

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

Zur Veröffentlichung (mit leichten Kürzungen) vorgesehen in:
Evers, Adalbert & Heinze, Rolf (Hrsg.): Sozialpolitik: Ökonomisierung und Entgrenzung, Wiesbaden: VS-Verlag 2007

Wolfgang Ludwig-Mayerhofer, Olaf Behrend, Ariadne Sondermann

Disziplinieren und Motivieren: Zur Praxis der neuen Arbeitsmarktpolitik

Discussion Paper No. 6
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Draft – please do not quote without obtaining permission from the author(s)

Disziplinieren und Motivieren: Zur Praxis der neuen Arbeitsmarktpolitik

Zusammenfassung

Die jüngsten Änderungen des Wohlfahrtsstaates und vor allem der Arbeitsmarktpolitik werden häufig von einem Regime stärkerer Kontrollen der Empfänger wohlfahrtsstaatlicher Leistungen und der Aktivierung der angeblich ‚passiven‘ Arbeitslosen begleitet. Häufig wird angenommen, dass dieses Regime vor allem darauf abzielt, Personen zu entdecken, die ungerechtfertigt sozialstaatliche Leistungen beziehen, sowie ‚Arbeitsunwillige‘ unter den Arbeitslosen zu sanktionieren. Auf der Grundlage einer Untersuchung von Arbeitsvermittlern in der Bundesrepublik, die sich auf Interviews mit 67 Vermittlern in elf Agenturbezirken stützt, kommen wir zu dem Ergebnis, dass die Arbeit an den (arbeitslosen) „Kunden“ der Agenturen für Arbeit bzw. der ARGEN sich nicht so sehr auf die Arbeitsunwilligen bezieht, sondern auf die Mehrheit der ‚willigen‘ Arbeitslosen, die sich an die Bedingungen der neuen Arbeitsmarktpolitik anpassen müssen. Diese Bedingungen lassen sich als Abkehr von den früher gültigen Prinzipien des Statuserhalts charakterisieren, und die Hauptaufgabe der Arbeitsvermittler ist nicht nur, diese Bedingungen für die Arbeitslosen akzeptabel zu machen, sondern die Anpassung an diese als deren *eigene Einsicht* hervorzurufen und sie dazu zu bringen, die Verantwortung für die Überwindung ihrer Arbeitslosigkeit bei sich selbst zu suchen. Da aber die Arbeitslosen in der Wahrnehmung der Vermittler nicht immer dieser Einsicht gemäß handeln, sind zusätzliche Techniken erforderlich, die die praktische Einübung in die Regeln des Arbeitsmarktes und der neuen Arbeitsmarktpolitik ermöglichen.

Abstract

The recent welfare state changes and particularly the developments in labour market policies are often accompanied by a regime of tighter controls of benefit recipients and of activation of allegedly ‘inactive’ unemployed people. But what exactly is the nature of this regime? It is often maintained that it is aimed at detecting ‘welfare fraud’ and at sanctioning those unemployed people that are considered as ‘unwilling to (seek) work’. Based on a study of Public Employment Service (PES) staff in Germany, during which interviews with sixty-seven workers in eleven different (local) ‘agencies for work’ were collected, we demonstrate that most of the ‘people changing work’ these workers accomplish is not so much directed at the ‘unwilling’, but rather at the majority of unemployed people who are willing to seek work, but who do have to accommodate to the requirements set forth by the labour market policies in force since the recent reforms. These requirements are characterized by a departure from the former principle of status conservation during unemployment, and the main task of PES staff is not only to make this acceptable for the unemployed, but more basically to create insight on part of the unemployed that it is their own responsibility to overcome unemployment by succumbing to the new rules. But as the unemployed are perceived as not always to act in accordance with such insight, additional technologies have to be deployed through which they will practice to adjust to the requirements of the labour market and the new labour market policies.

Disziplinieren und Motivieren: Zur Praxis der neuen Arbeitsmarktpolitik

„Wichtig ist also nicht, so meine ich ... eine Art der Deduktion der Macht vom Zentrum ausgehend zu vollziehen und herauszufinden zu suchen, bis wohin sie sich nach unten hin fortsetzt ... Man muß vielmehr eine *aufsteigende* Analyse der Macht machen, d.h. von den unendlich kleinen Mechanismen ausgehen, die ihre Geschichte, ihren Ablauf, ihre Technik und Taktik haben ...“ (Foucault 1978, 83)

1 Ökonomisierung der Arbeitsmarktpolitik: Vom Gesetz zur Durchsetzung

Die neue Arbeitsmarktpolitik der Bundesrepublik lässt sich unschwer als Schritt in Richtung einer Ökonomisierung (oder, in Piersons [2001] Terminologie: einer Rekommodifizierung) von Sozialpolitik interpretieren, steht sie doch mit ihrer Ausrichtung am Ziel der Integration Arbeitsloser oder von Arbeitslosigkeit Bedrohter in den ersten Arbeitsmarkt schon von ihrer gesetzlichen Grundlage her unter recht eindeutigen Vorzeichen. Im SGB III sind die Leistungen der Arbeitsförderung „insbesondere darauf auszurichten, das Entstehen von Arbeitslosigkeit zu vermeiden oder die Dauer der Arbeitslosigkeit zu verkürzen“ (§ 1 Abs. 1 Satz 2 SGB III), und § 5 SGB III dekretiert: „Die Leistungen der aktiven Arbeitsförderung sind ... einzusetzen, um sonst erforderliche Leistungen zum Ersatz des Arbeitsentgelts bei Arbeitslosigkeit nicht nur vorübergehend zu vermeiden und dem Entstehen von Langzeitarbeitslosigkeit vorzubeugen.“ Ähnliches gilt auch für das SGB II. Die Grundsicherung für Arbeitsuchende (ALG II) soll die „Eigenverantwortung“ der erwerbsfähigen Hilfebedürftigen stärken (§ 1 Abs. 1 Satz 1 SGB II). § 1 Abs. 1 Satz 2 SGB II nennt als erstes die Unterstützung bei Aufnahme oder Beibehaltung einer Erwerbstätigkeit und erst dann die Sicherung des Lebensunterhalts als Ziel. § 1 Abs. 1 Satz 4 SGB II führt dann noch einmal explizit an, die Leistungen der Grundsicherung seien insbesondere darauf auszurichten, „dass 1. durch eine Erwerbstätigkeit Hilfebedürftigkeit vermieden oder beseitigt, die Dauer der Hilfebedürftigkeit verkürzt oder der Umfang der Hilfebedürftigkeit verringert wird, 2. die Erwerbsfähigkeit des Hilfebedürftigen erhalten, verbessert oder wiederhergestellt wird“. Diese Ausrichtung wird durch zahlreiche Regelungen unterstützt, etwa die Lockerung bzw. (im SGB II) fast völlige Auflösung der Zumutbarkeitsregelungen, Förderung bzw. Forcierung von Mini- und Midi-Jobs sowie prekärer Selbstständigkeit oder Rückgang intensiver Weiterbildung

zu Gunsten kurzer Maßnahmen, die die Arbeitslosen möglichst schnell in den (ersten) Arbeitsmarkt zurückführen. Für eindeutige Akzentsetzungen im Sinne einer Orientierung an Wirtschaftlichkeit steht ferner die innere Rationalisierung der Bundesagentur für Arbeit und der einzelnen lokalen Agenturen für Arbeit, die sich in der Allokation von Maßnahmen für Arbeitslose unter Gesichtspunkten von Kosten und Erfolgswahrscheinlichkeiten – also: von Effizienz – ebenso ausdrückt wie in den Verfahren des New Public Management und der Einführung von Controlling.

Ökonomisierung, Vermarktlichung oder eben Re-Kommodifizierung werden häufig als Ausdruck neo-liberaler Tendenzen interpretiert, die sich gegen den modernen Wohlfahrtsstaat richten. Re-Kommodifizierung ist freilich, daran hat etwa Lessenich (1999) erinnert, kein Gegensatz zum Wohlfahrtsstaat, sondern immer *auch* Bestandteil von dessen janusköpfiger Politik, die sich zwischen den Polen von Re- und De-Kommodifizierung bewegt. Wir fügen hinzu: Re-Kommodifizierung stellt sich in der Regel nicht von selbst ein, sondern ist auch insofern eine (wohlfahrtsstaatliche) Veranstaltung, als sie von Politikern und vielen Anderen diskursiv begründet und von Akteuren in der Sozialverwaltung und anderen Institutionen erzeugt, motiviert und durchgesetzt werden muss. Dementsprechend ist es nicht überraschend, wenn Wendungen der Sozialpolitik in Richtung eines so genannten Liberalismus’ – entgegen ihrer Rhetorik, die *zu wenig* Freiheit infolge umfassender staatlicher Eingriffe beklagt – den staatliche Leistungen beziehenden Bürgerinnen und Bürgern *zu viel* Freiheit (und deren Missbrauch) unterstellen, indem sie suggerieren, die Leistungsempfänger hätten ihre Notlagen selbst verschuldet (Alber 2002). Solche Politik zielt also häufig darauf ab, die Handlungsspielräume von Hilfeempfängern zu beschneiden und sie unter Druck zu setzen, damit sie ihren Lebensunterhalt möglichst ohne Bezug von Sozialleistungen zu bestreiten lernen. Mithin sollten – dies schrieb Alber noch vor den Hartz-Reformen unter Verweis auf Erfahrungen mit der *workfare*-Politik der USA sowie auf Programmatiken der OECD bzw. der EU – angesichts der „Betonung von Ordnungs- statt Freiheitswerten“ die „Kontrollaspekte der neuen Politik .. nicht übersehen werden“ (Alber 2002, 27).

Worin genau bestehen diese aber? In den öffentlichen Diskursen über die neue Arbeitsmarktpolitik, vor allem das SGB II, spielten und spielen der angebliche Leistungsmissbrauch durch ‚arbeitsunwillige‘ Personen und die mit diesem Missbrauch begründeten offen autoritären Maßnahmen wie Hausbesuche oder Kontrollanrufe zur Prüfung von Bedürftigkeit und häuslicher Anwesenheit (als Indikator dafür, dass die betreffenden Personen nicht der Schwarzarbeit nachgehen) eine gewichtige Rolle. Politiker, namentlich Minister Wolfgang Clement, schlossen wiederholt an frühere Kampagnen gegen „faule Arbeitslose“ (Oschmiansky et al. 2003) an, so etwa im August 2005 durch das Papier „Vorrang für die Anständigen – Gegen Missbrauch, ‚Abzocke‘ und Selbstbedienung im Sozialstaat“ aus dem Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit oder in wiederholten Anweisungen, die Verfügbarkeit von Leis-

tungsbeziehern für den Arbeitsmarkt zu überprüfen und Verstöße konsistenter als bisher zu sanktionieren. Auch spätere Änderungen des SGB II (vor allem im sog. „Fortentwicklungsgesetz“, das zum 1.7.2006 bzw. 1.1.2007 in Kraft trat) hatten u. a. Verschärfungen von Kontrollen und Sanktionen und erhöhte Forderungen an die Arbeitslosen hinsichtlich ihrer Erreichbarkeit zum Gegenstand.

So charakteristisch solche autoritären Phänomene für die neue Arbeitsmarktpolitik auch sein mögen, so bleibt doch zu fragen, ob sie in der alltäglichen Praxis des Umgangs der Arbeitsverwaltung mit den Arbeitslosen tatsächlich dominant sind. Denn die weit überwiegende Mehrzahl der Arbeitslosen – das legt jedenfalls eine Vielzahl von Forschungsergebnissen nahe (siehe Ludwig-Mayerhofer 2005, 220-221) – entspricht keineswegs dem Stereotyp des „faulen Arbeitslosen“, sondern teilt das (mindestens) für die modernen westlichen Gesellschaften fundamentale Deutungsmuster, dass gesellschaftliche Teilhabe und Anerkennung sowie Selbstverwirklichung basal über Erwerbsarbeit vermittelt sind. Was aber bedeutet die neue Arbeitsmarktpolitik für diese Gruppe?

Die nahe liegende, banale Antwort, so könnte man meinen, lautet: („Willige“) Arbeitslose werden in Arbeit vermittelt. Aber bekanntlich ist die Wirklichkeit des bundesrepublikanischen Arbeitsmarktes für eine so einfache Antwort zu sperrig. Denn waren auch die schlechten und obendrein teilweise geschönten Vermittlungsleistungen der damals noch Bundesanstalt für Arbeit genannten Institution Auslöser der Einsetzung der Hartz-Kommission und des dadurch ausgelösten Reform-Impetus, so zeigt sich jetzt, dass auch mit veränderten Vermittlungsstrukturen (und auch mit den übrigen gesetzlichen Maßnahmen) die Arbeitslosen keineswegs spürbar schneller in Beschäftigung übergehen.¹ Im neu geschaffenen SGB II potenzieren sich die Probleme: Auf der einen Seite hat man durch die Definition des „erwerbsfähigen Hilfebedürftigen“ – jede Person, die mindestens drei Stunden täglich einer Erwerbstätigkeit nachzugehen in der Lage ist – sowie durch Großzügigkeit bei der Zuerkennung solchermaßen definierter Erwerbsfähigkeit zum 1.1.2005 auf einen Schlag mehrere hunderttausend ehemalige Sozialhilfeempfänger in Arbeitslose verwandelt, die die Arbeitslosenzahl zu diesem Zeitpunkt auf über 5 Millionen anwachsen ließen. Auf der anderen Seite haben die gesetzliche Aufteilung der Arbeitslosen nach SGB III und nach SGB II und die sie umrahmenden Diskussionen dazu beigetragen, dass die Langzeitarbeitslosen – diese fallen überwiegend in den Rechtskreis des SGB II – mehr denn je als Arbeitslose zweiter Klasse betrachtet werden, deren Chancen auf dem Arbeitsmarkt erst einmal durch aufwändige Betreuungsmaßnahmen verbessert bzw. deren Motivation zur Erwerbsarbeit erst einmal hergestellt werden müssten, bevor überhaupt an eine

¹ Abgesehen davon dürfte das Ansehen der BA bei den Arbeitgebern immer noch nicht besonders hoch sein und das Arbeitsmarktgeschehen (wie es auch vor den ‚Hartz‘-Reformen der Fall war) häufig an der BA vorbei laufen.

Vermittlung in Arbeit zu denken sei. Wie auch immer man solche Zuschreibungen einschätzen mag, es ist jedenfalls zu erwarten, dass es in der Praxis der Arbeits(losigkeits-)verwaltung keineswegs nur um Vermittlung geht. Tatsächlich ist trotz bzw. gerade angesichts der anhaltenden Arbeitsmarktprobleme das Personal der Arbeitsverwaltung gehalten, die Transformation zu einem System der Aktivierung zu vollziehen, oder in der Terminologie des SGB: des Förderns und Forderns. Das kommt schon in einigen Aspekten der internen Reform der jetzt Bundesagentur für Arbeit genannten Institution zum Ausdruck. Beispielsweise wurden in den Agenturen für Arbeit (nach einem vorherigen Reformschritt in die entgegengesetzte Richtung im Modell „Arbeitsamt 2000“) die Prozesse der Bearbeitung von Anträgen auf finanzielle Leistungen und der Gewährung selbiger einerseits und der Beratung der Arbeitslosen andererseits personell und auch auf der Ebene von Abteilungen getrennt, damit die (Arbeitnehmer-)Vermittler, also die unmittelbar mit der Beratung und Betreuung Arbeitsloser bzw. Arbeit Suchender befassten Personen, sich ausschließlich letzterer Aufgabe widmen können. Die neue Organisationsstruktur des Kundenzentrums (wie für viele BA-Institutionen gibt es auch hierfür eine Abkürzung, KuZ) dient ebenfalls u. a. dem Zweck, die Beratungsgespräche möglichst ohne Zeitdruck stattfinden zu lassen (den Arbeitslosen werden vorab Termine und ein bestimmtes Zeitkontingent zugeteilt, damit die Vermittler sich nicht durch die langen Schlangen Wartender zu individueller Beratung entgegenstehender Eile gedrängt sehen),² und die Vermittler müssen – was auch durch das EDV-basierte Controlling überwacht wird – 60 Prozent ihrer Arbeitszeit der Beratung und Betreuung der „Kunden“ (wie die Arbeitslosen in der BA nicht erst seit den Hartz-Reformen genannt werden) widmen.³

2 Nur am Rande sei angemerkt, dass – wie in vielen Interviews, aber auch von uns durchgeführten Beobachtungen deutlich wurde – die Terminierung der „Kundengespräche“ den sich häufig aus den Unwägbarkeiten des Alltagslebens ergebenden spontanen und nicht selten (z. B. bei Anfragen nach der Bewilligung von Eingliederungszuschüssen) rasche Bearbeitung erheischenden Beratungsbedarfen entgegensteht, weshalb einige Institutionen dazu übergegangen sind, zumindest einen oder zwei Tage pro Woche für solchen Bedarf zur Verfügung zu stellen.

3 Was wir hier beschrieben haben, gilt grundsätzlich für die lokalen Agenturen für Arbeit, also die Institutionen, die Arbeitslose nach dem SGB III betreuen. Die ARGEn, zu denen sich BA und Kreise bzw. Kommunen in der Mehrzahl der Agenturbezirke als Grundsicherungsträger gemäß SGB II zusammengeschlossen haben, folgen teilweise diesem Modell, je nachdem, ob dort die BA ihre Partner von diesem Konzept überzeugen konnte oder nicht; das BA-Modell dürfte auch für jene Bezirke gelten, in denen BA und Kommunen die ihnen vom SGB II zugeschriebenen Aufgaben getrennt wahrnehmen. Über die Praxis in den sog. Optionskommunen ist derzeit noch wenig bekannt, was sich mit zunehmendem Vorliegen von Evaluationsergebnissen ändern dürfte. Auch unsere Ergebnisse beziehen sich nur auf Vermittlerinnen und Vermittler aus ARGEn.

Die Arbeitsvermittler sind also im Alltag, in der Praxis ihres Verwaltungshandelns, mit Arbeitslosen konfrontiert, ihnen obliegt es, die neue Arbeitsmarktpolitik diesen gegenüber durchzusetzen, genauer: sie mit diesen zu (ko-)produzieren. Auf diese Schnittstelle zwischen Arbeitsvermittlern und ihren „Kunden“⁴ richtet sich unser Blick. Wir behalten der Einfachheit halber die jedenfalls in den Agenturen für Arbeit dominierende Bezeichnung „Arbeitsvermittler“⁵ für jene Personen bei, deren Hauptaufgabe in der Betreuung der Arbeitslosen besteht, obwohl in gewisser Weise diese Bezeichnung heute mehr denn je unangemessen ist, da diese Personen aus dem eigentlichen Vermittlungsgeschehen weitgehend ausgeblendet sind. Ihre Aufgabe besteht zunächst in der differenzierten Aufnahme der Daten der Arbeitslosen und deren Einspeicherung in die EDV; die eigentliche Vermittlung wird überwiegend von den sog. „Arbeitgebervermittlern“⁶ weitgehend EDV-gesteuert auf der Grundlage eines Matchings zwischen „SteA“- und „BewA“-Daten⁷ durchgeführt. Zu den ‚einzupflegenden‘ Daten gehören auch jene des Profilings oder der „Standortbestimmung“, mit der die Arbeitslosen heute in den Agenturen und modifiziert auch in vielen Grundsicherungsträgern – vor allem den von der BA mitgetragenen ARGen – einer von vier Kundengruppen zugeteilt werden. Auch die dieser „Standortbestimmung“ zugrunde liegenden Daten werden häufig von den Vermittlern selbst erhoben; sie beziehen sich nicht nur auf Fähigkeiten und Kenntnisse der Arbeitslosen, sondern auch auf deren Motivation, „Durchhaltevermögen“ und anderes mehr. Auf der Grundlage der „Standortbestimmung“ sowie der (in den Agenturen) eingesetzten „Handlungsprogramme“, die einen Ziel- und Maßnahmenkorridor für die unterschiedlichen „Kundengruppen“ vorgeben, ist schließlich eine Eingliederungsvereinbarung zu erstellen, die die von den Arbeitslosen vorzunehmenden Schritte sowie möglicherweise auch Angebote der Arbeitsagentur oder ARGE üblicherweise für

4 Da uns der Begriff „Kunde“ in diesem Kontext kategorial deplatziert erscheint, setzen wir ihn in Anführungszeichen. So gekennzeichnet ist seine Verwendung angesichts der Tatsache, dass der Kundenbegriff sich bei den Mitarbeitern der BA nahezu uneingeschränkt durchgesetzt hat, durchaus gerechtfertigt, ja: erforderlich.

5 In den ARGen wird der betreffende Personenkreis häufig (nach § 14 SGB II) als „persönliche Ansprechpartner“ (pAp), manchmal auch als Fallmanager bezeichnet, ohne dass diesen Begriffen immer grundsätzliche Unterschiede in den Handlungsmodi entsprechen würden. – Eine weitere Vereinfachung besteht im Verzicht auf die Ergänzung „und Arbeitsvermittlerinnen“, die uns die Leserinnen und Leser ebenso nachsehen wie sie stets bedenken mögen, dass in den Behörden der Arbeits- und Sozialverwaltung ein beträchtlicher Anteil von Frauen arbeitet. Wenn wir uns im Folgenden auf einzelne Personen beziehen, erhalten diese ein Geschlecht.

6 Im BA-Jargon werden diese auch heute noch nicht selten mit dem traditionellen Begriff „SteA-Vermittler“ (SteA: BA-Kürzel für Stellenangebot im Unterschied zum Bewerberangebot BewA) belegt.

7 Zu SteA und BewA vgl. die vorstehende Fußnote.

einen Zeitraum von sechs Monaten festlegt. In der Folge ist dann in Gesprächen mit den Arbeitslosen – deren Häufigkeit ebenfalls durch die Handlungsprogramme, zum Teil aber auch durch interne Weisungen vorgegeben ist – die Einhaltung der Eingliederungsvereinbarung zu überprüfen; bei Nicht-Einhaltung sind die Gründe hierfür zu prüfen und zu erörtern und gegebenenfalls Sanktionen zu verhängen. Aber über diese Orientierung an den Vorgaben hinaus müssen die Gespräche thematisch mit ‚Fallbezug‘ gefüllt werden, anders gesagt: Die Arbeitslosen kommen von sich aus mit Fragen, Problemen und Sorgen, die von den Vermittlern dann mit Hilfe naturwüchsiger Pädagogiken (oder „Alltagspädagogiken“, siehe Behrend et al. 2006) zu bearbeiten sind.

Unsere Analysen solcher *Arbeit am (und mit dem) „Kunden“*, wie wir abstrahierend und zusammenfassend die eben skizzierten Leistungen der Arbeitsvermittler bezeichnen, stammen aus einem vom IAB (Nürnberg) geförderten Projekt⁸ und stützen sich auf Leitfadenterviews mit Arbeitsvermittlern und Arbeitslosen in 11 Agenturbezirken, jeweils in Agenturen für Arbeit wie in ARGEn. In diesem Beitrag ziehen wir nur die Interviews der ersten Personengruppe heran. Diese wurden im Sommer 2005 (Erstbefragung, N = 67, häufig auch der Zeitpunkt der Einführung des KuZ in den Agenturen für Arbeit sowie der hier nicht weiter vertieften neuen Instrumente wie Profiling oder Handlungsprogramme, mit denen die oben angesprochene ‚innere Ökonomisierung‘ der BA durchgesetzt wird) und im Sommer 2006 geführt (Zeitpunkt der Folgebefragung von Arbeitsvermittlern in drei ausgewählten Bezirken, N= 15, häufig beginnende Routinisierung der Verwendung dieser Instrumente).⁹ Ein Teil der Interviews wird nach der Methode der Sequenzanalyse sinnrekonstruktiv ausgewertet und als Fallanalyse ausformuliert (vgl. Behrend 2005a, 2005b, Sondermann 2005a, 2005b, Ludwig-Mayerhofer 2006). Im vorliegenden Beitrag stützen wir uns jedoch auf eine selektivere Darstellung von Auswertungen, die nicht die Fälle in ihrer Gesamtheit, sondern wesentliche Aspekte der Beziehung zwischen Arbeitsvermittlern und Arbeitslosen sowie des Umgangs ersterer mit letzteren zum Gegenstand haben.

Eine letzte Vorbemerkung: In unseren Darstellungen differenzieren wir nur gelegentlich zwischen Arbeitsvermittlern, die in Agenturen für Arbeit, und solchen, die in Grundsicherungsträgern nach dem SGB II tätig sind. Denn unterscheiden sich auch

8 „Reform der Arbeitsverwaltung und neue Maßnahmen für Arbeitslose: Soziale Ungleichheit und Partizipationschancen Betroffener“ (IAB-Projekt WiL 804).

9 Die Durchführung der Interviews oblag den Projektmitarbeitern des IAB („Pro IAB“), denen wir an dieser Stelle für ihre gleichermaßen engagierte wie sachkundige Arbeit sowie für zahlreiche Hinweise auf Details der inneren Reform der BA danken. Ulrike Büschel, die unser Projekt als Organisatorin betreute, gilt ein besonderer Dank. Für die hier präsentierten Ergebnisse sind ausschließlich die Autorin und die Autoren verantwortlich.

die rechtlichen Grundlagen des Handelns der Vermittler und teilweise die verfügbaren Mittel, mit denen Arbeitslose „gefördert“ oder „gefordert“ werden können (eine Terminologie, die sich explizit ja auch nur im SGB II findet, aber als Handlungslogik von den Vermittlern in den Arbeitsagenturen geteilt wird), so sind letztlich das Grundproblem – die Krise der Arbeitslosen – und der Umgang der Vermittler mit dieser in vieler Hinsicht unabhängig vom jeweiligen Rechtskreis.

2 Arbeit am „Kunden“

Wie sich Arbeitsvermittler den Arbeitslosen zuwenden, welche Strategien sie diesen gegenüber einschlagen, hängt zunächst von ihrer Wahrnehmung und Beurteilung des jeweiligen Gegenüber ab. Offen autoritäre Vorgehensweisen sind also keineswegs ausgeschlossen, denn alle befragten Arbeitsvermittler kennen Personen, denen sie ‚Arbeitsunwilligkeit‘ zuschreiben, und in fast allen Fällen haben die Vermittler keine Probleme, gegen dauerhaft ‚unwillige‘ Arbeitslose Sanktionen zu verhängen. So versucht Herr Schlichting¹⁰ im Erstgespräch mit Arbeitslosen deren Einstellung zur Arbeitslosigkeit zu ermitteln:

„Teilt er unsere Ansichten isse soweit ok, teilt er unsere nich’ is’ erst mal meine Hauptaufgabe dahingehend ihn überhaupt dahingehend zu prägen, /I: Mhmh/ und da gibt[’s] nur zwei Möglichkeiten, entweder er geht da hin oder er geht nicht dahin, /I: Mhmh/ wenn er halt nicht dahin geht, gut dann werden wir auch mal die böse Agentur.“ (11_AA_1, 1121-1128)¹¹

10 Bei den Namen der in diesem Text vorgestellten Vermittler handelt es sich um von uns erfundene Pseudonyme. Angesichts der großen Zahl von Arbeitsvermittlern 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.

11 Längere Interviewpassagen werden in diesem Beitrag punktuell zur besseren Lesbarkeit leicht in Richtung Hochsprache ‚geglättet‘ – aber nie mit verändertem Sinngehalt – präsentiert, da keine detaillierten Sequenzanalysen vorgenommen werden. Die Interpunktion folgt jedoch dem Redefluss, nicht den Regeln der deutschen Grammatik. Als Verschriftungskonventionen sind nachfolgend von Belang: „+“ entspricht einer Pause von ca. einer Sekunde; „/I: mhm/“ entspricht einer bejahenden Interjektion des Interviewers, Fragezeichen in Klammern stehen für nicht verständliche Äußerungen, wobei die Zahl der Fragezeichen die geschätzte Anzahl nicht verständlicher Worte wiedergibt. In eckigen Klammern stehen von uns vorgenommene Interpolationen der Transkripte an Stellen, wo uns diese unplausibel erscheinen oder zwanglos zur besseren Lesbarkeit entsprechend ergänzt werden können. Drei Punkte in Klammern haben wir gesetzt, wenn – aus Platzgründen wünschenswerte – Kürzungen innerhalb längerer Zitate ohne Sinnverlust möglich waren.

Wäre der Umgang der Arbeitsvermittler hauptsächlich von solchen Arbeitslosen bestimmt, die *„unsere Ansichten nicht teilen“*, dann wäre es möglicherweise angemessen gewesen, unseren Beitrag gemäß dem Originaltitel Foucaults *„Überwachen und Strafen“* zu betiteln. Dass wir statt dessen den englischen Titel aufgreifend den Begriff *„Disziplinieren“* in den Vordergrund gestellt haben und – im Unterschied dazu – nicht mit *„Strafen“*, sondern mit *„Motivieren“* ergänzen, geht darauf zurück, dass nicht nur nach unserer (durch Ergebnisse empirischer Forschung informierten, siehe oben), sondern auch nach Ansicht der befragten Arbeitsvermittler solche ‚unwilligen‘ Arbeitslosen nur eine kleine Minderheit von 10 bis maximal 20 Prozent darstellen. Der großen Mehrheit wird hingegen attestiert, dass sie, wie ein Vermittler es ausdrückt, *„auch zum Großteil gewillt sind und auch ich sage mal sich fordern lassen“* (7_AA_2, 1868-1869) – was im übrigen auch der Darstellung der Arbeitslosen in deren Interviews entspricht, die sich weniger über das *„Fordern“* von Seiten der Arbeitsverwaltung beklagen als über das Ausbleiben des versprochenen Förderns.

Wenn aber die Arbeitslosen sich ohnehin *„fordern lassen“*, worauf zielt dann die umfassende Beratungs- und Betreuungstätigkeit, zu der die Arbeitsvermittler gemäß den Vorgaben ihrer Organisation verpflichtet sind und der sie offenbar – wie sie in den Interviews berichten – in großem Umfang nachkommen? Worin ist diese gegründet?

Zunächst: Arbeit am *„Kunden“* wird häufig auch gegenüber ‚unwilligen‘ Arbeitslosen praktiziert, um deren ‚Unwilligkeit‘ ein letztes Mal zu prüfen, sich ihrer sicher zu sein, aber auch, um den betreffenden Personen eine letzte Chance zur Umkehr einzuräumen. Freilich sind die hier eingesetzten Mittel zumeist schlicht: Sie bestehen im Hinweis auf das Erfordernis, in Zukunft die ‚Regeln einzuhalten‘, also etwa die Termine zur Vorsprache wahrzunehmen, ausreichende Bewerbungsanstrengungen zu dokumentieren oder an Maßnahmen auch regelmäßig teilzunehmen bzw. diese nicht vorzeitig abubrechen (dies die häufigsten Regelverstöße, von denen die Vermittler berichten), verbunden mit der Ankündigung, andernfalls Sanktionen auszusprechen. Für Arbeitslose, denen gegenüber der Verdacht besteht, sie würden der Schwarzarbeit nachgehen – bei denen also nicht ‚Faulheit‘, sondern Ausnutzung der Sozialsysteme angenommen wird –, stehen als probate Mittel in den Agenturen für Arbeit Trainingsmaßnahmen nach § 48 SGB III, in den Grundsicherungsträgern nach SGB II auch die in der Öffentlichkeit als Ein-Euro-Jobs bezeichneten Arbeitsgelegenheiten bereit. Auch als Drohmittel gegenüber ‚faulen‘ Arbeitslosen können Trainingsmaßnahmen und Arbeitsgelegenheiten eingesetzt werden, letztere etwa von Herrn Leibold, einem Mitarbeiter in einer süddeutsche ARGE. Stellt dieser bei einem Arbeitslosen nach einem halben Jahr keine ausreichenden Bemühungen fest – *„ganz klipp und klar, da ist offensichtlich nichts gelaufen“* (366-367) –, hat er im Vergleich zu den Vermittlern in den Arbeitsagenturen den Vorteil, mit dem Ein-Euro-Job drohen zu können:

„Wenn man da ganz konkret an Druck aufbaut und sagt, jetzt hast a mal vier Wochen, weil die meisten ham dann ganz konkret, was in der Entscheidung, was wirklich in den nächsten Wochen positiv wird und dann gib i eahm maximal de 4 Wochen und, dann sag i okay, wenn dann nicht, dann nächste Woche Arbeitsgelegenheit.“ (6_ARGE_1, 387-392)

Erst wenn die Arbeitslosen sich durch u.U. wiederholte Belehrungen, Mahnungen oder Androhungen nicht dazu motivieren lassen, den an sie gerichteten Anforderungen Genüge zu leisten, wird zur ultima ratio, dem Leistungsentzug gegriffen. Werden Ein-Euro-Jobs in der gerade skizzierten Weise eingesetzt, würde dieser Fall dann eintreten, wenn der Arbeitslose die Arbeitsgelegenheit nicht oder nicht regelmäßig wahrnimmt. Allerdings werden gerade in Regionen mit hoher Arbeitslosigkeit Ein-Euro-Jobs nur ungern als Druckmittel eingesetzt, sind sie doch bei vielen Personen, die ALG II beziehen, wegen des ‚Zusatzverdienstes‘ begehrt.¹²

Doch diese eher schlichten Maßnahmen sind es nicht, die den hohen Aufwand für Beratung und Betreuung rechtfertigen. Die wirklich aufwändige „Arbeit am Kunden“, jene, die diesen Namen verdient, verdankt ihre Notwendigkeit einem anderen Sachverhalt. Sie ist der – sicherlich häufig zutreffenden – Wahrnehmung der Vermittler geschuldet, dass viele Arbeitslose zwar – man könnte sagen: *abstrakt* – ‚willig‘ seien, aber dabei nicht ausreichend die konkreten Gegebenheiten des Arbeitsmarktes berücksichtigten, die von den meisten Vermittlern umstandslos als Anforderungen an die Arbeitslosen gedeutet werden. Von dieser Prämisse ausgehend, kann man das Problem, wie es sich für die Arbeitsvermittler darstellt, als *Trägheit* der Arbeitslosen bezeichnen – nicht im Sinne von Faulheit, sondern gemäß dem Verständnis der nacharistotelischen Physik im Sinne des *Verharrens im einmal eingenommenen Zustand*. Dieses Verharren hat zwei wesentliche Komponenten: Die eine besteht im Festhalten an den beruflichen und statusrelevanten Aspekten des bisherigen Erwerbsverlaufs, also im Wunsch, an den bisher erworbenen Qualifikationen anzuknüpfen, nicht zu sehr hinter den erreichten Status zurückzufallen, die im Lebensverlauf entwickelten biographischen Pläne realisieren zu können. Die andere Komponente der Verhar-

¹² Dieser Sachverhalt verdeutlicht, wie sehr das ALG II auch von den Betroffenen als Existenzminimum wahrgenommen wird, im Verhältnis zu welchem schon geringe zusätzliche Einkommen als große Erleichterung gesehen werden. Da der zusätzlich pro Stunde gezahlte Euro (in manchen Kreisen werden auch geringfügig höhere Beträge angesetzt) eine Aufwandsentschädigung darstellen soll und ein solcher Aufwand – etwa für Fahrten zur Arbeitsstelle, für außerhäusliche Verpflegung oder (im Falle körperlicher Tätigkeit) u.U. auch als erhöhter Verschleiß von Kleidung – ja auch de facto entsteht, kann man sich vorstellen, wie wenig den Arbeitslosen letztlich von den zusätzlichen Einnahmen bleibt – oder welche Mittel (Verzicht auf Benutzung von Verkehrsmitteln, Mitbringen von zu Hause zubereiteten Mahlzeiten) sie möglicherweise wählen, um möglichst viel davon behalten zu können.

zung bezieht sich auf Sesshaftigkeit und die damit einhergehende soziale Einbindung und Vergemeinschaftung.

Als wichtigste Aufgabe erweist es sich angesichts dieser Trägheit also, die Arbeitslosen zu *transformieren*. Durchaus charakteristisch sind hier die Wahrnehmungen von Frau Neveling, denen zufolge

„...viele in dem Stand[punkt] bleiben ich bin hier in der Region und ich habe Verkäuferin gelernt und das will ich auch weiter machen, /I: mhm/ das heißt in diesem Erstgespräch muss ich sozusagen ansetzen und versuche zu installieren ihnen deutlich zu machen ‚Das is‘ schön dass Se diese Ausbildung ham aber da könn‘ wer nich‘ unmittelbar anknüpfen /I: mhm mhm/ wir müssen etwas Neues entwickeln.‘ /I: mhm/ Und das is‘ die schwerste Arbeit, weil viele natürlich Angst ham vor Veränderung.“ (7_ARGE_1, 111-121)

Was sind nun die Kernelemente dieser Veränderungsarbeit? Sie benötigt zunächst ein *Ziel*, eine Vorstellung davon, was die Eigenschaften sind, die den Arbeitslosen fehlen und ihnen folglich zu vermitteln sind – oder besser: die diese selbst erwerben sollen. Um letzteres zu erreichen ist es zweitens zweckmäßig, dass die Arbeitslosen Änderungen ihrer Erwartungen, Vorstellungen und vor allem ihres Verhaltens nicht als äußeren Zwang erleben, sondern sich diese subjektiv zu eigen machen, was am besten gelingt, wenn ihnen die Notwendigkeit der Änderung als *eigene Einsicht* erscheint. Da jedoch offenbar Einsicht nur eine notwendige, aber keine hinreichende Bedingung dafür ist, dass die Arbeitslosen sich tatsächlich gemäß den neuen Regeln des Arbeitsmarktes verhalten (was Frau Neveling mit anderen als „Angst vor Veränderung“ thematisiert), bedarf es drittens geeigneter Mechanismen oder *Techniken*, mit denen die Arbeitslosen dazu gebracht werden können, die Einsicht auch umzusetzen und kontinuierlich an sich zu arbeiten.

2.1 Flexibilität unter Bedingungen eines mangelnden Arbeitsplatzangebotes

Was also ist es, was die Arbeitslosen lernen müssen, auf welches Ziel müssen sie hinarbeiten? Eine wichtige Eigenschaft wurde bereits von Frau Neveling genannt: die Bereitschaft, über den eigenen Tellerrand hinauszublicken, oder in ihren Worten: „etwas Neues zu entwickeln“. Gefordert wird also erstens der *innovative, flexible*, vielleicht gar *kreative* Akteur, der bereit ist, eingeschlossene Bahnen zu verlassen. Der Wunsch der Arbeitslosen, an einem bestimmten Lebensplan festzuhalten, oder eine Tätigkeit, für die sie ausgebildet wurden, weiterhin ausüben zu können, wird so zu Engstirnigkeit und Einseitigkeit, wie Herr Schadow es in Erinnerung an ein Gespräch mit einem Arbeitslosen formuliert, dem er verdeutlichte:

„Sie müssen mal die Sichtweise (...) in andere Richtungen lenken, nicht nur in Ihrem eigentlich erlernten Beruf /I: hm/, das ist zu zu speziell, auch mal nach rechts und links schauen /I: hm/, was man noch mit nutzen könnte. Was-was würden

Sie sich denn zutrauen, ähm wo Sie noch arbeiten können zum Beispiel.“
(9_ARGE_1, 1447-1456)

Die Bereitschaft der Arbeitslosen zur Flexibilität muss aber zweitens in den richtigen Bahnen bleiben, sie darf nicht unrealistisch oder überbordend sein, sie muss an die vorhandenen Fähigkeiten anknüpfen und vor allem zu dem Arbeitslosen passen, also authentisch und glaubwürdig sein. Nicht authentische Bereitschaft zur Flexibilität ist verdächtig; wenn Arbeitslose in ihrer Selbstbeschreibung formulieren „*Ich bin für alles offen*“ oder „*ich kann mich in alles einarbeiten*“, dann findet die Vermittlerin Frau Schick „*das schon 'n bisschen platt.*“ (11_AA_5, 1451-1453).

Vorsicht ist in diesem Zusammenhang auch geboten mit Blick auf die Selbstständigkeit. Sicherlich auch als Reaktion auf eine anfangs zu großzügige Förderpraxis hinsichtlich der „Ich-AG“, also des (inzwischen durch den sog. Gründungszuschuss nach § 57 SGB III abgelösten) Existenzgründungszuschusses nach § 4211 SGB III sehen viele Vermittler sich jetzt mit der Aufgabe konfrontiert, Pläne von Arbeitslosen für eine Selbstständigkeit sorgfältiger zu prüfen, vor den Folgekosten zu warnen, vorschnelle Schritte in die Selbstständigkeit zu unterbinden und schließlich die Arbeitslosen zu überzeugen, von Projekten mit geringer Erfolgswahrscheinlichkeit abzulassen.

„Ja und wenn dann die Aufträge nicht schon äh im Laufen sind, ja, dann geht das Ding nach hinten los. Oder wenn man in die Selbstständigkeit geht und hat nicht mal den ersten Auftrag. Da ist das ist sinnlos. Das braucht man nicht zu machen (...). Im gastronomischen Bereich ist es sehr gefährlich, in die Selbstständigkeit zu gehen, ja. ‚Gehen Sie von sich aus, wann gehen’s mal Essen?‘ – ‚Gar nicht‘. Ich sag, ‚Wann sind Sie’n das letzte Mal äh für sich mal mit ihrer Familie Essen gegangen?‘ – ‚Vor fünf Jahren.‘ Ich sag ‚Sehn’s. Und Sie wollen von dem ähm oder Sie wollen von den Gästen ja leben.‘“ (9_ARGE_1, 1485-1497)

Das „Entwickeln von Alternativen“ kann drittens vor allem bei länger andauernder Arbeitslosigkeit darauf abzielen, sich auch auf *Abwärtsmobilität einzustellen*. Diese Forderung war schon im alten AFG seit 1998 explizit formuliert und wurde auch ins SGB III und SGB II übernommen. Besonders in Bezirken mit großen Arbeitsmarktproblemen wird dies offenbar von den Arbeitsvermittlern mit Nachdruck an die Arbeitslosen weitergegeben. Frau Neumann formuliert dies so:

„ja also man muss dem Kunden dann doch schon verdeutlichen dass er vielleicht einen +++ mehrere + Alternativen in Betracht ziehen muss, vielleicht wenn er schon ein bisschen länger langzeitarbeitslos ist /I:mhm/ und ähm dass er dann tatsächlich sich auch mal auf Hilfstätigkeiten umorientieren soll /I:mhm/ das ist so’n Punkt /I:mhm/ + das wird oft nicht eingesehen.“ (7_AA_1, 988-1000)

Ein damit verwandter vierter Bereich ist die Bereitschaft zu *regionaler Mobilität*. Hier sehen nach unserem Eindruck die Arbeitsvermittler die größten Probleme, und zwar nicht nur auf Seiten der Arbeitslosen, sondern auch bei sich selbst, da sie häufig

empathisch die Situation der Betroffenen nachvollziehen können (siehe hierzu näher Sondermann et al. 2007). Wiederum sind es vor allem Bezirke mit hoher Arbeitslosigkeit, besonders solche in Ostdeutschland oder Flächenbezirke in Norddeutschland, in denen das Thema am ehesten virulent wird:

„Da muss man eben auch selber immer reden und machen dass die jungen Leute wenigstens da wegkommen denn das tut doch keine[m] weh da können se doch Erfahrung sammeln. Obwohl ich, als Mutter, würd ich auch nicht wollen dass mein Junge da ist oder so. Aber das nützt doch nichts das Geld kommt doch nicht von alleine ins Haus.“ (9_AA_2, 1631-1637)

Auf einer anderen Ebene liegt noch ein fünftes Erfordernis: Die Präsentation der eigenen Arbeitsbereitschaft den Arbeitgebern gegenüber. Erforderlich ist also schließlich das *Arbeiten am richtigen Auftritt*, dessen Regeln sich auch bei willigen Arbeitslosen offenbar immer noch nicht in vollem Umfang herumgesprachen haben:

„Und äh ich hatte inzwischen aber auch Rück- äh Rückläufer bekommen von den Arbeitgebern, und da hat er sich wieder ganz anders präsentiert, sondern war richtig so schlurig, kein Bock und so weiter. So, und mit diesem jungen Mann hab ich dann ein Gespräch geführt. Ich hab ihm dann mal vorgemacht, wie er so wirkt auf Arbeitgeber. Ich war dann der Arbeitnehmer und hab ihm das dann... Und ich konnt' ihn so zurechtbiegen.“ (4_ARGE_9, 732-739)

Ein erstes *Zwischenfazit*: Den Arbeitsvermittlern schwebt eine bestimmte Figur des Arbeitslosen vor Augen, die sich durch flexible Anpassung an die Anforderungen des Arbeitsmarktes, Bereitschaft zu beruflicher (Abwärts-)Mobilität und Orientierung an bestimmten Standards der Selbstpräsentation auszeichnet. Im Idealfall bringen Arbeitslose diese Eigenschaften und Fähigkeiten bereits mit, in vielen Fällen fehlen sie aber. Hier ist es Aufgabe der Vermittler, an der Herstellung der entsprechenden Verhaltensweisen bei den Arbeitslosen zu arbeiten.

Bei dieser Arbeit bedienen sich Vermittler von uns so genannter „naturwüchsiger Pädagogik“. Wir haben diesen Begriff konstruiert, weil die zur Änderung von handlungsrelevanten Perspektiven und Einstellungen der Arbeitslosen eingesetzten Verfahren in den meisten Fällen auf in der Alltagpraxis entwickelte und habitualisierte Handlungsmuster zurückgehen – und nicht auf formalisierte oder gar professionalisierte Ausbildungen. Die ganze Bandbreite solcher Pädagogiken in ihrer Komplexität darzustellen fehlt hier freilich der Raum. Wir beschränken uns im Folgenden auf zwei wichtige Aspekte.

2.2 *Einsicht und Übernahme von Verantwortung für die eigene Zukunft: Subjektivierung der Arbeitslosigkeit*

Unter Arbeitsvermittlern weit verbreitet ist eine, meist beruflich erfahrungsgesättigte, motivationstheoretische Prämisse, nämlich dass eine Kooperation aus Einsicht in

Ziele stets der autoritären Durchsetzung letzterer vorzuziehen sei, weil erstere erfolgreicher und ‚geräuschloser‘ vonstatten gehe. ‚Eigenmotivierte‘ machen einfach besser mit als Gezwungene. Dies ist für herrschaftliches Verwaltungshandeln bereits systematisch beschrieben worden (Bourdieu/Passeron 1973). Dafür ist es wiederum von zentraler Bedeutung, dass sich die „Kunden“ des Verwaltungshandelns die strukturellen Probleme, hier: Arbeitslosigkeit, als die ihren zu eigen machen. In unserem Fall heißt dies, dass Arbeit und Arbeitslosigkeit individuell und nicht (mehr) gesellschaftlich-historisch (Entwicklung der Produktionsmittel) interpretiert wird. Die damit einhergehende Subjektivierung der Arbeitslosigkeit findet sich in fast allen Interviews mit Arbeitsvermittlern (siehe auch Legnaro 2006, 529 f. und für Großbritannien: Walters 2001, 127).

Dieser grundlegenden Haltung der meisten Arbeitsvermittler entsprechend dient in den Arbeitsagenturen das Erstgespräch mit den soeben arbeitslos Gemeldeten tendenziell direkt bereits zur Diagnose der Einstellung und Mobilitätsbereitschaft sowie für ‚dezentale Hinweise‘ zur ggf. gebotenen Änderung beider, denn, so berichtet Herr Schlichtung, *„nicht jeder sieht ja gleich ein dass er sich überregional bewerben muss“* (974-975). Die gebotene ‚Freiwilligkeit‘ dieser Änderungen wird befördert, indem Diagnose wie Vorschläge meist *sokratisch* erfolgen, nämlich indem man *„auf seine eigentliche momentane Situation zu sprechen komm[t] und [...] durch bestimmte Fragen ihm dann noch die Wahl lässt, was erzählt er mir nun was nich.“* (11_AA_1, 971-981).

In diesem Sinne versucht auch Frau Siebenborn darauf hinzuwirken, dass den Arbeitslosen die Aufgabe ihrer bisherigen Vorstellungen von einer angemessenen Erwerbstätigkeit als eigene Einsicht erscheint:

„Wir können auch ne anderes, ne zweites Bewerberangebot aufnehmen wenn wa hier nicht so viel Glück haben (...) dann kuck mer mal ob wa noch was anderes kriegen und wenn, selbst wenn’s ähm, ähm Raumpflegerin ist oder Verkaufshilfe, dass ma noch ne Alternative hat (...) und die meisten, saachen dann auch ‚so und so das könnt ich mir auch vorstellen‘ weil ich kann nicht in so ‚nen engen Bereich ist es dann schwierig wieder, speziell was zu finden also muss n paar Alternativen sich noch mit überlegen und das muss man mit, forcieren oder mit ansprechen, dass derjenige auch auf die Idee kommt noch zu sagen ‚so oder so‘, wenn er das nicht von alleine tut.“ (9_AA_2, 898-917)

Erst wenn dieses mäeutische Vorgehen keine Einsicht in die von *Arbeitslosen* zu ziehenden Konsequenzen aus der Arbeitsmarktlage nach sich zieht, erfolgt eine Rechts-, d. h. vor allem Sanktionsbelehrung, entweder zum Ende des Erstgesprächs oder im Folgegespräch: *„[ich kann] dann immer noch durch Hinweise, auch an Rechtsfolgen eventuell angelehnt, immer noch einhaken [...], um den Kunden das irgendwie anders rüber zu bringen dass er doch in die Richtung geht, und ihn zum Überlegen bringen ...“* (11_AA_1, 983-987).

Ein etwas anderes Vorgehen findet sich tendenziell häufiger in den ARGEn, wo Erstgespräche mit „Neukunden“ (vor allem solchen, die zu Beginn des Jahres 2005 aus der Sozialhilfe in das ALG II wechselten) eher darauf abzielen, zunächst einmal das Vertrauen der Arbeitslosen zu gewinnen. Nach Aussagen der Vermittler geht dies oft langsam, was eine eher ‚sanfte Tour‘ des Einstiegs in naturwüchsige Pädagogik erfordert. Am Anfang, so eine Vermittlerin, „muss man sich Zeit lassen und versuchen ne Vertrauensbasis zu schaffen und da merkt man dann aber auch schon so nach 10 Minuten, Viertelstunde, ob der sich öffnet oder nicht.“ (11_ARGE_2 624-630). Manche Vermittler warten gegebenenfalls mehrere „Sitzungen“, bis der Klient sich öffnet. Das Ziel ist aber identisch mit dem der Vermittler in den Agenturen: Auf der Grundlage der vertrauensvollen, persönliche Aspekte einschließenden Beziehung zwischen Vermittlern und „Kunden“ ist es nicht erforderlich, letzteren gegenüber Zwang anzuwenden.

Parallel zu dieser Arbeit, die darauf abzielt, dass die Arbeitslosen sich aus eigener ‚Einsicht‘ in das neue Arbeitsmarktregime fügen – oder besser: *durch* diese Arbeit –, müssen die Arbeitslosen lernen, dass *sie selbst* es sind, die an der Behebung ihres Zustandes arbeiten müssen. Wie aus vielen Untersuchungen von *Human Service Organizations* (Hasenfeld 1992) bekannt, beginnt dies damit, dass die Arbeitslosen sich zunächst die Regeln aneignen müssen, die für das Verhalten *gegenüber der Institution selbst* verbindlich sind (Goffman 1972; zu der institutionell kommunikativen Reproduktion der vorinstitutionellen Statuszuweisungen: Goffman 1982, 74 ff.). Frau Neumann muss beispielsweise häufig den „Kunden“ erklären, warum diese einen komplexen Satz von Formularen, von der BA sinnigerweise „Arbeitspaket“ genannt, ausfüllen müssen, um überhaupt zu einem Vermittler vorgelassen zu werden:

„oder sehr viele Dinge werden wirklich erst im Gespräch geklärt ausführlich weil häufig auch diese äh Arbeitspakete /I:mhm/ + entweder nicht rechtzeitig vorliegen oder ++ ähm unvollständig ausgefüllt werden beziehungsweise teilweise auch Unverständnis bei den Kunden vorhanden ist warum sie überhaupt so’n Arbeitspaket ausfüllen müssen /I:mhm/ also ne da muss man denn schon darauf hinarbeiten erstmal im Gespräch warum das ganze überhaupt nützlich ist ne.“ (7_AA_1, 336-344)

Im Anschluss gilt es dann für die Arbeitslosen zu lernen, dass sie ihrerseits keineswegs Forderungen an die Agentur zu richten haben. An diesem Abbau ungerechtfertigter Erwartungen ist, so Frau Neumann, in den Folgegesprächen zu arbeiten:

„Schwierig hat sich zur Zeit die Situation ähm bei den Gesprächen entwickelt die äh + wo die Kunden nach Weiterbildungsmöglichkeiten fragen /I:mhm/ oder nach Fördermöglichkeiten einer Weiterbildung ähm aufgrund der fehlenden Haushaltsmittel ist es doch recht schwierig /I:mhm/ immer zu verdeutlichen also dass es doch in dem Bereich zur Zeit kaum möglich ist zur Zeit eine Unterstützung zu leisten /I:mhm/ ähm ++ dann ist es recht schwierig geworden.“ (7_AA_1, 352-361)

Nur einer bestimmten „Kundengruppe“, den sogenannten „Beratungskunden fördern“ – hierbei handelt es sich um Arbeitslose, denen es laut „Standortbestimmung“ nicht an Motivation, aber an Qualifikation oder anderen für eine Vermittlung in Beschäftigung günstigen Eigenschaften gebricht – können, wie Frau Neumann später berichtet, Leistungen angeboten werden, allerdings von deutlich geringerer Intensität als Weiterbildungsmaßnahmen.¹³ Bei den übrigen Arbeitslosen zielen die Gespräche hingegen gleich auf die Transformation ihrer Erwartungen mit dem Ziel, Flexibilität herzustellen:

„Offensiv anbieten tun wir derzeit eigentlich nur unsere Leistungen die die über die Kunden ‚Beratungskunden fördern‘ /I: mhm/ ja ähm + da wird dann doch eher über Trainingsmaßnahmen Vermittlungsgutscheine gesprochen /I: mhm/ Mobilitätshilfe ähm ansonsten bei den anderen Kunden ist das wirklich weitestgehend + zurückgefahren /I: mhm/ wenn dann sprechen wir viel häufiger über berufliche Alternativen /I: mhm/“ (7_AA_1, 827-834)

Zusammengenommen soll all dies – die Arbeit an und mit der eigenen Einsicht der „Kunden“ ebenso wie die Verdeutlichung, dass die Arbeitsagentur oder ARGE Erwartungen an den Arbeitslosen haben, dieser aber seine eigenen Erwartungen an die Institution reduzieren soll – den Arbeitslosen vor Augen führen, dass sie ihr Schicksal letztlich selbst in die Hand zu nehmen haben. Frau Siebenborn stellt dies folgendermaßen klar:

„Also, man kann nur helfen und begleiten, und äh, versuchen, dass man unterstützt soweit. Aber die Initiative und die Aktivität und der der Mittelpunkt, das Zentrum ist immer derjenige selber. Das sag ich eigentlich auch, /I: ja/ also die Aktivitäten müssen von ihm kommen, ich kann ih[n] unterstützen und versuchen, auch von meiner Seite aus was zu machen dafür bin ich da, das ist richtig, aber, äh, das scheitert, mit ihm selber mehr oder weniger, denk ich mal.“ (9_AA_2, 879-887)

Auch in diesem Zusammenhang hilft freilich der Hinweis, dass es im ureigensten Interesse der Arbeitslosen liege, wenn die Arbeitsagentur, personifiziert durch Herrn Schlichting als Vermittler, möglichst wenig tue. Denn was sie als „Tun“ anzubieten hat, führt zwar dazu, dass der „Kunde“ aus der Arbeitslosenstatistik herausfällt, dies aber wegen Sanktionen und nicht wegen Vermittlung in Beschäftigung:

„Je mehr du selber für dich tust um so weniger + tue ich, /I: Mhmh/ so weil wenn ich nachher was im Endeffekt machen würde wird das alles mit Rechtsfolgen belegt sein die eigentlich mehr den Kunden schaden als mir nutzen, /I: Mhmh/ ich weiß zwar gut der Kunde soll aus der Statistik raus er ist nicht arbeitslos zu dem Zeitpunkt so aber im Endeffekt hat de hat der K..Kunde selber daraus eigentlich gar nichts gewonnen‘ deshalb muss ich ihn halt wirklich mehr in die Richtung For-

¹³ Im Jahr 2005 gingen die von der BA für Weiterbildung ausgegebenen Haushaltsmittel drastisch zurück (siehe Schmid 2006), da insgesamt auf „mehr Markt“ (Personalserviceagentur, Vermittlungsgutscheine etc.) und auf kürzere Maßnahmen gesetzt wurde.

dern bringen, /I: Mhmh/ indem ich ihn selber versuche so zu motivieren dass er auch in dem Rahmen mitläuft“ (11_AA_1, 2006-2015)

2.3 Techniken

Dass die Arbeitslosen Einsicht in ihre Lage sowie in die Notwendigkeit der Anpassung an die Arbeitsmarktsituation zeigen, ist allerdings offenbar in vielen Fällen noch keine hinreichende Bedingung dafür, dass sie sich auch entsprechend ihrer Einsicht verhalten. Damit dieses eintritt, bedarf es vielmehr der kontinuierlichen Intervention. Auch diese vollzieht sich häufig zunächst in der kommunikativen Zuwendung zu den Arbeitslosen, die in pädagogisch-therapeutischer Absicht geschieht; ist diese nicht ausreichend, wird zu Formen praktischer Einübung gegriffen.

Pädagogisch-zuwendende Arbeit ist vor allem dann geboten, wenn die Arbeitslosen – aus Sicht der Vermittler – eher aus Angst denn aus Unlust oder Verkennung ihrer Situation zu wenig aktiv sind. Diese Arbeit beginnt immer mit dem Verweis auf die individuelle Chancenlosigkeit, ohne Veränderung eine Beschäftigung zu finden, und zeigt dann Schritte auf, wie man sich dem gewünschten Ziel allmählich annähern kann. Frau Schenck hat es beispielsweise häufig mit Arbeitslosen zu tun, die vor regionaler Mobilität zurückschrecken:

„Na ich sag jetzt mal, ganz normale Facharbeiter, die Führerschein alles haben, wo man einfach sagen muss: ‚Du musst dich jetzt bewegen. Hier im (???)-Bereich ist nichts. Pass auf, wir gucken. Du kommst den Tag, den Tag, den Tag, wir gucken, da und da und da. Wo ist das Problem, da nicht hinzugehen? Und wenn man erst mal sagt, du machst Montage. Kriegst Trennungskosten, Beihilfe, kriegst das noch. Und dann versorg deine Familie.‘“ (9_ARGE_5, 1370-1377)

Hier wird – wohlgermerkt von einer Vermittlerin, die eine Lehrausbildung im landwirtschaftlichen Bereich und dann ein Studium zur Agraringenieurin absolviert hat – tief in die pädagogische und *psychotherapeutische Werkzeugkiste* gegriffen: Zunächst findet systematische Desensibilisierung in Form regelmäßiger Treffen mit ihr statt, damit der Arbeitslose Schritt für Schritt die Angst vor Mobilität abbauen kann. Anschließend werden Gratifikationen versprochen, die dem Arbeitslosen hier fast wie aus dem Füllhorn fließend vorgestellt werden („kriegst das noch“). Angesichts dieser – temporären¹⁴ – Großzügigkeit muss in einem dritten und letzten Schritt nur noch an das Über-Ich appelliert werden: „Versorg deine Familie“!

Ein anders gelagertes Problem ergibt sich, wenn Arbeitslose den ‚Ernst der Lage nicht erkennen‘, was sich darin äußert, dass sie sich nicht von der ersten Minute ihrer

¹⁴ In den im Jahr 2006 durchgeführten Interviews berichteten Vermittler von deutlichen Kürzungen bei diesen Mitteln.

(drohenden) Arbeitslosigkeit an auf die Stellensuche konzentrieren. Frau Borgschulte, eine Vermittlerin aus Norddeutschland schildert etwa folgende Begebenheit:

„Ich hatte einen jungen Mann gehabt, der war erst zwei Monate arbeitslos, den hatte ich mir zum Folgegespräch, hatte also vorher auch noch keinen persönlichen Kontakt zu ihm, also den hab ich richtig ausgeschimpft. Äh, ich sag: ‚Was haben Sie denn jetzt gemacht in der Zeit?‘ ‚Ja, ich bin beim Renovieren zu Hause‘, seine Frau ist schwanger. Ich sag: ‚So, jetzt hören Sie mir mal zu, also wenn Ihre Frau schwanger ist, dann sollten Sie mehr als Ihre Füße in die Hand nehmen, wenn Sie bald Verantwortung haben für ‚n Kind, dann sollten Sie aber ganz flott sich ‚n bisschen mehr kümmern, weil, äh, wollen Sie Ihr Kind groß ziehen und sagen, ich bin Kunde der ARGE und weiß eigentlich überhaupt nicht mehr weiter?‘ Also die müssen Sie wirklich – da hab ich das Gefühl, ich sprech‘ mit meinen Kindern ...“
(3_AA_1, 595-608)

Hier wird die Arbeitsvermittlerin zur *Technikerin der Lebensführung*, in dem sie Prioritäten für den naiven, letztlich kindlichen, „Kunden“ setzt, der sich mit ihm offenbar aktuell wichtigeren Aspekten seines Lebens beschäftigt. Aus diesen und ähnlichen Wahrnehmungen heraus befürworten viele Vermittler die durch die BA-Zentrale vorgegebenen Regelungen, denen zufolge die Arbeitslosen – je nach „Kundengruppe“ in unterschiedlicher Frequenz – regelmäßig bei Agentur oder ARGE vorzusprechen¹⁵ und Eigenbemühungen nachzuweisen haben. Hilfreich für Festlegung und Kontrolle der Eigenbemühungen sind die Eingliederungsvereinbarungen. Diese müssen gemäß SGB III wie SGB II – zumindest im Normalfall des dem Arbeitsmarkt zur Verfügung stehenden „Kunden“ – zwischen diesem und dem Arbeitsvermittler geschlossen werden, wenngleich es auch hier in der Praxis Auslegungsspielräume gibt. Diese dritte Technik, die *Verfahrenstechnik*, dient sowohl dazu, die Verpflichtungen der „Kunden“ schriftlich – d. h. verbindlich(er) – festzuhalten, als auch als Protokoll und Erinnerungsstütze, um beim nächsten Termin deren Einhaltung leichter kontrollierbar zu machen:

„So und das hab‘ ich halt über die Eingliederungsvereinbarung zum Beispiel, dass ich, das ist der erste Schritt, dass ich sage: ‚Das und das machen wir so‘ und wenn der Kunde das nächste Mal kommt und sagt: ‚Hab‘ ich überhaupt nicht gemacht‘,

15 Es ist allerdings keineswegs durchgängig so, dass dies im Interesse der Aktivierung der Arbeitslosen geschieht. Frau Altdorf etwa, gefragt nach Vorgaben „von oben“ hinsichtlich strengeren Vorgehens gegen Arbeitslose, berichtet, im Falle ihrer Agentur sei die Strategie, Arbeitslose gehäuft „einzuladen“ (dies der BA-offizielle Euphemismus für die Vorladungen zur Agentur), mit ganz anderen Zielen verbunden gewesen: „Was mal kam, äh das war in dem Zuge, wo es hieß, wir müssen also sparen, damit mer ka so an großen Zuschuss äh Bundeszuschuss brauchen. Dass mer wieder versucht hat, verstärkt Einladungen zu machen und über die Meldeversäumnisse /I: mhm/ halt einzusparen, das war mal a kurze Zeit lang.“ (1_AA_1, 960-965)

dann sag' ich natürlich erstmal: ‚Ja warum nicht?‘ hör' mir das an, gut, kann auch mal sein, dass es gewichtige Gründe dafür gibt (*lacht ein wenig*), dass nichts gelaufen ist. Aber dann kann man auch schon sagen: ‚Okay, so geht das nicht! Sie müssen aber‘ und dann geht's beim nächsten Mal, dann auch mit Rechtsfolgenansagen dann ‚ne also. Wenn ich dann was mache, zum Beispiel, was weiß ich, wenn ich soundso viele Bewerbungen sehen möchte, und da kommt nichts, dann sag' ich beim nächsten Mal: ‚Okay hat im Guten nichts gefruchtet, dann muss ich eben den Druck dahinter setzen irgendwo‘. Natürlich versucht man erstmal das ganz normal zu machen, nur das ist halt ein gutes Instrument letztendlich um auch mal festzustellen: Wer will, der macht mit.“ (Frau Bresig, 3_AA_2, 1424-1442)

Eine weitere Intervention in Leben und Verhalten der „Kunden“ zielt auf *Sozialtechniken* ab. Herr Amboss erläutert eine solche Maßnahme zur Erprobung und Stabilisierung von Arbeits- bzw. Sozialverhalten:

„wenn mer so was machen sollten, dass Sozialverhaltensweisen gelernt werden sollten, Pünktlichkeit, Sauberkeit, dass Sozialverhalten, wie geh ich mit dem Kollegen um, dass es alles mit drin sein muss, net' bloß des Fachliche, sondern Sozialverhaltensweisen und zwar Sozialverhalten, so wie ich es draußen im Betrieb brauche, des ich mei Werkzeug sauber halte, dass ich mei Werkzeug wieder abgeb', wenn's zurück gegeben werden muss, dass des vollständig is'...“ (1_ARGE_1, 1324-1332)

Diese Sozialtechnik ist weit verbreitet. Ihre vehemente Übergriffigkeit wird mit dem Versagen des „Kunden“ am Arbeitsmarkt legitimiert. Wer mit diesem nicht klar kommt, der muss diesem wieder gefügig gemacht werden, auch wenn danach immer noch keine Stelle verfügbar ist. Durchaus im Foucaultschen Sinne kann man erkennen, wie das Subjekt zum Objekt einer, als humane Geste daherkommenden, weitreichend das Subjekt verändernden Intervention wird, deren Zielsetzung vom Arbeitsmarkt vorgegeben wird, dem das Subjekt subordiniert wird. So deutet auch Herr Pirung, ARGE-Vermittler aus einer Region in Südwestdeutschland, das Fordern der Maxime „Fördern und Fordern“ als Heranführen an Arbeitsmarktprozesse, welches ebenfalls aus Verhaltensänderungen besteht:

„...in welcher Form vor allen Dingen ich von jemand was forder', ob ich von ihm fordere, dass er sich umfangreich bewirbt, ob ich von ihm fordere, dass er halt für die nächsten sechs Monate diese Mehraufwandsvariante genießt oder genießen muss. Für meine Arbeit konkret Fördern und Fordern muss natürlich sein, das ist ganz klar, es gibt Leute, die haben es vielleicht verlernt, dass was von ihnen gefordert wird und entsprechend muss man die Kunden dann wieder an gewisse Arbeitsmarktprozess also sprich das Fordern heranführen.“ (8_ARGE_1, 1407-1417)

Und auch Herr Bommer meint, dass Leute, die schon lange keine Arbeit haben, mit einem Ein-Euro-Job an einen normalen Tagesablauf herangeführt werden können.

„...wenn ich jemanden hab, der schon seit Jahren ohne Arbeit ist, und auch schon kaum noch den normalen Tagesablauf, keinen richtigen geregelten Tagesablauf hat, macht ein Gemeinwohlarbeitsplatz unter Umständen sehr viel Sinn, um ihn

auch mal wieder an einen normalen Tagesablauf heranzuführen.“ (2_ARGE_9, 1323-1328)

Zur Arbeit mit den Arbeitslosen gehört schließlich ganz wesentlich der Umgang mit Erfolglosigkeit. Denn aller von den Arbeitslosen bereits ‚mitgebrachten‘ oder im Verlauf der Arbeitslosigkeit erworbenen disziplinierten Anpassung zum Trotz bleiben die Bemühungen um eine Stelle häufig ohne Erfolg. Auch dies wird in den Gesprächen thematisch und bedarf der Bearbeitung durch die Vermittler. Die kommunikativen Herausforderungen sind hier allerdings besonders groß, denn zumindest in den Fällen, in denen den Arbeitslosen nicht der Vorwurf mangelnder Bemühungen gemacht werden kann, muss eine Paradoxie bearbeitet werden: Die den Arbeitslosen vermittelte Deutung, es liege im Kern an ihnen, ob sie einen Arbeitsplatz finden, wurde in dieser Situation *praktisch* dementiert. Das schlägt sich auch in den Bearbeitungsformen nieder, von denen die Vermittler in den Interviews berichten. Frau Borgschulte empfiehlt ihren „Kunden“ beispielsweise eine ‚Kissentechnik‘:

„...und dann versuch ich einfach nur mal wieder zu sagen ‚Es liegt nicht an Ihnen, es liegt nicht an Ihrer Person, es liegt an unserer Region hier, an der Arbeitsmarktlage‘, weil, das schlimmste ist ja, wenn die Menschen dann auch noch, ja, so’n Frust kriegen. Ich sag ich sag dann auch wörtlich: ‚Gönnen Sie sich einfach Auszeit, beißen Sie ins Kissen, schreien Sie da rein und dann packen Sie’s wieder und sagen sich, mit frischem Mut wieder dran also‘ ...“ (3_AA_1, 507-514)

Frau Borgschulte entlastet die Arbeitslosen zunächst rhetorisch von Schuld („liegt nicht an Ihnen“) , und gesteht den „Kunden“ eine Auszeit zur Tröstung (und ggf. zum Abreagieren) zu. Diese müsse aber möglichst kurz ausfallen, damit die restliche Zeit für Bewerbungen verwendet werden könne, weil dies die einzige Chance der „Kunden“ sei – was ja auch zutrifft, aber angesichts der ‚objektiven‘ Chancen vieler Arbeitslosen und der Konkurrenzsituation am Arbeitsmarkt einer Sisyphos-Arbeit gleichkommt. Eine ARGE-Vermittlerin aus Ostdeutschland erläutert eine letzte *transzendente Technik* des Umgangs mit Misserfolgen, mit der wir die Phänomenologie der Techniken beschließen wollen, wie folgt:

„Das [*keine Stelle zu finden, die Autoren*] 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 /I: mhm mhm/ + und ich versuche dem Kunden beizubringen, dass selbst wenn alles schief gelaufen ist bislang in seinem Leben + am nächsten Tag für ihn eine völlig neue Chance sich ergeben kann /I: mhm mhm/ und dass er darauf 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, egal ob man hoch qualifiziert oder klein qualifiziert ist + also gering qualifiziert /I: mhm mhm/ + die Chancenbewertung + ist nicht mehr machbar 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 [...] +++ das ist also so eine Art + Motivationshilfe die ich so gebe + geben kann und so sehe ich die Dinge auch inzwischen selber“ (11_ARGE_4, 783-807)

Wenn man diese Passage genau liest, wird deutlich, dass die Sprecherin die tägliche Motiviertheit zur Bemühung um Arbeit in tendenziell verschlossenen Arbeitsmärkten in einen anderen pragmatischen Kontext, nämlich den religiösen rückt, als Erwartung (eines bestimmten Typus) einer Bekehrung: Unter Einhaltung des religiösen Wohlverhaltens kann ich *willentlich* die Chancen erhöhen, bekehrt zu werden (siehe James 1997, 224).

3 Ausblick

Die neue Arbeitsmarktpolitik der Aktivierung konfrontiert nicht nur die Arbeitslosen mit neuen Anforderungen. Auch die Aufgaben der Vermittler haben sich deutlich geändert.¹⁶ Gewiss kann man mit einiger Sicherheit annehmen, dass die Beziehung zwischen Arbeitslosen und Vermittlern auch früher nicht auf die eng umschriebenen, sachlich-spezifischen Dimensionen der Leistungsgewährung und der Vermittlung in Arbeit beschränkt war; auch im alten Regime der Arbeitsverwaltung¹⁷ dürfte es immer wieder erforderlich gewesen sein, Krisen Arbeitsloser durch Beratung, Angebote von Maßnahmen oder einfach durch diffuse, tendenziell die ganze Person einbeziehende Zuwendung zu bewältigen zu versuchen. Durch das neue Regime, das die Arbeitsvermittler *zwingt*, die Arbeitslosen regelmäßig „einzuladen“ – selbst wenn dies primär mit Blick auf die erforderlichen „Eigenbemühungen“ der Arbeitslosen geschieht –, wird die Auseinandersetzung der Vermittler mit der Situation der Arbeitslosen zu einer Aufgabe, die ihren Arbeitsalltag durch und durch prägt. Man kann dies so formulieren, dass nicht nur die Arbeitslosen, sondern auch und gerade die (Arbeitnehmer-)Vermittler aktiviert werden, und zwar vor allem zur „Arbeit am ‚Kunden‘“ (während ja die eigentliche Vermittlungstätigkeit größtenteils den Arbeitgebervermittlern und – jedenfalls überall dort, wo man sich der entsprechenden BA-Tools bedient, was bei der Vermittlung auch in den meisten ARGEn der Fall ist – der EDV überlassen bleibt). Wie sich diese „Arbeit am ‚Kunden‘“ gestaltet, haben wir herauszuarbeiten versucht. Es ist offenkundig, dass diese Arbeit ein Kernprinzip exekutiert, das in Reinform nur im SGB II formuliert ist, aber auf der *motivationalen* Ebene in das SGB III hineinragt: Die Abkehr vom Prinzip des Stuserhalts, das sich

¹⁶ Am Rande sei angemerkt, dass durch die Einführung eines neuen Steuerungsmodells in der BA sich auch die organisatorischen Rahmenbedingungen und damit auch die Handlungsspielräume der Vermittler fundamental geändert haben. Hierauf können wir im Rahmen dieser Arbeit nicht näher eingehen (siehe dazu etwa Bender et al. 2006; Behrend 2007; Ludwig-Mayerhofer et al. 2007).

ehedem in Berufs-, Qualifikations- und Einkommensschutz Arbeitsloser niederschlug, aber spätestens seit 1998 auch im SGB III nur mehr unter deutlichen Einschränkungen Geltung hat.

Fast durchgängig folgen die Vermittler in ihrer Praxis den hier dargestellten Strategien der Subjektivierung von Arbeitslosigkeit, durch die die Verantwortung für die Überwindung letzterer weitgehend den Arbeitslosen selbst zugewiesen wird. Sie sinnen damit den Arbeitslosen häufig erhebliche Änderungen ihrer Lebenskonzepte und die Aufgabe oft mühevoll akkumulierter Ressourcen an, wie es der ‚Logik‘ der aktuellen Arbeitsmarktpolitik entspricht. Dass sie sich diese Logik weitgehend umstandslos zu eigen machen – und dass die Arbeitslosen, wie wir auf der Grundlage von in den gleichen Arbeitsagenturbezirken geführten Interviews hinzufügen können, sich dieser, wenngleich deutlich mehr nolens als volens, tendenziell unterwerfen –, kann man wohl auf das bereits einleitend erwähnte dominante Deutungsmuster zurückführen, dem gemäß vollwertige Teilhabe an der Gesellschaft und Anerkennung nach wie vor in erste Linie durch Erwerbsarbeit gewährleistet werden. Durch die in den geschilderten Praktiken teils implizit, oft genug explizit gemachte Unterstellung gegenüber den Arbeitslosen, diese würden nicht ausreichend an der Überwindung der Arbeitslosigkeit arbeiten, verweigern sie diesen freilich genau jene Anerkennung. Nur ganz vereinzelt lässt sich in den Interviews mit den Vermittlern ein Bewusstsein von der Abwertung der Arbeitslosen feststellen, die in neuen Praktiken wie etwa der Eingliederungsvereinbarung enthalten ist, die durch die Unterstellung, die Arbeitslosen würden zu wenig zur Behebung ihrer Situation beitragen, deren Krise noch verstärken. So resümiert Herr Aufsess seine Erfahrungen mit den Arbeitslosen folgendermaßen:

„... die braucht ma ned fordern, /I: Mhmh/ da braucht ma auch ka Eingliederungsvereinbarung, da geniert ma sich teilweise, /I: Mhmh/ a Eingliederungsvereinbarung vorzulegen weil ma die Leude dadurch beschämt oder oder äh äh denen damit unterschwellig unterstellt sie machen zu wenig. /I: Mhmh/ Ich hab Leud da, die äh erwachsene g’standene Männer, die brechen in Tränen aus, die sind verzweifelt, die machen alles ne um a Arbeit zu finden ne und dann muss ich denen a Eingliederungsvereinbarung hinlegen, so nach dem Motto äh ne, ‚Was vereinbaren wir jetzt‘ was Sie machen.“ (1_AA_2, 633-643)

Empirisch gesehen scheint dieses Deutungsmuster jedoch (unter dem Vorbehalt, dass unsere Datenbasis in *quantitativer* Hinsicht beschränkt ist) eine seltene Ausnahme. Diese Feststellung darf gewiss nicht so verstanden werden, als würden die Arbeitsvermittler sich die neue Arbeitsmarktpolitik ohne Wenn und Aber zu eigen machen. Fortbestehende Ineffizienzen, sprunghafte Wechsel in der Ausrichtung der jeweils lokal bzw. regional verfolgten Arbeitsmarktpolitik und viele andere Details der Reformen werden ebenso kritisiert wie die Angriffe auf die eigene Professionalität durch die neuen Steuerungs- und Controlling-Verfahren aus der Zentrale. Relativ verbreitet ist auch ein Deutungsmuster, wonach im Falle jener Arbeitslosen, die kei-

nerlei Chancen am Arbeitsmarkt haben – vor allem der Unqualifizierten und Älteren – sozialstaatliche Alimentation auch ohne die Gegenleistung vergeblicher (und für die Arbeitgeber lästiger) Bemühungen um eine Stelle legitim sei. Aber der Kern des neuen arbeitsmarktpolitischen Regimes, die Verantwortung für die Beendigung der Arbeitslosigkeit den Arbeitslosen zuzuweisen und darauf ebenso wie auf die damit einhergehende Bereitschaft zum Verzicht auf hergebrachte Ansprüche hinsichtlich Status, Einkommen oder auch nur Wohnort mit den geschilderten disziplinierenden Techniken hinzuarbeiten, wird jedenfalls im Regelfall anerkannt.

Die Triftigkeit unserer Schlussfolgerungen hängt freilich auch von der richtigen theoretischen Konzeptualisierung ab. Warum sprechen wir also von Disziplinieren und Motivieren? Foucaults Konzept der Disziplinargesellschaft ist für viele – gerade mit Blick auf die Techniken der Disziplin – mit dem Konzept der gelehrigen Körper verbunden, das von Foucault mit eindringlichen Schilderungen unterlegt wird. Auf einer höheren Abstraktionsstufe argumentiert ist jedoch das Entscheidende an Foucaults Analyse der Disziplinargesellschaft der Machtbegriff: Die moderne Macht wird von ihm bekanntlich als positive Macht gefasst, also als Macht, die nicht (nur) unterbindet, was gegen sie gerichtet ist, die nicht nur ausbeutet, sondern die hervorbringt; anders gesagt: als produktive Macht, der es nicht um „Abschöpfung“, sondern um „Wertschöpfung“ geht (Foucault 1976, 281). Für diese werden die Disziplinen im Übergang zur Moderne „immer mehr zu Techniken, welche nutzbringende Individuen fabrizieren“ (ebd., 271).

In unserem Kontext sind diese Techniken, wie wir sahen, im Kern Techniken der Überzeugungsarbeit, oder in Bourdieu/Passerons Terminologie: symbolische Gewalt. Diese ist deshalb erforderlich, weil sie noch mehr leistet als nur die Produktion nutzbringender Individuen: Sie liefert gleichzeitig die *Legitimation* für die Umformung der Arbeitslosen durch die Arbeitsvermittler, indem sie an das vorgängige Einverständnis der Arbeitslosen anknüpft, die ja mit den Vermittlern die Prämisse teilen, dass Erwerbsarbeit den Kern ihrer Existenz ausmacht, die also nur noch an die Radikalität gewöhnt werden müssen, mit der Erwerbsarbeit allen anderen Bedürfnissen und Interessen vorgeordnet wird. Damit wird auch das letztlich wichtigste Ziel der „Arbeit am ‚Kunden‘“ erreichbar: Durch die Arbeit an der Diskrepanz zwischen den „Anforderungen des Arbeitsmarktes“ und dem, was die Arbeitslosen einzusetzen bereit sind, um diesen Anforderungen zu entsprechen, werden die Ursachen von Arbeitslosigkeit individualisiert. Denn es sind in dieser Logik immer die Arbeitslosen, die nicht ausreichend zu Flexibilität und Mobilität und gegebenenfalls zu Anpassung und sozialem Abstieg bereit sind. Hierin liegt die eigentliche Leistung der Arbeitsvermittler – die natürlich nicht nur von ihnen hergestellt wird, sondern die sich in das Ensemble gesellschaftlicher Praktiken und Diskurse um Arbeitslosigkeit einfügt –: Nutzbringende Individuen hervorzubringen, die sich noch in ihre Nutzlosigkeit fügen.

Literatur

- Alber, Jens (2002): Modernisierung als Peripetie des Sozialstaats? In: Berliner Journal für Soziologie 12, S. 5-35.
- Behrend, Olaf (2005a): Fallanalyse des Interviews 11_ARGE_2 (Frau Schweickert). Projekt „Organisationsreform der Arbeitsverwaltung und neue Maßnahmen für Arbeitslose: Soziale Ungleichheit und Partizipationschancen Betroffener“, Arbeitspapier Nr. 2, Siegen.
- Behrend, Olaf (2005b): Fallanalyse des Interviews 5_AA_1 (Frau Hansen). Projekt „Organisationsreform der Arbeitsverwaltung und neue Maßnahmen für Arbeitslose: Soziale Ungleichheit und Partizipationschancen Betroffener“, Arbeitspapier Nr. 3, Siegen.
- Behrend, Olaf (2007): „... das geht zu Lasten eigener Emotionalität“ – Instrumente zur Kundensteuerung in der Arbeitsverwaltung aus Sicht der Arbeitsvermittler. In: Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang, Behrend, Olaf, Sondermann, Ariadne (Hrsg.): Fallverstehen und Deutungsmacht. Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten. Opladen: Barbara Budrich (im Erscheinen).
- Behrend, Olaf, Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang, Sondermann, Ariadne, Hirsland, Andreas (2006): Im Schatten der Aufmerksamkeit – die Arbeitsvermittler. IAB-Kurzbericht 21/2006, Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung der Agentur für Arbeit.
- Bender, Gerd, Bieber, Daniel, Hielscher, Volker, Marschall, Jörg, Ochs, Peter, Vaut, Simon (2006): Evaluation der Maßnahmen zur Umsetzung der Vorschläge der Hartz-Kommission: Organisatorischer Umbau der Bundesagentur für Arbeit – Arbeitspaket 2. Saarbrücken.
- Bourdieu, Pierre, Passeron, Jean-Claude (1973): Grundlagen einer Theorie der symbolischen Gewalt, Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (1976): Überwachen und Strafen. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (1978): Recht der Souveränität/Mechanismus der Disziplin, in: Foucault, Michel (Hrsg.), Dispositive der Macht. Berlin: Merve, S. 75-95.
- Goffman, Erving (1972): Asyle. Über die soziale Situation psychiatrischer Patienten und anderer Insassen. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Goffman, Erving (1982): Die Interaktionsordnung. In: ders.: Interaktion und Geschlecht, Frankfurt/New York: Campus, 50-104.
- Hasenfeld, Yeheskel (1992): The Nature of Human Service Organizations, in: Hasenfeld, Yeheskel (Hrsg.), Human Services as Complex Organizations. Newbury Park: Sage, S. 3-23.
- James, William (1979 [1902]): Die Vielfalt religiöser Erfahrung. Olten: Walter.
- Legnaro, Aldo (2006): „Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt“ – Zur politischen Ratio der Hartz-Gesetze, in: Leviathan 34, S. 514-532.
- Lessenich, Stephan (1999): Vorwärts – und nichts vergessen. Die neue deutsche Sozialstaatsdebatte und die Dialektik sozialpolitischer Intervention. In: PROKLA: Zeitschrift für kritische Sozialwissenschaft Heft 116, S. 411-430.

- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang (2005): Arbeitslosigkeit, in: Abraham, Martin & Hinz, Thomas (Hrsg.), *Arbeitsmarktsoziologie. Probleme, Theorien, empirische Befunde*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 199-239.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang (2006): Fallanalyse des Interviews 10_ARGE_1 (Herr Teller). Projekt „Organisationsreform der Arbeitsverwaltung und neue Maßnahmen für Arbeitslose: Soziale Ungleichheit und Partizipationschancen Betroffener“, Arbeitspapier Nr. 10, Siegen.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang, Behrend, Olaf, Sondermann, Ariadne (2007) „...jedes starre Konzept ist schlecht und passt net' in diese Welt“ – Nutzen und Grenzen der Standardisierung der Beratungs- und Vermittlungstätigkeit in der Arbeitsverwaltung. In: PROKLA 148 (in Vorbereitung).
- Oschmiansky, Frank, Schmid, Günther, Kull, Silke (2003): Faule Arbeitslose? Politische Konjunkturen und Strukturprobleme der Missbrauchsdebatte, in: *Leviathan* 31, S. 3-31.
- Pierson, Paul (2001): Coping With Permanent Austerity: Welfare State Restructuring in Affluent Democracies, in: Pierson, Paul (Hrsg.), *The New Politics of the Welfare State*. Oxford: Oxford University Press, S. 410-456.
- Schmid, Günther (2006): Gewährleistungsstaat und Arbeitsmarkt: Zur Wirksamkeit neuer Steuerungsformen in der Arbeitsmarktpolitik, in: *Leviathan*, 34, S. 487-513.
- Sondermann, Ariadne (2005a): Fallanalyse des Interviews 9_AL-SGB-II_4 (Herr Seidel). Projekt „Organisationsreform der Arbeitsverwaltung und neue Maßnahmen für Arbeitslose: Soziale Ungleichheit und Partizipationschancen Betroffener“, Arbeitspapier Nr. 4, Siegen.
- Sondermann, Ariadne (2005b): Fallanalyse des Interviews 6_ARGE_1 (Herr Leipold). Projekt „Organisationsreform der Arbeitsverwaltung und neue Maßnahmen für Arbeitslose: Soziale Ungleichheit und Partizipationschancen Betroffener“, Arbeitspapier Nr. 7, Siegen.
- 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, in: *Sozialer Fortschritt* 56 (im Erscheinen).
- Walters, William (2000): *Unemployment and Government. Genealogies of the Social*. Cambridge.