

Fachtagung Netzwerk SGB II vom 03. – 04.05.2006 in Leipzig

Thema: Integration und Aktivierung – Anreize und Sanktionen im lokalen Umsetzungsprozess

Vortragsthema:

Wo vollzieht sich Fördern und Fordern? Der Blick auf die MitarbeiterInnen

Sehr geehrte Damen und Herren,

man hat mich eingeladen, um als Vertreter der Bundesagentur für Arbeit an dieser Stelle zu sprechen. Nun gehöre ich nicht dem Vorstand und auch nicht der erweiterten Geschäftsführung der Bundesagentur für Arbeit an, sondern bin einerseits während einer Abordnungsphase in die Zentrale der Bundesagentur daran beteiligt gewesen, dass es ein Rahmenkonzept zum beschäftigungsorientierten Fallmanagement im SGB II gibt, andererseits als hauptamtlicher Dozent an der Fachhochschule des Bundes für öffentliche Verwaltung, Fachbereich Arbeitsverwaltung, für die Ausbildung der Vermittlungs- und Beratungsfachkräfte der Bundesagentur zuständig. In den letzten 2 ½ Jahren zunehmend auch in der Weiterbildung der persönlichen Ansprechpartner und Fallmanager in den Arbeitsgemeinschaften.

Vor diesem Hintergrund und einem zunehmenden persönlichen Forschungsinteresse, wie sich denn Fordern und Fördern in der Grundsicherung vollzieht und wie in diesem Zusammenhang der Beratungs- und Betreuungsauftrag umzusetzen ist, bitte ich meine Ausführungen zu deuten.

These 1: Die Grenzen des Forderns sind alleine mit rechtlichen Vorgaben und durch ökonomische Untersuchungen nicht zu bestimmen.

Die bisherigen Forschungsergebnisse zu den Wirkungen des Forderns, genauer von Zumutbarkeit und Sperrzeiten lassen keine klaren Umsetzungsstrategien für Praktiker erkennen. So stellt Pollmann-Schult (2005), der die Wirkungen der verschärften Zumutbarkeitsregelungen in der Arbeitsförderung des Jahres 1997 untersucht, fest: „Die durchgeführten empirischen Analysen erbrachten kein Indiz für eine Veränderung des Übergangsverhaltens nach der Verschärfung der Zumutbarkeitskriterien (ebd.: 333).“

Claus Reis (2005) konnte in amerikanischen Studien nachweisen, „*dass sich Sanktionen und time-limits hoch selektiv zu Ungunsten der Schwer Vermittelbaren auswirken.*“ Sanktionsstudien aus der Schweiz und den Niederlanden hingegen belegen Auswirkungen auf das Übergangsverhalten der Betroffenen, sogar disziplinierende Effekte bei Nicht-Betroffenen. Allerdings zeigen sich dabei negative Effekte auf Lohnhöhe und Stabilität der Beschäftigungen (vgl. Rabe, 2004).

Wilke untersuchte die Wirkungen von Sperrzeiten der Bundesagentur in den 80er und 90er Jahren und kam zu dem Ergebnis, dass es zweifelhaft ist, ob eine nicht differenzierte Aktivierungspolitik für Arbeitslose mit einer dadurch verbundenen vermehrten Aussprache von Sperrzeiten und Säumniszeiten durchweg einen positiven Effekt hat, da der Verwaltungsmehraufwand aufgrund der hohen Rücknahmequote von Sanktionen in vielen Fällen nicht durch den erwarteten Nutzen gedeckt sein kann. „*Zusammenfassend bleibt festzustellen, dass bei mehr als der Hälfte aller ausgesprochenen Sanktionen innerhalb von einer Woche wieder eine Leistung der Bundesanstalt für Arbeit gezahlt wird, und dass auf weniger als 20% aller Sperrzeiten und Säumniszeiten die Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung folgt, während mehr als drei Viertel der Betroffenen anschließend erneut eine Leistung der Bundesanstalt für Arbeit beziehen. (...) Ist eine Sperrzeit bzw. eine Säumniszeit sanktionierend, wechseln immerhin ca. 50% der Betroffenen unmittelbar in Beschäftigung. Insbesondere Personen mit einem höheren früheren Einkommen wechseln eher nach einer Sanktion in Beschäftigung als Personen mit geringerem früheren Einkommen. Jedoch werden für letztere Gruppe überproportional viele Sanktionen verhängt (Wilke, 2004: 52).*“ Personen, mit früher überdurchschnittlichem Einkommen gibt es zwar auch in der Grundsicherung, dürften aber wohl eher seltener vorkommen, während die sanktionshäufigeren Personengruppen wohl die Mehrzahl in der Grundsicherung des SGB II darstellen.

Spycher führte eine Untersuchung zum Moral-Hazard-Verhalten in der Arbeitslosenversicherung der Schweiz durch. Seine Ergebnisse sprechen dafür, dass „*die Existenz eines Moral-Hazard-Verhaltens¹ (...) aufgrund der vorliegenden Untersuchung nicht ausgeschlossen werden (kann) (Spycher, 2000:2f).*“ Der Moral-Hazard-Effekt einer mehrfachen Verlängerung der Arbeitslosengeldbezüge wurde im Hinblick auf die Kosten auf maximal 15% geschätzt, im Verhältnis zu anderen Ergebnissen eher niedrig.

¹ Moral-Hazard-Verhalten droht, wenn sich Widersprüche zeigen zwischen dem, was für die Allgemeinheit (Kollektiv) gut und richtig ist und dem, was für das Individuum vernünftig. Individuell durchaus rationale Handlungsweisen können dann dem Gemeinwohl durchaus schaden. Der aus der Versicherungswirtschaft stammende Begriff zeichnet also Widersprüche zwischen *Kollektivrationalität* und *Individualrationalität* nach und wird zunehmend auch in den Sozialwissenschaften verwendet.

Weber (2003: 211) untersuchte eine Vielzahl vorliegender Moral-Hazard-Studien gerade im Kontext der Arbeitslosenversicherung. Seine Zusammenfassung: „Ist eine gesamtwirtschaftlich hohe Arbeitslosigkeit vorhanden, führt insbesondere das Auswahlverhalten der Arbeitsnachfrager zu dramatischen Konsequenzen am Arbeitsmarkt: Bei hohen Bewerberzahlen für freie Stellen befinden sich Arbeitslose mit bestimmten, empirisch nachweisbaren Charakteristiken am Ende der Bewerberschlange. (...) Das individuelle Suchverhalten des Arbeitslosen scheint nur eine untergeordnete Bedeutung zu haben.“

Unstrittig scheint demnach nur zu sein, dass es einen wehrhaften Sozialstaat braucht, der unberechtigte Inanspruchnahme verhindert, ebenso aber auch, dass die meisten Menschen weniger Druck und Sanktionen, sondern Hilfestellung und vor allem einen auch für geringere qualifizierte Menschen aufnahmefähigen Arbeitsmarkt benötigen.

Dies alles hilft den Menschen - Kunden wie Mitarbeitern -, die vor Ort Fordern und Fördern erleben und umsetzen, bisher wenig. Das, was dort geleistet werden soll, ist primär weiterhin Verwaltungshandeln. Nicht Sozialarbeit mit spezifischen Blick des Kundenanwalts, nicht Betriebswirtschaft mit einer Reduktion des Menschlichen auf seinen Gebrauchswert und keine rein juristische, an den Buchstaben des Gesetzes klebende Aufgabe, da Ermessen ein beständiger Begleiter ist und im Umfeld des SGB II Betreuung mehr sein soll als Beratung und Vermittlung im SGB III. Darin liegt die Schwierigkeit der Aufgabe, weil von alldem etwas vorkommt, darin liegt m.E. aber auch eine große Chance der Grundsicherungsträger.²

These 2: Fördern und Fordern ist ein personalisierter Auftrag, dessen Komplexität unterschätzt wird.

Seit den ersten Diskussionen um die Zusammenführung bisheriger Arbeitslosenhilfe und der Sozialhilfe tobt der Meinungsstreit darum, was Hartz IV eigentlich ist. In der bipolaren Welt zwischen dem Ende des Sozialstaates und der notwendigen und unvermeidlichen Modernisierung des Staatswesens geraten diejenigen aus dem Blickwinkel, denen die Aufgabe der Umsetzung aufgegeben wurde. Die Umsetzung dieses Auftrages obliegt nicht den parteipolitischen Entscheidungsträgern, nicht den Wissenschaftlern, nicht den Sozialverbänden oder sonstigen Interessenvertretungen, ja nicht einmal den Institutionen und ihren Führungskräften, sofern man nicht ausschließlich die reine formale Administration der Aufgabe betrachtet. Fordern und Fördern vollzieht sich konkret in der Beratung und/oder Auseinandersetzung

² Es fehlen z.Zt. noch qualitative Studien, die von Innen beleuchten, wie sich vor allem am Kulminationspunkt des Forderns, den sogenannten „Sanktionsgesprächen“, die Qualität der Grundsicherung in diesem Feld selbst offenbart.

zwischen persönlichen Ansprechpartnern und den erwerbsfähigen Hilfebedürftigen, ist von daher eine personalisierte Aufgabe. Hier entscheidet sich, was an Sozialstaat überlebt und wie gesellschaftsverträglich der Modernisierungsprozess gelingt. Ein kurzer Blick auf die bekannten Einflussgrößen mag hier genügen.

Da sind zunächst die internen Rahmenbedingungen zu kennzeichnen, die Einfluss auf das Beratungs- und Betreuungsgeschehen nehmen:

1. Zunächst ganz klar, der gesetzliche Auftrag, bisher im Hinblick auf die Überschaubarkeit/Kürze der gesetzlichen Vorschriften noch ein „Schmuckstück“ bundesdeutscher Gesetzgebung. Die angedeuteten Änderungen (SGB II-Optimierungsgesetz), so zwingend sie im ein oder anderen Fall auch sein mögen, lassen erahnen, dass auch das SGB II in dieser Form nicht überleben wird.
2. Auch die neuen Rahmenbedingungen wie räumliche Unterbringung, zur Verfügung stehende Zeit, Zugangsregelungen, Organisationskonzepte (Aufbau-, Ablauforganisation) usw. beeinflussen Art und Weise des Umgangs mit den Kunden.
3. Führungsverständnis und geschäftspolitische Vorgaben beeinflussen die Umgehensweisen zwischen Kunden und persönlichen Ansprechpartnern (pAp). Nach wie vor besteht die Gefahr, dass pAp angehalten werden Maßnahmen zu füllen, damit Gelder abfließen können und Träger finanziert werden. Da wird Druck ausgeübt zum Abschluss einer Eingliederungsvereinbarung (EinV), unabhängig davon, ob die Qualität der Vereinbarung schon trägt. Das alles, als hätte es die neuen Evaluationsstudien zur Wirkung der Arbeitsmarktpolitik nicht gegeben, als wären sinnvolle Ziele auf Knopfdruck zu erarbeiten, gerade bei Menschen mit erheblichen Vermittlungsproblemen auf dem Arbeitsmarkt.
4. Da spielt aber auch die eigene Professionalität und Persönlichkeit eine Rolle. Die Teilnehmerlandschaft in den Schulungen, die ich bisher betreut habe, bietet, so glaube ich, ein repräsentatives Bild der Mitarbeiterschaft, die als persönliche Ansprechpartner eingesetzt sind. Es sind Mitarbeiter, die die Ausbildung an den öffentlichen Fachhochschulen des Bundes oder der Länder/Kommunen absolviert haben, Mitarbeiter, die über interne Aufstiegsverfahren geschult wurden, teilweise bisher mit beratungsfernen Aufgaben betraut waren, Mitarbeiter, die mit sehr unterschiedlichen beruflichen und qualifikatorischen Erfahrungen kurzfristig von Außen eingestellt wurden (Handwerker, Pflegekräfte, Erzieher, Post etc.) sowie hochqualifizierte Fachkräfte, überwiegend aus sozialen Berufsfeldern, mit abgeschlossenem Hochschulstudium, häufig sogar mit absolvierten Aufbaustudiengängen und Zusatzqualifikationen. Sie alle sitzen in der

gleichen Arbeitsgemeinschaft, betreuen nach gleichen Vorschriften ihre Kunden, unterliegen dem gleichen Controllingssystem und sollen die einheitliche und ganzheitliche Betreuung sicherstellen?

Erweiternd kommen externe Einflussfaktoren hinzu, auf die die Fachkräfte ebenfalls nur wenig oder gar keinen Einfluss haben:

5. Die zunehmend konfliktären Arbeitsmärkte. Konfliktär meint hier, dass die Angebote und Erwartungen der Unternehmen und die Erwartungen und Fähigkeiten der Menschen immer weiter auseinandriften. Einige Stichworte mögen genügen: Erosion des Normalarbeitsverhältnisses bei unveränderter Orientierung der gesellschaftlichen Mehrheit daran, Destandardisierung der Arbeitszeiten, Öffentliche Beschwerden der Unternehmen über mangelnde Motivation und Produktivität vieler arbeitsloser Menschen, Beschwerden der betroffenen Menschen über nicht existenzsichernde Löhne, entwürdigende Arbeitsbedingungen und frühkapitalistische Verhaltensweisen von Arbeitgebern.

Teilhabe am Reichtum einer Gesellschaft wie an der gesellschaftlichen Einbindung vollzieht sich immer noch über ein reguläres sozialversicherungspflichtiges Dauerarbeitsverhältnis, das von den meisten arbeitslosen Menschen angestrebt wird. Auch der von Vielen propagierte Niedriglohnsektor erweist sich mehr als resistent gegen eine schnelle Aufnahmefähigkeit der geringqualifizierten arbeitslosen Menschen.³

Letztendlich bleibt ein, vielleicht nur subjektiv geprägtes Empfinden, dass die zu betreuende Kundschaft immer schwieriger wird. Psychische Erkrankungen, Verhaltensauffälligkeiten, mangelnde körperliche Belastbarkeit und vermehrtes Aggressionspotenzial stellen auch die Teilnehmer in den Schulungen fest. Kaum noch jemand, der nicht schon in seiner beruflichen Tätigkeit unmittelbar Erfahrung mit latenter oder offener Gewalt bzw. Gewaltandrohung hatte. Offizielle Statistiken darüber gibt es nicht. Viele Ursachen spielen sicherlich hierbei eine Rolle (Stichworte: zunehmende soziale Ungleichheit, individualisiertes und immer schärfer

³ All denjenigen, die auf eine rasche Ausweitung und Aufnahmefähigkeit des Niedriglohnsektors gesetzt haben, sei die im letzten Jahr vom Institut für Arbeit und Technik im Auftrag des BMWA vorgelegte Studie zu „Stellenbesetzungsprozessen im Bereich einfacher Dienstleistungen“ empfohlen. „Die Fallstudien haben deutlich gemacht, dass die Betriebe im Bereich der einfachen Dienstleistungen (...) mittlerweile Anforderungen stellen, die über das hinausgehen, was traditionell als Kernanforderungen einfacher Tätigkeiten in der Industrie galt (...): Vielmehr erstrecken sich die Arbeitsanforderungen (...) auf die Interaktion mit Kunden, Pflegebedürftigen oder Hotelgästen. Die Qualifikation von BewerberInnen (...) ist auch bei Einfacharbeitsplätzen Gegenstand von Auswahlprozessen (IAT, 2005: 214).“

auf ökonomische Konkurrenz hin orientiertes Handeln auf allen gesellschaftlichen Ebenen, die zunehmenden Aktivierungsprozesse auch arbeitsmarktferner Klientelgruppen sowie Boulevardpresse, Protestaktionen und Parteiengezänk), über die bisher eher zu spekulieren ist, denn empirisch abgesicherte Ergebnisse vorliegen. Bei immer wieder auch messbaren (Integrations-)Erfolgen überwiegt in diesem Arbeitsfeld die mühsame, sich kaum bewegende, häufig auf Widerstand und Ablehnung stoßende und eher an der materiellen Absicherung orientierte Fallarbeit.⁴

Im - auch konfliktären - Gespräch zwischen den betroffenen Menschen und ihren persönlichen Ansprechpartnern entscheidet sich im Stillen, ob der Modernisierungsprozess hier gelingt. Es reicht m.E. nicht, den MitarbeiterInnen vor Ort immer mehr Instrumente an die Hand zu geben, sie mit Controlling- und Erfolgsdaten zu versorgen (Zitat eines Mitarbeiters: „traktieren“), sie aber gleichzeitig nicht zu befähigen, den Anforderungen der Aufgabe im unmittelbaren Kontakt mit dem Kunden gerecht werden zu können, wenn es denn in dieser Form überhaupt möglich ist.

These 3: Armutsverwaltung darf nichts kosten?

Soziologische Studien - auch für den deutschsprachigen Raum - belegen bereits seit den 70er Jahren (vgl. Grunow u.a., 1972; Kaufmann u.a. 1976, Grunow, 1988), „dass Publikumsausrichtung von seiten der Organisation kaum eine positive Sanktionierung erfährt; vielmehr lässt sich feststellen, dass publikumsbezogene Tätigkeiten in der Prestigehierarchie der Positionen und Funktionen einen tendenziell niedrigeren Rang einnehmen; innerhalb der publikumsbezogenen Funktionen richtet sich das Prestige der Bearbeiter und der Tätigkeiten nach dem Prestige der typischerweise kontaktierten Klientel (Kaufmann u.a., 1976: 386).“

Obwohl sich zwischenzeitlich herumgesprochen haben dürfte, dass sich zwar mit qualifiziertem Personal sparen lässt, jedoch nicht am Personal, gibt es erkennbare Hinweise, dass Aspekte der längst überwunden geglaubten institutionell negativ belegten Armutsverwaltung wieder aufleben. Das Wirtschafts- und Sozialwissenschaftliche Institut (WSI) der Hans-Böckler-Stiftung stellt zu den Grenzen der Umsetzung von Aktivierungsstrategien fest, dass neben den makroökonomischen Rahmenbedingungen und der unausgewogenen Balance von Rechten und Pflichten auf beiden Seiten, „sich die finanziellen und organisatorischen Grenzen bei der Reform der Arbeitsvermittlung (zeigen). Um einen adäquaten Betreuungsschlüssel zwischen FallmanagerInnen und arbeitslosen BürgerInnen zu erreichen, fehlen ausreichende

⁴ Pippke wies bereits 1988 (129ff) darauf hin, dass für ehemalige Sozialamtsmitarbeiter eines der größten Probleme war, die Situation der Hilfeempfänger grundlegend zu ändern.

finanzielle Mittel. Und auch bei der Qualifikation oder/und dem Handlungsspielraum der VermittlerInnen müssen Defizite abgebaut werden...(Bothfeld u.a., 2005: 36).“

Einige persönliche Hinweise mögen wegen der knappen Zeit hier genügen:

- Die Gewinnung des Personals für die Arbeitsgemeinschaften hatte recht wenig zu tun mit einer Auswahl nach Motivation und Eignung. Die Methoden reichten gelegentlich von kaum haltbaren Versprechungen bis zu offenen Drohgebärden. Nach meinem Eindruck, ganz i.S. der vorhergehenden Ausführungen, hat es aber auch seitens des Personals keinen „Run“ auf die Grundsicherungsaufgaben gegeben, von interessierten Ausnahmen einmal abgesehen. Das Angebot schien vielen Mitarbeitern und Mitarbeiterinnen nicht reizvoll zu sein. Es war und ist ein schwieriges Geschäft - für alle Seiten.
- Die räumliche Unterbringung ist oftmals noch unzureichend, nicht überall, doch nach meinem Eindruck noch zu oft. Teilnehmer in den Schulungen berichteten, dass ihnen nicht einmal ein vertraulicher Beratungsraum zur Verfügung steht. Beratungen von mehreren Personen in einem Raum sind nicht selten. Nicht nur unter datenschutzrechtlichen Gesichtspunkten bedenklich.
- Nach meinem (subjektiven) Eindruck sind auch die Führungspositionen in den Arbeitsgemeinschaften schlechter besoldet als im institutionellen Kontext ansonsten üblich, bezieht man dies auf die Zahl unterstellter MitarbeiterInnen und den quantitativen und qualitativen Umfang des betreuten Personenkreises.
- Die neue Tarifierung im öffentlichen Dienst bringt weitere Unruhe. Es gibt weiterhin kein einheitliches Entgeltsystem für vergleichbare Tätigkeiten. Selbst innerhalb der Organisationen differieren gelegentlich die Bezüge. Mir liegen zwar keine bestätigten Erkenntnisse vor, jedoch soll nach Aussage einiger Teilnehmer der Drang zurück in die Ursprungsorganisationen wieder zunehmen. Die Chance, sich jetzt auf die positiven Aspekte der Grundsicherung zu konzentrieren, kann so nicht wahrgenommen werden.
- Letztendlich sind auch die anvisierten Betreuungsschlüssel als Indikator für die Arbeitsbelastung nicht erreicht, von Ausnahmen im Jugendlichenbereich abgesehen. Die Netzforen sind voll von klagenden Stimmen der Mitarbeiter der Grundsicherungsträger. Betreuungsschlüssel bei den Erwachsenen zwischen 250 und 450 waren bisher in meinen Schulungen die Regel! Im Verhältnis zu anderen Betreuungsschlüsseln im europäischen Ausland wären wir selbst bei Erreichung der vom Gesetzgeber (1:75/ 1:140) angestrebten Betreuungsrelation immer noch in der Spitzengruppe.

Die Gefahr ist also weiterhin groß, dass ein marginalisierender Blick auf die Kundschaft im SGB II auf die Mitarbeiterschaft – und dies schließt die Führungskräfte ein – abfährt. Meine feste Überzeugung ist allerdings, dass nur gut qualifiziertes Personal, sozialräumlich und strukturell gut geschulte Führungskräfte das Potenzial entwickeln können, das in einer Optimierung der Ausschöpfungsreserven von Kunden und Arbeitsmarkt liegt. „Zentrale Bedingungen des Vermittlungserfolges“, so ein Ergebnis der MoZArT-Abschlussdokumentation ist, dass die Stärken der beiden Ämter zusammengeführt werden. (...) Auf diese Weise werden Synergieeffekte genutzt, die den herkömmlichen Ämtern nicht zur Verfügung stehen.“ (infas, 2004:171)

These 4: Fordern und Fördern in der alltäglichen Beratungspraxis lässt sich in der Grundsicherung kaum standardisieren.

Fördern und Fordern unterscheiden sich formal dadurch, dass Förderung den Teil der Arbeitslosigkeit bearbeitet, der durch die Person selbst nicht zu beeinflussen ist. Hierzu zählen sowohl die strukturellen Arbeitsmarktverfestigungen, die Einstellungshürden der Unternehmen aber auch die nicht willentlich zu beeinflussenden Personenmerkmale wie Alter, Geschlecht, Nationalität, Kinderzahl, Behinderungen oder gesundheitliche Einschränkungen, intellektuelle und körperliche Leistungs- und Lernfähigkeit usw. Fördern setzt aber auch da an, wo die Bereitschaft zur Veränderung vorhanden ist, die Fähigkeit zur Veränderung jedoch unzureichend ist.

Fordern bezieht sich auf die Ressourcen, die die betroffene Person selber steuern, beeinflussen und aktivieren kann. Durch die Klarheit im Gesetz, dass - mit den Einschränkungen des §10 SGB II – „alle Möglichkeiten zur Beendigung oder Verringerung“ der Hilfebedürftigkeit ausgeschöpft werden müssen (§2 Abs.1 SGB II), eröffnet sich den betroffenen Hilfebedürftigen wie Mitarbeitern ein weites Feld, das weit über die klassische Integration in den Ersten Arbeitsmarkt hinausgeht. Sanktionsüberlegungen sind dann anzustellen, wenn es an der grundsätzlichen Bereitschaft Ressourcen für die Vermeidung oder Verringerung der Hilfebedürftigkeit einzusetzen bei den Betroffenen fehlt. Zu diesen Ressourcen zählen, neben den finanziellen und Vermögensressourcen, die Bereitschaft an der Verringerung von Vermittlungshemmnissen im Rahmen der Leistungsfähigkeit mitzuwirken - beispielsweise durch Qualifizierungen -, zumutbare Arbeits- und Beschäftigungsverhältnisse anzunehmen und durchzuhalten, die Bereitschaft unter bestimmten Bedingungen auch räumlich weiter entfernte Beschäftigungen anzunehmen, die (kreativen) Potenziale für erfolgreiche Integration einzusetzen, bevor sie woanders aufgezehrt werden, oder generell die notwendige Zeit für eine er-

folgreiche Arbeitsplatzsuche aufzuwenden. Positiv gewendet liegt hier die Befähigung zur Selbsthilfe und zur Aktivierung (neudeutsch: Empowerment), die man dem Förderaspekt zurechnen muss, negativ die Ausgangsbasis für potenzielle Sanktionen.

Die Schwierigkeiten in der Alltagspraxis der Grundsicherung zeigen sich darin, dass es wegen der Vielzahl kaum abgreifbarer und objektivierbarer Vermittlungshemmnisse keine (wissenschaftlich) abgesicherten standardisierbare Instrumente zur Abgrenzung von Förder- und Förderaspekten gibt, quasi ein Programm, an dessen Ende der Mitarbeiter dann über Förderung und Instrument genauso zuverlässig entscheiden kann, wie über Art und Höhe einer Sanktion (vgl. Knuth, 2000: 169f). Die jetzt im SGB III eingeführten Handlungsprogramme stellen einen ersten Versuch der Bundesagentur dar, Komplexität zu reduzieren und für die MitarbeiterInnen klarere Handlungsorientierungen zu geben. Bereits hier enthält das unterlegte wissenschaftsbasierte Data-Mining Verfahren über 500 eindeutig getrennte Feinsegmente, die sowohl soziodemografische Variablen wie regionale arbeitsmarktliche Indikatoren berücksichtigt. Dennoch: eine Übertragung der Handlungsprogramme aus dem SGB III auf den SGB II-Bereich ist in dieser Form nicht möglich (vgl. Göckler, 2006: 122ff). Die Breite der Problemlagen (Vermittlungshemmnisse, Qualifikationsdefizite, Armut, Verwahrlosung, Drogenkonsum, Überschuldung, Gewalt, Gewöhnung an Arbeitslosigkeit etc.) macht einen multidisziplinären Ansatz erforderlich, der über ökonometrische Modelle hinausreicht. Dabei muss klar sein, dass die betroffenen Mitarbeiter die Vielzahl der Problemstellungen nicht im einzelnen lösen können, noch das Arbeitsplatzdefizit nachhaltig beeinflussen können (zu den Erwartungen an das Fallmanagement in der Grundsicherung vgl. Göckler, 2006: 17ff). Sie benötigen zur erfolgreichen Aufgabenwahrnehmung Netzwerke, die bei erkannten und in Eigenverantwortung nicht lösbaren Problemfällen die Arbeit unterstützen. Personenkreise, Steuerungswirkungen, gesetzlicher Auftrag, Leistungsvoraussetzungen, Einbeziehung der Bedarfsgemeinschaft usw. legen es hier nahe, die Mitarbeiter so zu qualifizieren, dass sie mit der vorhandenen Komplexität arbeiten können.

Beratung läuft in diesem Zusammenhang immer Gefahr, auf der einen Seite „eine offene, flexible, auf die jeweiligen Anliegen und Umstände und die Einzigartigkeit jeder Beratungskonstellation abstimmbare Hilfeform und insofern ‚modern‘ und ihrer Zeit gemäß zu sein“, auf der anderen Seite kann diese Diversität und Flexibilität eben auch „zu Unbestimmtheit, Konturlosigkeit und Diffusität werden (Nestmann u.a.2004: 599)“, deren Erfolg kaum messbar ist.⁵

⁵ Klar und eindeutig äußert sich Luthé (2003: 43ff) zur Konturlosigkeit der sozialpädagogischen/-arbeiterischen Beratungsarbeit: „Sozialarbeit ist verfangen in der Vorstellung einer Überlegenheit ganzheitlicher Wahrnehmung

Wenn ich momentan SGB III-analoge Handlungsprogramme für den SGB II-Bereich nicht für übertragbar halte, so heißt dies nicht, dass es nicht dringend an der Zeit wäre, mehr Klarheit in Abläufe zu bringen und Standards zu formulieren, die einerseits Handlungssicherheit für die Mitarbeiter schaffen, andererseits auch das notwendige Repertoire bereit stellen, Qualität und Quantität der Dienstleistung zu überwachen.⁶ Die ersten Überlegungen zu den Qualitätsstandards gehen zwar in die richtige Richtung, laufen aber wieder Gefahr zu detailliert in die Organisationsgeschehen der Grundsicherungsträger einzugreifen. Der richtigere Ansatz wäre es, ein Qualitätssicherungssystem einzufordern, das bestimmte Mindeststandards erfüllt, welches aber in der konkreten Ausgestaltung den Grundsicherungsträgern vor Ort überlassen bleibt.

Die Gefahr, die in der augenblicklichen Situation besteht, ist die, dass der politisch und administrative Erwartungsdruck schnelle Erfolge erzielen zu müssen, auch ausgelöst durch die Konkurrenzsituation zwischen Arbeitsgemeinschaften und Optionskommunen, dazu führt, dass

- a) die realitätsnahe Absicherung der tatsächlichen Befähigungen und Ressourcen bei den betroffenen Hilfebedürftigen nicht mit der gebotenen Sorgfalt erfolgt und
- b) darauf durch Auswahl ungeeigneter Maßnahmen in der Folge Ursache und Wirkung verwechselt werden.

Studien belegen, dass allzu oft diese Verwechslung eingetreten ist (vgl. Reis, 2005; Eberwein/Tholen, 1987).⁷ Ein für die Grundsicherungsträger und die Akzeptanz sozialstaatlicher Institutionen folgeschwerer Fehler wäre es, ursächlich arbeitsmarktlich bedingte Verwerfungen zu individualisieren und fehlende Vermittlungschancen ausschließlich auf individuelles Versagen zurückzuführen. Bei über fünf Millionen registrierten Arbeitslosen wäre eine solche Strategie mehr als unglaubwürdig.

sozialer Probleme gegenüber selektiver Problembearbeitung auf der Ebene organisierter Hilfe. Tatsächlich wird aber nur ein Selektivitätsmuster gegen ein anderes ausgetauscht. An die Stelle überprüfbarer Standards tritt der unverkürzte, ganzheitliche, programmlose und damit letztlich rein durch Subjektivität geprägte sozialpädagogische Blick. (...) Die Bedeutung von Inklusionshilfe wird wachsen. Ob dieses Feld allerdings zukünftig auch weiterhin von der Sozialarbeit beherrscht wird, bleibt abzuwarten. Leute, die Dilettantismus als Leitprinzip fachlicher Identität betrachten, wird man hierbei nicht gebrauchen können.“

⁶ Die von der Zentrale der Bundesagentur mehrheitlich mit kommunalen Vertretern erarbeiteten Arbeitshilfen, Leitfäden und Gesprächshilfen gehen dabei in die richtige Richtung.

⁷ „Die Wahrscheinlichkeit, die Arbeitslosigkeit wieder in Richtung des ersten Arbeitsmarkts zu verlassen, hängt in hohem Maße vom Alter der Betroffenen ab. Im Zusammenwirken mit weiteren Faktoren wie Gesundheit und Bildungsniveau können schnell Konstellationen entstehen, die eine Eingliederung schwierig machen. Dieses Manko lässt sich auch durch hohes Engagement bei der Suche nach einer neuen Stelle oft nicht kompensieren.“ (Brix Udo u.a., 2002, S.3)

These 5: Beratung im Kontext öffentlicher Institutionen und auf Basis eines gesetzlichen Auftrages benötigt einen Rahmen, der neu definiert werden muss

Die Zweifel wachsen daher, ob Beratung und Betreuung im Kontext öffentlicher Institutionen⁸ unter dem Druck von Sanktionen und Sparzwängen überhaupt leistbar ist. Selbst durchaus etablierte Beratungsangebote, wie sie beispielsweise im Rahmen der Bewährungs- oder Jugendhilfe auf gesetzlicher Grundlage angeboten werden, sehen sich momentan Legitimationszwängen nach Innen (Wirtschaftlichkeit) und Außen (Angemessenheit, Ausgewogenheit) ausgesetzt. Um so mehr im letzten sozialen Auffangnetz dieser Republik. Kähler, der die soziale Arbeit in Zwangskontexten näher untersuchte und durchaus positive Gestaltungselemente der Beratung und Betreuung in diesem Kontext fand (vgl. Kähler, 2005: 119ff), zieht aber gerade bei der Beratung und Betreuung in der Grundsicherung eine Grenze wenn er abschließend warnt, „Auf keinen Fall darf das Plädoyer für einen konstruktiven Einsatz von Zwangskontexten missbraucht werden für die ungebremsste Ausweitung von Zwangsmaßnahmen zur Sanierung des Sozialstaats (ebd.: 129)“ und mahnt, dass eine Ablehnung von Handlungsempfehlungen und Angeboten „kein Abgleiten unter ein gesellschaftliche vereinbartes Minimum an Lebensqualität zur Folge haben (ebd.:129)“ darf.

Wissenschaftliche Untersuchungen (vgl. Magnin, 2005⁹; ähnlich Spindler, 2005) versuchen zu zeigen, dass Beratung und Sanktion sich nicht vereinbaren lassen. Forderungen der Selbsthilfeverbände nach einer zwar staatlich finanzierten aber ansonsten unabhängigen Sozialberatung (vgl. Thomé, 2004) machen deutlich, worum es geht und was für den gesamten Auftrag der Sozialversicherungsträger auf dem Spiel steht.

Gelingt es nicht, einen angemessenen neuen Rahmen für die Beratungsarbeit im öffentlichen Auftrag zu finden, so meine These, werden weitere Vertrauensverluste der Bevölkerung in die staatlichen Institutionen die Folge sein, werden Konflikte zwischen aktiven Interessengruppen der Betroffenen und institutionellen und staatlichen Vertretern zunehmen, werden auch die Konflikte zwischen den umsetzenden Mitarbeitern und ihren Kunden sich verschärfen. Die Auseinandersetzung um die Folgen des Missbrauchsvorwurfs des ehemaligen Bundeswirtschaftsministers Wolfgang Clement in der Grundsicherung, der auch die professionelle Unterstützerseite direkt anging, zeigt, wo derartige Konfliktlinien zukünftig verlaufen (vgl. hierzu Roth/ Thomé, 2005: 4f), wenn es nicht gelingt einen an Standards orientierten Beratungsauf-

⁸ Nach §1 Abs.2 SGB X werden diese Stellen, die Aufgaben der öffentlichen Verwaltung wahrnehmen, als Behörden bezeichnet.

⁹ Magnin kommt bei ihrer Untersuchung zur Beratungspraxis in der schweizerischen Arbeitsverwaltung zu dem Schluss, dass in der Vollzugspraxis vereinbart werden muss, „was sich im Grunde nicht vereinbaren lässt: Beratung und Kontrolle – ein für die RAV-Angestellten unauflösbares Dilemma (Magnin, 2005: 324f)

trag umzusetzen. Beratung aus dem öffentlichen Raum auszugliedern führt zu fortgesetzten Akzeptanzproblemen, verschärft Konflikte um einen auf rein fiskalische Entscheidungsoptionen zurückgeworfenen Sozialstaat.

Der doppelte Bindungsauftrag an die bei den Grundsicherungsträgern tätigen persönlichen Ansprechpartnern wird in der Gesetzesbegründung jedoch als implizites Problem nicht erkannt.¹⁰ Wir streiten heftig und kontrovers auf den unterschiedlichsten Ebenen um die Frage, wie das denn gehen soll, welchen Folgen die Umsetzung von Hartz IV für die unterschiedlichsten gesellschaftlichen Gruppen hat und welche Aufgabe Sozialstaat zukünftig haben soll. In der Zwischenzeit agieren die Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen vor Ort, nach welchen Strategien und persönlichen Überzeugungen auch immer. Bei der Umsetzung von Sanktionen im SGB II würde ich erste vorsichtige Tendenzen, gewonnen aus den Schulungen und ersten Vorstudien, wissenschaftlich nicht abgesichert, wie folgt skizzieren:

- a) Bei der Entscheidung über eine Sanktion im SGB II spielt offensichtlich nicht nur das kodifizierte Recht eine Rolle. Ganz oft sind weitergehende Abwägungsüberlegungen festzustellen, die sich auf die Auswirkungen einer leistungsrechtlichen Sanktion bei den Betroffenen, auf die Bedarfsgemeinschaften sogar auf die regionale Gemeinschaft beziehen.
- b) Das Handeln der Akteure hat nach einer vorsichtigen Einschätzung viel mit den Ergebnissen spieltheoretischer Überlegungen zu tun.¹¹
- c) Zu kurz scheinen Beratungsstrategien zu kommen, die mit dem Hilfebedürftigen zusammen die Folgen von Sanktionen aufarbeiten, d.h. auf wirkungsvolle und vom Kunden mitgetragene Lösungskonzepte setzen. Dabei gäbe es genau hier ausreichend Ansatzpunkte für wirkungsorientierte Beratung, auch im Sinne des Fordern und Fördern.

¹⁰ Im Gegenteil: der Gesetzgeber verleiht der Beratung und Betreuungsarbeit im SGB II in seiner Begründung noch eine besondere Intensität wenn er darlegt, „dass der Erwerbsfähige von der Agentur für Arbeit umfassend zu unterstützen ist. Dies bedeutet mehr als das Beraten und Vermitteln. Die Agentur für Arbeit hat alle Einflussfaktoren für die berufliche Eingliederung zu berücksichtigen und alle erforderliche Unterstützung zu geben, die sich mit den Grundsätzen der Sparsamkeit und Wirtschaftlichkeit vereinbaren lässt. Hierzu gehört bei Bedarf auch die intensive Betreuung. Die Zuordnung nach Möglichkeit nur eines Ansprechpartners soll ein kompetentes Fallmanagement sicherstellen, ein Vertrauensverhältnis zwischen dem Erwerbsfähigen und dem Mitarbeiter der Agentur für Arbeit fördern und der Effizienz der Betreuung des Erwerbsfähigen dienen (BTD 15/1516:54),“

¹¹ Im Rahmen einer spieltheoretischen Lösung des Gefangenendilemmas schrieb der amerikanische Politikwissenschaftler Axelrod (1991) im Jahre 1979 einen Wettbewerb für Computerprogramme aus. Das sehr einfache Computerprogramm des Sozialpsychologen Rappaport war sehr komplexen Konkurrenzprogrammen deutlich überlegen und gewann diesen Wettbewerb, obwohl es nur auf zwei einfachen Algorithmen beruhte: 1. Kooperiere in der ersten Runde, 2. Tu das, was der Gegner in der vorigen Runde tat. Axelrod fasst die Tit-for-Tat-Strategie so zusammen: „Was den robusten Erfolg von TIT FOR TAT erklärt, ist die Kombination, freundlich zu sein, zurückzuschlagen, Nachsicht zu üben und verständlich zu sein. Freundlichkeit schützt vor überflüssigen Scherereien. Zurückschlagen hält die andere Seite nach einer versuchten Defektion davon ab, diese unbeirrt fortzusetzen. Nachsicht ist hilfreich bei der Wiederherstellung wechselseitiger Kooperation. Schließlich erleichtert Verständlichkeit die Identifikation und löst dadurch langfristigen Kooperation aus.“ Diese Strategie ist gerade für Sanktionsgespräche zu modifizieren (vgl. Dixit/Nalebuff, 1997: 112f), scheint aber im Wechselspiel von persönlichen Ansprechpartnern und Kunden durchaus eine bedeutsame Rolle zu spielen.

Lassen Sie mich zum Abschluss vier kurze Hinweise geben, worauf aus meiner Sicht bei der Ausarbeitung von Standards im Kontext öffentlicher Beratung zu achten wäre:

1. Wenn der Gesetzgeber einen Beratungsauftrag an exekutive Organe erteilt, so hat er zu bedenken, dass er nicht die alleinige Aneignungsmacht über den Beratungsbegriff hat. Zur Beratung hat sich national wie international eine bunte Profession etabliert, die in verschiedenen Kontexten und mit durchaus manchmal unterschiedlichem Verständnis Beratung seit vielen Jahrzehnten praktiziert und erforscht (vgl. Engel u.a., 2004). Hier sind auch ethische Standards zu finden, denen sich die Professionellen beugen müssen, wollen sie nicht, wie beispielsweise in den USA, ihre Zulassung verlieren (vgl. Klug, 2003: 42f). Wenn der Gesetzgeber beraterische Dienstleistungen in öffentlichen Institutionen will, muss er wohl oder übel auch akzeptieren, dass hier bei der Beurteilung Maßstäbe angelegt werden, die sich auf einen breiteren Kontext des Beratungsverständnisses beziehen. Wer wirklich Beratung bei den Grundsicherungsträgern will, muss auch essentielle Rahmenbedingungen hierzu gewährleisten, deren Geltung über den Behördenalltag hinausreicht.¹² Ansonsten sollte er den Auftrag anpassen und beispielsweise von zielorientierten und gelenkten Gesprächen oder (manipulativen) Gesprächsstrategien sprechen.
2. Beratung in öffentlichen Institutionen wird sich unterscheiden müssen von einer eindeutigen eher „klassisch“ sozialarbeiterischen Ethik, die ausschließlich am Wohlergehen der Klientel orientiert eine reine kundenanwaltliche Funktion (vgl. Wendt, 2001: 145ff) übernimmt. Sie ist aber in öffentlichen Institutionen auch keine reine Systemagentenfunktion. Beratung im öffentlichen Auftrag hat eine vermittelnde Aufgabe. Bezogen auf die betroffenen Menschen muss sie in einem pädagogischen Ansatz verdeutlichen, welchen gesellschaftspolitischen und ökonomischen Hintergrund gesetzliche Bestimmungen haben, aus welchen Zwängen sich Sozialstaat, Institution und Mitarbeiter nicht befreien können. Beratungsarbeit beginnt dort, wo gemeinsam mit den Kunden nach Wegen gesucht wird, die individuelle Situation und die von außen herangetragenen Notwendigkeiten in einer produktiven Weise zu verarbeiten, bei der im Idealfall eine Win-Win-Situation entsteht. Sie hat aber auch den Auftrag nach Innen zu wirken, sozialräumliche Dilemmata, Massierung individueller Problemlagen und soziale und ökonomische Verwerfungen offen zu legen

¹² Beispiel: Dahme (2003:8) „Angesichts dieses Szenarios wird soziale Arbeit wohl nicht überflüssig, scheint aber ihren Charakter zu ändern. Bewährte sozialarbeiterische Standards wie Freiwilligkeit von Hilfe, Ergebnisoffenheit, Vertraulichkeit, akzeptierende Arbeit mit Klienten, Lebensweltorientierung, das Wunsch- und Wahlrecht, Sozialraumorientierung, die Achtung der Würde des Leistungsberechtigten u.ä. spielen in der heutigen neosozialen Politik keine Rolle mehr. Die Individualisierung von Hilfen findet nach Maßgabe von Eingliederungsvereinbarungen statt und bekommt einen völlig neuen Sinn.“

und auf Änderung zu drängen. Insofern hätte Beratung im öffentlichen Kontext in der Tat eine herausgehobene Funktion, könnte Akzeptanz bei Betroffenen, ihren „Anwälten“ und der Politik finden, da sie als „ehrlicher“ Makler und Transportband in beide Richtungen vermittelnd wirkt. Beratung im gesetzlichen Kontext hat hiernach den Auftrag die Gesellschaft zusammen zu halten, die klar erkennbare zunehmende gesellschaftliche Spreizung individuell verarbeitbar zu machen und in diesem Zusammenhang Perspektiven aufzuschließen. Dabei bildet der gesetzliche Auftrag den Rahmen, in dem sich datenschutzrechtlich die Aufgabe vollzieht.

Dies alles ist ausgesprochen schwierig. Ich will gerne gestehen, dass dies insbesondere im inneren Dienstbetrieb oft als lästig empfunden wird. Wer sich als professioneller Berater versteht, ist für Führung nicht leicht händelbar. Erst der öffnende Blick auf die gesamtsoziale Situation zeigt, wie wichtig eine vermittelnde Beratung in der öffentlichen Verwaltung ist.¹³

3. Der Beratungs- und Betreuungsauftrag im SGB II wiegt im Spannungsgefüge sozialstaatlicher Veränderungen besonders schwer. Es ist notwendig und auch gegen alle Versuche im augenblicklichen Mainstream der Ökonomie zu verteidigen, dass der Mensch mehr ist als seine ökonomische Verwertbarkeit. Die in den Standards für die Weiterbildung der Deutschen Gesellschaft für Care und Case Management formulierten Ethikgrundsätze, zu deren Umsetzung sich das Bildungsinstitut der Bundesagentur für Arbeit durch ihre Akkreditierung verpflichtet hat, ist bedingungslos zuzustimmen. Es heißt dort:

„(...) Darüber hinaus dient eine Nutzerorientierung im Case Management der Sicherung der Klienten- bzw. Patientenperspektive. Eine ausschließlich ökonomische Orientierung verstößt gegen die Grundsätze des Case Management.“

Diese Ausrichtung bedeutet keine Abkehr von Grundsätzen der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit. Sie schützt jedoch am besten vor vorschnellen Urteilen und ermöglicht letztendlich erst nachhaltige Beratungs- und Vermittlungsarbeit. Das für mich erkennbare große Manko in der Debatte um Case Management, Beratung und Betreuung bei den Grundversicherungsträgern besteht darin, dass es keine erkennbaren Anreize für die handelnden Akteure vor Ort gibt, sich um diese Themenfelder intensiver zu kümmern. Eine soziale Ausrichtung, auch wenn sie wirtschaftlich und sparsam (§3 Abs.1 SGB II) erfolgt, wird nicht honoriert.

¹³ Hier lassen sich noch wesentlich mehr Argumente finden. So werden beispielsweise Berater und Beraterinnen - anders als klassisches Verwaltungspersonal - auch bei sozialen Ansprechpartnern außerhalb der Institution ganz anders aufgenommen und finden eine höhere Akzeptanz.

4. Die Hinweise auf die Breite der Problemlagen, mit denen sich die persönlichen Ansprechpartner in ihrem Beratungs- und Betreuungsauftrag konfrontiert sehen, zeigten bereits die Notwendigkeit einen multidisziplinären Beratungsansatz in der Grundsicherung zu initiieren. Beratung und Betreuung im SGB II tragen, analysiert man die vorhandenen Kundenbefragungsergebnisse (Arbeitgeber eingeschlossen!), Züge einer Sozialberatung, einer eher betriebswirtschaftlich zugeordneten Personalberatung und der allgemeinen Berufs-, Bildungs- und Arbeitsmarktberatung. Hierzu gibt es bisher kein Konzept, geschweige denn abgestimmte Aus- und Weiterbildungswege.¹⁴ Hier bieten sich reguläre Chancen einer fruchtbaren Zusammenarbeit: Zwischen Bund, Ländern und Kommunen, zwischen Bundesagentur und Kommunalverbänden mit ihren Aus- und Weiterbildungseinrichtungen, zwischen Arbeitsgemeinschaften und Optionskommunen und weiteren externen Qualifizierungseinrichtungen. Konkurrenz zwischen Cluster-ARGen oder zwischen Arbeitsgemeinschaften und Optionskommunen sind im Kontext der Sozialgesetzgebung nur dann sinnvoll, wenn sie dazu dienen nachahmenswerte und erfolgreiche Integrations- und Stabilisierungsleistungen der Mitarbeiter abzubilden und zu übertragen. Reduzierung der Zahl der Hilfebedürftigen um den Preis der räumlichen Verdrängung von Problemklientel, um den Preis gesellschaftlicher und ökonomischer Exklusion von Randgruppen oder der systematischen Erhöhung der Zugangsbarrieren, gehören für mich nicht dazu. Bei allen positiven Ansätzen um den Kundenbegriff: Die Menschen in der Grundsicherung sind Bürger dieses Gemeinwesens; sie über ihre Rechte und Pflichten sachgemäß aufzuklären ist Aufgabe der Mitarbeiter in der Grundsicherung (§14 SGB I), nicht der privaten und gemeinnützigen Beratungslobby.

Literaturhinweise:

Alfred Mary (2005): Does Wisconsin Works Work? Perspectives of Participating Women and their Employers. In Journal of Family and Economic Issues, Volume 26, Number 3, September 2005, pp. 345-370.

Axelrod Robert (2004): Evolution of cooperation. New York (Deutsche Übersetzung: Die Evolution der Kooperation, 2005)

Bonds Michael (2002): Racial Disparities in Welfare Reform: the Wisconsin Works (W-2) Experience in America's Heartland (Milwaukee, Wisconsin). Unter: <http://www.wkkf.org/Pubs/Devolution/Pub3703.pdf> (15.03.2006)

Bothfeld Silke, Gronbach Sigrid, Seibel Kai (2005): Eigenverantwortung und Arbeitsmarktpolitik: zwischen Handlungsautonomie und Zwangsmaßnahmen. WSI-Diskussionspapier Nr.134, Düsseldorf

Brixy Udo, Gilberg Rainer, Hess Doris, Schröder Helmut (2002): Wie nah am Arbeitsmarkt sind die Arbeitslosen. IAB Kurzbericht 2. Nürnberg

Dahme Heinz-Jürgen (2003): Individualisierung der Förderung – Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik im aktivierenden Staat. Hiba, Fachkonferenz Benachteiligtenförderung 2003. Unter: <http://www.hiba.de/download-center/downloads/Dahme.pdf> (25.04.2006)

¹⁴ So sind seit diesem Jahr an den Universitäten Dresden und Heidelberg jetzt erstmals wissenschaftliche Aufbaustudiengänge in diesem Feld eingerichtet, die jedoch sehr spezifisch ausgerichtet sind.

- Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management (2004): Standards und Richtlinien für die Weiterbildung: Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen und in der Beschäftigungsförderung. Unter: <http://www.dgcc.de/>
- Engel Frank, Nestmann Frank, Sickendiek Ursel (2004): Beratung – Ein Selbstverständnis in Bewegung. In: Engel Frank, Nestmann Frank, Sickendiek Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 1. Disziplinen und Zugänge. Tübingen
- Göckler Rainer (2004): Grundsicherungsleistungen für Arbeit Suchende nach dem SGB II. In: ibv Heft 09/04. Nürnberg
- Göckler Rainer (2006): Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement. Praxisorientierte Betreuung und Vermittlung in der Grundsicherung für Arbeitsuchende (SGB II). Ein Einführung. Regensburg, Berlin.
- Grunow D., Hegner F. (1972): Überlegungen zur System-Umwelt-Problematik anhand der Analyse des Verhältnisses zwischen Organisation und Publikum. In: Zeitschrift für Soziologie, Heft 3/1972
- Institut für Arbeit und Technik (2005): Stellenbesetzungsprozesse im Bereich einfacher Dienstleistungen. Abschlussbericht einer Studie im Auftrag des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit. Dokumentation Nr.550 des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit.
- Kähler Harro (2005): Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. München
- Kaufmann F.X., Hegner F., Grunow D. (1976): Soziologische Probleme publikumsbezogenen Verwaltungshandelns. In: Verhandlungen des 17. dt. Soziologentages. Stuttgart
- Klug Wolfgang (2003): Mit Konzept planen – effektiv helfen. Ökosoziales Case Management in der Gefährdetenhilfe. Freiburg/Brsg.
- Knuth Matthias (2000): Das Ende der Erwerbsarbeit oder: Die Sauren Trauben der Arbeitsförderer. In: Wittig-Koppe Holger, Trube Achim (Hrsg.): Effekthascherei – oder: Wie effektiv ist die Arbeitsmarktpolitik. Münster
- Luthe Ernst-Wilhelm (2003): Sozialtechnologie. In: Archiv für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit. Heft 4/2003
- Nestmann Frank, Sickendiek Ursel, Engel Frank (2004): Statt einer Einführung: Offene Fragen „guter Beratung“. In: Engel Frank, Nestmann Frank, Sickendiek Ursel (Hrsg.): Das Handbuch der Beratung. Band 2: Ansätze, Methoden und Felder. Tübingen
- Pippke W. (1988): Verwaltung und Bürger: Interaktionen im Sozialamt. Ein Projektbericht. Schriftenreihe der Fachhochschule für öffentliche Verwaltung NW. Bd. 13. Gelsenkirchen
- Pollmann-Schult Matthias (2005): Führen verschärfte Zumutbarkeitsregelungen der Arbeitsvermittlung zu schnellerer Wiedereingliederung? In: ZSR, Heft 3/2005, S. 315-336
- Rabe Brigitta (2004): Reform der Arbeitslosenversicherung – Lehren aus internationalen Wirkungsanalysen. In: Sozialer Fortschritt, Heft 7/2004, S.178-185
- Reis Claus (2005): Case Management im Rahmen der Fürsorgereform in den USA. Unter: <http://www.good-practice.de/1065.php#1133> (25.04.2006)
- Roth Rainer, Thomé Harald (2005): Zu den Angriffen des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit auf den Leitfaden Alg II/Sozialhilfe von A-Z. Unter: http://www.sozialpolitik-aktuell.de/docs/Stellungnahme_zu_Missbrauchsreport_3_11_05.pdf (15.03.2006)
- Spindler Helga (2005): Beratung und persönliche Unterstützung beim Fallmanagement unter neuen rechtlichen Rahmenbedingungen. In: Diakonisches Werk der Ev.-luth. Landeskirche Braunschweig eV: Fachtagung: „Vom Fordern und Fördern“. Elemente zur Koordination und Beratung im Fallmanagement. Braunschweig. Unter: http://www.diakonie-braunschweig.de/opencms/export/sites/DiakonischesWerk/_system/Organisation/DW-Geschaeftsstelle/Dateien/Dokumentation-Fachtag-2005.pdf (15.03.2006)
- Spycher Stefan (2000): Moral-Hazard-Verhalten der Arbeitnehmer/innen in der Arbeitslosenversicherung. Empirische Untersuchung mit den Daten der Schweizerischen Arbeitskräfteerhebung 1991 bis 1999. Zusammenfassung der Ergebnisse unter: <http://www.buerobass.ch/pdf/2000/seco%202000%20 Gutachten%20ALV.pdf> (15.04.2006)
- State of Wisconsin, Department of Workforce Development (2004): Wisconsin Works (W-2) Sanctions Study. Unter: <http://www.dwd.state.wi.us/dws/w2/pdf/SanctionsFinalReport.pdf> (14.03.2006)
- Thomé Harald (2004): Initiative zur Förderung unabhängiger Sozialberatung. Unter: http://www.tacheles-sozialhilfe.de/aktuelles/2004/initiative_sozialberatung.html (14.03.2006)
- Wendt Wolf Rainer (2001): Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung. Freiburg/Brsg., 3. Aufl.
- Weber Reinhard (2003): Persistente Arbeitslosigkeit. Marburg
- Wilke Ralf A. (2004): Eine empirische Analyse von Sanktionen für Arbeitslose in Westdeutschland während der 1980er und 1990er Jahre. In: Zeitschrift für Arbeitsmarktforschung. 37. JG, Heft 1/2004, S.45-52.