicht einfach Hausverbot erteilen“* (Z. 2034).

4.4 Die ‚List‘ der Vermittler

Sobald es nun um handfeste Entscheidungen über „Ermessensleistungen der aktiven Arbeitsförderung“ (§ 7 SGB III) geht, vor allem die Vergabe von Subventionen für einstellungsbereite Arbeitgeber (Lohnzuschüsse über ggf. mehrere Monate für die

Einstellung eines Arbeitslosen), welche eigentlich nach den Handlungsprogrammen kundengruppenspezifisch erfolgen sollen, stößt man bei fast allen Befragten auf die Strategie, fallspezifische Entscheidungsbefugnisse dergestalt zu behaupten, dass man den fraglichen Arbeitslosen falls nötig *zielorientiert umdifferenziert*. Frau Skarbina, eine Arbeitsvermittlerin aus einer Arbeitsagentur in Sachsen-Anhalt, erläutert:

I: „...die Differenzierung nehmen Sie ja schon vor hier in der Bundesagentur. /B: ja, ja/ Und auch was dann die Möglichkeit ist, wen wie zu fördern, das greift bei Ihnen auch schon, obwohl das Handlungsprogramm ja noch nicht eingeführt ist bei Ihnen, ne

B: Das greift bei uns auch schon, das greift bei uns auch schon. Aber ich muss ganz ehrlich sagen, wir hamn jetzt einen zum Marktkunden differenziert. Und er spricht jetzt vor, und der Arbeitgeber würd'n einstellen wenn er jetzt ma 'ne Woche Trainingsmaßnahmen machen würde, sind wir eigentlich so gehalten dass wir einfach für uns entscheiden und sagen is' okay, wir machen das. Wir differenzieren einfach um, sag ich Ihnen so wie's ist, und der kriecht diese Trainingsmaßnahmen und geht in Arbeit, ne, is' auch wirklich so, dass es so is, der geht dann in Arbeit, ja. Das kann ich vom Menschlichen her einfach nicht irgendwo vertreten, dass fällt mir sehr schwer.“ (9_AA_12, Z. 671-682)

Die Vorgehensweise: „*wir differenzieren einfach um*“ sorgt für eine zielorientierte Verwendung des Differenzierungstools. Dies wird in vielen Interviews im Jahre 2005 bereits erwähnt und scheint 2006 verbreiteter Standard zu sein. Frau Leinweber und ihre Kolleginnen und Kollegen aus einer weiteren bayerischen Arbeitsagentur haben das Verb „umbuben“ dafür gebildet, dem die Abkürzung „bub“ der Bezeichnung des Systeminstrumentes „Bearbeitungsunterstützung BewA“ zu Grunde liegt.¹⁰ „Umbuben“ erlaubt es den Arbeitsvermittlern also weiterhin, Entscheidungen über die Vergabe von Mitteln bzw. Maßnahmen zu fällen und damit der Fallspezifität der Beratung und Intervention nachzukommen, was dem beruflichen Selbstverständnisses Ausdruck verleiht. ‚Kadavergehorsam‘ gegenüber den administrativen Vorgaben, Beamten ja oft und gerne unterstellt, ist bezüglich der Kundengruppen an diesem essenziellen Punkt nicht erkennbar. Vielmehr bleibt die Bewältigung der Krise der Arbeitslosigkeit des Klienten (gemäß der individuellen, naturwüchsigen Pädagogiken der Mitarbeiter) an dieser Stelle leitend. Das ist angesichts der programmatischen Vorgaben nicht selbstverständlich. Denn Frau Skarbina (wie vergleichbar handelnde Kollegen) hat ein Begründungsproblem, denn sie hat sich gegen eine gültige Verwaltungsregel *widersetzt*. Das sollte man als Verwaltungsangestellte bzw. Beam-

10 Es gibt empirisch einen weiteren Typus des „Umbubens“. Dieser dient der Bewältigung von kurzfristigen Änderungen interner Steuerungsvorgaben, vor allem der Größe der Kundengruppen. Er ist unter Mitarbeitern unbeliebt, weil er ihnen vergegenwärtigt, dass ihre Führungsebene primär auf kurzfristige Kostensteuerung fixiert sei und damit ein Verlust einer langfristigen Strategie einhergehe, siehe Behrend et al. 2007b.

tin gut begründen können. Sie begründet es damit, dass der „Marktkunde“ auf Grund ihrer Intervention eine Stelle bekommen habe. Weiterhin argumentiert sie in zitierter Passage *ex negativo*, nämlich dass sie die Befolgung der administrativen Vorgabe nicht verstehe und ablehne („...vom Menschlichen her einfach nicht irgendwo vertreten...“). Frau Leibl insistiert diesbezüglich auf folgender Maxime:

„Aber das muss doch so sei, dass wenn dann jemand vor mir sitzt, i für jeden alles machen darf. Des is' eigentlich des, wo mir an der ganzen Sache nicht gefällt.“
(2006, Z. 963-966)

Aus der Perspektive der Effizienzprogrammatiker kann man nun problemlos formal-rational argumentieren, dass Frau Leibl und ihre Kollegen im Sinne der Effizienz-sicherung eben nicht mehr „für jeden alles“ machen dürfen sollen. Legitimieren würde Frau Skarbinas Handeln an dieser Stelle eine Sozialstaatstheorie, die das von ihr geteilte, implizite Deutungsmuster („vom Menschlichen her“) des Helfens als *politische Solidarität* (als politische Handlung der Brüderlichkeit) explizierte. – und eben nicht unter der Zielsetzung des maximal effizienten Steuerns und Wirtschaftens *delegitimiert*. Über eine solche Theorie verfügt Frau Skarbina, wie viele ihrer Kollegen, aber nicht. Sie verfügt, wie jeder Mensch, naturwüchsig über Überzeugungen und ein entsprechende Deutungsmuster.

Einer Reihe der Befragten bereitet es Unbehagen, ihre impliziten Deutungsmuster der Solidarität, der religiösen Nächstenliebe und vor allem persistente Vorstellungen von eigener Arbeit und eigenem Einkommen als Grundlage eines guten Lebens, von denen sie überzeugt sind, nicht befriedigend *begründen* zu können. Soziologisch ist bekannt, dass diese Impliztheit für Deutungsmuster typisch ist (Oevermann 2001: 76). In Zeiten, in denen die formale Rationalität und Kohärenz des Programms der Ökonomisierung alle Lebensbereiche (u.a. in Ermangelung überzeugender Politiken und Utopien als Alternativen) durchdringt, scheint die Impliztheit der Deutungsmuster allerdings zu einem Problem für Mitarbeiter der Arbeitsverwaltungen (aber auch von Sozialverwaltungen und anderen sozialen Diensten) zu werden. Denn die formale Rationalität der Marktlogik als auch die Postulate der ökonomisch verkürzten Eigenverantwortung und der *invisible hand* des Marktes, die erneut alles richten soll, kommen ja formal-rational und hoch explizit daher¹¹. Marktliberal argumentie-

11 Man kann die These von der ‚invisible hand‘, die auf Adam Smith zurückgeht, historisch als moralische Legitimation der radikalisierten Verfolgung von ökonomischen Eigeninteressen rekonstruieren. In der ‚Geburtssequenz‘ des modernen Kapitalismus ist für viele der damaligen ökonomische Protagonisten die gesteigerte Verfolgung von Eigeninteressen am Markt zwar eine individuelle Bewährungsquelle, zugleich aber angesichts der freigesetzten und enorm verelendeten Massen ein Legitimationsproblem erster Güte gewesen, das durch den Glauben an eine *Ordnungskraft* des Marktes offenbar befriedet werden konnte. Darauf weist Marx bereits hin, siehe auch Kersting 2000:61 f. Man muss hier ergänzen, dass bei Adam Smith und zu seinen Zeiten die ‚invisible hand‘ dahingehend moralisch produk-

ren nun aber die allermeisten Arbeitsvermittler deshalb *nicht*, weil sie aus jahrelanger Erfahrung wissen, dass der Markt nicht alles richten kann. Sie haben aber keine *konsistente politische Begründung* für einen angemessenen (für die meisten heißt dies autonomiefördernden) Sozialstaat zur Verfügung. Eine solche Begründung dürfte in der vielbeschworenen ‚Wissengesellschaft‘ aber immer wichtiger werden.

4.5 Erst Systemeffizienz, dann der Einzelfall?

Herr Everding wägt in dem nachfolgendem Interviewausschnitt jenseits des „Schlupfloches Umgruppieren“ die generellen Folgen der Handlungsprogramme für sich ab:

„Also das Handlungsprogramm, lässt mir ja nur Freiheit bei der Einschätzung und nicht mehr bei der Konsequenz also [...] das heißt ich kann im Prinzip nur, äh, Produkte dann anbieten, wenn vorher auch die richtige Entscheidung getroffen wurde, ich war da vorher freier in /I: Ja./, äh, meinen Handlungen /I: Ja./, das heißt aber auch im Umkehrschluss, das man vielleicht früher Produkte angeboten hat, die vielleicht nicht ganz so sinnvoll /I: Mhm./ waren /I: Mhm./ schlecht einzuschätzen, ham wa zu wenig Erfahrung also,...“ (Z. 967-984)

Die Einschätzungen Herrn Everdings sind, wie oben schon erwähnt, nur noch folgenreich in Hinblick auf die *Klassifikation*, aber nicht mehr in Hinblick auf die *Inhalte* der Konsequenzen der Klassifikation. Diese Charakterisierung kann man durchaus als paradigmatisch nehmen.

Zugleich rückt, wie oben an der Berücksichtigung der Systemlogik dargelegt, der effiziente Ressourceneinsatz in den Fokus der beruflichen Tätigkeit. Damit vollzieht Herr Everding in seiner Selbstreflexion nach, was ihm die Handlungsprogramme vorgeben, nämlich einen effizienteren Mitteleinsatz *über* die Belange des Klienten zu stellen. Die Abwägung dieser beiden unterschiedlichen Zielsetzungen (die das unter Abschnitt drei angesprochene Handlungsdilemma konstituieren), nämlich zwischen:

- den Belangen des Arbeitslosen, für die im Zweifelsfall „Produkte [...], die vielleicht nicht ganz so sinnvoll waren“ eingesetzt wurden, und
- dem formal-rationalen Gebot, Mittel des Volkssouveräns sparsam und „sinnvoll“ einzusetzen,

obliegt nun *nicht mehr*, wie dies früher der Fall war („...*ich war da vorher freier*...“) der Entscheidungshoheit des Vermittlungsmitarbeiters, sondern den Handlungsprogrammen.

tiv gewesen ist, dass sie für eine allgemeine Wohlstandsmehrung durch die ökonomische Rationalisierung gesorgt hat, die die Entfeudalisierungsfolgen bewältigen half.

Da die Handlungsprogramme aber Algorithmen sind und keine Menschen, gelten die beiden vorgenannten widersprüchlichen Rationalitäten – die bisher am Einzelfall durch ein Urteil des Arbeitsvermittlers vermittelt wurden – nun als dichotom und als nicht mehr vermittelbar. Sie werden entsprechend als exklusive Entweder-oder-Entscheidung dargestellt: „Interesse des Einzelnen“ *versus* „effizienter Mitteleinsatz“. Möglichst effizienter Mitteleinsatz der öffentlichen Hand ist im Interesse des Volkssouveräns. Eine Verschiebung der abstrakten, strukturellen Parameter der Sozialstaatlichkeit findet in dieser konkreten Interviewstelle unscheinbar ihren Ausdruck: Worin besteht diese Verschiebung? Herr Everding sieht wohl nicht mehr die Möglichkeit, mittelschonend *und zugleich* autonomiefördernd fallorientiert zu arbeiten. Diese praktische Vermittlung, die der Logik der Professionalisierung als „stellvertretender Krisenbewältigung“ folgte, ist in den Handlungsprogrammen *nicht* zu finden. Die Arbeitsvermittler „verteidigen“ ihre Fallspezifität stellenweise gegen die neue einseitige Logik der Handlungsprogramme vor allem wenn es, wie oben dargelegt, um Förderungen (etwa subventionierte Trainingsmaßnahmen) mit Aussicht auf eine Stelle geht. Vor diesem Hintergrund wird deutlich, dass es sozialstaatlich extrem folgenreich ist, aus dem Zielkonflikt (autonome Fallinteressen versus effiziente formale Gleichbehandlung aller Fälle) auch einen *praktischen* Gegensatz zu konstruieren, von dem programmatisch behauptet wird, dass Arbeitsvermittler ihn nicht mehr vermitteln könnten..

Die Konstruktion dieses Gegensatzes wird ziemlich unscheinbar von Herrn Everding als „Umkehrschluss“ durchaus übernommen und dahingehend reflexiv fortgeführt, dass er überlegt, früher ggf. Mittel verschleudert zu haben. Diese Abwägung bringt die institutionell und programmatisch vorentscheidene, letztlich Vermittler wie Arbeitslose entmündigende Kundensteuerung auf den Punkt, sinngemäß: Programme haben immer recht und Vermittler sollen deshalb Programme durchsetzen. Dies geschieht nun unter der im öffentlichen Diskurs kaum strittigen administrativen wie gesetzlichen Zielsetzung der Reintegration Arbeitsloser in den Arbeitsmarkt. Damit wird aber eine formale Integration unter Einsatz von Effizienzkriterien verabsolutiert; die Integration in Arbeit erfolgt im Rechtskreis des SGB II ohne Rücksicht auf Lebensleistungen (siehe Ludwig-Mayerhofer 2005) und Berufswahl. Solche formalrationale Integration des Bürgers in eine „Kooperationsgemeinschaft“ (Kersting 2000:22f.) der Arbeitenden übersieht, dass der arbeitslose (wie alle anderen) Bürger *politisch*, zumindest nach bisherigem Verständnis, als Teil des Volkssouveräns a priori integriert¹² ist, nämlich minimal in „Solidaritätsgemeinschaft“ (ebd.), die dem

12 Natürlich wird soziale Integration durch Armut (ökonomische Exklusion) erschwert. Aber erst unter argumentativer Berücksichtigung der politischen Integration in den demokratischen Volkssouverän wird aus einer *Forderung* nach solidarischen Fürsorgeleistungen auf einem Niveau, das Freiheitsrechte ermöglicht (und nicht bloß Überleben sichert), eine *normative Begründung* dieser Leistung.

Volkssouverän entspricht. In kollektiven wie individuellen Not- bzw. Krisensituationen hilft der Sozialstaat als „modernitätsspezifische Solidaritätsorganisation“, und zwar als abstraktes „System *zwangsorganisierter* Hilfsbereitschaft und Mitmenschlichkeit“ (Kersting 2000:24).

Die Agenten „zwangsorganisierter Hilfsbereitschaft“ sind u.a. Mitarbeiter der Arbeitsverwaltungen. Letztere stehen von marktliberal interessierter Seite unter ‚Beschuss‘, weil diese den Sozialstaat und die Solidargemeinschaft nur als Ideologie und Kostenfaktor sehen, und eben *nicht* als politische Handlung und als solche als eine zentrale Bedingung der freien Gesellschaft. Diese Verschiebung des Begründungszusammenhanges des Sozialstaates wird in der obigen Reflexion des Mitarbeiters über Kundengruppen, die diese Verschiebungen u.a. konkret werden lassen, erkennbar. Die Vermittler verhalten sich, angesichts des persistierenden Handlungsdilemmas, das sich durch die neuen Programmatiken ja nicht auflöst, meist strukturkonservativ, d.h. irritiert, aber abwartend. Sie halten im Großen und Ganzen an ihren impliziten realitätshaltigen Problemdiagnosen dergestalt fest, dass sie konstatieren, dass vor allem das zentrale Problem der fehlenden Arbeitsplätze weiterhin bestehe. Dennoch folgen sie einer deutungsmusterartigen Utopie des ‚guten Lebens in Lohnarbeit‘, die sie den Arbeitslosen auch angedeihen lassen wollen. Angesichts der aktuellen Arbeitsmarktlage (Stellenmangel oder Niedriglöhne) bleibt dies für viel Arbeitslose und ‚Reintegrierte‘ genau das: eine Utopie.

5 Fazit

Gleichgültig, welche Deutungen und Verwendungen der Kundensegmentierung beim einzelnen Vermittler rekonstruierbar sind: Der fallspezifische Zugang zum arbeitslosen Klienten bleibt den meisten Vermittlern zentral. Allerdings findet vermittelt über die Kundengruppen in den Agenturen eine Verschiebung der fallspezifischen Anteile des beruflichen Handelns der Arbeitsvermittler statt. Diese führt weg von einer eher *fallspezifischen Beratung* und durchaus auch *willkürlichen* Entscheidungsbefugnis des Vermittlers hin zur *fallspezifischen Durchsetzung* der standardisierten Verfahrensweisen und der verschärften Gangart der Kontrolle und Durchsetzung von Motivation und Akzeptanz von Arbeit jeglicher Art. Das Handlungsprogramm weiß schon immer, was der „Kunde“ will, der Vermittler muss jedem „Kunden“ nur noch klar machen, dass er es auch will.

Beide fallspezifischen Zuwendungen bedeuten eine Durchsetzung von teilweise massiven Veränderungen der Leben der Arbeitslosen (etwa in den Feldern Berufswahl, Sesshaftigkeit, Status). Diese Durchsetzung kann kein Gesetz, kein Planungsstab und kein Handlungsprogramm leisten. Deshalb ist deren Durchsetzung durch die Arbeitsvermittler unumgänglich. Durch die lebendige Durchsetzung erst vermit-

tels „symbolischer Gewalt“ (Bourdieu/Passeron 1973) erhalten die Konstruktionen der Handlungsprogramme ihre Wirksamkeit.

Wesentlich für das Gelingen der Durchsetzung ist weiterhin, dass durch die Klassifikation jetzt die Verantwortung für die Arbeitslosigkeit *nur* den Arbeitslosen zugeschrieben wird, also nicht auch als „objektives Marktrisiko“ (Magnin 2004) thematisch ist, und entsprechend subjektiviert wird.

Zugleich legitimiert sich die neue Programmatik für ihre Durchsetzung selbst. Den Nutzen für die Solidargemeinschaft gilt es gemäß SGB fortan höher zu bewerten als den Vorteil des Einzelnen. Die politische Unangemessenheit dieser dichotomen Feststellung (die so auch in dem oben zitierten Papier der Bundesagentur für Arbeit zu finden ist) ist oben dargelegt worden. Arbeitsvermittler sollen nun aber zu einem Arbeitslosen sagen: „Es nutzt der Solidargemeinschaft, wenn Du keine Kosten produzierst“. Der Arbeitslose wird durch die Konstruktion des vermeintlichen Widerspruchs von „Nutzen der Solidargemeinschaft“ und „Vorteil des Einzelnen“ zu einem Kostenproduzenten gemacht, dessen rechtlicher Status mit der zunehmenden Subjektivierung seiner Arbeitslosigkeit erodiert. Der einzig richtige und disziplinierte Bürger ist und bleibt offenbar der „Arbeitsbürger“ (Knuth 2006); gleichgültig, wie niedrig ‚sein‘ Lohn ist, und bar der Klärung der Frage, wie viel nicht rationalisierbare und arbeitswerttheoretisch notwendige Arbeit wir wirklich noch haben. Die Frage nach dem Preis, den wir für die Durchsetzung des Festhaltens an der Arbeitsgesellschaft zahlen, beantwortet Dahrendorf (2000) dahingehend, dass er feststellt, dass dieses Festhalten an Arbeit als sozialer Kontroll- und Integrationsinstanz auf Kosten der Freiheit gehe.

Literatur

Behrend, Olaf, Wolfgang Ludwig-Mayerhofer, Ariadne Sondermann, Andreas Hirsland (2006): Im Schatten der Aufmerksamkeit – die Arbeitsvermittler. IAB-Kurzbericht 21, Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Agentur für Arbeit. URL: <http://doku.iab.de/kurzber/2006/kb2106.pdf>.

Behrend, Olaf; Sondermann, Ariadne; Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang (2007a): Auf der Suche nach der verlorenen Arbeit: Zur Krise der Arbeitsgesellschaft und deren (Nicht-) Bewältigung in Praxis und Deutungsmustern von institutionellen Arbeitsvermittlern und Arbeitslosen, Discussion Paper 4, Vortrag auf einer Tagung zu einem Bedingungslosen Grundeinkommen, erscheint einst im Sammelband dieser Tagung; Download:

http://www.fb1.uni-siegen.de/soziologie/forschung/discussion_paper_4_p.pdf

Behrend, Olaf; Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang; Sondermann, Ariadne (2007b): Sind wir nicht alle Kunden? Zum Modell der Ökonomisierung und seinen Grenzen am Beispiel der praktischen Umsetzung der Arbeitsmarktpolitik, Download:

http://www.fb1.uni-siegen.de/soziologie/forschung/discussion_paper_8_p.pdf

- Bieber, Daniel, Volker Hielscher, Peter Ochs, Christine Schwarz, Simone Vaut (2005): Organisatorischer Umbau der Bundesagentur für Arbeit. Evaluation der Maßnahmen zur Umsetzung der Vorschläge der Hartz-Kommission, Arbeitspaket 2, Erster Zwischenbericht 2005. URL: <http://www.iso-institut.de/download/Evaluation-BA.pdf>.
- Blanke, Bernhard, Stephan von Bandemer, Frank Nullmeier, Götz Wewer (Hrsg.) (2005³): Handbuch der Verwaltungsreform, Wiesbaden.
- Bogumil, Jörg (1997): Modernisierung des Staates durch New Public Management. Stand der aktuellen Diskussion. In: Grande, Edgar, Rainer Prätorius (Hrsg.): Modernisierung des Staates?, Baden-Baden, S. 21-44.
- Bourdieu, Pierre, /Jean-Claude Passeron (1973): Grundlagen einer Theorie der symbolischen Gewalt, Frankfurt am Main.
- Bourdieu, Pierre (1993): Sozialer Sinn. Kritik der theoretischen Vernunft, Frankfurt am Main.
- Bundesagentur für Arbeit, Zentrale Bereich PP 1, Mitteilung 5481.1 an Mitarbeiter vom 14.03.2005 (unveröffentlicht).
- Dahrendorf, Ralf (2000): Globale Klasse und neue Ungleichheit, in: Merkur, Heft 11, November 2000, S. 1057–1068.
- Gildemeister, R. (1995): Professionelles soziales Handeln - Balancen zwischen Wissenschaft und Lebenspraxis. In: Wilfing, H. (Hrsg.): Konturen der Sozialarbeit, Wien, S. 25-40.
- Handlungsempfehlungen der BA 41/2005 (unveröff.)
- Harrach, Eva-Marie von; Thomas Loer; Oliver Schmidtke (2000): Verwaltung des Sozialen. Formen der subjektiven Bewältigung eines Strukturkonfliktes. Konstanz.
- Honegger, Claudia/Caroline Bühler/Peter Schallberger (2002): Die Zukunft im Alltagsdenken. Szenarien aus der Schweiz, Konstanz:
- Kersting, Wolfgang (2000): Theorien sozialer Gerechtigkeit, Stuttgart und Weimar.
- Kotler, Philip (2005): Marketing Management, New Jersey.
- Knuth, Matthias (2006): „Hartz-IV“ – die unbegriffene Reform. In: Sozialer Fortschritt, Juli 2006, S. 160-168.
- Ludwig-Mayerhofer (2005): Activating Germany. In: Bredgaard, Thomas, Flemming Larsen (eds.) Employment policy from different angles, Kopenhagen, S. 95-114.
- Magnin, Chantal (2004): „Aktive Arbeitsmarktpolitik“ als staatlich verordnete Flexibilisierung: Die Rekonstruktion aktueller Praxis der schweizerischen Arbeitslosenversicherung, in: Nollert, Michael; Hanno Scholtz, Patrick Ziltener (Hrsg.): Wirtschaft in soziologischer Perspektive, Münster, S. 31–47.
- Merton, Robert K. (1995): Manifeste und latente Funktionen. In: Ders.: Soziologische Theorie und soziale Struktur, Berlin u.a, S. 17-81 (Erstauflage: 1949).
- Müller-Stewens, Günter, Christoph Lechner (2003²): Strategisches Management, Stuttgart.
- Oevermann, Ulrich (1996): Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns, in: Combe, Arno, Werner Helsper (Hg.), Pädagogische Professionalität, Frankfurt/Main: Suhrkamp, 1996, 70-182.
- Oevermann (2000): Basistext Sozialverwaltungen, Ms. URL: http://www.vfhs-thueringen.de/polizei/fachgruppen/sozial/PDF-Dateien/soziologie_basistext_sozialbuerokratie.pdf

- Oevermann, Ulrich (2001): Zur Struktur sozialer Deutungsmuster –Versuch einer Aktualisierung, in: Sozialer Sinn 1/2001, S. 35-81.
- Resch, Christine (2005): Berater-Kapitalismus oder Wissensgesellschaft? Zur Kritik der Neoliberalen Produktweise, Münster.
- Schallberger, Peter (2003): Identitätsbildung in Familie und Milieu, Frankfurt/M..
- Schröter, Eckhard, Hellmut Wollmann (2005): New Public Management. In: Blanke et al. (Hrsg.) 2005³, S. 63-74.
- Sondermann, Ariadne; Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang; Behrend, Olaf (2007): "Willst du deine Freunde, oder willst du Geld verdienen?" Räumliche Mobilität in den Deutungsmustern von Arbeitsvermittlern und Arbeitslosen. In: Sozialer Fortschritt (*im Erscheinen*)
- Voges, Wolfgang, Jacobs, Herbert & Trickey, Heather: Uneven Development -- Local Authorities and Workfare in Germany, in: Lødemel, Ivar & Trickey, Heather (Hrsg.), 'An Offer You Can't Refuse'. Workfare in International Perspective. Bristol: The Policy Press, 2000, S. 71-103.