

---

■ Botschaften  
aus 15 Jahren wissenschaftlicher Begleitung –  
was ändert sich, was bleibt

- Gut beraten im Jobcenter?  
Netzwerk SGB II  
Wuppertal, 2. und 3. Juni 2022

---

■ 1

■ Angst ist ein schlechter Ratgeber

- 
- **Angst vor dem Jobcenter ist dysfunktional (1)**
  
  - **Anlass sind prekäre Lebensverhältnisse, biografische Brüche**
  - **Leistungsberechtigte erleben sich im Jobcenter als verletztlich**
    - Welche Anforderungen werden an mich formuliert? Kann ich die erfüllen?
    - Leistungsfragen, Nöte: Wie sicher sind meine existenzsichernden Leistungen?
  
  - **Was Fachkraft und Leistungsberechtigte unter Stress leisten müssen:**
    - eine Beziehung gestalten
    - eine gemeinsame Problemsicht herstellen
    - sich über Ziele verständigen
    - ihre Aktivitäten abstimmen

---

## ■ Angst vor dem Jobcenter ist dysfunktional (2)

### ■ Besonders anfällig für Stress:

- Jugendliche
- Familien mit Migrationshintergrund
- Personen mit psychischen Beeinträchtigungen

### ■ Was hat sich geändert?

- Erleichterter Leistungsbezug in der Pandemie – es geht auch anders?

---

■ 2

- Ein persönlicher Beratungsauftrag entsteht durch Kompetenz und Engagement der Fachkraft (und des Jobcenters)

---

# ■ **Wie Arbeitssuchende Beratung und Unterstützung bewerten (1)**

## ■ **Rahmenbedingungen**

- Verfügbare Zeit, Wegezeiten und Fahrtkosten, feste Ansprechperson

## ■ **Stellung im Leistungsprozess**

- Achtung als Person, Wahrung individueller Rechte
- Entscheidungsrechte und Handlungsspielräume

## ■ **Dienstleistungsbeziehung**

- Offene und freundliche Atmosphäre
- Aktives Engagement der Fachkraft
- Vertrauensbeziehung

---

## ■ **Wie Leistungsberechtigte Beratung und Unterstützung bewerten (2)**

### ■ **Fachlichkeit**

- Persönliche Kompetenz, Arbeitsmarktwirksamkeit der BA / des Trägers
- Individuelle Fallbearbeitung (»Passgenauigkeit«)

### ■ **Und zum Schluss: konkreter Nutzen im eigenen Fall**

(Nach: Henke 2013)

---

■ 3

- Existenzsichernde Leistungen können eine Ressource für Beratung im Bereich »Markt und Integration« sein

- 
- **Materielle Leistungen wirken in der Beratung – aber wie? (1)**
  
  - **Wahrnehmung bisher: Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts stören**
    - Aktivierungsdiskurs: »Lock-In-Effekt« begrenzt Suchanstrengungen, »Motivation«, »Mitwirkung«
    - BeKo: Handlungsform Beratung ist gegen »hoheitliche« Funktionen abzugrenzen
  
  - **Gesetzgebung hat Existenzsicherung (etwas) aufgewertet**
    - Hinwirkungsgebot bei Bildung und Teilhabe (§ 4 Abs.2 SGB II)
    - Unterstützung junger Menschen zur Inanspruchnahme (§ 16 h SGB II)
    - Erleichterter Bezug in der Pandemie – Vorrang für Existenzsicherung

---

## ■ **Materielle Leistungen wirken in der Beratung – aber wie? (2)**

### ■ **Beratung im Leistungskatalog nach § 14 Abs. 2 SGB II**

- Begründung: »verzahnt« »aktive« und »passive« Leistungen

### ■ **Jobcenter experimentieren mit Integration**

### ■ **Argumente für eine Integration**

- Viele Leistungsberechtigte haben häufiger Kontakt mit Leistungsbereich – und schlechte Erfahrungen
- Leistungsbereich berät auch, aber »light«
- Kompetente Existenzsicherung schafft Vertrauen und sichert den persönlichen Auftrag
- Grundsicherung als letztes Netz in Krise und Transformation

---

■ 4

■ Beratung reicht immer öfter nicht

- 
- **Themen und Ansätze für ein erweitertes Aufgabenverständnis (1)**
  - **Welche Unterstützung brauchen Bewerber/inne/n mit Vermittlungshemmnissen?**
    - Berufliche Orientierung vor Vermittlung
      - (lebensbegleitende Berufsberatung)
    - Hilfe zur Selbstsuche: Arbeitsvermittlung braucht »ein Gesicht«
    - Intervention in die Stellenbesetzung
      - (»Türöffner«, Begleitung, assistierte Vermittlung)
    - Motivierende persönliche Unterstützung
      - Rückschläge aushalten (»Resilienz«)
  - **Und damit sind wir noch gar nicht bei der Lebensführung**
-

- 
- **Themen und Ansätze für ein erweitertes Aufgabenverständnis (2)**
  - **Arbeitsvermittlung muss tiefer in den Arbeitsmarkt intervenieren**
    - Bisher: Stellenbesetzung liegt außerhalb der Dienstleistungskette
      - Erster Hauptsatz der öffentlichen Arbeitsvermittlung
    - Jetzt: Bewerberorientierte Vermittlung, sozialer Arbeitsmarkt
  - **Betreuung verlässt den Schreibtisch: hier ändert sich derzeit viel**
    - Handlungsformen praktischer Unterstützung (Anleitung, Begleitung, Assistenz, aufsuchende Arbeit)
    - Arbeit an den Bedingungen für Erwerbsbeteiligung (Kinderbetreuung, Familie)
  - **Beratung wird in ihrer Orientierungsfunktion gefordert**

---

■ 5

■ Jobcenter können für gute Beratung die Handicaps senken

---

## ■ Worin sich Handlungsmodelle von Fachkräften unterscheiden

### ■ (A) Problemsicht:

- (A1) Einhaltung von Normen
- (A2) Anpassung an den Markt
- (A3) beide Marktseiten im Blick
- (A4) Einzelfallorientierung

### ■ (B) Beziehungsangebot:

- (B1) Nachhalten von Bewerbungsbemühungen
- (B2) Pädagogik
- (B3) Experte/in
- (B4) Aushandlung

- 
- **Fachkräfte nutzen Handlungsspielräume individuell verschieden**
  - **Häufige »Handlungsmodelle« in der Arbeitsverwaltung**
    - A1/B1: regelorientierte und direktive Arbeitsweise, fordert regelkonformes Suchverhalten
    - A2/B2: Ziel Verhaltensänderung, »Vorteilsübersetzung« für Geschäftsziele, bei Widerstand Druck
    - A3/B3: Arbeit am Vermittlungsziel, auch direktiv, mit Arbeitgeberkontakt
    - A4/B4: Fallbezogen verschiedene Unterstützungsleistungen und Lösungen
    - A4/B2: Offene Datensammlung, danach Zielvorgabe, Engführung
    - Weitere Kombinationen sind möglich

- 
- **Die Organisation Jobcenter steuert den Fall – wie kann der Fall den Leistungsprozess steuern? (1)**
  - **Wo komplexere Beratung- und Unterstützung an Organisationsgrenzen stößt**
    - Knappe Ressource Zeit: Man sieht sich selten und kurz, Kontakte nicht immer nach Bedarf möglich
    - Häufige Fachkraftwechsel, wenig Kontinuität – eine Dienstleistungsbeziehung entsteht so nicht
  - **Vorgaben für den Geschäftsprozess begrenzen Beratung**
    - Z. B. Profiling nach dem »4-Phasen-Modell« verlangt den Zielberuf
  - **Zielsteuerung orientiert sich an quantitativen Wirkungszielen**
    - »BeKo ist ja schön, aber wie soll man die Zahlen schaffen«

- 
- **Die Organisation Jobcenter steuert den Fall – wie kann der Fall den Leistungsprozess steuern? (2)**
  - **Beratungsstandards stellen einige Handlungsmodelle (A1/B1, A2/B2) stärker in Frage**
    - Gewichte verschieben sich von Kontrolle zu Unterstützung
  - **Pluralismus der Beratungsansätze schafft Spielräume für am Fall orientierte Handlungsmodelle (A4/B4)**
    - Leitung kann Spielräume definieren und Ermessen lenken
  - **Pandemie hat den Jobcentern bereits Flexibilität abverlangt**
    - Die Stunde der »flexiblen Settings«?

---

■ 6

- Qualitätssicherung und (Selbst-) Evaluation kommen nicht ohne Fallwissen aus

---

## ■ **»Entscheidend ist im Fall« (1)**

### ■ **Wirkungen von Interaktionsarbeit lassen sich nicht »klinisch« messen**

- Rekonstruktion von Fallverläufen kann zeigen, welche Arbeitsweisen in welchem Kontext wie wirken
- Aufwertung beobachtender und reflexiver Erhebungsinstrumente für Selbst- und Fremdevaluation
  - Gesprächsbeobachtung, Begleitung, Analyse von Falldokumentationen, Selbstbewertungen

### ■ **Qualitätssicherung erfordert Fallwissen**

- Bei BeKo-Einführung Widerstände gegen Hospitation, inzwischen stärker akzeptiert

---

■ **»Entscheidend ist im Fall« (2)**

■ **Statt allgemeiner Zufriedenheitsskalen:**

- Leistungen im Fall, Interaktionen aus Sicht der Kund/inn/en bewerten lassen

■ **Verfahren der Beobachtung und Reflexion von Beratungspraxis stärken**