

# Bachelorarbeit

zur Erlangung des akademischen Grades „Bachelor of Arts“ (B.A.)

an der Fakultät Soziale Arbeit der Hochschule Braunschweig/Wolfenbüttel

---

## **Perspektiven lösungsorientierter Beratung im Zwangskontext der Begleitung von „Kunden“ des Jobcenters**

---

Qualitative Sozialforschung

Problemzentriertes Interview und qualitative Inhaltsanalyse

**Abgabetermin: 12. Juni 2014**

**Verfasst und vorgelegt von:**

Daniel Swen Becker

6. Fachsemester

Matrikelnummer: 70131460

Am Breiten Stein 16

38642 Goslar

Tel.: 0160/4492444

E-Mail: bex-hzk@hotmail.de

**Erstgutachter:**

Prof. Dr. phil. Frank Eger

**Zweitgutachter:**

Prof. Dr. phil. Ludger Kolhoff

## Inhaltsverzeichnis

<b>Kapitel</b>	<b>Thema</b>	<b>Seite</b>
<b>1.</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>1</b>
<b>I.</b>	<b>Theoretischer Teil</b>	
<b>2.</b>	<b>Das Jobcenter im Überblick</b> .....	<b>4</b>
<b>2.1</b>	<b>Geschichtliche Entwicklung</b> .....	<b>4</b>
<b>2.2</b>	<b>Rechtliche Grundlagen</b> .....	<b>7</b>
2.2.1	Aufgaben des Jobcenters.....	7
2.2.2	Adressaten des Jobcenters.....	9
2.2.3	Leistungen des Jobcenters.....	10
<b>3.</b>	<b>Grundzüge lösungsorientierter Beratung</b> .....	<b>14</b>
<b>3.1</b>	<b>Systemtheoretische Grundlagen</b> .....	<b>15</b>
<b>3.2</b>	<b>Die Haltung in der Lösungsorientierung</b> .....	<b>16</b>
3.2.1	Grundannahmen der Lösungsorientierung.....	18
<b>3.3</b>	<b>Praktische Anwendung der Lösungsorientierung</b> .....	<b>20</b>
3.3.1	Merkmale eines lösungsorientierten Beraters.....	21
3.3.2	Phasen der lösungsorientierten Beratung.....	22
3.3.3	Instrumente der lösungsorientierten Beratung.....	24
<b>4.</b>	<b>Jobcenter: Beratung im Zwangsmodus</b> .....	<b>27</b>
<b>4.1</b>	<b>Perspektivische Betrachtung</b> .....	<b>27</b>
4.1.1	Perspektive der Kunden.....	28
4.1.2	Perspektive der PAPs.....	29
<b>4.2</b>	<b>Instrumente des Zwangs</b> .....	<b>30</b>
<b>5.</b>	<b>Perspektiven lösungsorientierter Beratung im Jobcenter</b> .....	<b>34</b>

5.1	Der Weg zur Zielformulierung.....	35
5.2	Lösungsorientierte Haltung im Jobcenter.....	36
5.3	Lösungsvorschläge im Zwangskontext.....	37
<b>6.</b>	<b>Zwischenfazit.....</b>	<b>41</b>
6.1	Darstellung zentraler Ergebnisse.....	41
6.2	Entwicklung eines Interviewleitfadens.....	43
<b>II.</b>	<b>Empirischer Teil</b>	
<b>7.</b>	<b>Einleitung zum Forschungsteil.....</b>	<b>45</b>
<b>8.</b>	<b>Begründung und Beschreibung des Forschungsdesigns.....</b>	<b>46</b>
8.1	Erhebungsmethode.....	48
8.2	Stichprobenbeschreibung.....	50
8.3	Auswertungsmethode.....	52
<b>9.</b>	<b>Darstellung der Forschungsergebnisse.....</b>	<b>54</b>
<b>9.1</b>	<b>Strukturierung.....</b>	<b>54</b>
9.1.1	Synchronisation.....	55
9.1.2	Lösungsvision und Lösungsverschreibung.....	61
9.1.3	Lösungsevaluation und Lösungssicherung.....	65
<b>9.2</b>	<b>Zusammenfassung.....</b>	<b>73</b>
9.2.1	Rolle des Beraters aus Sicht der Kunden.....	73
9.2.2	Verständnis der Kunden über die Situation des Beraters	76
9.2.3	Lösungsvorschläge der Kunden.....	82
<b>9.3</b>	<b>Explication.....</b>	<b>86</b>
9.3.1	Sozialleistungsmissbrauch.....	86
9.3.2	Bürokratie.....	87
9.3.3	Gesetzmäßigkeit der Verwaltung.....	88
<b>10.</b>	<b>Gesamtfazit.....</b>	<b>89</b>
10.1	Zusammenfassung wichtiger Ergebnisse.....	90

10.2	Stellungnahme des Verfassers.....	94
<b>11.</b>	<b>Eidesstattliche Erklärung.....</b>	<b>96</b>
<b>12.</b>	<b>Literatur- und Quellenverzeichnis.....</b>	<b>97</b>
12.1	Literaturquellen.....	97
12.2	Internetquellen.....	98
<b>13.</b>	<b>Anhang.....</b>	<b>99</b>
13.1	Daten-CD.....	99
13.2	Interviewleitfaden.....	100
13.3	Kurzfragebogen.....	102
13.4	JC-Einladungsschreiben.....	103
13.5	JC-Eingliederungsvereinbarung.....	105
13.6	Bestimmung und Definition relevanter Analyseeinheiten	109
13.7	Transkript LBJ_1.....	130
13.8	Transkript LBJ_2.....	139
13.9	Transkript LBJ_3.....	148
13.10	Transkript LBJ_4.....	157

## Abkürzungsverzeichnis

### Abkürzung Vollständiger Ausdruck

A'losigkeit	Arbeitslosigkeit
AA	Agentur für Arbeit
ABf	Arbeitsgemeinschaft für Beschäftigungsförderung
AG	Arbeitgeber
ALG (II)	Arbeitslosengeld (Nr. zwei)
AN	Arbeitnehmer
ARGE	Arbeitsgemeinschaft für Beschäftigungsförderung
AV	Arbeitsvermittlung/ Arbeitsvermittler
BA	Bundesagentur für Arbeit
BBG	Bundesbeamtengesetz
BG	Bedarfsgemeinschaft
EDV	elektronische Datenverarbeitung
EGV	Eingliederungsvereinbarung
ELB	erwerbsfähige Leistungsberechtigte
JC	Jobcenter
KLR	Kosten-Leistungs-Rechnung
i.d.R.	in der Regel
i.V.m.	in Verbindung mit
PAP	persönliche Ansprechpartner
SGB (II)	(Zweites Buch) Sozialgesetzbuch

## 1. Einleitung

*„Aufklärung ist der Ausgang des Menschen aus seiner selbstverschuldeten Unmündigkeit.“<sup>1</sup>*

Gegen Ende des 18. Jahrhunderts begann der Zerfall der alten monarchischen Ordnung in Europa. Die französische Revolution stürzte den König von Frankreich und rief eine Republik aus. In den deutschen Landen gab es theoretische Vordenker, welche der Bemächtigung des Volkes zur eigenen staatlichen Souveränität Anstöße lieferten.

Einer von ihnen war Immanuel Kant. Seine Werke postulieren einen mündigen Menschen, welcher den Mut aufbringt, sich seines eigenen Verstandes zu bedienen, um somit aus seiner selbstverschuldeten Unmündigkeit zu entkommen. In Abgrenzung zur natürlichen und gesetzlichen Unmündigkeit ist in diesem Zusammenhang die moralische Unmündigkeit gemeint, welche durch Bewusstsein über die eigene schöpferische Macht durchbrochen werden kann.

Lösungsorientierte Beratung führt den Klienten nicht in eine vorgezeichnete Richtung, sondern nutzt dessen Vision, Ziele und Ressourcen, um ihm die Perspektive eines autonom und souverän handelnden Menschen darzubieten. Dieses Beratungskonzept steht also in seiner ethischen Ausrichtung im Geist der Aufklärung. Die Lösungsorientierung hat die Möglichkeit Menschen aufzuklären und der Unmündigkeit des Einzelnen Einhalt zu gebieten. Im Sinne Rudi Dutschkes<sup>2</sup> können gesamtgesellschaftliche Lösungsvorschläge für ein angenehmeres und positiveres Gemeinwesen erst dann in Angriff genommen werden, sofern die gesamtgesellschaftliche Bewusstlosigkeit beendet ist. Diese Bewusstlosigkeit stützt sich auf der Perspektive

---

<sup>1</sup> Zitat: Immanuel Kant (geb.: 22.04.1724, gest.: 12.02.1804, jeweils in Königsberg/Ostpreußen), deutscher Philosoph der Aufklärung und Mitbegründer der modernen Philosophie

<sup>2</sup> Alfred Willi Rudi Dutschke (geb.: 07.03.1940 in Schönefeld bei Luckenwalde, gest.: 24.12.1979 in Aarhus, Dänemark), deutscher marxistischer Soziologe und politischer Aktivist in der Studentenbewegung der 1960er Jahre

des Einzelnen, nicht in der Lage zu sein, sein Schicksal selbstbestimmen zu können.

Lösungsorientierte Beratung unterstützt den Einzelnen dieses Bewusstsein zu verändern. Sie führt den Menschen sukzessiv zu seinen eigenen Ressourcen und zur individuell innewohnenden Vision eines angenehmeren Lebens im Geflecht der sozialen Systeme.

Die Bundesagentur für Arbeit, insbesondere die Jobcenter, betreuen rund ein Fünftel der Bewohner Deutschlands. Zählt man die jeweiligen Familien hinzu, die durch Bedarfsgemeinschaften hinzukommen, sind es weitaus mehr. Die Beratungspraxis in den Jobcentern, hat also die Möglichkeit durch ein lösungsorientiertes Beratungskonzept, Einfluss auf das Denken eines Großteils der deutschen Bevölkerung zu nehmen. Inwiefern dies trotz der zwanghaften Natur der Jobcenter-Beratung zu realisieren ist, wird die vorliegende Arbeit verdeutlichen.

Für die Implementierung lösungsorientierter Sichtweisen ins JC-Verwaltungshandeln, steht die Frage im Vordergrund: Welche Perspektiven hat lösungsorientierte Beratung im Zwangskontext der Begleitung von „Kunden“ des Jobcenters?

Wie der Fall Inge Hannemann<sup>3</sup> zeigt, ist auch auf der „anderen Seite des Schreibtischs“ Interesse vorhanden, die bisherige Verwaltungspraxis menschenfreundlicher zu gestalten und den Leistungsbeziehern ein tatsächlich würdevolles Dasein zu ermöglichen.

Wie diese Perspektiven lösungsorientierter Beratung im Zwangskontext der Begleitung von Kunden des Jobcenters aussehen, ist Gegenstand vorliegender Arbeit, welche sich aus einem Theorie- und einem Empirie-Teil zusammensetzt.

Zunächst beschäftigt sich diese Arbeit im **2.** Kapitel mit der Darstellung des Jobcenters. Es wird aufgezeigt, wie es sich im Zuge sozialdemokratischer Reformen Anfang der 2000er Jahre entwickelte. Zudem wird dargestellt, welche rechtlichen Grundlagen die Beratungspraxis der Jobcenter-

---

<sup>3</sup> Ehemalige Jobcenter Mitarbeiterin in Hamburg-Altona, weiterführende Informationen zu ihrer Aufklärungsarbeit auf: <http://www.ingehannemann.de/>

Mitarbeiter prägen, welche Aufgaben das Jobcenter hat, welche Adressanten betreut werden und welche Leistungen genutzt werden.

Im Anschluss werden Grundzüge lösungsorientierter Beratung aufgezeigt. Hierbei wird insbesondere auf die systemtheoretischen Grundlagen eingegangen, die Haltung mit entsprechenden Grundannahmen erläutert und praktische Anwendungshinweise geliefert. „Welche Merkmale weisen einen lösungsorientierten Berater aus, wie kann man den Beratungsprozess strukturieren und welche Instrumente kann ein lösungsorientierter Berater zum Einsatz bringen?“, sind Gegenstand des **3.** Kapitels.

Daraufhin wird im **4.** Kapitel der Zwangskontext dargestellt, welcher die Beratung im Jobcenter prägt. Es werden die Perspektiven der Akteure gezeigt und Instrumente des Zwangs vorgestellt.

Welche Perspektiven sich daraus für die lösungsorientierte Beratung im Jobcenter entwickeln, ist Gegenstand des **5.** Kapitels. Hier stehen die Fragen im Vordergrund: „Wie kann ein gemeinsames Ziel definiert werden, wie kann eine lösungsorientierte Haltung im Jobcenter entwickelt werden und wie sehen Lösungsvorschläge im Zwangskontext aus?“.

Nachdem ein Zwischenfazit im **6.** Kapitel zentrale Ergebnisse darstellt und ein Interviewleitfaden für den Forschungsteil entwickelt wird, beschäftigt sich dieser empirische Teil nach einer kurzen Einleitung im **7.** Kapitel zunächst mit der Begründung und Beschreibung des Forschungsdesigns. Dieses **8.** Kapitel umfasst Erläuterungen zur Erhebungs- und Auswertungsmethode der Daten, sowie eine Stichprobenbeschreibung der Interviewpartner.

Das **9.** Kapitel stellt daraufhin die Auswertung der erhobenen Daten dar und bedient sich dabei der qualitativen Forschungsinstrumente: Strukturierung, Zusammenfassung und Explikation.

Im Gesamtfazit werden alle wichtigen Daten aus Theorie und Empirie abschließend zusammengeführt und dargestellt. Dieses **10.** Kapitel umfasst darüber hinaus eine Stellungnahme des Verfassers, welcher dem Leser nun viel Freude beim Lesen dieser Lektüre wünscht.

## 2. Das Jobcenter im Überblick

Jobcenter (JC) ist der englische Begriff für die Agenturen, die sich um die Verwaltung der Erwerbslosen oder der von Erwerbslosigkeit bedrohten Erwerbstätigen kümmern.<sup>4</sup> Die Jobcenter sind die Träger der Grundsicherung für Arbeitssuchende gemäß dem Zweiten Buch Sozialgesetzbuch (SGB II).<sup>5</sup> Im Folgenden werden geschichtliche Hintergründe, die zur Entwicklung der Jobcenter geführt haben, sowie Aufgaben und Adressaten der Jobcenter näher beschrieben und erläutert.

### 2.1 Geschichtliche Entwicklung

Der Weg von der ehemaligen Bundesanstalt für Arbeit und den einzelnen Arbeitsämtern hin zur Bundesagentur für Arbeit (BA) und den einzelnen Arbeitsagenturen (AA) und Arbeitsgemeinschaften (ARGE), bzw. Jobcentern, und optierenden Kommunen ist untrennbar mit dem Namen des ehemaligen Personalvorstands der Volkswagen-AG, Peter Hartz, verbunden.

Die rot-grüne Koalition unter Kanzler Gerhard Schröder beauftragte Peter Hartz mit der Bildung einer Kommission zur Reformierung der Arbeitslosenversicherung und der damit verbundenen Verwaltungsstruktur. Die Ergebnisse dieser Kommission, auch Hartz-Kommission genannt, wurden am

---

<sup>4</sup> Vgl. § 6d SGB II

<sup>5</sup> Vgl. Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit: S. 906 & 907

16. August 2002 im Französischen Dom zu Berlin der Öffentlichkeit vorgestellt.<sup>6</sup>

Zentrales Ziel der Hartz-Kommission war eine stärkere Fokussierung auf die Verantwortung des einzelnen Hilfebeziehers, seine Hilfebedürftigkeit schnellstmöglich zu beenden und durch aktive Erwerbstätigkeit seinen Lebensunterhalt zu bestreiten.

Zu diesem Zweck wurden die Vorschläge der Hartz-Kommission in vier *Gesetze[n] für Moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt* von der rot-grünen Bundesregierung nahezu eins zu eins umgesetzt.<sup>7</sup>

Eingebettet waren diese Hartz-Gesetze in die so genannte Agenda 2010, die zentrales Programm der rot-grünen Bundesregierung von 1998 bis 2005 war. Die vier Hartz-Gesetze (nachfolgend Hartz I – IV genannt) wurden in drei Stufen jeweils zum ersten Januar im Jahr 2003, 2004 und 2005 in Kraft gesetzt.

Das erste und zweite Gesetz für moderne Dienstleistungen am Arbeitsmarkt trat am ersten Januar 2003 in Kraft und hatte unter anderem Folgendes zum Inhalt:<sup>8</sup>

- *Frühzeitige Arbeitssuchend-, bzw. Arbeitslosmeldung,*
- *Verschärfte Zumutbarkeitsregelungen,*
- *Einrichtung der 400-Euro-Jobs,*
- *Möglichkeiten der Existenzgründung aus dem ALG-Bezug (Ich-AG, bzw. Einstiegsgeld).*

Im dritten Hartz-Gesetz wurde dann die Bundesanstalt zur Bundesagentur für Arbeit erklärt und erhielt damit einen „Dienstleistungscharakter“, wodurch die Adressaten des Jobcenters zu „Kunden“ wurden. Im gleichen Zug wurde die Berechnung des Arbeitslosengeldes vereinfacht, sowie der Anspruch verkürzt und die aktive Arbeitsförderung neuausgerichtet.<sup>9</sup>

---

<sup>6</sup> Vgl. Klute, J., Kotlenga S. (Hrsg.): Sozial- und Arbeitsmarktpolitik nach Hartz – Fünf Jahre Hartzreformen: Bestandsaufnahme – Analysen – Perspektiven: S. 7

<sup>7</sup> Vgl. Rudolph C., Niekant R. (Hrsg.): Hartz IV – Zwischenbilanz und Perspektiven: S. 7

<sup>8</sup> Vgl. Gerhardt (2006): S. 134

<sup>9</sup> Vgl. ebd.

Das allgemein als Hartz IV bekannte vierte Hartz-Gesetz hat, neben der bekannten Zusammenlegung von Arbeitslosen- und Sozialhilfe zum Arbeitslosengeld II (ALG II), eine Einführung von so genannten Arbeitsgelegenheiten, auch Ein-Euro-Jobs genannt, zum Inhalt. Darüber hinaus umfasste dieses Gesetz die Installation von persönlichen Ansprechpartnern (PAPs) für ALG-II-Empfänger als zentrale Anlaufpersonen (Berater) zur zügigen Inklusion der Hilfebedürftigen in den regulären (vorzugsweise ersten) Arbeitsmarkt.

Gegossen wurde das vierte Hartz-Gesetz in das Zweite Buch Sozialgesetzbuch (SGB II), welches sich seit dem ersten Januar 2005 um die Beziehung von ALG II und der entsprechenden Auszahlungsinstitution kümmert. Da es sich um eine Leistung handelt, die ehemals von zwei verschiedenen Institutionen ausgezahlt wurde, wurden Arbeitsgemeinschaften aus diesen beiden Institutionen gegründet.

So entstanden Anfang 2005 überall im Bundesgebiet „Arbeitsgemeinschaften für Beschäftigungsförderung“. In diesen „ABfs“ arbeiteten Angestellte aus den ehemaligen Agenturen für Arbeit und den jeweiligen Kommunen (meistens Landkreise). Im Dezember 2007 beanstandete das Bundesverfassungsgericht diese Praxis, da dies mit dem Prinzip des Föderalismus nicht vereinbar war. Kurzerhand wurde daraufhin das Grundgesetz geändert, um die Tätigkeit der auch als ARGEn bezeichneten Institutionen weiterhin zu ermöglichen.

Seit einiger Zeit wird nun der modisch-klingende Begriff der „Jobcenter“ für diese ARGEn genutzt. Im Bundesgebiet gibt es noch vereinzelt Kommunen, die die Option wahrnehmen, selbst die Auszahlung des Arbeitslosengelds II zu leisten.

## 2.2 Rechtliche Grundlagen

Die rechtliche Grundlage der Jobcenter ist das bereits erwähnte Zweite Buch Sozialgesetzbuch (SGB II). Im Folgenden werden einige rechtliche Aspekte insbesondere im Hinblick auf Aufgaben und Adressaten des Jobcenters näher beleuchtet.

### 2.2.1 Aufgaben des Jobcenters

Das SGB II trägt den Untertitel: „Grundsicherung für Arbeitssuchende“. Aus dem ersten Absatz im ersten Paragraphen dieses Gesetzes geht hervor, dass die Grundsicherung Leistungsberechtigten ermöglichen soll, ein würdevolles Leben zu haben. Hierbei legt der Gesetzgeber, bzw. die Hartz-Kommission, besonderen Wert auf die Stärkung von Eigenverantwortung, sodass die Leistungsberechtigten und die mit ihnen in einer Bedarfsgemeinschaft (BG) lebenden Personen in die Lage versetzt werden, wieder aus eigenen Mitteln ihren Lebensunterhalt bestreiten zu können. Der zweite Grundpfeiler dieses Gesetzes ist die Unterstützung von Leistungsberechtigten bei der Aufnahme oder Beibehaltung einer Beschäftigung und notfalls die Sicherung des Lebensunterhalts, soweit es ihnen auf andere Weise nicht möglich ist.<sup>10</sup>

Zusammengefasst wird dieses Prinzip des SGB II in den Grundsatz des „Förderns und Forderns“.

#### 1. Grundsatz des Forderns:

Der Grundsatz des Forderns bezieht sich in erster Linie nicht allein auf erwerbsfähige Leistungsberechtigte (ELB), sondern umfasst auch alle die mit ihnen in einer BG lebenden Personen. Diese haben die Pflicht, alle Mög-

---

<sup>10</sup> Vgl. § 1 (2) S. 1 – 3

lichkeiten zur Beendigung oder Verringerung ihrer Hilfebedürftigkeit zu nutzen.<sup>11</sup>

Um dem Grundsatz des Forderns gerecht zu werden hat eine erwerbsfähige leistungsberechtigte Person ferner die Pflicht, an allen Maßnahmen zur Eingliederung in Arbeit mitzuwirken. Hierbei legt der Gesetzgeber besonderen Wert auf die Unterzeichnung einer Eingliederungsvereinbarung (EGV).<sup>12</sup>

Im dritten Satz des ersten Absatzes im zweiten Paragraphen des SGB II wird darauf hingewiesen, dass sofern dem ELB eine Eingliederung in den allgemeinen Arbeitsmarkt in absehbarer Zeit nicht möglich ist, dieser die Pflicht hat, jede angebotene zumutbare Arbeitsgelegenheit (auch Ein-Euro-Jobs genannt) zu übernehmen.<sup>13</sup>

Des Weiteren haben die Leistungsberechtigten und die mit ihnen in einer BG lebenden Personen die Pflicht, alle Möglichkeiten zu nutzen, um ihren Lebensunterhalt aus eigenen Mitteln und Kräften zu bestreiten. Hierbei liegt das besondere Augenmerk auf die eigene Verantwortung und den Einsatz der Arbeitskraft.<sup>14</sup>

## 2. Grundsatz des Förderns:

Die Förderung nach dem SGB II umfasst die Leistungen der Träger der Grundsicherung für Arbeitssuchende (i.d.R. Jobcenter), welche sich an die ELBs richten. Insbesondere wird durch das SGB II festgelegt, dass jedem erwerbsfähigen Leistungsberechtigten und den Personen, die mit ihm in einer Bedarfsgemeinschaft leben, ein persönlicher Ansprechpartner (PAP) zur Verfügung gestellt werden soll.<sup>15</sup>

Bei der Leistungsgewährung haben die Träger der Grundsicherung alle im Einzelfall für die Eingliederung in Arbeit notwendigen Leistungen zu erbrin-

---

<sup>11</sup> Vgl. § 2 (1) S. 1 SGB II

<sup>12</sup> Vgl. § 2 (1) S. 2 SGB II

<sup>13</sup> Vgl. § 2 (1) S. 3 SGB II

<sup>14</sup> Vgl. § 2 (2) S. 1 & 2 SGB II

<sup>15</sup> Vgl. § 14 S. 1 & 2 SGB II

gen, soweit die Grundsätze von Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit beachtet worden sind.<sup>16</sup>

## 2.2.2 Adressaten des Jobcenters

Die Leistungen der JC beziehen sich gemäß SGB II auf die schon vielfach erwähnten erwerbsfähigen Leistungsberechtigten. Die Berechtigung zu Leistungen richtet sich nach den Bestimmungen des § 7 SGB II.

So heißt es dort, dass grundsätzlich diejenigen Personen erwerbsfähige Leistungsberechtigte sind, die

1. *mindestens 15 Jahre alt sind,*
2. *erwerbsfähig sind,*
3. *hilfebedürftig sind und*
4. *ihren gewöhnlichen Aufenthalt in der Bundesrepublik Deutschland haben.*<sup>17</sup>

Neben der erwerbsfähigen leistungsberechtigten Person, erhalten ebenfalls Leistungen alle die mit ihr in einer Bedarfsgemeinschaft leben.<sup>18</sup> Zu dieser Bedarfsgemeinschaft gehören:

1. *Der erwerbsfähige Leistungsberechtigte,*
2. *die im Haushalt lebenden Eltern eines unverheirateten erwerbsfähigen Kindes, sofern es das 25. Lebensjahr noch nicht vollendet hat,*
3. *die Partnerin oder der Partner eines erwerbsfähigen Leistungsberechtigten und*
4. *die dem Haushalt angehörenden Kinder der genannten Personen in 1. bis 3., sofern sie noch keine 25 Jahre alt sind und ih-*

---

<sup>16</sup> Vgl. § 14 S. 3 SGB II

<sup>17</sup> Vgl. § 7 (1) S 1 SGB II

<sup>18</sup> Vgl. § 7 (2) S. 1 SGB II

*ren Lebensunterhalt nicht aus eigenen Mitteln bestreiten können.*<sup>19</sup>

Man kann also festhalten, dass Leistungen nach dem SGB II nicht an die Beschäftigungslosigkeit gebunden sind, wie es beim ALG I der Fall ist. So kann ALG II bezogen werden, selbst wenn man noch in einer Beschäftigung ist.<sup>20</sup> Diese so genannten Aufstockern gab es im Jahresdurchschnitt 2012 in etwa 323 000 Haushalten.<sup>21</sup>

Ebenfalls können auch nichterwerbsfähige Personen Leistungen erhalten, sofern sie sich mit einem ELB in einer Bedarfsgemeinschaft befinden.

### **2.2.3 Leistungen des Jobcenters**

Der Leistungskatalog des SGB II gliedert sich in zwei Hauptabschnitte. Zum einen gibt es da die *Leistungen zur Eingliederung in Arbeit*<sup>22</sup> und zum anderen die *Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts*.<sup>23</sup>

#### **1. Leistungen zur Eingliederung in Arbeit**

Die Grundlage für die vom JC erbrachten Leistungen zur Eingliederung in Arbeit werden in einer Eingliederungsvereinbarung (EGV)<sup>24</sup> festgehalten. Leistungen zur Eingliederung in Arbeit richten sich gemäß § 16 SGB II nach den Maßgaben des SGB III.

Hier gilt insbesondere der § 35 SGB III. Aus diesem geht hervor, dass das JC Ausbildungssuchenden, Arbeitssuchenden und Arbeitgebern Ausbildungsvermittlung und Arbeitsvermittlung anzubieten hat.<sup>25</sup> Das SGB III erklärt weiter, dass die Vermittlung alle Tätigkeiten umfasst, die Ausbildungssuchende mit Arbeitgebern zur Begründung eines Ausbildungsverhältnis-

---

<sup>19</sup> Vgl. § 7 (3) SGB II

<sup>20</sup> Vgl. Klute, J., Kotlenga S. (Hrsg.): Sozial- und Arbeitsmarktpolitik nach Hartz – Fünf Jahre Hartzreformen: Bestandsaufnahme – Analysen – Perspektiven: S. 23 f.

<sup>21</sup> Vgl. <http://www.spiegel.de/wirtschaft/soziales/aufstocker-zahl-der-hartz-iv-empfaenger-mit-regulaeren-jobs-steigt-a-898656.html>

<sup>22</sup> Vgl. §§ 14 ff. SGB II

<sup>23</sup> Vgl. §§ 19 ff. SGB II

<sup>24</sup> Vgl. § 15 SGB II

<sup>25</sup> Vgl. § 35 (1) S. 1 SGB III

ses und Arbeitssuchende mit Arbeitgebern zur Begründung eines Beschäftigungsverhältnisses zusammenführen.<sup>26</sup> Darüber hinaus hat das JC sicherzustellen, dass Arbeitslose und Ausbildungssuchende, deren Eingliederung aus verschiedenen Gründen erschwert sein könnte, eine verstärkte Unterstützung bei der Vermittlung mit einem Arbeitgeber erhalten.<sup>27</sup>

Jeder ALG-II-Bezieher hat die bereits erwähnte Pflicht, all sein Bemühen auf die Beendigung der Erwerbslosigkeit zu richten.<sup>28</sup> Somit gelten sie automatisch als arbeitssuchend, sodass dieser Paragraph auch auf sie angewendet werden kann.

Der § 35 SGB III sieht ferner vor, dass Eignung, Neigung und Leistungsfähigkeit der Ausbildungssuchenden, bzw. Arbeitssuchenden berücksichtigt werden und mit den Anforderungen der angebotenen Stellen übereingebbracht werden sollen.<sup>29</sup> Dieser aus sozialpädagogischer Sicht sehr löbliche Paragraph, wird durch die Bestimmungen über eine zumutbare Arbeit im § 10 SGB II ad absurdum geführt.<sup>30</sup>

Weitere analoge Leistungen der Arbeitsförderung des SGB III sind Förderungen aus dem Vermittlungsbudget nach § 45. Dies umfasst in erster Linie Bewerbungskostenerstattungen und Erstattungen der Kosten für oder zu Vorstellungsgespräche(n).

Ferner gelten für den Bezugskreis der ALG-II-Empfänger die Leistungen nach § 46 SGB III. Diese Leistungen umfassen Maßnahmen, die den Arbeitssuchenden durch beispielsweise Heranführung an den Arbeitsmarkt aktivieren oder eine berufliche Eingliederung durch u.a. Beseitigung von Vermittlungshemmnissen ermöglichen.

Weitere Leistungen zur Eingliederung in Arbeit gemäß SGB II sind das Einstiegsgeld<sup>31</sup> für Personen, die beispielsweise eine Selbständigkeit antreten wollen, die bereits erwähnten Arbeitsgelegenheiten,<sup>32</sup> Leistungen zur Be-

---

<sup>26</sup> Vgl. § 35 (1) S. 2 SGB III

<sup>27</sup> Vgl. § 35 (1) S. 3 SGB III

<sup>28</sup> Vgl. § 2 (1) S. 1 SGB II

<sup>29</sup> Vgl. § 35 (2) S. 2 SGB III

<sup>30</sup> S. Kapitel 4.2 (Zumutbarkeit)

<sup>31</sup> Vgl. § 16b SGB II

<sup>32</sup> Vgl. § 16d SGB II

schäftigungsförderung,<sup>33</sup> welche sich direkt an Arbeitgeber richten und freie Förderungen,<sup>34</sup> die der PAP im Einzelfall bestimmen kann.

Ein ganzheitlicher und umfassender Unterstützungsaspekt auch aus sozialpädagogischer Sicht findet sich im § 16a SGB II. Aus diesem geht hervor, dass ELBs folgende Leistungen erhalten, soweit sie zur Eingliederung in das Erwerbsleben erforderlich sind:

1. *Betreuung minderjähriger oder behinderter Kinder oder die häusliche Pflege von Angehörigen,*
2. *Schuldnerberatung,*
3. *Psychosoziale Betreuung und*
4. *Suchtberatung.*

Diese Leistungen dienen dazu, die Eingliederung in Arbeit zu ermöglichen und sind weitestgehend Ermessensleistungen. Das bedeutet, dass deren Anweisung vom Ermessen des jeweiligen PAPs abhängt.

## 2. Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts

Die wohl bekanntesten Leistungen des SGB II, vielleicht sogar die bekanntesten Transferleistungen allgemein, sind die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts, allen voran das Arbeitslosengeld II. Die Bestimmungen dieser Leistung finden sich im zweiten Abschnitt des SGB II unter den §§ 19 ff.

Im Paragraf 19 heißt es, dass diese Leistung erwerbsfähige Leistungsberechtigte erhalten, soweit sie die im § 7 SGB II beschriebenen Eigenschaften eines ELBs, insbesondere Hilfebedürftigkeit,<sup>35</sup> erfüllen. Darüber hinaus wird diese Leistung auch den Mitgliedern der BG ausgezahlt.<sup>36</sup>

Sofern ein Mitglied der BG nichterwerbsfähig ist, erhält dieses BG-Mitglied Sozialgeld, soweit Sozialhilfe nach dem vierten Kapitel des zwölften Buchs

---

<sup>33</sup> Vgl. § 16e SGB II

<sup>34</sup> Vgl. § 16f SGB II

<sup>35</sup> Vgl. § 9 SGB II

<sup>36</sup> Vgl. §19 (1) S. 1 SGB II

Sozialgesetzbuch (SGB XII) nicht vorrangig ausgezahlt werden muss.<sup>37</sup>  
Dies gilt insbesondere für Jugendliche unter 15 Jahren.<sup>38</sup>

Die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts gliedern sich in den Regelbedarf, den Mehrbedarf und den Bedarf für Unterkunft und Heizung.<sup>39</sup>

Der Regelbedarf stellt einen regelmäßig variierenden (i.d.R. erhöhenden) monatlichen Pauschalbetrag dar, welcher insbesondere Ernährung, Kleidung, Körperpflege, Hausrat, Haushaltsenergie (ohne Heizung und Warmwasser) und persönliche Bedürfnisse des täglichen Lebens (Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben in der Gemeinschaft) umfasst.<sup>40</sup>

Die Mehrbedarfe erhalten Personen, die schwanger sind, minderjährige Kinder haben, behindert, aber erwerbsfähig sind, einer kostenaufwändigen Ernährung bedürfen (z.B. Diabetiker), einen einmaligen Mehrbedarf haben oder solche, die in einer Wohnung leben, in welcher das Warmwasser durch in der Unterkunft installierte Vorrichtungen erzeugt wird.<sup>41</sup>

Die Bedarfe für Unterkunft und Heizung werden vom JC dann in voller Höhe anerkannt, soweit sie angemessen sind.<sup>42</sup> Die Angemessenheit der Kosten für Unterkunft und Heizung richtet sich u.a. nach dem kommunalen Mietspiegel und ist deshalb von jedem JC selbst festzulegen.

Neben diesen Leistungen berücksichtigen die Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts auch Bedarfe für Bildung und Teilhabe. Diese beziehen sich auf Bildung und Teilhabe am sozialen und kulturellen Leben in der Gemeinschaft für Kinder, Jugendliche und junge Erwachsene.<sup>43</sup> Unter anderem umfassen diese Leistungen Erstattungen der Kosten von Klassenfahrten und Zuschüsse von 100,00 Euro pro Jahr für die Ausstattung zum persönlichen Schulbedarf.<sup>44</sup>

---

<sup>37</sup> Vgl. § 19 (1) S. 2 SGB II

<sup>38</sup> Vgl. § 36 SGB I

<sup>39</sup> Vgl. § 19 (1) S. 3 SGB II

<sup>40</sup> Vgl. § 20 (1) S. 1 SGB II

<sup>41</sup> Vgl. § 21 SGB II

<sup>42</sup> Vgl. § 22 (1) S. 1 SGB II

<sup>43</sup> Vgl. § 28 (1) S. 1 SGB II

<sup>44</sup> Vgl. § 28 (2) & (3)

### 3. Grundzüge lösungsorientierter Beratung

Die Macht der Worte spielt in der lösungsorientierten Beratung die entscheidende Rolle. So sagte Sigmund Freud einst, dass Worte ursprünglich Zauber waren.<sup>45</sup> Hier spricht Freud von der geradezu magischen Wirkung von Worten auf das spezifische Erleben von Menschen. Das Erleben der Menschen wiederum formt ihre Interpretation der Realität und damit auch ihr Verhalten auf ihre persönliche Umwelt.

Der therapeutische Ansatz der lösungsorientierten Beratung setzt an der Stelle der Aufmerksamkeitsfokussierung der Klienten ein. Dies verwirklicht, die auch als Kurzzeittherapie bezeichnete lösungsorientierte Beratung, durch den Fokus auf Lösungen, Ausnahmen und Ressourcen.<sup>46</sup>

Die lösungsorientierte Beratung geht davon aus, dass eine Fixierung auf das Problem dieses nur verstärkt und zu einer „Problem-Trance“ führt. Die Lösung muss nicht unbedingt mit dem Problem im Zusammenhang stehen und wird vom Klienten selbst visioniert.<sup>47</sup>

Lösungsorientierung steht in der Tradition der Humanistischen Psychologie, welche den Menschen als aktiven Gestalter seines Seins sieht. Hierbei bezieht sich der Mensch auf Ressourcen, die in seiner Person liegen und sich auf die Interaktion mit seiner Umwelt beziehen. Dort setzt lösungsorientierte Beratung an.<sup>48</sup>

---

<sup>45</sup> Vgl. De Shazer (1996) S. 19

<sup>46</sup> Vgl. Walter, J. L./Peller, J. E. (1996)

<sup>47</sup> Vgl. Bamberger (2005): S. 22 ff.

<sup>48</sup> Vgl. ebd. S. 44

### 3.1 Systemtheoretische Grundlagen

Entwickelt hat sich die lösungsorientierte Beratung aus der systemischen Sichtweise, welche besagt, dass das Individuum nicht länger als isoliertes Objekt betrachtet wird, sondern in der Wechselwirkung (Kommunikation) mit anderen Objekten steht. Das Verhalten des Einzelnen ist hierbei nicht allein auf seine individuellen Eigenschaften zurückzuführen, sondern begründet sich vielmehr in den Spielregeln der Kommunikation zwischen den Individuen.<sup>49</sup>

Aus diesem therapeutischen Paradigmenwechsel entwickelte sich in der zweiten Hälfte des 20. Jahrhunderts zunächst die „Familientherapie“ und als klar wurde, dass das Individuum in weitaus mehr Systeme eingegliedert ist, die „systemische Therapie“, bzw. „systemische Beratung“.<sup>50</sup>

Die systemische Theorie verweist auf drei entscheidende Grundlagen, welche auch für die lösungsorientierte Beratung von hoher Bedeutung sind:<sup>51</sup>

#### 1. *Kybernetik*

In Bezug auf soziale Systeme deutet der Begriff der Kybernetik auf die Komplexität der Systeme hin, welche stets bemüht sind einen Ausgleich zu einer optimal, sich selbststeuernden Funktion zu finden. Somit ist jedes System bemüht ein Gleichgewicht (Homöostase) zu erreichen. Dieser Zusammenhang wird auch „psychologische Kybernetik erster Ordnung“ bezeichnet.<sup>52</sup>

Die Kybernetik zweiter Ordnung stellt dar, dass auch der Berater (Therapeut) in das Geschehen involviert ist und nicht außerhalb dessen anzusiedeln ist. Seine Kommunikation, sein Interagieren und eben auch seine An-

---

<sup>49</sup> Vgl. ebd. S. 5

<sup>50</sup> Vgl. ebd. S. 7

<sup>51</sup> Vgl. ebd. S. 8 ff.

<sup>52</sup> Vgl. ebd. S. 9

wesenheit hat Einfluss auf das System, was für die lösungsorientierte Beratung von grundlegender Bedeutung ist.<sup>53</sup>

## 2. Zirkularität

Alles ist mit allem verbunden. In sozialen Systemen stehen die einzelnen Elemente in steter gegenseitiger Beeinflussung. Die Ursachen und Auswirkungen sind wiederum Ursache und Auswirkung für andere Ursachen und Auswirkungen. Somit sind Probleme stets hochkomplexe, individuell-wahrgenommene Konstrukte und nicht objektiv (wahrhaftig) auf ein einzelnes Systemelement zu beziehen. Das Ziel der systemischen Beratung (und auch Therapie) ist es bei diesem Hintergrund, den Blick für „das große Ganze“ zu bewahren.<sup>54</sup>

## 3. Konstruktivismus

Aus systemischer Sicht hat jeder Mensch seine eigene individuelle Sicht auf die Realität. Eine natürlich wahrnehmbare objektive Realität existiert somit nicht. Die Welt ist nicht klare Form und Fakt, sondern besteht aus individuellen Interpretationen und Bedeutungsgebungen, sowie sozialen Vereinbarungen und Traditionen. Der Mensch konstruiert sich also seine Realität und erfährt somit sein individuelles Erleben anhand seiner eigenen Interpretation. An diesem Prinzip dockt die lösungsorientierte Beratung an.<sup>55</sup>

### 3.2 Die Haltung in der Lösungsorientierung

Die Lösungsorientierung ist in ihrer umfassenden Anschauung nicht allein ein Beratungskonzept. Lösungsorientierung bringt eine neue Haltung mit sich. Eine neue Haltung auf den Klienten, den Berater (oder Therapeuten) und den Prozess der Beratung.

---

<sup>53</sup> Vgl. ebd.

<sup>54</sup> Vgl. ebd. S. 10 & 11

<sup>55</sup> Vgl. ebd. S. 11 f.

Andere Therapieformen, wie etwa die Psychoanalyse oder die Verhaltenstherapie, sind auf ihrem Weg zur Verbesserung der Lebenssituation der Klienten auf die Behebung des Problems fixiert. Die Haltung in der Lösungsorientierung geht dagegen davon aus:

1. *Es gibt Lösungen,*
2. *es gibt mehr als eine Lösung,*
3. *sie sind konstruierbar,*
4. *Therapeut (Berater) und Klient können sie gemeinsam konstruieren,*
5. *wir konstruieren und/oder erfinden Lösungen, anstatt sie zu entdecken und*
6. *diese Prozesse lassen sich ausdrücken und verändern.*<sup>56</sup>

Die Frage, die sich lösungsorientierte Berater stellen ist also nicht: „Wo ist das Problem?“, sondern: „Wie konstruieren wir Lösungen?“. Grob gesagt geht der lösungsorientierte Berater dabei in drei Schritten vor:

1. *Finde heraus, was der Klient will! (Ziel/Vision)*
2. *Suche nach dem, was funktioniert und mache mehr davon (Ausnahmen)!*
3. *Tue etwas anderes! (Veränderung)*<sup>57</sup>

Man kann Lösungsorientierung auch als eine Zukunftsorientierung bezeichnen. So haben andere Therapieschulen immer Ursachen in der Vergangenheit gesucht, um Probleme der Gegenwart zu beheben. Die Lösungsorientierung geht hier anders vor.

Die Lösungsorientierung geht von der bereits erwähnten konstruktivistischen Annahme aus, dass jedes Individuum sich seine Realität und damit sein Erleben selbst schafft. So kann ein neues, problemloses Wahrnehmen entstehen, sofern sich das Individuum (der Klient) seiner (problemfreien) Zukunftsvision bewusst wird und an dieser seine Aufmerksamkeit ausrichtet.<sup>58</sup>

---

<sup>56</sup> Vgl. Walter, J. L./Peller, J. E. (1996): S. 21

<sup>57</sup> Vgl. ebd. S. 22 – 23

<sup>58</sup> Vgl. ebd. S. 23

### 3.2.1 Grundannahmen der Lösungsorientierung

Bei der Verwirklichung dieser lösungsorientierten Sicht auf Klient, Berater und Beratungsprozess hat die Lösungsorientierte Beratung zwölf spezifische Grundannahmen:<sup>59</sup>

#### 1. *Der Fokus auf Positives ist vorteilhaft*

Durch den Fokus auf das Positive, ist es leichter den gewünschten Zustand in der Zukunft (Vision/Ziel) zu erreichen. Als Grundlage dafür gilt lösungsorientiert zu denken, zu sprechen und auch zu handeln, soweit es möglich ist.<sup>60</sup>

#### 2. *Ausnahmen verweisen auf Lösungen*

Die Zeiten in denen das als Problem bezeichnete Erleben nicht auftritt, sollten vom Klienten mit höchster Aufmerksamkeit betrachtet werden. Sowohl das, was bisher geschah und auch jenes, was zukünftig erlebt wird. Hier können sich Hinweise auf Lösungen auftun.<sup>61</sup>

#### 3. *Nichts ist immer dasselbe*

Man könnte auch sagen, alles ist veränderbar und stets im Potenzial des Wandels. Diesen Wandel kann man mit dem Fokus auf die gewünschte Lösung leichter herbeirufen.<sup>62</sup>

#### 4. *Kleine Änderungen sind notwendig*

Hermes Trismegistos stellte einst das universelle kosmische Gesetz der Fraktalität (Selbstähnlichkeit) mit den Worten: „Wie im Kleinen, so im Großen.“ dar. Die Behebung kleiner Probleme hat somit in ihrer oftmaligen strukturellen Ähnlichkeit Auswirkung auf die „großen“ Probleme und kann dadurch Lösungswege aufzeigen.<sup>63</sup>

---

<sup>59</sup> Vgl. ebd. S. 27 ff.

<sup>60</sup> Vgl. ebd. S. 27 – 29

<sup>61</sup> Vgl. ebd. S. 29 – 32

<sup>62</sup> Vgl. ebd. S. 32 – 35

<sup>63</sup> Vgl. ebd. S. 35 – 38

### 5. *Kooperieren ist unvermeidlich*

Die Klienten sind in ihrem Verhalten, auch wenn es aus Sicht mancher nach Widerstand aussehen mag, stets kooperativ, denn sie allein bestimmen wie ihre Lösung auszusehen hat.<sup>64</sup>

### 6. *Menschen haben Ressourcen*

Die Klienten verfügen über alle Fähigkeiten, Fertigkeiten und notwendigen Ressourcen um ihre spezifische Lösung herbeizuführen.<sup>65</sup>

### 7. *Bedeutung und Erfahrung ist interaktional konstruiert*

Die bereits erwähnte konstruktivistische Haltung der Lösungsorientierung besagt, dass Menschen die Bedeutung ihrer Erfahrung selbstbestimmen und somit auch den Erfahrungen eigene konstruierte Bedeutungen beimessen.<sup>66</sup>

### 8. *Rekursivität*

Die Reaktion auf eine bestimmte Handlung steht mit der Beschreibung der Handlung im engen Zusammenhang. Es ist somit entscheidend welcher Rahmen einer Aktion zugeordnet wird. Die daraus resultierende Reaktion bestimmt erneute Beschreibungen, usw.<sup>67</sup>

### 9. *Die Bedeutung liegt in der Reaktion*

Um sich klar zu werden, ob die Botschaft beim Gegenüber angekommen ist, muss man einfach nur die Reaktion beobachten. Sofern die Reaktion nicht mit der eigenen Bedeutung der Botschaft übereinstimmt, muss die Übermittlung der Botschaft angepasst werden. Ein deutsches Sprichwort lehrt: „Wie man in den Wald hineinruft, so schallt es heraus.“<sup>68</sup>

### 10. *Der Klient ist der Experte*

Die Ziele, bzw. Visionen, die die Lösung beschreiben, werden vom Klienten bestimmt. In diesem Prozess ist der Berater, bzw. Therapeut, lediglich Hel-

---

<sup>64</sup> Vgl. ebd. S. 38 – 41

<sup>65</sup> Vgl. ebd. S. 41 & 42

<sup>66</sup> Vgl. ebd. S. 42 – 44

<sup>67</sup> Vgl. ebd. S. 44 & 45

<sup>68</sup> Vgl. ebd. S. 45 & 46

fer für die genaue Ziel- oder Visionsformulierung. Die Lösungsorientierte Beratung ist eine Koproduktion, bei welcher der Klient Experte für seine Lebenswelt ist.<sup>69</sup>

### *11. Ganzheitlichkeit*

Die systemische Perspektive der Lösungsorientierung geht davon aus, dass eine Veränderung bei einem Element, Auswirkungen auf alle weiteren Elemente des Systems hat. Somit steht alles in einem höheren ganzheitlichen Zusammenhang. Im Sinne des großen deutschen Philosophen Georg Friedrich Wilhelm Hegels führt auch erst die Betrachtung des Ganzen zur (Annäherung an die) Wahrheit.<sup>70</sup>

### *12. Mitgliedschaft in einer Behandlungsgruppe*

Jeder am Prozess der Lösungsfindung Beteiligte, ist automatisch Mitglied der Behandlungsgruppe. Die Problematik ist nicht personengebunden, sondern existiert in der lösungsorientierten Sicht in einer eigenständigen Ebene. Allein durch Bewertung des eigenen Erlebens und Fokussierung auf Ausnahmen, Lösungen und Visionen, kann der gewünschte problemfreie Zustand, die Vision, erreicht werden.<sup>71</sup>

## **3.3 Praktische Anwendung der Lösungsorientierung**

Für die praktische Anwendung der lösungsorientierten Beratung, bzw. Therapie, stellt sich nun die Frage: „Woran erkennt man einen lösungsorientierten Berater?“, „Was sind seine grundlegenden Eigenschaften?“ und „Wie kann man diese im Beratungsprozess anwenden?“.

---

<sup>69</sup> Vgl. ebd. S. 46 – 48

<sup>70</sup> Vgl. ebd. S. 48 – 50

<sup>71</sup> Vgl. ebd. S. 50 – 53

### 3.3.1 Merkmale eines lösungsorientierten Beraters

Bamberger beschreibt fünf grundlegende Eigenschaften eines lösungsorientierten Beraters, wobei das primäre Ziel in der Unterstützung der Selbstwirksamkeit, also der Selbstregulation und angemessenen Beeinflussung von kontextualen Bedingungen des Klienten liegt.<sup>72</sup>

#### 1. Zukunft fokussieren

Das Leben ist eine stetige Abfolge von sich ändernden, dynamischen Prozessen. Nichts ist immer gleich. Alles verändert sich. Für den Beratungsprozess bedeutet dies, dass der momentan als problematisch angesehene Zustand in einer steten Veränderung ist und die Zukunft das „Land der Möglichkeiten“ darstellt, in dem Lösungen existieren. Probleme gehören zum Leben dazu. Wenn sie jedoch als Herausforderungen angesehen werden und in Liebe angenommen werden, ist der Weg hin zu einer Lösung bereits geebnet.<sup>73</sup>

#### 2. Wahlmöglichkeiten schaffen

Jeder Mensch konstruiert sich seinen eigenen Lebensplan. Aus diesem Grund wirkt es für das Individuum oft so, als gäbe es lediglich eine Handlungsmöglichkeit. Bamberger postuliert in diesem Zusammenhang den „beraterischen Imperativ“: *„Handle stets so, dass Du die Anzahl der Möglichkeiten für den Klienten vergrößerst!“*. So können sich neue, problemfreie Handlungsoptionen ergeben.<sup>74</sup>

#### 3. Ressourcen identifizieren

Für die lösungsorientierte Beratung ist der Ressourcenbegriff von fundamentaler Bedeutung. Ressourcen sind die dem Menschen innewohnenden Schätze, die ihm in jeder Lage helfend beiseite stehen, seinem Leben Wert und Sinn zu geben. Der Berater unterstützt den Klienten sich seine eigenen Ressourcen bewusst zu machen und diese für die Konstruktion von Lösun-

---

<sup>72</sup> Vgl. Bamberger (2005): S. 33 ff.

<sup>73</sup> Vgl. ebd. S. 33 & 34

<sup>74</sup> Vgl. ebd. S. 34 & 35

gen zu nutzen. Bamberger vergleicht in diesem Zusammenhang den Berater als Schatzsucher.<sup>75</sup>

#### *4. Kooperation realisieren*

Der Klient ist der Experte für sich und seine Lebenslage. Der Berater ist der Unterstützer, welcher den Klienten zurück in seine eigene Kraft bringt. Die Kooperation ist zentral, da sich dadurch die Ebene ausdrückt, auf der die Beratung realisiert wird: Auf Augenhöhe.<sup>76</sup>

#### *5. Erste Schritte begleiten*

Lösungsorientierte Beratung ist Begleitung für den ersten Schritt der Veränderung. Aus diesem ersten Schritt entwickeln sich weitere, die schlussendlich zu einer neuen Realitätswahrnehmung führen, in der das Problem nicht mehr anzutreffen ist. So entwickeln sich neue Gedanken, neue Gefühle und neue Taten.<sup>77</sup>

### **3.3.2 Phasen der lösungsorientierten Beratung**

Für einen nachhaltigen, strukturierten Beratungsprozess ist eine Phasierung unerlässlich. Bamberger gliedert den Beratungsprozess in vier entscheidende Phasen.

Diese leiten sich von der Ist-Soll-Diskrepanz ab, in der sich der Klient erlebt und dem Ziel der Beratung, die dem Klienten innewohnenden persönlichen Kompetenzen und sozialen Ressourcen zu (re-)aktivieren, um wieder selbstständig die Herausforderungen des Lebens anzunehmen und zu bewältigen. Es wird somit nicht die Lösung für das jeweilige Problem gesucht, sondern die Aufmerksamkeit des Klienten wird auf Lösungsmöglichkeiten fokussiert.<sup>78</sup>

---

<sup>75</sup> Vgl. ebd. S. 35 – 38

<sup>76</sup> Vgl. ebd. S. 38 & 39

<sup>77</sup> Vgl. ebd. S. 39 & 40

<sup>78</sup> Vgl. ebd. S. 45

In diesem Zusammenhang leiten sich vier Fragen ab, die die Grundlage der Phasierung bilden:

1. Wie erreicht man Zugang zu den Ressourcen des Klienten?
2. Wie setzt man den Prozess der Lösungsfokussierung in Gang?
3. Wie kann man die sich entwickelnden Lösungen sichtbar machen?
4. Wie lassen sich die lösenden Entwicklungen dauerhaft sichern?

Aus diesen Fragen lassen sich vier grundlegende Beratungsphasen ableiten, der eine weitere beginnende Phase hinzukommt.<sup>79</sup>

### 1. *Synchronisation*

Am Anfang einer Beratung begegnen sich Berater und Klient mit unterschiedlichen Vorstellungen und Erwartungen, die sich aus Erinnerungen und Wünschen ableiten. Ziel der Synchronisation ist es, den Beratungsprozess ins „Hier und Jetzt“ zu leiten und das faktisch Vorhandene bedingungslos zu akzeptieren. Dies realisiert der Berater durch Vertrauen in den Klienten, Wertschätzung und Ermutigung.<sup>80</sup>

### 2. *Lösungsvision*

Nachdem nun Berater und Klient wissen in welche Richtung sie gemeinsam steuern und ein Kontrakt die weitere Zusammenarbeit regelt, kann die Brücke zum „Land der Möglichkeiten“ geschlagen werden und die Vision, die den Lösungsprozess bestimmt konstruiert, bzw. entdeckt werden.<sup>81</sup>

### 3. *Lösungsverschreibung*

Die Phase der Lösungsverschreibung würde aus Sicht des Klienten eher mit „Lösungsidentifikation“ erklärt werden. Daran lässt sich erkennen, dass in dieser Phase der Berater den Klienten unterstützt, sich die Lösungsvision zu Eigen zu machen, sie in sich aufzunehmen, um sie stets (intuitiv) abrufen zu können. Bamberger spricht in diesem Zusammenhang von der „Lösungstrance“. Dies verwirklicht der Berater z.B. durch „Hausaufgaben“,

---

<sup>79</sup> Vgl. ebd. S. 46 f.

<sup>80</sup> Vgl. ebd. S. 50 ff.

<sup>81</sup> Vgl. ebd. S. 69 ff.

in denen der Klient seine Aufmerksamkeitsrichtung auf Ausnahmen vom Problem und die Vision lenken soll.<sup>82</sup>

#### 4. Lösungsevaluation

Diese Phase dient der Festigung des vorangegangenen eingeschlagenen Pfades in Richtung Vision und Lösung. Der Berater fördert die Identifizierung des Klienten mit der Lösungsvision durch wertschätzende Bewertung und Lob für die Veränderungen, die sich im Zeitraum der Aufmerksamkeitsverschiebung ereignet haben. Etwas hat sich immer verändert!<sup>83</sup>

#### 5. Lösungssicherung (Ende der Beratung)

Die lösungsorientierte Beratung ist ein Prozess, welcher ein Anfang und ein Ende hat. Da der Begriff der Kurzzeittherapie auf eine zeitliche Ausdehnung der Beratung deutet, die eher von kurzer Natur ist, sollte ab einem bestimmten Punkt über die Beendigung der Beratung nachgedacht werden. Bamberger gibt den Tipp, dies mithilfe von Skalierungsfragen zu tun. Beispielsweise kann dem Klienten die Frage gestellt werden, wo er sich auf einer Skala von 1 bis 10 sieht, wobei 1 für den Anfang der Beratung und 10 für das Ende der Beratung und damit die Selbstwirksamkeit, die Eigenständigkeit steht.<sup>84</sup>

### 3.3.3 Instrumente der lösungsorientierten Beratung

Um die Klienten in ihre eigene Kraft zu bringen und zu wahrhaftigen Experten für ihr Leben zu machen, sollte der Berater seinen eigenen Bezugsrahmen hinter sich lassen und gegenüber dem Klienten eine Haltung des „Nicht-Wissens“ einnehmen. Dadurch entwickelt der Berater eine Haltung der aufrichtigen Neugier gegenüber dem Klienten, wodurch sich dieser mehr und mehr seiner innewohnenden Qualität bewusst werden kann.<sup>85</sup>

---

<sup>82</sup> Vgl. ebd. S. 135 ff.

<sup>83</sup> Vgl. ebd. S. 188 ff.

<sup>84</sup> Vgl. ebd. S. 212 ff.

<sup>85</sup> Vgl. De Jong, P., Berg, I. K. (2008): S. 51

Um dies zu verwirklichen werden nachfolgend einige grundlegende Instrumente der lösungsorientierten Beratung skizziert:

### 1. Zuhören

Das lösungsorientierte Zuhören bedeutet, dass man seinem Klienten ohne die Verfälschung durch den eigenen Bezugsrahmen zu hören kann. Insbesondere ist damit das wertfreie Zuhören gemeint, was zugegebenermaßen ein hohes Maß an beraterischer Reife voraussetzt. Dennoch ist es ein fundamentaler Grundsatz der lösungsorientierten Beratung. So kann man sich der Realitätskonstruktion des Klienten nähern und in dieser Wahrnehmung gemeinsam Visionen entwickeln.<sup>86</sup>

### 2. Fragen

Fragen offenbaren sehr viel über die Realitätskonstruktion von Menschen. Im lösungsorientierten Kontext gelten Zuhören und Fragenstellen zirkulär zu einander. Gerade die Formulierung der Fragen ist für den Prozess der lösungsorientierten Beratung wichtig. Fragen lenken die Aufmerksamkeit des Klienten in bestimmte Richtungen – vorzugsweise in Lösungsrichtungen. Vor allem offene Fragen und Fragen nach Wünschen, Träumen, Visionen, aber natürlich auch nach Ausnahmen werden in der lösungsorientierten Beratung bevorzugt zum Einsatz gebracht. Ein weiteres beliebtes Fragen-Instrument ist die Wunderfrage,<sup>87</sup> die dem Klienten die Möglichkeit bietet ein Wunder in Betracht zu ziehen, um die Problem-Trance zu durchbrechen.<sup>88</sup>

### 3. Paraphrasieren

Um dem Klienten die Resonanz zu geben, dass das gerade von ihm erläuterte auch tatsächlich beim Berater angekommen ist, bedient man sich des Instruments des Paraphrasierens. Paraphrasieren ist eine kurze Zusammenfassung dessen, was der Klient dargestellt hat und unterbricht, da es knapp ausgeführt wird, nicht den Gedankengang des Klienten. Es kann ihn sogar strukturieren und somit den Ausführungen des Klienten nutzen. Vor-

---

<sup>86</sup> Vgl. ebd. S. 52 & 53

<sup>87</sup> Vgl. Sparrer, I. (2009) S. 55 ff.

<sup>88</sup> Vgl. De Jong, P., Berg, I. K. (2008): S. 53 ff.

teilhaft ist es hierbei Schlüsselworte des Klienten mit ins Paraphrasieren aufzunehmen.<sup>89</sup>

#### 4. Wertschätzen, würdigen, komplementieren

Das Wertschätzen, Würdigen und Komplementieren des Klienten dient der Anerkennung der Person des Klienten. Sobald der Berater den Klienten in seiner Gesamtheit anerkennt, fällt es diesem leichter sich dem Berater, bzw. dem Beratungsprozess zu öffnen. Wichtig ist, dass der Berater den Klienten nicht anlügt und bei Widerstand des Klienten darauf beharrt, dass er es komplementierenswert empfindet. Der Berater sollte dem Klienten stets dankbar gegenüberstehen, dass dieser sein Erleben mit dem Berater teilt.<sup>90</sup>

#### 5. Transparenz herstellen

Um eine vertrauensvolle Ebene mit dem Klienten zu erreichen ist es vorteilhaft, wenn der Berater den Beratungsprozess transparent gestaltet. Dazu gehört insbesondere das eigene Verhalten zu erläutern, zu erklären und nachvollziehbar zu gestalten. Dies dient der Wertschätzung des Klienten, allerdings auch der Strukturierung des Beratungsprozess. Der Klient fühlt sich dem Berater nicht ausgeliefert und kann sich auf Inhaltliches konzentrieren.<sup>91</sup>

Abgerundet werden diese Instrumente durch einen bewussten Einsatz von Schlüsselworten. Worte wie „Problem“, „aber“ und Ausdrücke, wie „Warum?“, „Weshalb?“ und „Wieso?“, sollten aus dem Wortschatz des Beraters für den Zeitraum der Beratung gestrichen werden. All diese Worte setzen bestimmte Bilder und damit Gefühle im Klienten frei, welche eine positive, lösungsorientierte Entwicklung hemmen können.

---

<sup>89</sup> Vgl. ebd. S. 63 & 64

<sup>90</sup> Vgl. Hargens, J. (2010): S. 72 ff.

<sup>91</sup> Vgl. ebd. S. 84 ff.

## 4. Jobcenter: Beratung im Zwangsmodus

Soziale Arbeit im Zwangskontext findet dann statt, wenn Klienten aus subjektiv empfundenen Push- oder Pull-Faktoren (Druck oder Anreiz) zu bestimmten Maßnahmen im formellen oder informellen Bereich gedrängt werden.<sup>92</sup>

Um den Zwang, welcher in Jobcentern herrscht, klar darzustellen, werden folgend zunächst die Perspektiven der Akteure dargestellt. Anschließend werden typische strukturelle Verfahren der Jobcenter im Hinblick auf ihre zwanghafte Natur skizziert.

### 4.1 Perspektivische Betrachtung

Der Zwang im Jobcenter ist vielschichtig, da er auf verschiedenen administrativen Ebenen anzutreffen ist. Darüber hinaus ist er mehrperspektivisch, da er von einzelnen Akteuren unterschiedlich wahrgenommen wird. Folgend wird die Perspektive der Kunden und der Berater, der PAPs, exemplarisch dargestellt.

---

<sup>92</sup> Vgl. Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit: S. 1005

#### 4.1.1 Perspektive der Kunden

Die Gründe, weshalb man zu einem „Kunden“ des Jobcenters wird, sind vielfältiger Natur. Der klassische Weg ist der Verlust einer Beschäftigung. Wenn diese Beschäftigung über ein Jahr dauerte, ist man zunächst nicht Kunde des JC, da in diesem Fall die Versicherungsleistung, Arbeitslosengeld I, des SGB III greift, welche von den Agenturen für Arbeit ausgezahlt wird. Ist allerdings der Anspruch auf ALG I erschöpft und bislang keine andere Finanzierung des Lebensunterhalts gefunden, tritt der Kunde in den Bezug von ALG II, sofern er es beantragt.

Weitere Möglichkeiten in den Bezug von ALG II zu geraten und damit auch in die Betreuung von PAPs eines Jobcenters zu fallen, bestehen bei der Aufgabe einer Selbständigkeit, soweit keine freiwillige Versicherung nach § 28a SGB III erfolgte oder als Mitglied einer BG.

Die Motivation, welche die Kunden mit in die (Beratungs-)Gespräche nehmen, ist ebenfalls unterschiedlich. Das in der Boulevard-Presse gezeichnete Bild des „Sozialschmarotzers“ ist sicherlich nicht auf jeden ALG-II-Bezieher anzuwenden. Vielen ist die Arbeitslosigkeit peinlich und unangenehm. Diese Personen freuen sich so schnell wie möglich in eine neue Arbeit zu gelangen. Andere überbrücken die Zeit bis zu ihrer Rente oder lassen ihr niedriges Gehalt mit Leistungen des SGB II aufstocken.

Bei den Personen, deren Motivation in den Arbeitsmarkt integriert zu werden gänzlich nicht vorhanden ist, ist jeder Besuch beim PAP mit Zwang verbunden, da sie da den Anschein aufrechterhalten müssen, weiterhin jede Möglichkeit zu nutzen die Beschäftigungslosigkeit zu beenden. Die Kunden werden gezwungen die Auflagen der PAPs zu erfüllen, um weiterhin im SGB-II-Bezug zu bleiben und damit ihren Lebensunterhalt zu sichern.

Der PAP hat Macht über den Kunden, da er bestimmen kann, dass die Leistungen wegen fehlender Mitwirkung<sup>93</sup> eingestellt werden können und dem Kunden so die notwendigen Mittel zur Sicherung des Lebensunter-

---

<sup>93</sup> Vgl. §§ 56 ff. SGB II i.V.m. §§ 309 ff. SGB III

halts fehlen. Dies setzt viele Kunden unter Druck. Sie entwickeln geradezu Angst und Abscheu vor Besuchen des Jobcenters.

#### 4.1.2 Perspektive der PAPs

Die Beratungspraxis der Jobcenter ist durch die „Agenturisierung“ von vielen betriebswirtschaftlichen, insbesondere Controlling- und KLR-Aspekten geprägt. Wie aus vielen anderen Bereichen sozialpädagogischer oder sozialarbeiterischer Praxis bekannt ist, bleibt bei all der Bürokratie oft die ganzheitliche Betrachtung des Individuums auf der Strecke.

Die Praxis der Jobcenter ist hierbei stark vom Case Management geprägt, was eine Standardisierung von Verwaltungshandeln hervorgerufen hat. Zwar war dies auch bei der Betreuung von Arbeitslosenhilfe-Empfängern der Fall, doch fand dies im Zuge der Hartz-IV-Reformen einen beachtlichen Höhepunkt durch höhere Fallzahlen und den öffentlichen Fokus.

Der Begriff des (Case) „Managements“<sup>94</sup> deutet hier auch auf das Gefühl mancher Betroffener hin, die sich von ihren PAPs mehr getrieben<sup>95</sup> als begleitet fühlen. Dabei wurde nicht die Richtung eingeschlagen, welche von den „Kunden“ selbst vorgegeben wurde. Der Spruch: „Der Kunde ist König!“ scheint im JC eher nicht bekannt zu sein. Da in diesen Fällen gegen den freien Willen der Kunden agiert wird, handelt es sich hier um strukturellen und individuellen Zwang.

Die Berater haben einen engen Interventionshorizont. Die Zeit, welche ein Kundengespräch zu dauern hat, ist fest vorgeschrieben. Jedes Gespräch muss genauestens dokumentiert werden. Alle Interventions- und Sanktionsinstrumente sind durch das SGB II streng vorgegeben. Sozialpädagogische Qualitätssicherung durch etwa kollegiale Beratung oder Supervision sind dem Berater des Jobcenters vollkommen fremd.

---

<sup>94</sup> Vgl. Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit: S. 147 & 148

<sup>95</sup> maneggiare (ital.) = hantieren; an der Hand führen (Tiere in der Manege)

Dennoch ist diese Praxis für Berater nicht befriedigend, denn die harten Fälle halten sich in der „Kartei“. Die Anordnungen der Vorgesetzten sehen allerdings eine regelmäßige Einladung zu Gesprächen vor. Dies kann dem Berater durchaus auch als Zwang vorkommen.

Der PAP verfügt nicht über die Möglichkeiten (Handlungskompetenzen), die ihm beispielsweise durch lösungsorientierte Beratung gegeben werden. Das Ziel, welches in der lösungsorientierten Beratung vom Klienten gestaltet wird, ist im Fall der Jobcenter durch das SGB II vorbestimmt: Schnellstmögliche Unabhängigkeit von Leistungen des SGB II.

Der Alltag der Beratungspraxis in Jobcentern ist dadurch gekennzeichnet, dass die Perspektiven von Berater und Klient gänzlich verschieden sind. Die Struktur, welche durch Rechtsvorschriften geprägt ist, lässt eine Annäherung beider Realitätsvorstellungen nur schwer zu, bietet jedoch Perspektiven, welche folgend noch beschrieben werden.<sup>96</sup>

## **4.2 Instrumente des Zwangs**

Das SGB II regelt die Arbeiten der PAPs. Daneben gibt es Handlungsempfehlungen und Geschäftsanweisungen, welche von der Zentrale der BA in Nürnberg, den Regionaldirektionen oder den einzelnen Agenturen, bzw. Jobcentern, vorgegeben werden.

Weitestgehend dienen diese Vorschriften der effizienten und effektiven Fallbearbeitung. Die BA ist ein Unternehmen, das wie in der freien Wirtschaft agiert und versucht Kosten zu sparen. Oft fällt hierbei das Individuum aus dem Fokus und wird in seiner Eigenständigkeit übersehen.

Es werden Mittel zum Einsatz gebracht, welche in ihrer zwanghaften Natur folgend dargestellt werden:

---

<sup>96</sup> S. Kapitel 5

## 1. § 15 SGB II – Eingliederungsvereinbarung<sup>97</sup>

Die Eingliederungsvereinbarung ist ein Kontrakt zwischen ELB und dem PAP, bzw. dem JC. Die Eingliederungsvereinbarung (EGV) hält fest, welche Leistungen der ELB erhält. Daneben wird festgelegt, welche Bemühungen der ELB zu leisten hat und wie diese nachzuweisen sind.

Würde der ELB diesen Bemühungen nicht nachkommen, liegt eine Pflichtverletzung vor und die Leistungen würden gemindert oder sogar eingestellt werden. Ferner würde keine Leistung gezahlt werden, wenn der Kontrakt nicht zustande käme. Der ELB wird somit gezwungen diese „Vereinbarung“ einzugehen, da er sonst keine Mittel zur Sicherung seines Lebensunterhalts bekommt. Die materielle Versorgung liegt in den Händen des PAPs, der bestimmt, welche Leistungen der ELB zu erbringen hat, um Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts zu erhalten.

Die aus dem Artikel 2 Absatz 1 des Grundgesetz für die Bundesrepublik Deutschland abgeleitete Vertragsfreiheit wird damit verletzt, da die damit verbundene Abschlussfreiheit von Verträgen eingeschränkt wird. Der ELB hat keine Wahl. Er ist verpflichtet den Vertrag einzugehen, um seine weitere körperliche Unversehrtheit durch die Sicherung des Lebensunterhalts zu gewährleisten.

Die Wahl zwischen staatlicher Unterhaltung oder Eigenverantwortlichkeit, die der Gesetzgeber augenscheinlich mit dem Zwang zur EGV dem Hilfebedürftigen aufbürdet, ist eine Veränderung der bisherigen sozialpolitischen Praxis der BRD.<sup>98</sup> Vielen Leistungsbeziehern ist diese Veränderung noch nicht bewusst. Sie bekommen dies lediglich schmerzhaft zu spüren.

## 2. § 7 (4a) SGB II – Aufenthalt

Der Paragraph 7 Absatz 4a ist ein für die Verwaltungspraxis recht logischer, aus Sicht des emanzipierten, gesunden Menschenverstands jedoch recht merkwürdiger Paragraph.

---

<sup>97</sup> S. Kapitel 13.5 (Anhang)

<sup>98</sup> S. Kapitel 2.1

Das JC ist bemüht den Leistungsbezieher alsbald als möglich in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Aus diesem Grund muss dieser den Vermittlungsbemühungen des Jobcenters rund um die Uhr zur Verfügung stehen.

Das bedeutet, dass der ELB nur dann mit Leistungen des Jobcenters zu rechnen hat, soweit er sich nicht außerhalb des zeit- und ortsnahen Bereichs<sup>99</sup> aufhält. Auch hier wird die zwanghafte Natur der Verwaltungspraxis deutlich, da sie den ELB zwingt die grundgesetzlich zugesicherte Freizügigkeit<sup>100</sup> aufzugeben.

### 3. § 10 SGB II – Zumutbarkeit

*Alle Deutschen haben das Recht, Beruf, Arbeitsplatz und Ausbildungsstätte frei zu wählen.<sup>101</sup>*

Das SGB II sieht dieses verfassungsmäßige Grundrecht ein wenig anders. Laut SGB II muss ein Leistungsbezieher alle Möglichkeiten nutzen, um seine Hilfebedürftigkeit zu beenden. Das beinhaltet, dass ein ELB auf jeden Vermittlungsvorschlag des Jobcenters einzugehen hat. Andernfalls werden ihm Leistungen gemindert oder gar komplett entzogen.

Gemäß § 10 (1) ist einem ELB jede Arbeit zumutbar. Dies bedeutet, dass einem Hilfebedürftigen Selbstständigen, der über Jahrzehnte einen Betrieb mit vielen Mitarbeitern führte, ein Arbeit als Produktionshelfer in einem ehemaligen Konkurrenzbetrieb zumutbar ist. Die tiefe menschliche und vor allem auch psychische Kränkung, die eine Person durch die Zwangsmaßnahmen des Jobcenters erleidet, wird vom Gesetzgeber und den ausführenden Jobcenter-Mitarbeitern mutwillig ausgeblendet und anscheinend in Betracht gezogen.

### 4. §§ 31 ff. SGB II – Sanktionen

Sanktionen beinhalten die Minderung, bzw. den Wegfall der Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts. Es handelt sich hierbei um das Zwangsmittel, welches das SGB II vorsieht, um die Leistungsbezieher am Ort zu

---

<sup>99</sup> Gemäß Erreichbarkeits-Anordnung (EAO): Entfernung von ca. 2,5 Stunden Fahrtzeit

<sup>100</sup> Vgl. Art. 11 GG

<sup>101</sup> Vgl. Art. 12 (1) S. 1 GG

halten oder in Arbeit zu zwingen. Diese Arbeit kann, wie bereits erwähnt, von demütigender Natur sein.

Sofern der PAP sich weigert zu sanktionieren, da er beispielsweise ein lösungsorientiertes Verständnis von der Behandlung der Kunden hat, wird mit arbeitsrechtlichen Konsequenzen seitens des Jobcenters gedroht. Somit steht auch der PAP in einem Zwangskontext bei der Anwendung von Vorschriften des SGB II.<sup>102</sup>

#### 5. §§ 56 ff. SGB II – Mitwirkungspflichten

Leistungsbezieher sind verpflichtet bei der Beendigung ihrer Hilfebedürftigkeit aktiv mitzuwirken. Ausdruck findet diese Verpflichtung in der allgemeinen Meldepflicht.<sup>103</sup> Diese beinhaltet, dass der ELB allen Aufforderungen des Jobcenters zur Meldung Folge zu leisten hat. Andernfalls werden ihm Leistungen gemindert oder entzogen.

Ein solches Einladungsschreiben wird vom EDV-System des Jobcenters automatisch erstellt und beinhaltet lediglich einen Satz, der auf den Grund für die Einladung verweist. Der restliche schriftliche Teil der Einladung besteht aus Drohungen in Bezug darauf, was geschieht, wenn der Kunde dieser „Einladung“ nicht Folge leistet. Es ist also keine Einladung, sondern eine Vorladung.<sup>104</sup>

---

<sup>102</sup> Vgl. Geschichte von Inge Hannemann: <http://www.ingehannemann.de/>

<sup>103</sup> Vgl. § 309 SGB III

<sup>104</sup> S. Kapitel 13.4 (Anhang)

## 5. Perspektiven lösungsorientierter Beratung im Jobcenter

Lösungsorientierte Beratung ist nicht allein auf freiwillige Beratungs-Settings beschränkt, sondern hat auch Perspektiven in Zwangskontexten. Da der Besuch im JC für die Kunden oft mit Zwang verbunden ist, steht folgende Frage für den lösungsorientierten Berater im Vordergrund: „Wie kann ich dem Kunden helfen, mich wieder loszuwerden?“.<sup>105</sup> Wenn dann noch auf beiden Seiten ein Mehrwert entsteht, kann man von einer erfolgreichen Beratung sprechen.

Lösungsorientierung drückt sich u.a. dadurch aus, dass Klienten aus ihrer Problemtrance geführt werden. Der Klient kommt mit einem „Problem“ in die Beratung und der Berater versucht dieses Problem in eine „Herausforderung“ zu verwandeln und den Blick auf Lösungen, Ausnahmen und Ressourcen zu lenken.

Kann lösungsorientierte Beratung stattfinden, wenn keinerlei Anliegen durch den Klienten in die Beratung gebracht wird? Ist es tatsächlich so, dass die Kunden des Jobcenters kein Anliegen haben?

Grundlegend für die Beratung ist eine Perspektive, ein Grund, ein Sinn. Dieser Sinn ergibt sich aus den Kontexten der verschiedenen Wirklichkeitskonstruktionen der an der Beratung beteiligten Akteure.

Lösungsorientierte Beratung im JC verlangt ein Umdenken der JC-Mitarbeiter. Auch die verwaltungsrechtlichen Vorgaben müssen an einigen Stellen geändert, bzw. verbessert werden.

Folgend werden Aspekte beschrieben, welche eine Veränderung im Handeln der Berater skizzieren: Wie kann erfolgreiche Kooperation entstehen und wie lassen sich Grundannahmen lösungsorientierter Beratung in die PAP-Praxis implementieren?

---

<sup>105</sup> Vgl. Conen, M.-L. & Cecchin, G. (2011): S. 9

## 5.1 Der Weg zur Zielformulierung

Der Kunde wird zum Kunden durch Hilfebedürftigkeit. Diese Hilfe erhält er durch Leistungen insbesondere zur Sicherung des Lebensunterhalts. Die Hilfebedürftigkeit wird beendet, sobald der Leistungsbezieher in die Lage versetzt wird, seinen Lebensunterhalt eigenständig zu bestreiten.

Aus Gründen der Vereinfachung, sowie berufsethischer Prinzipien, wird folgende These zur Grundlage herangezogen:

Jeder Leistungsbezieher hat den Wunsch, aus eigenen Mitteln, in Unabhängigkeit von staatlichen Leistungen und frei von äußeren Zwängen, seinen Lebensunterhalt zu bestreiten.

Die Anspruchsvoraussetzungen für den Bezug von Leistungen des SGB II sehen vor, dass der Leistungsbezieher auch über die notwendigen körperlichen Voraussetzungen verfügt, dies zu leisten. Somit bleibt die Frage, was abschließend getan werden muss, um den Kunden, insbesondere im Hinblick auf seine Ressourcen, zu aktivieren.

Das Ziel, welches der PAP in Bezug auf seine Aufgabe verfolgt, ist eben dieses, den Kunden aus der Abhängigkeit von Leistungen des SGB II zu führen.

Abstrakt betrachtet haben also beide Akteure des Beratungsprozesses dasselbe Ziel. Daraus entwickelt sich ein Beratungskontrakt, welcher nicht primär durch die verwaltungsrechtlichen Vorgaben geprägt ist,<sup>106</sup> sondern seine Legitimität aus der Lebenswelt der Akteure bezieht.

Der Berater muss ehrlich daran interessiert sein, den Kunden in seine Kraft zu bringen, sich (wieder) selbst, also in Unabhängigkeit von staatlichen Leistungen, versorgen zu können. Aus diesem Grund wird für die Tätigkeit der Berater im JC in Bezug auf die Hilfestellung des Beraters gegenüber dem Kunden der Begriff der „Begleitung“ gewählt.

---

<sup>106</sup> S. Kapitel 4.2: EGV

Zu Beginn der Beratung muss die Zielstellung beider Akteure klar definiert sein. Ist dem Kunden nicht klar, weshalb er zu einem Gespräch ins JC eingeladen wird, ist der PAP in der Pflicht das Konstrukt zu erläutern.

Im Anschluss an diese Synchronisation der Realitätskonstruktionen, kann ein Ziel formuliert werden, welches sich im Verlauf der ersten Gesprächsminuten im Hinblick auf die Wünsche und Visionen des Kunden entwickeln kann.

## **5.2 Lösungsorientierte Haltung im Jobcenter**

Der Beratungskontext im JC bietet für die lösungsorientierte Beratung den entsprechenden Rahmen, da ein zielbestimmter Beratungsvertrag möglich ist. Für den PAP können sich hieraus neue Grundannahmen in Bezug auf den Beratungsprozess entwickeln:

1. Der Kunde hat ein Ziel

Der Zustand, in dem sich der Kunde befindet, ist nicht angenehm. Er verfügt nicht über die ausreichenden Mittel, um sein Leben selbstzufrieden zu gestalten. Er ist darauf angewiesen, Hilfe zu bekommen. Da in unserer Gesellschaft diese Hilfe zunehmend seltener bis gar nicht durch das soziale Umfeld gedeckt werden kann, ist der Hilfebedürftige auf staatliche Leistungen angewiesen.

Diese Abhängigkeit führt zu einem Selbstwerteinbruch, welcher in vielen Fällen in Depression und Resignation endet. Der Kunde des Jobcenters möchte nicht in diesen Zustand geraten und hat die Möglichkeit zu erkennen, dass sein PAP ihm behilflich ist, diese Ohnmacht zu beenden, um wieder in die eigene Kraft zu gelangen.

## 2. Der Kunde hat alle notwendigen Ressourcen

Jeder Mensch verfügt über die Kräfte, die ihm sein Überleben sichern. Diese Ressourcen gilt es vom PAP zu erkennen und zu aktivieren. Der PAP muss sich bewusst machen, dass es keine „hoffnungslosen“ Fälle gibt. Die Prägung der JC-Mitarbeiter erschwert es oft über den „Tellerrand zu schauen“ und kreative Lösungen zu entdecken. Case Management und standardisierte Verwaltungsverfahren gilt es mit kreativem und ressourcenorientiertem Lösungsdenken zu ergänzen.

## 3. Der Kunde hat Interesse an Veränderung

Wie bereits deutlich gemacht, kann der Zustand in dem sich der Kunde befindet nicht befriedigend sein. Der PAP mag der Meinung sein, dass man sich auf dem ALG-II-Satz „ausruhen“ könnte. Jedoch ist diese Ansicht der menschlichen Würde nicht entsprechend, da dieser Satz einem nicht die Möglichkeit gibt am sozialen und kulturellen Leben teil zu haben.

Der Kunde ist, wie jeder Mensch, daran interessiert von der Gesellschaft akzeptiert zu werden und ebenso seinem eigenen Seins-Ausdruck gerecht zu werden. Ein Leben in Abhängigkeit von Transferleistungen erschwert dies ungemein.

Es mag auch sein, dass der Kunde bereits aufgegeben hat, sich diesem Recht bewusst zu sein. Hier wäre die Aufgabe des PAPs, dem Kunden dies wieder bewusst zu machen oder ihm zumindest mit dieser ethischen Einstellung gegenüber zu treten.

### **5.3 Lösungsvorschläge im Zwangskontext**

Soziale Arbeit, welche auch die Tätigkeit von Beratern des Jobcenters umfasst, ist im Hinblick auf ethische und verfassungsrechtliche Grundsätze

der Würde des Menschen verpflichtet. Der Einzelne PAP mag sich diesem nicht bewusst sein, jedoch ist man im Hinblick auf die deutsche Geschichte verpflichtet bei Verstößen gegen die verfassungsmäßige Ordnung in den Widerstand zu gehen.<sup>107</sup>

Für den lohnabhängig Beschäftigten JC-Mitarbeiter gibt es das Recht der Remonstration.<sup>108</sup> Diese erlaubt dem Mitarbeiter die Rechtsverstöße gegenüber seinem Dienstherrn zu benennen und die eigene Verantwortung gegenüber der Einhaltung des Grundgesetzes an seinen Vorgesetzten abzugeben. Zwar befreit einen das nicht von der Ausübung seiner Dienstpflicht, jedoch hat man unter Umständen seinem Gewissen eine Erleichterung verschafft.

Im Hinblick auf den Umgang mit Kunden ist das Bewusstsein über die ethischen Hintergründe der Verwaltungspraxis von hoher Bedeutung. Der Kunde verfügt in der Regel über ein hohes Maß an Sensibilität im Hinblick auf würdevollen Umgang mit seiner Person. Achtet der Berater diese nicht und agiert blind nach Paragraphen, so ist eine notwendige Kooperation in der Beratung nahezu unmöglich.

Der PAP muss sich über seine Stellung und seine Einbindung in die Maschinerie der BRD-Verwaltung bewusst werden und sich Fragen: „Wie würde ich behandelt sein wollen, wäre ich auf der anderen Seite des Schreibtischs?“. Die in vielen Kreisen der Jobcenter und Arbeitsagenturen herrschende Meinung gegenüber Kunden ist abwertend und unsozial.

Das Verhalten der Akteure ändert sich in der Regel erst dann, wenn man einmal die Perspektive seines Opfers eingenommen hat. So hat der Berater einen leichteren Zugang zur Wahrnehmung und Realitätskonstruktion des Kunden, welcher selbst einmal in die Situation der Hilfebedürftigkeit gefallen ist oder zumindest über Empathie verfügt und im Hinblick auf die Entstehung sozialer Probleme Verständnis für die Lebenslage des Kunden aufbringen kann.

Die Haltung der Lösungsorientierung bietet für die Verwaltungspraxis im JC einige Perspektiven im Hinblick auf konkrete Handlungen. In Bezug auf das

---

<sup>107</sup> Vgl. Art. 20 (4) GG

<sup>108</sup> Vgl. § 63 BBG

im Kapitel **3.3.2** beschriebene Phasenmodell lösungsorientierter Beratung bedeutet dies folgendes:

### 1. Synchronisation

Zu allererst müssen die Realitätskonstruktionen von Kunde und Berater auf ein gemeinsames Drittes ausgerichtet werden. Dies kann eine Beendigung der Beratungs-Notwendigkeit durch Aufhebung der Hilfebedürftigkeit sein. Die Abhängigkeit zum Bezug von staatlichen Transferleistungen muss nicht zwingend mit dem Aufkommen der Abhängigkeit zu diesen Leistungen in Verbindung stehen. Damit ist gemeint, dass die Lösung des Problems, nicht darin bestehen muss, sich mit der Entstehung des Problems zu befassen.

### 2. Lösungsvision

Die Lösung, in diesem Fall die Sicherung des Lebensunterhalts aus eigenen Mitteln, kann auch durch kreative andere Ideen verwirklicht werden. Beispielsweise geschieht dies durch eine Neuausrichtung der eigenen Wünsche, Bedürfnisse, aber auch dem eigenen Anspruch an das Leben.

Der Berater muss die Möglichkeit nutzen durch den biografischen Bruch des Kunden neue Perspektiven in dessen Denken zu aktivieren. Entwicklung erfordert zumeist eine vorangegangene Verwicklung. Die Situation in der PAP und Kunde aufeinander treffen ist für den Kunden hochdramatisch. Sie birgt jedoch eine Chance, die mithilfe des Beraters entdeckt werden kann.

### 3. Lösungsverschreibung

Nun gilt es dieses neue Denken ins Handeln und später auch in wahrhaftiges Erleben zu überführen. Verwirklicht wird dies durch den Fokus auf Lösungen, Ausnahmen und Ressourcen, die der Berater durch Hausaufgaben, wie etwa genauere Beobachtung von („Problem“)-Situationen (z.B. misslungene Bewerbungsgespräche), inszeniert.

Durch die neue Situation des Kunden ergibt sich darüber hinaus die Möglichkeit eine neue berufliche Ausrichtung in Angriff zu nehmen. Der Berater

muss den Kunden dabei unterstützen sich so auszurichten, dass sich dadurch auch seine Hilfebedürftigkeit beenden lässt.

Ziel ist es den Kunden in eine Lösungsstrance zu bringen, in der er sein neues Denken zu einem Teil von sich macht und lernt sich mit diesem zu identifizieren.

#### 4. Lösungsevaluation

Nachdem nun der Weg ins „Land der Möglichkeiten“ aufgezeigt wurde und der Kunde schon einiges der neuen Landschaft kennen und lieben gelernt hat, hat der PAP die Aufgabe mit dem Kunden diese neue Wahrnehmung zu festigen. Verstärkt wird dies durch eine Förderung der Identifizierung mit dieser neuen Konstruktion mithilfe von wertschätzender und ehrlicher Bewertung und Lob für das sich veränderte Verhalten und Erleben.

Womöglich hat der Berater in dieser Phase auch notwendige Methoden und Hilfsmittel, auf die er zurückgreifen kann. Beispielsweise kann dies ein Bewerbungstraining oder ein Coaching für Unternehmensgründer sein.

#### 5. Lösungssicherung (Ende der Beratung)

Die Begleitung der Kunden im JC ist aufgrund ihrer strukturellen Einbettung in das Sozialsystem mit Beendigung der Hilfebedürftigkeit vorbei. Der Berater sollte seine Position und seine Macht über die Sicherung des Lebensunterhalts des Kunden so einsetzen, dass der Kunde am Ende der Beratung seinem eigenen Seins-Ausdruck näher gekommen ist. Der PAP sollte den Kunden nicht in ein vorgefertigtes Konstrukt hineinpressen, sondern sollte mithilfe der Vision und den Ressourcen des Kunden, diesem bei seiner neuen Realitätskonstruktion zur Eigenständigkeit begleiten. Ist dies im Rahmen der Begleitung im Jobcenter geglückt, hat die lösungsorientierte Beratung Früchte getragen.

## 6. Zwischenfazit

Der Zwangskontext der Beratung im JC kann durch lösungsorientierte Beratung verbessert werden. Was wäre denn nun eine Verbesserung der Beratung?

Im Hinblick auf das Erleben und Empfinden der Kunden wäre eine signifikante Verbesserung ein positives Gefühl vor, während und nach der Beratung. Darüber hinaus ein Mehrwert, womöglich durch Erlangung neuer Fähigkeiten und Fertigkeiten zur nachhaltigen Sicherung des Lebensunterhalts aus eigenen Mitteln, bzw. eigener Kraft.

Der Besuch beim PAP im JC sollte von Freude und einer positiven Erwartung geprägt sein dürfen. Da davon ausgegangen werden kann, dass der Kunde dieses Gefühl liebend gern annehmen würde, ist die Frage, wie kann der Berater innerhalb des verwaltungsrechtlichen Kontexts dies erreichen?

### 6.1 Darstellung zentraler Ergebnisse

Lösungsorientierte Beratung im Jobcenter ist möglich. Der verwaltungsrechtliche Rahmen schreibt dem PAP zwar große Teile seiner Beratungstätigkeit vor, jedoch sind Aspekte der lösungsorientierten Beratung in diesem (Zwangs-) Kontext denkbar.

Die Haltung in der lösungsorientierten Beratung<sup>109</sup> ist im Zwangskontext insoweit anwendbar, als dass sich der Berater dazu bereit erklärt, diese Haltung anzunehmen. Die systemische Sichtweise,<sup>110</sup> welche grundlegend in der Sozialen Arbeit ist, stellt eine notwendige Perspektive dar, um die Lebens- und Erfahrungswelt der Kunden in ihrer Gänze zu erkennen.

Auch die Phasierung der lösungsorientierten Beratung<sup>111</sup> ist im Beratungskontext des Jobcenters anwendbar und ist hilfreich die lösungsorientierte Haltung in der beratenden Praxis zu unterstützen. Darüber hinaus hilft dies Kontinuität im Beratungsprozess zu wahren und eine nachhaltige Sicherung der sich verändernden Wahrnehmung des Kunden zu unterstützen.

Die Instrumente der lösungsorientierten Beratung<sup>112</sup> müssen zum Standardrepertoire der PAPs gehören. Insbesondere gilt dies für das Zuhören und Wertschätzen der Kunden. Das Gefühl vieler Kunden gegenüber einem Besuch im JC verhindert eine konstruktive Zusammenarbeit auf gleicher Höhe. Oftmals ist es so, dass Kunden sich nicht ernst genommen oder gar schikaniert fühlen.

Das Jobcenter muss ein ernsthaftes Interesse daran haben die Grundlagen der lösungsorientierten Beratung in ihre Beratungs- und Verwaltungspraxis aufzunehmen. Sofern eine nachhaltige Eingliederung in Arbeit, bzw. die Sicherung des Lebensunterhalts die politische und soziale Prämisse des SGB II ist, müssen zukünftige Fallmanager im Jobcenter mit diesen lösungsorientierten Kommunikationsgrundlagen vertraut gemacht werden.

Der Grund dafür ist, dass auf diesem Wege genau dieses Ziel leichter erreicht und auch gehalten werden kann. Andernfalls bleibt die Beratungspraxis ineffektiv und trägt dazu bei, das Verhältnis zwischen PAP und Kunde, bzw. Berater und Klient, weiterhin zu destabilisieren. Kunden würden mit einer negativen Grundhaltung zu den Gesprächsterminen kommen und PAPs würden sich durch die ergebnislose Beratung stets im Kreise drehen.

---

<sup>109</sup> S. Kapitel 3.2

<sup>110</sup> S. Kapitel 3.1

<sup>111</sup> S. Kapitel 3.3.2

<sup>112</sup> S. Kapitel 3.3.3

Lösungsorientierte Beratung ist ein hilfreiches Mittel, mehr Menschen in ihre eigene Kraft zu bringen und damit der gesamtgesellschaftlichen Produktivität einen neuen Aufschwung zu geben. Lösungsorientierte Beratung ist deshalb kein idealistischer Wunsch, sondern wirtschaftlich notwendig.

Insgesamt betrachtet müssen auch die Rechtsnormen an dieses neue Verständnis von Mensch und System angeglichen werden. Jedoch ist allein die Anwendung der einzelnen Hilfsmittel, insbesondere in Bezug auf die Haltung gegenüber dem Kunden im Hinblick auf die aktuellen sozialen Probleme, eine lösungsorientierte Perspektive.

## **6.2 Entwicklung eines Interviewleitfadens**

Aus dieser Darstellung zentraler Ergebnisse ergeben sich Kategorien, die zur Befragung der Kunden des Jobcenters interessante Erkenntnisse bringen werden. Die zentrale Fragestellung, die Leitfrage, lautet in Anlehnung an den Titel dieser Arbeit:

*„Welchen Nutzen hat lösungsorientierte Beratung im Zwangskontext der Begleitung von „Kunden“ des Jobcenters?“*

Die herangezogenen Kategorien des Interviewleitfadens orientieren sich an der Phasierung des Beratungsprozesses nach Bamberger. Die Phase der Synchronisation bildet die erste Kategorie. Die Zweite Kategorie ergibt sich aus der Phase der Lösungsvision und der Lösungsverschreibung. Die dritte und abschließende Kategorie geht aus den Phasen der Lösungsevaluation und Lösungssicherung hervor.

Die Fragen sind so gestaltet, dass Sie das Empfinden und Erleben der Kunden des Jobcenters exemplarisch darstellen. Es handelt sich um offene Fragen, welche den Interviewten anregen, das Verhalten der PAPs im Hinblick auf die Haltung der lösungsorientierten Beratung in den einzelnen

Phasen zu erläutern und zu beschreiben. Hauptaugenmerk liegt hierbei auf das beim Kunden ankommende Gefühl und Empfinden der Verwaltungspraxis der Jobcenter.

Für die erste Kategorie ergeben sich folgende Fragen:

1. Inwieweit ist es dem Berater geglückt, dass Sie sich ihm öffnen konnten? (Vertrauensbasis)
2. Inwiefern haben Ihre Erwartungen vor der Beratung mit der tatsächlich erlebten übereingestimmt?
3. Woran konnten Sie feststellen, dass der Berater und Sie an einem gemeinsamen Ziel arbeiten? (Kooperationsbasis)

Als Ad-hoc-Frage wird, soweit sie nicht bereits in den Antworten der drei vorangegangenen Fragen beantwortet wurde, folgende Frage miteingebunden:

4. Erläutern Sie, ob Sie sich von Ihrem Berater verstanden gefühlt haben!

Die Zweite Kategorie enthält nachfolgende Fragen:

1. Beschreiben Sie, inwieweit der Berater Ihre persönlichen Wünsche berücksichtigt hat! (Visionsorientierung)
2. Inwieweit hat der Berater Ihre persönlichen Fähigkeiten und Stärken erkannt und zu nutzen gewusst? (Ressourcenorientierung)
3. Erläutern Sie, inwieweit der Berater Sie unterstützte, Ihre persönlichen Wünsche in die Tat umzusetzen! (Begleitung)

Ad-hoc wird folgende Frage miteinbezogen:

4. Beschreiben Sie, inwiefern der Berater Ihnen mehrere Hilfsangebote dargelegt hat! (Schaffung von Wahlmöglichkeiten)

Die dritte und abschließende Kategorie umfasst folgende Fragen:

1. Erklären Sie, wie der Berater erreichte, Sie zu würdigen, zu wertschätzen und/oder zu komplementieren! (Lob)

2. Inwieweit verspürten Sie Zwang in der Beratung und den sich daraus entwickelnden Maßnahmen?
3. Inwiefern empfanden Sie die Beratung als hilfreich?

Zum Schluss sind folgende Ad-hoc-Fragen möglich:

4. Beschreiben Sie, inwieweit der Berater es erreichte, den Beratungsprozess für Sie nachvollziehbar zu gestalten! (Herstellung von Transparenz)
5. Skizzieren Sie, inwieweit der Berater die Maßnahmen geändert hat, wenn sie nicht zielführend waren! (Situations- und Lebensweltorientierung)
6. Erläutern Sie, inwieweit Sie den Berater überhaupt als Berater wahrgenommen haben!

## 7. Einleitung zum Forschungsteil

Nachdem nun die theoretischen Hintergründe des Jobcenters vorgestellt, Grundzüge lösungsorientierter Beratung erklärt, der Zwangskontext der Beratung im Jobcenter dargestellt, einige Perspektiven für die Lösungsorientierung erläutert, sowie ein Leitfaden zur Befragung entwickelt wurde, beschäftigt sich der vorliegende **II. Teil** mit der Erforschung bezüglich etwaiger Perspektiven zur Realisierung lösungsorientierter Verfahren im Zwangskontext der Begleitung von Kunden des Jobcenters.

Bedient wird sich hier dem Konzept der qualitativen Sozialforschung. Dies zeigt sich in Bezug auf die Leitfrage als besonders passend, da auf diesem Wege unterschiedliche Wahrnehmungsperspektiven der Kunden auf ihr je-

weiliges Erleben und Empfinden im JC-Beratungskontext dargestellt werden können.

Folgend wird das Forschungsdesign im Hinblick auf die Erhebungs- und Auswertungsmethode dargestellt, sowie die Auswahl der Stichproben beschrieben und begründet.

Im Anschluss werden die erhobenen Daten dargestellt und im Gesamtfazit mit der Leitfrage nach Perspektiven lösungsorientierter Beratung im Jobcenter in Verbindung gebracht.

## **8. Begründung und Beschreibung des Forschungsdesigns**

Qualitative Sozialforschung dient der Rekonstruktion von individuell hergestellter sozialer Wirklichkeit. Der Anspruch liegt nicht in einer objektiven Wahrheitsfindung, sondern in der Erforschung von individuell erlebter sozialer Wirklichkeit im Hinblick auf die spezifische Kultur, Gesellschaft und Geschichte des erforschten Gegenstands.<sup>113</sup>

Gegenstand der vorliegenden Forschungsarbeit ist das Erleben und Empfinden von Kunden des Jobcenters während und durch die Beratung im Hinblick auf Momente der Lösungsorientierung.

---

<sup>113</sup> Vgl. Lamnek (2010): S. 30

Die qualitative Sozialforschung weist dabei folgende Merkmale auf:<sup>114</sup>

1. *Interpretativ*

Die Auffassung der sozialen Realität der Individuen wird durch Zuweisung von Bedeutung und Interpretation konstruiert und somit nicht objektiv vorgegeben.

2. *Naturalistisch*

Das untersuchte Feld ist die natürliche Welt, die auf natürlichem Weg erfasst und beschrieben wird.

3. *Kommunikativ*

Die Erhebung von Daten erfolgt durch Kommunikation.

4. *Reflexiv*

Qualitative Sozialforschung reflektiert sich selbst stets kritisch.

5. *Qualitativ*

Um dem Untersuchungsgegenstand angemessen und offen gegenüberzutreten, werden in der qualitativen Sozialforschung nicht-standardisierte Verfahren genutzt.

Eine dieser nicht-standardisierten Erhebungsmethoden ist das dieser Forschungsarbeit zu Grunde liegende qualitative Interview, welches nachfolgend näher erläutert wird.

---

<sup>114</sup> Vgl. ebd. S. 30 & 31

## 8.1 Erhebungsmethode

Das qualitative Interview ist ein planmäßiges Verfahren mit wissenschaftlicher Zielsetzung, bei dem die Interviewten durch gezieltes Fragen zur Äußerung bestimmter Informationen gebracht werden, welche im Nachhinein unter wissenschaftlichen Kriterien ausgewertet werden.<sup>115</sup>

Erhebungsmethode dieser Forschungsarbeit ist das Problemzentrierte Interview. Dieses ist eine Form des narrativen Interviews<sup>116</sup> und unterscheidet sich von diesem durch ein vorab erstelltes theoriegestütztes Konzept, welches in dieser Arbeit durch den **I. Teil**, dem theoretischen Teil, dargestellt wird. Beim Problemzentrierten Interview steht, wie auch beim narrativen Interview, das Erzählprinzip im Vordergrund.

Das Interview wird durch einen Leitfaden<sup>117</sup> strukturiert, um die Wirklichkeitskonstruktionen der Befragten in die entsprechenden Kategorien einzuordnen. Der Leitfaden des Interviews wurde bereits im Vorfeld erstellt, um die Vergleichbarkeit der Interviews zu erhalten. Darüber hinaus wurde der Leitfaden, wie bereits in Kapitel 6.2 dargestellt, in Kategorien unterteilt, zu denen Fragen und zusätzliche Ad-hoc-Fragen notiert wurden. Diese können genutzt werden, soweit die Fragen nicht in der Erzählung des Interviewten beantwortet wurden.

Die vorformulierte Leitfrage zentriert das Gespräch auf das zu untersuchende Problem. Zugleich ist die Fragestellung aber auch offen formuliert, sodass der Interviewte zwar eine grobe Vorstellung davon hat, das Interview jedoch mit individuellen Gestaltungsmitteln und Worten gefüllt werden kann.

Die Datenerfassung erfolgt durch einen Audio-Mitschnitt<sup>118</sup> des Interviews, um die wortgenauen Antworten der Befragten für die spätere Auswertung

---

<sup>115</sup> Vgl. ebd. S. 302

<sup>116</sup> Vgl. ebd. S. 326 ff.

<sup>117</sup> S. Kapitel 13.2 (Anhang)

<sup>118</sup> S. Kapitel 13.1 (Anhang)

zur Verfügung zu haben. Diese werden transkribiert,<sup>119</sup> um einzelne Textstellen in der Analyse schriftlich darzustellen.<sup>120</sup>

Es bleibt zu erwähnen, dass der Leitfaden lediglich eine Gedächtnisstütze für den Interviewer ist und nicht als standardisierte Methode zwingend befolgt werden muss. Der Befragte bestimmt durch seine Realitätskonstruktion den Verlauf des Gesprächs selbst.<sup>121</sup>

Sofern sich im Verlauf der Interviews herausstellt, dass der theoretische Ansatz und damit verbunden der Leitfaden nicht zum Erleben und Empfinden der Interviewten passt, kann dieser im Nachhinein verändert und angepasst werden.<sup>122</sup>

Der Verlauf des Gesprächs gliedert sich in vier, bzw. fünf Phasen:<sup>123</sup>

### *1. Einleitung*

Am Beginn des Interviews steht die Festlegung von Form und Richtung des Gesprächs. Dem Interviewten wird die erzählende Gesprächsstruktur, wie das Interview verläuft, erklärt. Daneben wird die zentrale Fragestellung des Interviews dem Interviewten dargelegt.

### *2. Allgemeine Sondierung*

Diese Phase dient der Stimulierung des Befragten sich dem Interviewer gegenüber zu öffnen und mögliche emotionale Vorbehalte abzubauen. Verwirklicht werden kann dies durch ein Erzählbeispiel und die Aufnahme von Elementen des Alltags. Die Detailtreue soll den Interviewten animieren seine Realitätskonstruktion selbst genau zu beschreiben.

### *3. Spezifische Sondierung*

In dieser Phase versucht der Interviewer die Realitätskonstruktion des Befragten genauer zu verstehen und deutlichere Formulierungen „heraus zu kitzeln“. Hilfreich hierbei sind die Kommunikationstechniken des Zurück-

---

<sup>119</sup> S. Kapitel 13.1 (Anhang)

<sup>120</sup> Vgl. Lamnek (2010): S. 332 ff.

<sup>121</sup> Vgl. ebd. S. 336

<sup>122</sup> Vgl. ebd. S. 333

<sup>123</sup> Vgl. ebd. S. 334

spiegelns, Verständnisfragen und Konfrontation mit möglicherweise auftretenden Widersprüchen.

#### 4. *Direkte Fragen*

In der vierten Phase kommen die bereits erwähnten Ad-hoc-Fragen zum Einsatz, sofern eben diese Aspekte noch nicht in der Erzählung des Befragten aufgetaucht sind.

#### 5. *Kurzfragebogen*

Der Kurzfragebogen stellt eine kurze Auflistung von quantitativen Daten dar, welche für die Interpretation der erfassten Daten im Interview hilfreich sein können. Dieser Fragebogen kann zu Beginn des Gesprächs eingesetzt werden, um den narrativen Verlauf des Gesprächs in Gang zu bringen, oder am Ende ausgefüllt werden.<sup>124</sup>

Das problemzentrierte Interview als Methode der Datenerhebung eignet sich für den Erkenntnisgewinn in Bezug auf Perspektiven lösungsorientierter Beratung im Jobcenter, da das konstruierte Erleben der Kunden durch die Fragen auf eventuelle Verbesserungen mit lösungsorientierten Charakter gelenkt wird. So können sich aus den Antworten Begründungen ergeben, welche lösungsorientierte Verfahren im Zwangskontext der Begleitung von Kunden des Jobcenters legitimieren und somit notwendig machen.

## 8.2 Stichprobenbeschreibung

Um im Rahmen dieser Arbeit möglichst viele verschiedene Realitätskonstruktionen erhalten zu können, werden vier Interviews geführt, in denen zwei Männer und zwei Frauen, jeweils aus einer älteren und einer jüngeren Generation befragt werden. In der qualitativen Sozialforschung ist die Aus-

---

<sup>124</sup> S. Kapitel 13.3 (Anhang)

wahl der Befragten nicht an Repräsentativitätsaspekte gebunden, da keine generalisierenden Aussagen getroffen werden wollen.<sup>125</sup>

Es geht vielmehr darum die individuellen Konstruktionen der Interviewten darzustellen. Aus diesem Grund wurde sich für vier typische Personen entschieden, welche aller Voraussicht nach unterschiedliche Perspektiven auf den Beratungsprozess, auf Grund des Geschlechts und des Alters, haben werden.<sup>126</sup>

Die ältere Dame<sup>127</sup> ist 55 Jahre alt und alleinlebend. Ihre Hilfebedürftigkeit begann, als ihr damaliger Arbeitgeber Insolvenz anmeldete. Seither befindet sie sich im Leistungsbezug, nunmehr allerdings beim Sozialamt, da sie nicht mehr erwerbsfähig ist und dadurch in den Bezug von Leistungen nach dem SGB XII (Sozialhilfe) gefallen ist. Sie lernte ursprünglich Industriekauf-frau, war dann allerdings als Dozentin in der Erwachsenenbildung tätig, un-ter anderem sogar als Leiterin einer Bildungseinrichtung. Mittlerweile enga-giert sie sich im ehrenamtlichen Bereich und ist Vorsitzende eines Vereins. Ihr Wunsch an die Beratung im Jobcenter ist es „menschlich“ behandelt zu werden, also ernst genommen zu werden und nicht bloß als lästige Kundin.

Der ältere Herr<sup>128</sup> ist 56 Jahre alt und geschieden. Seine Hilfebedürftigkeit begann, als sein Unternehmen 2006 Insolvenz anmelden musste und er damit auch privatinsolvent wurde. Seitdem befindet er sich im Leistungsbe-zug des Jobcenters. Ursprünglich studierte er und machte einen akademi-schen Abschluss als Ingenieur. Nunmehr ist er im pädagogischen Bereich tätig und hat den Wunsch dies zukünftig auf selbstständiger Basis weiter zu führen, was er auch als Wunsch mit in die Beratung beim Jobcenter nimmt.

Der junge Herr<sup>129</sup> ist 22 Jahre alt und ledig. Während der Überbrückungs-zeit von Schule und Studium, musste er Leistungen nach dem SGB II be-antragen, da ihm sein Vater keinen Unterhalt zahlte. Sein Wunsch war es, die Kosten für die Einrichtung seiner Wohnung vom Jobcenter übernom-men zu bekommen. Momentan ist er in einer Ausbildung zum Tischler und möchte Möbeldesigner werden.

---

<sup>125</sup> Vgl. Lamnek (2010): S. 350 & 351

<sup>126</sup> Vgl. ebd. S. 351

<sup>127</sup> Im Interview „A“ genannt

<sup>128</sup> Im Interview „B“ genannt

<sup>129</sup> Im Interview „C“ genannt

Die junge Dame<sup>130</sup> ist eine 33jährige Dipl. Sozialpädagogin, die nach ihrer Beschäftigung keinen Anspruch auf ALG-I erhielt, da ihre Beschäftigungszeit unter einem Jahr lag. Ihr Wunsch ist es, bei ihrer beruflichen Neuorientierung unterstützt zu werden. Sie erkannte, dass der Beruf der Ergotherapeutin ihrer Persönlichkeit eher entspricht, als Sozialpädagogik.

Alle Interviewten haben sich bereit erklärt ein Interview zu führen, welches per Audio-Mitschnitt aufgenommen und im Nachhinein anonymisiert wurde.

### 8.3 Auswertungsmethode

Die transkribierten Interviews werden durch eine qualitative Inhaltsanalyse ausgewertet. Ziel der Inhaltsanalyse ist es aus diesem sprachlichen Material der individuellen Wirklichkeitskonstruktionen, Rückschlüsse auf gesellschaftliche Phänomene, wie in diesem Fall Perspektiven für lösungsorientierte Beratung im Jobcenter, zu gewinnen. Grundlegend für die qualitative Inhaltsanalyse ist es die Bedeutungsmuster der Befragten zu erkennen und deren jeweilige Bedeutung für das Erleben und Empfinden darzustellen.<sup>131</sup>

Besondere Qualität der qualitativen Inhaltsanalyse besteht durch ihre Offenheit, Kommunikativität, Naturalistizität und Interpretativität, welche bei quantitativen Methoden eher verloren gehen.<sup>132</sup>

Die qualitative Inhaltsanalyse nach N. Mayring geht hierbei nach einem neunstufigen objektiven und systematischen Prozess vor, der die Inhaltsanalyse transparent und reproduzierbar gestaltet. Diese Methode lässt sich sehr gut auf die beschriebene Erhebungsmethode anwenden, da vorab Kategorien gebildet wurden, welchen die Antworten der Befragten zugeordnet werden. Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich insbesondere mit der

---

<sup>130</sup> Im Interview „D“ genannt

<sup>131</sup> Vgl. Lamnek (2010): S. 434 ff.

<sup>132</sup> Vgl. ebd. S. 461 f.

sechsten, siebten, achten und neunten Stufe der qualitativen Inhaltsanalyse.<sup>133</sup>

Die sechste Stufe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring sieht vor, eine bestimmte Analysetechnik für das vorliegende Material, also der transkribierten Interviews, zu bestimmen.<sup>134</sup>

Mayring unterscheidet drei Analysetechniken:

### 1. *Strukturierung*

Diese zentrale Technik der Inhaltsanalyse orientiert sich an den vorab im Interviewleitfaden festgelegten Kategorien. Die Aussagen des Befragten werden anhand dieser Kategorien strukturiert und in der nachfolgenden Darstellung der Ergebnisse als grundlegende Aussagen für die einzelnen Kategorien herangezogen.<sup>135</sup>

### 2. *Zusammenfassung*

Über die Einordnung der erhaltenen Aussagen in die bereits im Leitfaden dargestellten Kategorien hinaus, werden in der Zusammenfassung abstrakte Aussagen gewonnen und in neue Kategorien eingeordnet. Verwirklicht wird dies durch Auslassung, Generalisierung, Integration, Konstruktion, Bündelung und Selektion des Ausgangsmaterials, also der transkribierten Interviewaussagen.<sup>136</sup>

### 3. *Explikation*

Sofern einzelne Textstellen zu ihrer Interpretation zusätzlichen Materials (Literatur) bedürfen, werden diese explizit damit erklärt. Dies kann beispielsweise der Fall bei bestimmten Begriffen der Umgangssprache oder bei juristischen Ausdrücken der Fall sein.<sup>137</sup>

Für diese Arbeit werden alle drei Analysetechniken herangezogen und im Kapitel **9.** dargestellt, was der achten Stufe der Inhaltsanalyse nach Mayring entspricht. Die vorab getroffene Entscheidung über die Relevanz eines

---

<sup>133</sup> Vgl. ebd. S. 470 & 471

<sup>134</sup> Vgl. ebd. S. 472

<sup>135</sup> Vgl. ebd. S. 478

<sup>136</sup> Vgl. ebd. S. 473

<sup>137</sup> Vgl. ebd. S. 474 f.

bestimmten Textabschnitts der Transkriptionen, stellt die siebte Stufe nach Mayring dar.<sup>138</sup> Die abschließende Interpretation des Materials im Hinblick auf die dieser Arbeit zu Grunde liegenden Fragestellung, erfolgt im Kapitel **10.** und entspricht damit der neunten Stufe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring.

## **9. Darstellung der Forschungsergebnisse**

Die Analyse der transkribierten Interviews bildet den Kern des folgenden Kapitels. Wie bereits in Kapitel **8.3** beschrieben wird diese Inhaltsanalyse durch die drei Techniken der Strukturierung, Zusammenfassung und Explikation bestimmt.

### **9.1 Strukturierung**

Nachfolgend werden die Aussagen der Befragten anhand der im Interviewleitfaden festgelegten Kategorien Synchronisation, Lösungsvision und Lösungsverschreibung, sowie Lösungsevaluation und Lösungssicherung eingeordnet und dargestellt.

---

<sup>138</sup> S. Kapitel 13.6 (Anhang)

### 9.1.1 Synchronisation

Die Synchronisation stellt den Beginn eines lösungsorientierten Beratungsprozesses dar. Ziel der Synchronisation ist das „Gleichschwingen“ von Klient und Berater, sodass es keine negativen Dissonanzen gibt, die den weiteren Beratungsverlauf erschweren. An dieser Stelle stellt sich die Frage: Haben die Jobcenter-Berater es erreicht diese Synchronisation zu verwirklichen?

Aus den transkribierten Interviews sind vier entscheidende Dimensionen eines Synchronisationsprozesses hervorgegangen, die nachfolgend präsentiert werden:

#### 1. Vertrauensbasis

Um eine konstruktive und zielführende Beratung zustande kommen zu lassen, ist eine Vertrauensbasis, wie bereits im Theorieteil beschrieben, von immenser Bedeutung.

Die Interviewten machen dazu folgende Aussagen:

*B: „[...] In den meisten (.) oder sagen wir in der äh überwiegenden Zahl (-- ) der Beratungen (.) haben (.) die äh Damen versucht ein vertrauensvolles (-- ) Verhältnis aufzubauen und (-- ) ähm (.) es vermieden (-- ) eine (-- ) eine Drucksituation (-- ) mir gegenüber zu (-- ) ja (.) herbeizuführen (-- ) und insofern ist es dann auch recht gut gelungen, dass ich (-- ) ähm über meine (.) Biografie und meine (-- ) künftigen Pläne (-- ) offen sprechen konnte. (-- ) ähm eine Dame gab es, die hat von vornherein (-- ) ähm das Gefühl vermittelt, dass äh in ich einer defensiven (.) Situation bin und äh mich in verschiedenen (-- ) äh (-- ) ja in verschiedener Hinsicht ääh zu rechtfertigen habe.“<sup>139</sup>*

*C: „Also, wenn ich das ähm so direkt formulieren darf, wie es auch damals mein (.) mein Hintergrund war (-- ) es ist (.) ihm quasi nicht gelungen, (.) weil ich es auch nicht zugelassen habe. (-- ) Es (.) war meine Intention (.) darin (.) war (.) eben so wenig wie möglich (.)*

<sup>139</sup> Transkript-LBJ\_2, Zeile 11 – 20

ähm (---) Öffnung wie möglich zuzulassen, (.) damit ich eben mein konkretes Ziel (.) ein Jahr (.) Hartz-IV zu beziehen (.) ohne irgendwelche (--) Gegenleistungen zu bringen (.) ähm durchsetzen kann (-) und (.) ähm (---) es ist mir (.) gelungen, dass ich mich eben nicht (.) so weit öffnen musste.<sup>140</sup>

D: „Der Ruf der (.) Bundesagentur für Arbeit (.) und auch der ARGE (.) ist (.) bei den Hilfesuchenden, die Kunden genannt werden (--) zum Großteil negativ besetzt. (--) Ich habe (.) ein (.) neutrales, (.) gefasstes (.) Verhältnis (--) gehabt (.) zur (.) ARGE, (--) als (.) ich (.) dort (.) tatsächlich saß, (.) wurde schon nach wenigen Sätzen klar, (--) dass ich vorverurteilt werde (.) und ähm (.) und nicht wirklich als Gegenüber (--) gewertschätzt oder gehört werde.“<sup>141</sup>

Aus diesen Äußerungen wird deutlich, dass es im Erleben der Jobcenter-Kunden kein eindeutiges Wahrnehmen gibt. Beim Interviewten „B“ ist festzustellen, dass es einen Unterschied macht, von welcher persönlichen Verfasstheit der Berater ist. „C“ sagt deutlich, dass er es aus eigenem Wunsch vermeidet ein Vertrauensverhältnis aufzubauen, damit sein eigentlicher Wunsch (Hartz-IV-Bezug als Überbrückung zwischen Schule und Studium) nicht Gegenstand des Beratungsgesprächs wird. „C“ vermutet, dass dieser Wunsch nicht im Sinne des Jobcenter-Beraters sein kann. „D“ erklärt, dass sie trotz ihres bewussten, verständnisvollen und neutralen Verhältnisses zu den ARGE-Mitarbeitern, einen Vertrauensverlust durch deren vorverurteilendes Verhalten erleidet.

In allen drei Fällen ist festzustellen, dass die Berater es vermeiden eine Vertrauensbasis als Ausgangspunkt der Beratung herzustellen. Eine „bedingungslose Akzeptanz“, welche Bamberger neben dem „Brücken bauen“ als Grundlage der Synchronisation sieht<sup>142</sup>, findet in diesen Beratungen beim Jobcenter nicht statt.

---

<sup>140</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 09 – 16

<sup>141</sup> Transkript-LBJ\_4, Zeile 18 – 24

<sup>142</sup> Vgl. Bamberger (2005): S. 50

## 2. Verständnis für die Lebenslage der Kunden

Um ein Öffnen der Kunden dem Berater gegenüber zu erleichtern, ist es von Vorteil, wenn der Berater sich mit der Lebenslage der Kunden insoweit auskennt, dass er ein Verständnis für das Empfinden und Erleben der Kunden entwickeln kann.

Nachfolgende Aussagen treffen die Interviewten zu dieser Thematik:

*B: „[...] während (--) äh in der überwiegenden Zahl der anderen Beratungsgespräche, die das Verständnis für zunächst mal (--) ähm (.) den (.) den Schock, den ich durch meine (.) äh umfangreiche Insolvenz (.) äh erlitten habe den (.) in seiner Bedeutung zu erkennen und dann im weiteren Verlauf der Beratung auch (.) positiv auf (--) Lösungsansätze hinzuarbeiten. [...]“<sup>143</sup>*

*C: „[...] Hätt ich ihm gesagt: „Pass auf, (--) ich möchte (.) ein Jahr lang (--) ähm (.) nachdem (.) Abitur einfach Freilauf haben und dafür möchte ich Leistungen beziehen (.) ich denke nicht, dass das irgendwie (.) mit meinem (--) Berater (.) äh möglich gewesen wäre.“<sup>144</sup>*

*D: „Nicht sehr gut. (--) Zu Beginn (.) war (.) es so, (.) dass mir sehr viel Skepsis (.) wiederfahren ist, was meine Arbeitsunfähigkeit (.) betrifft. (--) Ähm (--) ich habe (--) sehr oft mich rechtfertigen müssen (.) für (--) ähm Zertifikate, die eigentlich kein Zweifel an der Glaubwürdigkeit meiner Arbeitsunfähigkeit ließen. (--) Derer (.) wurden (.) diverse Folgebescheinigungen beantragt (--) ähm ohne, dass man (.) mein Gesuch (.) um berufliche Neuorientierung (.) wirklich Gehör geschenkt hat.“<sup>145</sup>*

Jeder Interviewte und somit jeder Kunde des Jobcenters steckt in seiner eigenen Wahrnehmungswelt und hat ganz spezifische Träume, Wünsche und Vorstellungen von seinem Leben und insbesondere seiner Zukunft. „B“ wünscht sich Unterstützung bei der Aufnahme einer neuen Selbstständigkeit und kann hierbei auf teilweises Verständnis bei den Beratern verwei-

<sup>143</sup> Transkript-LBJ\_2, Zeile 171 – 176

<sup>144</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 86 – 90

<sup>145</sup> Transkript-LBJ\_4, Zeile 9 – 15

sen. „C“ hat den klaren Wunsch für einen gewissen Zeitraum die Leistungen des SGB II zu nutzen, um seinen Lebensunterhalt zu sichern. Er vermutet hierfür kein Verständnis beim Berater und vermeidet so, diesen Wunsch zu äußern. „D“ macht negative Erfahrungen in Bezug auf Verständnis für ihre Lebenslage beim Berater. Dies hängt damit zusammen, dass diese an ihrer Glaubwürdigkeit bezüglich ihrer Arbeitsunfähigkeit zweifeln und so einen schweren Vertrauensbruch hervorrufen.

Jeder Mensch konstruiert sich seine eigene Realität.<sup>146</sup> Für einen Berater ist diese Grundannahme von immanenter Bedeutung, da die Grundlage einer (lösungsorientierten) Beratung das Ziel, bzw. die Vision, des Kunden darstellt. In den vorliegenden Fällen wird die Wirklichkeitskonstruktion der Berater auf die des Kunden übertragen und somit eine psychische Manipulation im Kunden hervorgerufen, vor dieser er, bzw. sie, sich intuitiv wehert.

### 3. Erwartungen gegenüber dem Berater und der Beratung

Der Berater könnte einen harmonischen, konstruktiven Beratungsprozess initiieren, würde er die Erwartungen bezüglich der Beratung des Kunden aufnehmen und nach Möglichkeit bedienen.

Folgendes können die Interviewten hierzu berichten:

*A: „[...] also ich habe an die Beraterin auch eher die (-- ) äh Anforderung gestellt (-- ) äh auf einem (.) auf einer vernünftigen Ebene mit mir umzugehen [...]“<sup>147</sup>*

*A: „[...] und bin äh denk ich in allem positiv überrascht wurden. NICHT, (-- ) weil ich eine Stelle bekommen habe, (-- ) äh aber weil ich mich ernst genommen fühlte von der Beraterin.“<sup>148</sup>*

Die Erwartungen von „A“ sind bezogen auf den Beratungsprozess recht bescheiden. Sie wünscht sich lediglich positiv von ihrer Beraterin behandelt zu werden. Man kann aus diesem Wunsch allerdings auch die Ahnung ableiten, dass es von hoher Wahrscheinlichkeit ist, dass dieser Wunsch nicht

---

<sup>146</sup> Vgl. Bamberger (2005): S. 11 f.

<sup>147</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 15 – 17

<sup>148</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 27 – 29

erfüllt werden kann. Zu ihrer Zufriedenheit, wird diese Erwartung allerdings erfüllt.

#### 4. Kooperationsbasis

Ziel der Synchronisation ist es, eine Basis zu schaffen, auf der sich die weitere Beratungstätigkeit entwickeln kann. Diese Kooperationsbasis kann je nach Fall variieren.

Die Interviewten nehmen dies wie folgt wahr:

*A: „[...] wir haben uns sozusagen beide (---) darin wiedergefunden, (-- ) dass wir (.) uns nett miteinander unterhalten, aber mit wenig Aussicht auf Erfolg.“<sup>149</sup>*

*B: „[...] die äh Zielvorstellungen sind (.) sind (.) äh persé (-- ) nicht (-- ) nicht identisch. (.) Also für mich ist es so, (.) dass ich nach meiner (-- ) ähm (-- ) äh Betriebs- und Privatinsolvenz (-- ) ähm (-- ) in-zwischen ein (.) Weg gefunden habe, mich in (.) eine Selbstständig-keit (-- ) äh hinein zu entwickeln, (.) die aber nach aller Erfahrung (-- ) äh noch (.) eine (-- ) lange Zeit der der unterstützenden Begleitung erfordert. (-- ) Die äh Sch Perspektive, die sich mir eröffnet (.) jetzt mit Mitte fünfzig (-- ) ist (-- ) für mich inhaltlich sehr interessant, aber (.) wirtschaftlich (.) nicht (-- ) nicht schnell äh umzusetzen, das heißt, (.) dass ich (.) davon ausgehe noch eine ganze Weile im ALG-Zug äh im ALG-II-(.) Bezug, beziehungsweise, in äh in der Situation, dass gewisse (.) Teile an Unterstützung gewährt werden, dass ich in dieser Situation verbleiben muss. (-- ) Das Interesse der Beraterin (-- ) ist äh naturgegeben (.) ja so, dass dieser (-- ) ähm Zustand sich (.) baldmöglichst ändert, das heißt, dass ich aus den staatlichen Zu-wendungen entlassen werde.“<sup>150</sup>*

*C: „[...] das gemeinsame Ziel ist äh (-- ) um es offen zu sagen, ja einfach immer nur äh das finanzielle Ziel (.) und ähm (.) wir konnten (-- ) insofern glaub ich kein gemeinsames Ziel (.) finden, (-- ) denn (-- ) ich habe mein Ziel durchgesetzt, dass ich eben dieses Jahr, was ich*

---

<sup>149</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 38 – 40

<sup>150</sup> Transkript-LBJ\_2, Zeile 42 – 56

*haben wollte äh vollends bezahlt bekommen habe, außer gewisse Zusatzleistungen, die ich eben nicht bekommen habe (-- ) und er hat es innerhalb diesen Jahres NICHT geschafft (.) mich (.) äh (-- ) irgendwie weiter zu vermitteln. Ich denke, dass (.) unsere (.) Ziele da (.) sich nicht überschneiden haben.“<sup>151</sup>*

*D: „Das Ziel meines (-- ) ersten Beraters (-- ) war (.) mich (.) schnellstmöglichst wieder aus dem Raum (.) zu (.) befördern. (.) Das war meine (.) Wahrnehmung. (-- ) Zugehört hat er mir (.) widerwillig (-- ) und (.) meine Fragen (.) nicht (.) oder sehr knapp (.) beantwortet. [...]“<sup>152</sup>*

Das gemeinsame Ziel, welches die Interviewten hier beschreiben, ist Ausgangspunkt der Kooperationsbasis. Bei „A“ ist dieses gemeinsame Ziel schlicht und einfach die vorgeschriebene Zeit der Beratung mit einem guten Gespräch zu füllen, da ihr eine Eingliederung in den Arbeitsmarkt recht unmöglich scheint. „B“ formuliert sein Ziel mit der Wiederaufnahme einer Selbstständigkeit und kann dieses mit seinen Beratern auch teilen. Bei „C“ verhält es sich so, dass ein gemeinsames Ziel nicht auszumachen ist. Sein Wunsch des überbrückenden Leistungsbezugs deckt sich nicht mit dem erahnten Wunsch des Beraters ihn so schnell wie möglich aus dem SGB-II-Leistungsbezug zu bekommen. „D“ beschreibt die Zieldiskrepanz noch deutlicher und reduziert das Ziel des Beraters auf den Wunsch, sie schnellstmöglich aus dem Raum zu befördern. Mit ihrem Ziel der beruflichen Neuorientierung hat dies so gut wie gar nichts zu tun.

Das Ziel, bzw. die Vision, ist Grundlage der lösungsorientierten Beratung, da alle weiteren Handlungsschritte mit diesem abgeglichen werden. Die Formulierung des Ziels liegt dabei gänzlich in den Händen des Klienten, also des Kunden.<sup>153</sup> Erst wenn dieser sich über seine eigene innere Ausrichtung bewusst wird, kann der Berater im Beratungsprozess begleitend, also unterstützend, tätig werden. Dieser immanente Grundsatz, findet in den Beratungen der Interviewten im Jobcenter faktisch gar nicht statt.

---

<sup>151</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 43 – 50

<sup>152</sup> Transkript-LBJ\_4, Zeile 40 – 43

<sup>153</sup> Vgl. Bamberger (2005): S. 69 ff.

### 9.1.2 Lösungsvision und Lösungsverschreibung

Die Vision ist der Leitfaden der Beratung. Aus diesem Grund ist es von herausragender Bedeutung für den Berater diese Vision im Klienten, also im Kunden, ausfindig zu machen und zu aktivieren.<sup>154</sup> Daraus entwickelt sich die Frage: Haben es die Berater geschafft, die Vision des Kunden ausfindig zu machen und bei der Umsetzung zu helfen?

Aus den Antworten der Interviewten ergeben sich hierzu drei Dimensionen die im Folgenden dargestellt werden:

#### 1. Suche nach der Vision des Kunden

Jeder Kunde hat eine Vision, die ihm hilft seine Hilfebedürftigkeit zu beenden. Diese lösungsorientierte Grundannahme sollte Ausgangspunkt der Jobcenter-Beratung sein.

Wie der Jobcenter-Berater es erreicht diese Vision herauszubekommen, wird in folgender Aussage des Interviewten „C“ deutlich:

*C: „[...] Also, ich wurde regelmäßig gefragt, äh in welchen Sparten ich ähm (.) eine Ausbildung beginnen möchte, ein (.) Studium beginnen möchte, (-- ) was es (.) sonst für (.) Möglichkeiten nebenjob-technisch gibt und (.) habe auch sehr viel Infomaterial bekommen [...]“<sup>155</sup>*

Um die Lösungsvision von „C“ herauszubekommen wird er nach seiner Wunschausbildung, seinem Wunschstudium oder anderen Wünschen im Bereich von Nebenjobs gefragt. Sein tatsächlicher Wunsch, erst einmal überhaupt seinen Lebensunterhalt bestreiten zu können und womöglich die Zeit zu nutzen, um sich auf das kommende Studium vorzubereiten, wird vom Jobcenter-Berater nicht erfragt und somit auch nicht vom Kunden beantwortet. Es ist sogar so, dass „C“ nicht bereit ist diesen Wunsch zu äußern, da er mit Sanktionen im Leistungsbezug rechnet, sobald seine wahren Motive dem Berater offenkundig würden. Eine Suche nach der Vision

---

<sup>154</sup> Vgl. ebd.

<sup>155</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 97 – 100

des Kunden im Sinne der lösungsorientierten Beratung findet also nicht statt.

## 2. Erkennen und Nutzen der Ressourcen der Kunden

Die Ressourcen des Kunden sind die Hilfsmittel auf dem Weg zur Umsetzung seiner Zielvorstellungen. Der Berater hat hier die Möglichkeit den Kunden auf diese aufmerksam zu machen und notwendigerweise zu aktivieren.

Inwieweit die Berater erreichen dies zu verwirklichen, wird durch folgende Aussagen deutlich:

*B: „Ähm ja, ich ich denke schon, dass immer wieder der Versuch äh da war äh (-- diese Stärken zu berücksichtigen, allerdings (.) ähm (.) es ist die Frage, wie können sie in der aktuellen (-- äh Marktsituation (-- äh eingesetzt werden. Also (-- äh eine (-- äh Vermittlung in ein (.) versicherungspflichtiges äh Arbeitsverhältnis (-- scheint (-- ) meiner derzeitigen Beraterin (.) auch relativ unwahrscheinlich (.) und insofern (.) versucht sie (.) mich in meinen (.) Bemühungen (.) in eine (.) erneute Selbstständigkeit aufzubauen (-- äh insofern unterstützt sie mich (.) darin. (.) Ja? Also alle (.) Qualifikationen (.) äh also alle Aspekte (.) sagen wir dieser Qualifikationen (.) kann sie sicherlich (-- auch (.) nicht überschauen, (-- aber ich denke im Rahmen ihrer (-- äh Erfahrungen, (.) ihrer Beratungserfahrungen versucht sie schon (-- dieses wahrzunehmen, (.) was an Potenzial (-- sich bietet.“<sup>156</sup>*

*C: „Also er hat meine Fähigkeiten nicht erkannt. Ich hab ihn ja die ganze Zeit belogen ((lacht)) quasi. Ähm ((räuspert) (---) ähm (3s) Ich denke, (---) dass er (2s) soweit ist er gar nicht auf meine Person eingegangen. [...]“<sup>157</sup>*

Der Fokus auf Ressourcen, im vorliegenden Fall die Stärken und Fähigkeiten der Kunden, helfen diesen sich ihrer eigenen innewohnenden Kräfte

<sup>156</sup> Transkript-LBJ\_2, Zeile 97 – 108

<sup>157</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 112 – 114

bewusst zu werden und somit dient es der Erfüllung der Grundsätze von Fördern und Fordern, wie im Kapitel 2.2.1 beschrieben.

„B“ macht die Erfahrung, dass seine persönliche Biografie im Beratungsprozess als Qualifikation anerkannt wird. Jedoch stellt er fest, dass die Berater selbst nicht über ausreichende Qualifikationen verfügen, um seine Ressourcen in ihrer Gänze zu erkennen und somit diese ihrerseits für ein entsprechendes Hilfsangebot nutzbar zu machen. Die Berater von „C“ können sich seine Ressourcen nicht nutzbar machen, da er sich weigert seine Qualifikationen in Gänze darzustellen. Dies hätte womöglich nur eine leichtere Vermittlung auf den Arbeitsmarkt zur Folge, was seinem Wunsch nicht entspräche.

### 3. Hilfestellung bei der Verwirklichung der Visionen der Kunden

Im nächsten Schritt gilt es den Kunden bei der Verwirklichung seiner Vision, bzw. seines Ziels, tatkräftig zu unterstützen. Das Instrumentarium der Jobcenter-Berater sieht hierbei verschiedene Leistungen vor, wie etwa Maßnahmen oder den Bezug von Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts. Aber eben auch das Nutzbarmachen von Netzwerken der Jobcenter-Berater.

Inwieweit den Beratern dies glückt, wird aus folgenden Aussagen klar:

*A: „[...] Zum Beispiel hat Sie mir angeboten (-- ) ääh (.) bestimmte Informationsmaterialien (-- ) ääh (.) über den Verein, in dem ich mich ehrenamtlich engagiere (-- ) ääh (.) weiter zu geben an [...] Kunden.“<sup>158</sup>*

*B: „Hm, ja es gab von Zeit zu Zeit (.) ähm Chancen (-- ) ähm (-- ) Betriebspraktika (-- ) durchzuführen. Ähm im Sinne einer (-- ) Auffrischung (.) meiner (-- ) im im Bereich (-- ) Marketing, Kommunikation und so weiter. (-- ) ähm das ist (-- ) in (.) der Regel befürwortet worden und in zwei Fällen wurde das auch durch (-- ) äh finanzielle (.) Unterstützung dieser (.) Teilzeitmaßnahmen äh (.) gefördert. (-- ) Ja,*

---

<sup>158</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 87 – 90

*also insofern (.) konnte ich (-- in diesem Punkt (-- meine Wünsche recht gut (-- äh kommunizieren und auch (.) deutlich machen.*<sup>159</sup>

*C: „[...] und ähm (.) wurde eben auch bei dem bei dem Erst(.)interview [...] eingehend befragt, was ich machen möchte und ich denke (.) diese Wünsche wurden sogar (-- weitestgehend alle berücksichtigt und es wurden (-- sogar für die Wünsche, (-- die ich dort angegeben habe (-- teilweise auch fälschlicherweise, um einfach nur [...] irgendwie ne Möglichkeit zu haben, mit'n (.) da mitreinzurutschen, [...] weitestgehend sogar erfüllt.“<sup>160</sup>*

*D: „Die Berater (.) haben (.) mir (-- keine Informationen darüber zukommen lassen, dass ich jederzeit (-- ähm (.) unabhängig von (.) ihrer eigenen Einschätzung (.) einen (.) Antrag (.) stellen kann auf (.) berufliche Rehabilitation. (-- Das habe ich nach über (.) sieben Monaten (.) Verzögerungstaktiken, so nenne ich das, (.) selber (.) herausgefunden [...]“<sup>161</sup>*

In diesem Punkt sind die Aussagen der Interviewten sehr verschieden. „A“ kann hier von positiven Erfahrungen berichten. Sie stellt dar, dass die Berater im Jobcenter ermöglichen, Werbung für ihre eigene ehrenamtliche Tätigkeit auszulegen. „B“ macht die Erfahrung, dass ihm verschiedene Schulungen angeboten werden, um sein Wissen aufzufrischen. „C“ gibt fälschliche Wünsche an, die seiner Meinung nach im Sinne seines Beraters sind und kann diesbezüglich auch von entsprechenden Hilfsangeboten sprechen. „D“ hingegen macht die negative Erfahrung, dass sie in ihrer Beratung nur sehr dürftig beraten wird. Nach einer langen Odyssee von Maßnahmen erfährt sie, dass sie vieles hätte auch bereits im Vorfeld von sich aus beantragen können.

Die Unterstützung im Rahmen der Möglichkeiten des Beraters ist das Herzstück der Beratung. Leider wenden die Jobcenter-Berater lediglich ihre standardisierten Verfahren an und gehen nicht auf die individuellen Wünsche der Kunden ein, die mit Sicherheit auch eine Beendigung der Hilfebedürftigkeit bewirken würden.

---

<sup>159</sup> Transkript-LBJ\_2, Zeile 83 – 90

<sup>160</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 100 – 109

<sup>161</sup> Transkript-LBJ\_4, Zeile 67 – 71

### 9.1.3 Lösungsevaluation und Lösungssicherung

In diesem Hinblick ist eine Evaluation und Sicherung der Lösung geradezu überflüssig. Jedoch fallen unter diese beiden Phasen der Beratung viele wichtige weitere Aspekte, wie beispielweise die Identifizierung mit der eigenen Vision oder eine wertschätzende Komplementierung des Kunden, sowie natürlich auch der Abschluss der Beratung.<sup>162</sup>

Im Folgenden führen die Antworten der Interviewten zu sechs weiteren Dimensionen:

#### 1. Transparenz im Beratungsprozess

Transparenz ist ein Mittel, welches der Berater anwendet, um eine nachhaltige Bindung zwischen ihm und dem Kunden zu bewirken. Diese Bindung ist Grundlage für eine lösungsorientierte Beratung und hilft dem Kunden, sich dem Berater gegenüber zu öffnen, sodass dieser die Vision und die Ressourcen des Kunden für den Kunden nutzbar machen kann.

Inwieweit die Berater dies in Bezug auf den Beratungsprozess verwirklichen, wird aus folgenden Ausführungen der Interviewten deutlich:

*A: „Ich hab sie nicht danach gefragt, [...] aber mitunter hat sie mir tatsächlich bestimmte (.) Regularien Regularien erläutert (-- ) äh wie bestimmte Abläufe sind, wenn sich zum Beispiel etwas änderte, (-- ) äh gerade in der Phase, in der ich dann (-- ) äh (.) aus dem (.) ALG-II-Besu äh Bezug herausfiel (-- ) wegen (-- ) einer dauernden (.) andauernden chronischen Erkrankung, die eine andauernde Arbeitsunfähigkeit (-- ) nach sich zieht und (-- ) äh (.) dann (-- ) meine Bezüge vom Sozialamt (.) bekam, (.) äh hat sie (.) mir gut erklärt, warum jetzt dies und nicht mehr das und warum (-- ) jetzt das Amt und nicht das Amt. Das hat sie ganz gut gemacht, ja!“<sup>163</sup>*

*C: „[...] das wurde (.) sehr deutlich gemacht (-- ) ähm (-) w war für mich auch nicht äh schwer nachvollzieh nachvoll äh nachzuvollzie-*

<sup>162</sup> Vgl. Bamberger (2005): S. 188 ff., 212 ff.

<sup>163</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 221 – 229

*hen (-- ) in äh (-- ) also (-- ) ich lebe ja jetzt schon seit einigen Jahren alleine und (.) kenne den sogenannten Papierkrams also die Bürokratie Deutschlands (-- ) und äh es war halt einfach äh (.) dieser Beratungsprozess den sollte man vielleicht Bürokratieprozess nennen [...]*<sup>164</sup>

„A“ wird erklärt, wie ihr weiterer Verlauf im sozialen Netz aussieht. Auch gewisse Gesetzesvorschriften werden ihr von ihrer Beraterin erläutert. „C“ betont, dass ihm sehr deutlich gemacht wird, wie der Beratungsprozess verläuft. Er kann hierbei auch auf bereits gemachte Erfahrungen mit anderen staatlichen Stellen zurückgreifen und dies als Ressource im Beratungsprozess für sich nutzen. Eine vollständige Transparenz im Fall „C“ kann allerdings nicht hergestellt werden, denn „C“ kann sich bis zuletzt dem Berater gegenüber nicht öffnen, sodass von einer gelingenden Transparenz im Sinne einer lösungsorientierten Beratung nicht die Rede sein kann.<sup>165</sup>

## 2. Würdigung

Die ethische Grundlage der Bundesrepublik Deutschland und all ihrer staatlichen Institutionen bildet die Achtung und der Schutz der unantastbaren menschlichen Würde.<sup>166</sup> Die Würdigung in diesem Fall ist eben diese Achtung und auch der Schutz des einzelnen Menschen in seiner Gesamtheit. Dieser hohe Anspruch ist gewiss schwierig einzuhalten, insbesondere im Rahmen einer kommerzialisierten Beratung im Jobcenter, jedoch tut dies der ethischen Grundlage keinen Abbruch.

Ob die Interviewten sich von ihren Beratern gewürdigt fühlen, wird in folgenden Aussagen deutlich:

*A: „ [...] diese Beraterin (-- ) hat natürlich auch so ein bisschen (.) von (---) den ((tiefes Einatmen))) ortsinternen (.) Dingen mitbekommen und so auch mitbekommen, dass ich mich eben (-- ) sozial sehr engagiere, (.) soweit es meine Gesundheit zulässt lässt (-- ) und äh (-- ) fand das (.) hat das auch sehr gewürdigt und hat gesagt, (.) dass*

<sup>164</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 239 – 244

<sup>165</sup> Vgl. Hargens (2010): S. 84 ff.

<sup>166</sup> Vgl. Art. 1 (1) GG

es (-- ) äh findet man (.) eben nicht so häufig, (-- ) dass Menschen, die keine Arbeit finden, dennoch sagen: (-- ) äh (-- ) „Arbeit ist mir (-- ) so wichtig und etwas für die Gemeinschaft tun ist mir so wichtig, (-- ) äh dass ich's (.) eben dann einfach unentgeltlich tue.“<sup>167</sup>

C: „[...] Bei mir ist es eben eine verzwickte Familiensituation, wenn ich das (.) äh kurz (.) erläutern darf, das ist glaub ich ganz wichtig, um das ähm zu sagen (-- ) ähm (.) es gibt halt (.) äh keinerlei Famili äh familiären Hintergrund äh auf Grund von (.) äh des (.) auf Grund mein (.) des Todes meiner Mutter und des Nichtkontaktes zu meinem Vater. (-- ) Und ähm (-- ) ich hätte mir gewünscht, dass diese Situation einfach an sich mehr gewürdigt wird, (.) denn (.) es war klar, (.) dass ich einfach keinerlei Chance habe ähm irgendwie ähm finanziell mich über dem Wasser zu halten. (-- ) Und ähm (---) das (.) wurde meiner Meinung nach eben (.) nicht gewürdigt. [...]“<sup>168</sup>

D: „Nun, (-- ) eine Person, (.) die mich noch nie (.) im Leben (.) gesehen hatte (.) und (.) die (-- ) mir ähm sagte, dass es drei Wochen dauere, bis man einen Antrag auf Arbeitslosigkeit stellen könne (-- ) und ich (.) während dessen keine Leistungen erhalten (.) sollte, (-- ) hat auf mein Drängen einen Anruf (.) zu meinem zukünftigen (.) Sachbearbeiter (.) veranlasst und in meiner Gegenwart (.) zu diesem (.) am Telefon gesagt: „Frau (-- ) ist schon WIEDER arbeitslos.“ (---) Diese Person (.) wusste, (.) dass ich (.) fortlaufend, (.) seit meiner Wiedereinreise in Deutschland, ich war zwei Jahre im Ausland (-) ähm und habe da im Übrigen auch gearbeitet, (-- ) ähm dass ich durchgehend gearbeitet habe, dennoch (-- ) gab es absch schätzenden (.) für mich (.) abschätzenden Blick (.) mit diesem (.) Konsens: (.) Sie ist schon WIEDER (.) arbeitslos.“<sup>169</sup>

Auch hier beschreiben die Interviewten unterschiedliche Erfahrungen mit dem Umgang der Berater in Bezug auf ihre eigene Würde. „A“ berichtet, dass ihre Beraterin durchaus zu würdigen wusste, dass sie neben dem ALG-II-Bezug ehrenamtlich tätig ist. „C“ wiederum vermisst würdevollen

<sup>167</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 46 – 54

<sup>168</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 173 – 183

<sup>169</sup> Transkript-LBJ\_4, Zeile 26 – 37

Umgang seitens seines Beraters in Bezug auf seine Biografie und den damit verbundenen Herausforderungen im Hinblick auf eine Sicherung seines Lebensunterhalts. „D“ macht auch hier negative Erfahrungen durch entwürdigende Aussagen ihres Beraters in Bezug auf ihre erneute Arbeitslosigkeit.

Im Sinne einer lösungsorientierten Beratung dient die Würdigung des Klienten, diesem die Möglichkeit zu geben, sich selbst würdigen zu können. Das Würdigen der eigenen Biografie und des eigenen Lebens verhilft dem Klienten oder dem Kunden sich seiner eigenen Ressourcen bewusst zu werden und dadurch leichter Ideen zu entwickeln, wie die eigene Lösungsvision erreicht und verwirklicht werden kann.

### 3. Komplementierung

Eine weitere Form Ressourcen und die Selbstakzeptanz im Kunden zu aktivieren ist ehrliches Komplementieren.

Zu dieser Thematik findet sich folgende Aussage in den Interview-Transkripten:

*A: „Also in der Regel ging es (.) äh so vor sich, dass ich (-- ) äähm zu irgendeinem Termin geladen wurde [...] hineinkam, freundlich begrüßt wurde, (.) vielleicht noch so eine Bemerkung mitbekam, wie: „Ach, ich freu mich immer, wenn Sie kommen, dann weiß ich: (.) Sie sind garantiert gewaschen und garantiert nüchtern (-- ) und äh (.) ja ähm haben Sie sich irgendwie weiter beworben?“<sup>170</sup>*

Zwar handelt es sich hier um ein Komplement, welches die Herabwürdigung anderer Leistungsempfänger beinhaltet, jedoch hilft es in diesem Fall „A“ eine Selbstwerterhöhung zu geben, die das Beratungsklima verbessert. So ist die Ebene, auf der sich Berater und Kunde treffen, für beiden Seiten angenehmer.

### 4. Wertschätzung

In Abgrenzung der Komplementierung finden sich in den Interviews auch viele Aussagen die mit der Thematik der Wertschätzung einhergehen:

---

<sup>170</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 102 – 108

A: „Ach, ja also (.) sicher gab's auch mal so ne Bemerkung, weil (.) eben durch dies ehrenamtliche Engagement. „Ich hab das gelesen und das haben Sie gemacht. Sie können ja auch (--). Sie können ja auch gar nicht ohne!“ (--). Also so war es so dieses Gefühl mir vermitteln, dass sie durchaus sieht, (--). dass ich nicht äähm (---) dass sie mich nicht für eine Sozialschmarotzerin hält.“<sup>171</sup>

B: „[...] eine Dame, von der ich (.) eingangs sprach, die vornherein ähm mich in diese äh Defensivposition gedrängt hat (--). ähm hat auch (--). diese (.) dieses diese hierarchische Struktur (.) doch äh erkennbar werden lassen. Ja, also der Begriff „Kunde“ (.) war in diesen Beratungsgesprächen nicht (--). äh (.) nicht angebracht, ja? Es war dann doch eher (--). äh permanent (--). äh der Unterton spürbar: (--). ähm (--). ja (.) „Sehen wa mal zu, dass das hier endlich voran geht!“, nicht? [...]“<sup>172</sup>

D: „[...] Trotzdem habe ich das Gefühl, dass ich meine Beraterin mehr als einmal wachschütteln musste, damit sie mich überhaupt (.) wertschätzend wahrnimmt.“<sup>173</sup>

Wertschätzung dient als zentrales Element, um zu ermöglichen, dass der Kunde sich dem Berater gegenüber öffnet. „A“ erläutert, dass ihre Beraterin wahrnimmt, dass sie während ihres ALG-II-Bezugs ehrenamtlich tätig ist. Das wird von der Beraterin wertschätzend beachtet. „B“ macht hierbei die Erfahrung, dass es unterschiedliche Berater gibt, die ihren Beratungsauftrag verschieden interpretieren. So hat er bei einer Beraterin das eindeutige Gefühl, dass er nicht mit ihr auf einer Augenhöhe kommuniziert. Diese nutzt wohl ihre Stellung aus, ihn auf abwertende Art und Weise in eine vorgezeichnete Richtung zu drängen. „D“ wiederum stellt dar, dass sie ihre Beraterin ihrerseits auf einen wertschätzenden Umgang aufmerksam machen muss.

So wird eine anscheinende Diskrepanz deutlich, die von Berater zu Berater variiert. Der eine Berater geht mit dem Kunden wertschätzend um, der andere wiederum nicht.

<sup>171</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 119 – 124

<sup>172</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 165 – 171

<sup>173</sup> Transkript-LBJ\_4, Zeile 339 – 341

## 5. Zwang

Zentrales Element dieser Arbeit ist der Begriff des Zwangs. Wie in den bereits vorangegangenen Aussagen der Interviewten deutlich wird, wird das Erleben der Kunden unterschiedlich gewertet. Zwang spielt hierbei eine entscheidende Rolle, da das, was der eine als Zwang empfindet, dem anderen völlig selbstverständlich erscheint.

Folgend werden die Aussagen dargestellt, welche die Zwangsthematik beinhalten:

*B: „[...] Also des (--) im ersten äh Beispiel äh war das äh (---) war diese äh (.) Notwendigkeit sich (.) gewissermaßen für (.) jeden äh Schritt, (--) den es nun zu unternehmen galt, um äh beruflich in irgendeiner Form sich neu zu orientieren (--) äh war der Zwang zu einer (.) Rechtfertigung äh schon gegeben [...]“<sup>174</sup>*

*C: „Zwang ist grundsätzlich erstmal jeden Monat ähm irgendwelche Bewerbungen abzugeben (--) es war (.) jeden Monat (.) ein (.) Beratungsgespräch zu führen, was (.) teilweise (.) grundsätzlich (--) äh (.) eben (.) paar Minuten dauerte, (--) relativ sinnlos sogar war (--) ähm (.) das sind so (.) das sind (.) Zwänge gewesen, die (--) existierten und mich auch irgendwie (.) leicht tangierten. (--) Denn (.) innerhalb eines Monats (.) mitten im Jahr, wo (.) es keine Bewerbungszeit ist, (.) äh wie zum Sommer oder zum (--) Halbjahr (.) zum Beispiel auf der Universität kann man ja auch eben (.) zum Wintersemester sich bewerben (--) Ich denke, das (.) waren (.) Zwänge, die mir sinnlos vorkamen (--) und mich eben auch nen bisschen (--) pikiert haben (2s) ähm (3s) Zwang (.) auch insofern (.) Bewerbungen eben vorzulegen, nachzuweisen, ob man sich wirklich beworben hat (.) und so weiter und sofort. (--) Nachvollziehbar auf jeden Fall, (.) weil die (.) Institution ja natürlich auch wissen möchte (.) woran sie sind, ob der (.) ob der Beratene (--) eben sich auch darum bemüht (--) ähm einen Job zu erlangen oder eben finanziell aus dieser (.) aus dieser Lage herauszukommen unterstützt werden zu müssen. (---) ähm (--) Maßnahmen habe ich (.) gottseidank äh keine*

<sup>174</sup> Transkript-LBJ\_2, Zeile 184 – 188

*bekommen (.) also ich habe es immer so deichseln können, dass ich eben nicht in irgendwelche Bildungsmaßnahmen gesteckt wurde (-- ) oder sonstiges.“<sup>175</sup>*

*D: „Ich (-- ) habe (---) in der Zeit der Arbeitsunfähigkeit der ersten Arbeitsunfähigkeiten (-- ) eine große Erleichterung gespürt, (-- ) da ich zumindest nicht mehr genötigt war auf die (.) ähm (.) teilweise mehrfach (.) die Woche (.) in meinem Postkasten hineinflatternden Stellenangebote reagieren zu müssen (-- ) und mich rechtfertigen zu müssen, warum ich mich nicht auf dies oder jenes bewerbe. [...] erst (.) nach einem (.) Klinikaufenthalt (.) und der war DEFINITIV für mich eine Zwangsmaßnahme, weil man mir nicht zu glauben schien, (-- ) dass (.) meine (.) Einschätzung der persönlichen Überforderung, (-- ) wahrheitsgemäß ist. [...]“<sup>176</sup>*

Im Interview mit „B“ beschreibt dieser, dass es für ihn stets mit Zwang verbunden ist, sich vor seiner Beraterin zu rechtfertigen, da er sich beruflich weiterentwickeln möchte. Für „C“ ist es Zwang jeden Monat Bewerbungen zu schreiben und diese dem Berater vorzuzeigen, auch wenn ihm dies völlig sinnfrei erscheint. Zwang wäre für ihn auch, irgendwelche Maßnahmen anzutreten. „D“ beschreibt ihre Erfahrungen bezüglich der Zwangsthematik mit der Pflicht sich auf etwaige Stellenangebote bewerben zu müssen, auch wenn diese nicht ihrem Wunsch entsprechen. Darüber hinaus wird sie genötigt einen Klinikaufenthalt anzutreten, welcher sich im Nachhinein ebenfalls als völlig sinnfrei herausstellt.

Hier wird deutlich, dass die strukturelle Nichtbeachtung des Wunschs der Kunden bei diesen klare Zwangsempfindungen entstehen lässt. Die Berater machen sich weder die Vision, noch die vorhandenen Ressourcen der Kunden zu nutze, um diese in eine Situation zu bringen, aus der sie ihren Lebensunterhalt aus eigenen Mitteln bestreiten können.

## 6. Nutzen der Beratung:

Abschließend wird nun in der Strukturierung der Nutzen der Beratung exemplarisch anhand einiger Aussagen der Interviewten dargestellt:

<sup>175</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 198 – 217

<sup>176</sup> Transkript-LBJ\_4, Zeile 213 – 229

A: „[...] Na se hat nich geschadet! ((lacht)) Würde man sagen (-- ) äh (---) wie gesacht, (-- ) ich bin nicht so ein typisches Beispiel, mir war eh nicht mehr zu helfen. [...]“<sup>177</sup>

B: „[...] insgesamt (.) muss ich sagen (.) wenig hilfreich, weil (.) ich (.) ähm (-- ) in meiner beruflichen (.) Laufbahn (-- ) fast ausschließlich (.) in selbstständigen Zusammenhängen (.) gearbeitet habe und (.) ähm alles, (.) was damit (.) in Verbindung stand, also sowohl die Erfolge, wie auch eklatante Misserfolge und (-- ) Versuche eines Neuaufbaus (-- ) sind äh von mir (.) selber (.) verantwortet worden und mussten auch selber durchdacht werden. Also die (-- ) konkrete (.) unterstützende (.) Anregung (.) für den Aufbau den Wiederaufbau einer Selbstständigkeit (.) ähm konnte ich nicht erfahren. [...]“<sup>178</sup>

C: „[...] Es wurden mir Studienvorschläge gemacht, es wurden (-- ) ähm mir Ausbildungen (.) nahegelegt es (---) ähm (-- ) wurde mir (-- ) auch (.) so grundsätzliche Sachen: Was meine Rechte gegenüber mein mein meines Vaters sind, (.) was das Kindergeld betrifft und so was (.) also insofern (.) war (.) war teilweise die Beratung sogar hilfreich [...]“<sup>179</sup>

Beratung im Zwangsmodus hat es schwer nützlich zu sein. Trotz all der negativen und durchwachsenen Erfahrungen der Interviewten, kann auch ein positiver Nutzen in der Beratung liegen.

So beschreibt „A“, dass ihr die Beratung im Großen und Ganzen wenigstens nicht schadet. Sie hat anscheinend weder Nutzen, noch würde sie diese als unsinnig abtun. „B“ kann der Beratung keinen Mehrwert zu rechnen, da die Beraterin es versäumt, ihm Anregungen und Hilfe beim Wiederaufbau seiner Selbstständigkeit zu geben. „C“ hingegen erhält von seinem Berater Studien- und Ausbildungsvorschläge, sowie sozialrechtliche Beratung. Dies erscheint ihm durchaus hilfreich und somit auch nützlich.

<sup>177</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 210 – 212

<sup>178</sup> Transkript-LBJ\_2, Zeile 192 – 200

<sup>179</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 224 – 229

## 9.2 Zusammenfassung

Im Folgenden werden die Aussagen der Befragten anhand neuer Kategorien, die sich in der Analyse der Transkripte ergaben, eingeordnet und dargestellt. Aus den Transkripten entwickelten sich insgesamt sechs neue Kategorien, von denen im Kapitel **9.2** allerdings nur drei dargestellt werden. Im Kapitel **10.** wird auf einige Aussagen der neuen Kategorien Bezug genommen, welche im Kapitel **13.6** (Anhang) für den interessierten Leser zu finden sind.

### 9.2.1 Rolle des Beraters aus Sicht der Kunden

Aus den Aussagen der Interviewten kristallisieren sich verschiedene Rollen des Beraters, die ihm von den Kunden zugeschrieben werden. Interessant für die lösungsorientierte Beratung ist hierbei die mit der Bezeichnung einhergehende Erwartung des Kunden gegenüber dem Berater.

Nachfolgend werden sechs dieser Rollen näher beleuchtet:

#### 1. Ratgeber

Die klassische Rolle des Beraters ist die des Ratgebers. Ein Ratgeber gibt einem bei Bedarf einen Rat und weder Sanktion, noch Auflage.

„A“ beschreibt diese Rolle des Beraters wie folgt:

*A: „[...] war ihr auch klar, dass sie (--) mir (--) wenig (--) Rat geben konnte, (--) sondern mir nur (--) das Gefühl vermitteln musste, (--) wenn ich denn mal Rat brauche, kann ich mich an sie wenden.“<sup>180</sup>*

Hier wird das klassische Rollenverhältnis deutlich, in dem sich „A“ mit ihrer Beraterin sieht.

---

<sup>180</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 63 – 65

## 2. Manager

„B“ hingegen macht die Erfahrung, dass er sich von seiner Beraterin eher getriezt und getrieben fühlt. Hier wird die Rolle der Managerin deutlich, welche den Kunden dazu „treibt“ nun endlich eine Beschäftigung aufzunehmen.

Er beschreibt dies unter anderem wie folgt:

*B: „[...] eine Dame gab es, die hat von vornherein (-- ) ähm das Gefühl vermittelt, dass äh in ich einer defensiven (.) Situation bin und äh mich in verschiedenen (-- ) äh (-- ) ja in verschiedener Hinsicht ääh zu rechtfertigen habe.“<sup>181</sup>*

Der Begriff des Case Managements, bzw. Fallmanagements wird hier deutlich. Jedoch wird gänzlich die Vision und der Wunsch des Kunden außer acht gelassen und lediglich davon ausgegangen, dass er sich ebenfalls darum kümmern muss, so schnell wie möglich den Bezugskreis der SGB-II-Leistungsempfänger zu verlassen. Der Manager nutzt in diesem Fall nicht das natürliche Bestreben der Kunden unabhängig und selbstständig zu werden.

## 3. Business-Angel

Der Wunsch von „B“ ist es, bei der Wiederaufnahme seiner Selbstständigkeit unterstützt zu werden. Hier wäre die Rolle des Beraters vielmehr die eines Business-Angels.

„B“ beschreibt dies wie folgt:

*B: „[...] Also es gibt ja (.) ähm auch so etwas äh im (.) im äh ehrenamtlichen Bereich, denk ich, das äh sind diese (.) nennt man die? Business-Angels (.) also im Grunde äh Seniorinnen und Senioren, die früher (.) selbstständig auch äh erfolgreich tätig waren und dann (.) an junge Menschen oder auch äh (-- ) Menschen wie mich, die*

---

<sup>181</sup> Transkript-LBJ\_2, Zeile 17 – 20

*jetzt in einer Umorientierungsphase stehen, (.) diese Erfahrungen  
äh weiter geben (.) können. [...]*<sup>182</sup>

Durch die Aussagen von „B“ wird auch deutlich, dass einige Kunden durchaus wissen, wie und auf welchem Wege ihnen geholfen werden kann, ihre Vision und ihre Ziele in die Tat umzusetzen. Allem Anschein nach mangelt es hier an der nötigen Qualifikation, bzw. der notwendigen Bereitschaft der Jobcenter-Berater, auf diese einzugehen.

#### 4. Bürokrat

„C“ empfindet den Berater als Bürokraten. Er sieht den Berater nicht als jemanden, der ihm hilft, sondern vielmehr ist der Berater dafür zuständig, „C“ in eine entsprechende Kategorie einzuordnen und mit vorgefertigten Instrumenten zu behandeln.

Folgende Aussage trifft er hierzu:

*C: „[...] das Problem ist (.) ich (--) wollte es auch nicht unbedingt, (.)  
ähm dass man mich versteht und (.) es ist auch sehr schwierig ei-  
nen Bürokraten zu verstehen. [...]*<sup>183</sup>

Im Kapitel **9.3.2** wird der Begriff des Bürokraten näher beschrieben.

#### 5. Fließbandarbeiter

Darüber hinaus findet „C“ die Bezeichnung „Fließbandarbeiter“ für den Berater. Eine sehr interessante Aussage, da hier sein Gefühl deutlich wird, dass er sich nicht in der Gänze seiner Persönlichkeit gewertschätzt und gewürdigt fühlt, sondern wie ein Stück eines größeren Ganzen, was erstmal in Form gebracht werden muss.

Folgende Aussage trifft „C“ diesbezüglich:

*C: „[...] quasi wie überall ist es eine Fließbandarbeit [...]*<sup>184</sup>

Weiter entfernt von einer lösungsorientierten Sicht kann man kaum sein. Es bezeichnet allerdings auch die Überforderung, in der viele Jobcenter-

---

<sup>182</sup> Transkript-LBJ\_2, Zeile 220 – 226

<sup>183</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 63 – 65

<sup>184</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 128 – 129

Berater stecken. Der Zeitdruck und die immer gleichen Arbeitsschritte hinterlassen ihre Spuren im Umgang des Beraters mit den Kunden.

## 6. Sachbearbeiter

Sachbearbeiter sind meist die Jobcenter-Mitarbeiter im Hintergrund, welche nicht in direktem Kontakt mit den Kunden stehen. „D“ empfindet bezeichnenderweise ihre Berater als ebensolche Sachbearbeiter.

In folgender Aussage stellt sie dies dar:

*D: „[...] Ich habe (.) dies als (--) Vermutung in einem Gespräch mit meiner (.) Sachbearbeiterin, (.) die auf den ersten Sachbearbeiter folgte, der ARGE geäußert (--) und erst nach diesem relativ knappen, (.) selbstbewussten (.) und (--) anmaßenden Auftritt von mir, (.) gab es eine Begegnung auf Augenhöhe. [...]“<sup>185</sup>*

Die Versachlichung des Kunden wird hier deutlich. Der Kunde ist nicht länger Mensch, der ein Anliegen hat und womöglich Hilfe bedarf, sondern nur noch eine Sache, die zu bearbeiten gilt. Das Jobcenter mag durch den Begriff des „Kunden“ diesem Eindruck entgegen wirken wollen, doch im Umgang der Berater mit den Kunden ist es, was diese Aussage von „D“ deutlich macht, noch nicht angekommen.

### 9.2.2 Verständnis der Kunden über die Situation des Beraters

Neben dem Verständnis der Berater über die Lebenswelt der Kunden, kann ein Verständnis der Kunden über die Situation des Beraters von konstruktivem Vorteil sein. In den Interview-Aussagen treten verschiedene Erklärungskonstrukte zutage, welche die Interviewten entwickeln, um das Verhalten der Berater zu erklären.

---

<sup>185</sup> Transkript-LBJ\_4, Zeile 101 – 105

Sechs dieser Konstrukte werden nachfolgend näher beleuchtet:

### 1. Schwervermittelbare Kunden

Die Aufgabe der Jobcenter-Berater, die Bezugszeit der Hilfeempfänger möglichst kurz zu halten, scheitert insbesondere bei solchen Kunden, die als „schwervermittelbar“ gelten. Bei diesen Kunden hat der Berater kein Erfolgserlebnis und trägt seinen Frust womöglich auf den nächsten Kunden über, der sich dann ungerecht behandelt fühlt.

„A“ scheint dieses Konstrukt zu durchschauen und beschreibt dies mit folgenden Worten:

*A: „[...] es gibt natürlich Leute und ich denke (.) die Mitarbeiter der Arbeitsagentur werden da auch ihre Erfahrungen machen (-- ) die (-- ) wirklich nicht arbeiten wollen und (---) auch nichts der Gemeinschaft (-- ) zu Gute tun. [...] Also ich denke das hat dann auch mit Geschehnissen zu tun. Sie hat diese Leute nicht als Schm Sozial-schmarotzer (-- ) bezeichnet, aber hat mir zu verstehen gegeben, dass (.) es eben nicht (-- ) Usus ist, (.) dass jeder (.) sauber und nüchtern (.) zum Beratungsgespräch kommt.“<sup>186</sup>*

Diese Langzeitarbeitslosen<sup>187</sup> bedürfen einer gesonderten Beratungspraxis. Viele JC-Mitarbeiter fühlen sich von diesen Kunden genervt und lassen dies diesen teilweise auch spüren. In diesem vorliegenden Fall von „A“ differenziert die Beraterin deutlich und stellt „A“ in einen besonderen Status, der sie von den anderen Kunden abweichen lässt. Zwar erfährt „A“ dadurch eine Wertschätzung, allerdings, wie bereits beschrieben, auf Kosten anderer Kunden.

### 2. Zu wenig Fachwissen

Um maßgeschneiderte nachhaltige Hilfsangebote den Kunden darbringen zu können, ist es notwendig zu erkennen, was der Kunde braucht. Dies zu erkennen erfordert Wissen um die Lebens- und Erfahrungswelt der Kunden.

„B“ macht hier folgende Erfahrung:

---

<sup>186</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 130 – 153

<sup>187</sup> Vgl. § 18 SGB III

*B: „[...] Also vermutlich (.) äh ist (.) für (-- ) äh (-- ) für ein Berater oder eine Beraterin äh (-- ) die Selbstständigkeit (-- ) an sich (.) etwas, (-- ) hm was (.) mit der eigenen Erfahrung äh kaum (-- ) äh (.) äh zusamm‘ zubringen ist. Nicht, also all‘ der Verantwortlichkeiten, die damit (.) verbunden sind, (-- ) ähm (.) die (.) äh tauchen ja (.) in dem (.) äh in der äh praktischen (.) Arbeit eines Beraters äh nicht auf. Sondern da geht es darum die (-- ) ähm Verordnungen äh so gut es geht zu erfüllen (.) und im Rahmen dieser (.) Verordnungen zielführend tätig zu werden. Aber, ähm (-- ) das was (-- ) äh an unternehmerischem (.) Denken erforderlich ist äh das ist (-- ) ja, wo soll das aus eigener Erfahrung herkommen, (.) ne? [...]“<sup>188</sup>*

„B“ macht hier deutlich, dass er keine große Hilferwartung an die Jobcenter-Beraterin hat, da diese nicht seine Bedürfnisse, bzw. seine bereits gewonnenen Erfahrungen, erkennen kann. Die JC-Berater werden in der Regel mit dem Fall konfrontiert, dass jemand aus einer versicherungspflichtigen Beschäftigung in den Bezug von ALG fällt. Allerdings gibt es auch Ausnahmen, wie es bei „B“ der Fall ist. Sein Wunsch, eine Wiederaufnahme der Selbstständigkeit, ist für die Beraterin unbekannt. Hier wäre es ratsam BeraterInnen einzustellen, welche über entsprechende Erfahrungen verfügen, um die Kunden nachhaltig zu beraten und ihnen zielführende Hilfsangebote darzulegen.

### 3. Zu wenig verfügbare Zeit

Die Bearbeitungszeit eines Erst-, bzw. Folgegesprächs beim Jobcenter ist aus Controlling- und Einsparungsgründen fest vorgeschrieben. Ein Abweichen von der Norm würde sofort durch das EDV-System vermerkt werden. Um diesem Umstand vorzubeugen, belassen die Berater in der Regel das Gespräch bei der vorgeschriebenen Dauer von 45, bzw. 30 Minuten.

Wie das die Kunden empfinden wird aus folgender Äußerung ersichtlich:

*C: „[...] und ich denke, dass es es einfach die Arbeits- (.) äh einteilung Zeit (.) wie auch immer einfach nicht zulässt, dass man so persönlich auf den einzelnen Menschen eingehen kann. (-- ) Es ist auch*

<sup>188</sup> Transkript-LBJ\_2, Zeile 131 – 140

*immer ein Bildschirm zwischen Mensch und äh Berater (--)* oder *zwischen Empfänger, (--)* äh (.) äh (.) *wo (.) auf dem Bildschirm laufen halt einfach reinbürokratische Sachen ab (.) es ist einfach ähm (.) ich glaube es besteht glaub ich auch für den Berater einfach nicht die Möglichkeit (--)* ne persönliche Bindung einzugehen (.) oder (--)  
eben (.) das (.) rauszukristallisieren rauszukristallisieren, (.) was welche Stärken sind oder sonst was. *Es sind auch immer (.) ganz kurze Gespräche gewesen: Sein Sie bitte um zwölf Uhr da! Und um Zehn nach Zwölf war ich wieder draußen. (--)* Und mir wurden halt einfach nur gesagt: *Hier machen Sie da nen Bewerbungen, machen Sie da nen bisschen was!“ [...]*<sup>189</sup>

„C“ führt an, dass seine Gespräche sogar unter der vorgeschriebenen Dauer liegen und er mehr oder weniger mit Aufforderungen abgefertigt wird. Er beschreibt, dass eine persönliche Bindung, als Grundlage einer konstruktiven Beratung, gar nicht erst entstehen kann.

#### 4. Starre Zielvorgaben

Der Berater im Jobcenter hat kaum Möglichkeiten sich auf die Ziele und Visionen der Kunden einzulassen, da sein Ziel durch gesetzliche Normen fest vorgeschrieben ist. Allerdings lassen hierbei die Berater oftmals außer Acht, dass die erste Norm des SGB II<sup>190</sup> genau diese Möglichkeit bietet, den Kunden in seiner Ganzheit wahrzunehmen und entsprechend zu unterstützen.

„C“ beschreibt seine Erfahrungen jedoch so:

*C: „[...] das Ziel des Beraters ist ja (.) mich (.) in die Arbeitswelt zu vermitteln, (--)* dass (.) äh (.) eben (.) mein (--)  
zukünftiger Arbeitgeber finanziell für mich aufkommt (.) und nicht eben diese Institution. [...]<sup>191</sup>

In §1 (1) SGB II heißt es, dass es Aufgabe der Grundsicherung für Arbeitssuchende, also der Jobcenter, ist, den Leistungsberechtigten ein Leben zu ermöglichen, welches der Würde des Menschen entspricht. Die Würde legt

<sup>189</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 134 – 146

<sup>190</sup> Vgl. §1 (1) SGB II

<sup>191</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 75 – 78

hierbei jeder Einzelne für sich fest. Der eine mag eine Arbeitsgelegenheit als mit seiner Würde vereinbar betrachten, der andere wiederum nicht.

Im Fall „C“ wird deutlich, dass es dem Kunden immer wieder so vermittelt wird, dass seine einzige Chance weiterhin Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts zu bekommen, darin besteht, sich den Anweisungen des Beraters willenlos zu unterwerfen. Dass die eigenen Wünsche und Zielvorstellungen des Kunden aber eben genau dasselbe, nämlich die Unabhängigkeit von staatlichen Leistungen, bewirken können, scheint dem Berater nicht bewusst zu sein.

#### 5. Interne Anweisungen Kosten einzusparen

Ein weiterer Grund den die Kunden anführen, weshalb die Berater so handeln, wie sie es tun, sind mögliche interne Anweisungen Kosten einzusparen, obwohl die Leistungen eigentlich ausgezahlt werden müssten.

„D“ beschreibt ihre Erfahrungen diesbezüglich wie folgt:

*D: „[...] Ich habe dahinter einen (.) massiven Kostendruck (--), vermutet, weil ich versuche freundlich zu denken. (.) Wäre das nicht so, könnte ich auch sagen: (--), Ähm (.) keine Hilfe, (.) um (.) keinen (.) Zweck der Welt. [...] ich könnte mir vorstellen, [...] dass es (.) Rundschreiben gibt, (.) die möglicherweise gar nicht (.) so richtig legal sind, (.) die aber (.) sehr (.) kosteneffizient sind (--), und (.) vielleicht gibt es auch Rundschreiben, wo einfach (.) drin steht, was (.) diese Woche auf keinen Fall bewilligt wird (.) oder rausgegeben wird, obwohl (.) es dazu einen entsprechenden Gesetzestext gibt. [...]“<sup>192</sup>*

Was „D“ hier als „Kostendruck“ bezeichnet, ist die betriebswirtschaftliche Auflage der BRD-Behörden möglichst viel Geld zu sparen. Aus diesem Grund werden Kunden teilweise über mögliche Leistungsangebote bewusst nicht informiert oder eben Gründe vorgeschoben, weshalb diese Leistungen für den einzelnen nicht in Frage kommen. Der Kunde ist gehalten sich selbst über seine Rechte zu informieren oder notwendigerweise einen Rechtsanwalt oder Sozialberater zu konsultieren.

---

<sup>192</sup> Transkript-LBJ\_4, Zeile 87 – 99

Auch dies stört das Vertrauensverhältnis zwischen Berater und Kunden. Das in der Sozialen Arbeit bekannte Mandatsgeflecht zwischen Institution und Klient, bzw. Kunden, macht deutlich, dass sich die JC-Berater in diesen Fällen auf die Seite der Institution schlagen. „Im Zweifel für den Kunden“, ein Grundsatz der menschenrechtsbezogenen Sozialarbeit<sup>193</sup>, scheint im vorliegenden Fall keine Anwendung gefunden zu haben.

## 6. Komplexe Verwaltungsstrukturen

Oft wird ein Fall von mehreren Beratern, Sachbearbeitern und teilweise auch ganzen Institutionen gleichzeitig bearbeitet. Hier ist es notwendig dass die einzelnen Bearbeitungsstellen miteinander kommunizieren und ihre Erkenntnisse austauschen.

„D“ beschreibt dies so:

*D: „[...] Mir ist (.) zum Teil ersichtlich geworden, dass es ein (.) großes, komplexes Zusammenspiel diverser Behörden zu sein scheint, (.) die (.) in einer ganz bestimmten (.) starren (.) Reihenfolge (--) bestimmte (.) Aspekte (.) eines bestimmten (--) ähm (.) Anliegens bearbeiten. (--) [...]“<sup>194</sup>*

Dass dies nicht immer zielführend, bzw. funktionell ist, wird aus einer weiteren Aussage von „D“ deutlich:

*D: „[...] Mir ist es (.) sozusagen (--) bis zuletzt (.) nicht wirklich ersichtlich, (--) wie ein so teures Instrument, (.) was sich (.) Deutschland leistet (.) so (.) höchst (.) ineffektiv (.) und (.) am Kunden, (.) am sogenannten KUNDEN, (.) vorbeiarbeitet.“<sup>195</sup>*

Der einzelne Berater, bzw. Sachbearbeiter, handelt meist nach dem „Need-To-Know“-Prinzip. Er weiß genau so viel über den Fall, dass er die Tätigkeiten seines bestimmten Aufgabenbereichs verrichten kann. Eine ganzheitliche, nachhaltige Fallbearbeitung ist unter diesen Umständen schwierig.

---

<sup>193</sup> Vgl. <http://www.dbsh.de/beruf/berufsethik/berufsethische-prinzipien.html>

<sup>194</sup> Transkript-LBJ\_4, Zeile 300 – 304

<sup>195</sup> Transkript-LBJ\_4, Zeile 318 – 321

Oft hat „D“ das Gefühl, dass dies eine beabsichtigte „Zermürbungstaktik“ sei, um die Moral der Kunden zu brechen und ihn dann in die entsprechenden Maßnahmen, die dem Maßnahmeträger hohe finanzielle Einnahmen versichern, zu stecken.

### 9.2.3 Lösungsvorschläge der Kunden

Aus den Erfahrungen der Kunden im Jobcenter haben diese ganz eigene Lösungsvorschläge konstruiert, wie eine Beratung im Jobcenter nachhaltig verbessert werden kann.

Im Folgenden werden fünf dieser Lösungen exemplarisch dargestellt:

#### 1. Sozialpädagogische-psychische Hilfe für den Kunden

Viele der Vermittlungshemmnisse, die Leistungsberechtigte vorweisen, sind nur mit psychologischer oder sozialpädagogischer Unterstützung lösbar.

Dieser Meinung ist „A“ und drückt dies wie folgt aus:

*A: „[...] Es gibt Dinge äh Leute, die es (-- ) einfach nicht gelernt haben (2s) durch ihre Sozialisierung (---) es gibt Leute, (---) die vielleicht (-- ) viel (.) mehr und andere Hilfe brauchen, (-- ) als die Bundesagent also die Arbeitsagentur leisten kann (-- ) nämlich vielleicht (-- ) sozialpädagogische/psychologische Hilfe, (.) weil sie in so einem tiefen Loch sind (-- ) ääh ich denke [...] dass es (-- ) mitunter Situationen gibt, in denen man (---) so traurig ist, [...] dass man sich vielleicht nicht mehr so (-- ) doll wäscht, (---) seine Post nicht mehr aufmacht, (-- ) dadurch Termine verpasst, (-- ) weil man einfach (-- ) dicht machen will vor dieser Welt. [...] Und ob da ein (---) ausgebildet als Beamter (.) ausgebildeter (.) junger Berater (.) immer das richtige ist oder auch ein älterer (-- ) äähm (---) bleibt natürlich dahin gestellt.*

*Ich denke mir manchmal, (-- ) dass (---) eine psychologische Unterstützung für viele (-- ) Arbeitssuchende (2s) sehr sinnvoll wäre.*<sup>196</sup>

Allein der Schock des Jobverlusts, die dadurch verbundene finanzielle Herabstufung, der unstrukturiert werdende Lebensalltag und die Rechtfertigungspflichten vor den Beratern beim Jobcenter und anderen Institutionen, führen zu Resignation und teilweise Depression. Die Kunden erleiden einen schweren Selbstwerteinbruch. Zwar gilt dies nicht für alle, doch bei denen, wo dies durch eigene Vernachlässigung und mangelnde Körperpflege sichtbar wird, ist eine psychologische-pädagogische Unterstützung von hohem Vorteil.

## 2. Qualifizierungsmaßnahmen für die Berater

Die bereits erwähnten Qualifikationsmängel hinsichtlich selbstständiger Unternehmenstätigkeit bei den Beratern, veranlassen „B“ zu folgender Aussage:

*B: „[...] Ja, und ich äh (.) würde denken (-- ) da (.) müsste auch eine Qualifikation ähm eines Beraters, der Gestalt erweitert werden, dass auch ein gewisser Erfahrungshorizont in in selbstständigen (-- ) äh unternehmerischen Tätigkeiten da ist.“*<sup>197</sup>

Stete Gesetzesänderungen oder Änderungen der EDV-Systeme machen regelmäßige Schulungen für Jobcenter-Berater notwendig. Insofern wäre es ein guter Ansatz diese regelmäßigen Schulungen mit ergänzenden Inhalten hinsichtlich der Lebens- und Erfahrungswelt der Kunden zu bestücken. Es können Personen aus verschiedenen Gebieten der Arbeitswelt Referate über ihre Tätigkeiten halten, sodass die Berater wissen, wie die Kunden „ticken“.

So kann eine engere Bindung zu den Kunden aufgebaut werden. Dadurch können maßgeschneiderte Hilfsangebote dargelegt werden und eine nachhaltige Integration in den Arbeitsmarkt erleichtert werden. Das Wissen, um die Lebenswelt der Kunden hilft dabei auch die Visionen und Wünsche der Kunden besser zu erkennen und Ressourcen zu aktivieren.

<sup>196</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 168 – 182

<sup>197</sup> Transkript-LBJ\_2, Zeile 200 – 203

### 3. Tiefere Bindung zwischen Kunde und Berater

Die tiefere Bindung zwischen Kunde und Berater ist, wie schon vielfach erwähnt, das „A und O“ der Beratung.

„C“ drückt den Wunsch nach einer tieferen Bindung, bzw. vertrauensvolleren Beziehung zum Berater wie folgt aus:

*„[...] ich denke (.) dafür (.) würde (.) ein noch viel persönlicheres ähm (.) Gespräch oder eine noch viel persönlichere Bindung zwischen dem Berater und dem (-- ) Kunden existieren müssen (-- ) um eben (.) solche Stärken (-- ) und ähm (.) Fähigkeiten (.) zu erkennen und eben auch zu verwenden. [...]“<sup>198</sup>*

Soziale Arbeit ist Beziehungsarbeit. Gleiches gilt für den Beratungsprozess auch, bzw. gerade, beim Jobcenter. Die Kunden befinden sich in einer unangenehmen, prekären Situation, die völlig neu und mit vielen Vorurteilen belastet ist. Der Berater erlebt dies jeden Tag, zu jederzeit und macht, wie viele sagen, einfach nur seinen „Job“. Das Abstumpfen, was ohne ein stetes Bewusstmachen über die Situation der Kunden, vorprogrammiert ist, muss nach Möglichkeit unterbunden werden.

### 4. Schaffung eines Wohlgefühls

Eine weitere Möglichkeit die Gesprächsatmosphäre in ein konstruktives Setting zu verwandeln, wäre die Schaffung eines Wohlgefühls.

„C“ beschreibt seine Wunschberatung mit folgenden Worten:

*C: „Die Wunschberatung wäre (.) so verlaufen, wie ein (.) normales Bewerbungsgespräch bei einer Firma. (.) Also man kommt hin es gibt äh (-- ) was zu trinken, nen paar Kekse (-- ) klingt jetzt lächerlich, aber (.) es ist halt einfach nen (.) wohl Wohlgefühl, was erstmal geschaffen werden muss. [...]“<sup>199</sup>*

Der Vergleich mit einem Bewerbungsgespräch deckt sich hier mit der Vorstellung vieler JC-Berater, dass junge Menschen so schnell wie möglich in eine Ausbildung oder Arbeit vermittelt werden sollen. „C“ bietet hier den

<sup>198</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 118 – 122

<sup>199</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 148 – 151

Raum, diese Vorstellung durch ein Bewerbungs-Setting in die Tat umzusetzen.

Ein Bewerbungsgespräch ist für den Bewerber eine besondere Situation, da er sich dem zukünftigen Arbeitgeber in einem positiven Licht anbietet. Der Arbeitgeber versucht es dem Bewerber so angenehm wie möglich zu machen, um zu zeigen, dass sein Unternehmen den Bewerber gerne aufnehmen würde.

Der Dienstleistungscharakter der Bundesagentur für Arbeit würde sich in einem derartigen Verhältnis von Kunde und Berater durchaus wiederfinden.

### 5. Ehrliches Interesse

Das konstruierte Setting des Beratungsgesprächs sollte dabei immer noch von einem ehrlichen Interesse des Beraters am Kunden geprägt sein. Der Kunde soll merken, dass sich für ihn interessiert wird. Wie sonst sollte er seine Vision, seine Wünsche, seine Ressourcen und seine gesamte Biografie darlegen, wenn es lediglich dem Füttern eines Computerprogramms dient?

Um dies zu beschreiben, fand „C“ folgende Worte:

*C: „[...] einfach über (.) das vergangene Leben vielleicht sprechen, (-- ) was man bisher gemacht hat (.) dadurch kann man ja auch einiges erkennen (-- ) wie (-- ) Fragen, wie die Schule gelaufen ist, wie die Stärken in den Fächern waren (-- ) ähm (-- ) was (-- ) die Hobbies sind, das man eben (.) vielleicht sogar (.) n (.) ein Hobby zum Beruf machen (.) einfach viel (.) ähm (-- ) nicht so oberflächlichen Fragen, sondern wirklich auf die Person eingehen und dann (.) auch nicht unbedingt ein Bildschirm (.) zwischen Berater und äh Beratenem (.) haben, sondern einfach (.) miteinander kommunizieren, reden, die Person kennenlernen (.) das würde (---) das wäre die (-- ) wie soll man das sagen? (-- ) das wäre (-- ) eine Möglichkeit, [...]“<sup>200</sup>*

Dieses ehrliche Interesse des Beraters am Kunden, was „C“ hier beschreibt, ist auch jenes, was Hargens mit würdigen und wertschätzen

---

<sup>200</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 152 – 161

meint.<sup>201</sup> „C“ beschreibt, wie er sich gerne dem Berater gegenüber öffnen würde, dieser aber die Chance versäumt, dem Kunden wahrhaftig zu begegnen.

### 9.3 Explikation

Den Abschluss der Darstellung zentraler Forschungsergebnisse anhand der Analysetechnik von Mayring bildet die Explikation, in der besondere Begriffe in den Aussagen der Befragten näher erläutert werden.

#### 9.3.1 Sozialleistungsmissbrauch

Eine große Scheu der Kunden ist es, als Sozialschmarotzer dargestellt zu werden. Die „Soziale Hängematte“, die angeblich von so vielen Beziehern der Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts genutzt wird, bietet einem scheinbar die Möglichkeit ohne einer Erwerbstätigkeit nachzukommen seinen Lebensunterhalt zu bestreiten.

Die Sorge als eine solche angesehen zu werden, beschreibt „A“ mit folgenden Worten:

*A: „[...] dass sie durchaus sieht, (--) dass ich nicht äähm (---) dass sie mich nicht für eine Sozialschmarotzerin hält.“<sup>202</sup>*

Der mit dem Schimpfwort des Sozialschmarotzers einhergehende Sozialleistungsmissbrauch wird von Manfred Hammel als die Erhaltung öffentlicher Hilfen bei Angabe von falschen oder unvollständigen Tatsachen erklärt. Der Vorwurf des Sozialleistungsmissbrauchs veranlasste den Ge-

<sup>201</sup> Vgl. Hargens (2010): S. 72 ff.

<sup>202</sup> Transkript-LBJ\_1, Zeile 122 – 124

setzgeber entsprechend zu reagieren. So ist es dem Träger der Grundsicherung für Arbeitssuchende erlaubt die entsprechenden Behörden zu kontaktieren, um herauszubekommen, ob der Kunde Halter eines Fahrzeugs ist, Grundeigentum hat oder anderweitig seinen Lebensunterhalt finanziell bestreiten könnte. Darüber hinaus hat das Jobcenter dies als Veranlassung gesehen, einen „Ermittlungsdienst“ einzurichten. Dieser macht unangemeldete Hausbesuche bei Leistungsempfängern und stellt fest, ob die vom Kunden gemachten Angaben der Wahrheit entsprechen.<sup>203</sup>

Die Bundesagentur für Arbeit gab an, dass im Jahr 2011 unter 1% der Leistungsempfänger sich des Sozialleistungsmissbrauchs schuldig machten. Eine generalisierte Unterstellung der Kunden ist somit keineswegs angebracht.<sup>204</sup>

### 9.3.2 Bürokratie

Bürokratie ist in der BRD ein derart großes Thema, dass für viele Bundesregierungen der Bürokratie-Abbau mit an höchster Stelle ihrer Tätigkeiten steht.

„C“ beschreibt seine Erfahrungen damit wie folgt:

*C: „[...] ich lebe ja jetzt schon seit einigen Jahren alleine und (.) kenne den sogenannten Papierkrams also die Bürokratie Deutschlands (--) und äh es war halt einfach äh (.) dieser Beratungsprozess den sollte man vielleicht Bürokratieprozess nennen [...]“<sup>205</sup>*

Unter Bürokratie versteht sich eine besondere Ausprägung des Beamten­tums, sowie des Verwaltungshandelns in öffentlichen und privaten Organisationen. Rolf von Lüde beschreibt Bürokratie bezugnehmend auf Max Weber als durch eine Herausbildung von spezialisierten Aufgaben aufgrund

---

<sup>203</sup> Vgl. Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit: S. 829

<sup>204</sup> Vgl. ebd.

<sup>205</sup> Transkript-LBJ\_3, Zeile 241 – 244

fachlicher Eignung geprägt.<sup>206</sup> Hierbei finden sich zentrale Elemente, welche die Bürokratie kennzeichnen:

- *Regelgebundenheit,*
- *Amtshierarchie mit klaren Zuständigkeiten,*
- *Laufbahnprinzip und*
- *die unparteiische und objektive Erledigung der Aufgaben ohne die Berücksichtigung der Person.*<sup>207</sup>

Eben genau dieser letzte Punkt ist ausschlaggebend für die bei den Kunden negativ empfundene Form der Bürokratie. Auch dies ist Veranlassung behördlicher Stellen, die Bürokratie weitestgehend abzubauen. Natürlich kommt hierbei hinzu, dass der BRD-Bürokratie-Apparat hohe Kosten aufwirft, die es zu senken gilt.

### 9.3.3 Gesetzmäßigkeit der Verwaltung

In aller Regel ist es so, dass der Kunde des Jobcenters davon ausgeht, dass gerade in einer derartigen Agentur, die stets penibel darauf achtet, dass der Kunde sich an Recht und Ordnung hält, die Verwaltungsvorschriften eingehalten werden.

Dass die Vermutung einiger Kunden genau in die gegenteilige Richtung geht, wird aus folgendem Sachverhalt von „D“ ersichtlich:

*„Ich selber (.) habe (.) für kurze Zeit (.) als (.) Sozialversicherungsfachangestellte gearbeitet, (-- ) beziehungsweise das erste Ausbildungsjahr gemacht und (-- ) ich könnte mir vorstellen, (.) dass bestimmte Verwaltungs- äh Mechanismen ähnlich ablaufen, (-- ) dass es (.) Rundschreiben gibt, (.) die möglicherweise gar nicht (.) so richtig legal sind, (.) die aber (.) sehr (.) kosteneffizient sind (-- ) und (.) vielleicht gibt es auch Rundschreiben, wo einfach (.) drin steht, was (.) diese Woche auf keinen Fall bewilligt wird (.) oder*

<sup>206</sup> Vgl. Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit: S. 146

<sup>207</sup> Vgl. ebd.

*rausgegeben wird, obwohl (.) es dazu einen entsprechenden Gesetzestext gibt. (-- ) Ich habe das leider so in meiner Ausbildung erfahren [...].<sup>208</sup>*

Gemäß Artikel 20 Absatz 3 des Grundgesetzes für die Bundesrepublik Deutschland heißt es, dass die vollziehende Gewalt, also die Exekutive, zu der eben auch die Bundesagentur für Arbeit gehört, an Gesetz und Recht gebunden ist. Jeder Eingriff ins Leben der Bürger durch eine Verwaltung muss durch ein Gesetz oder ein Recht begründet sein. Auch für den vorliegenden Fall ist es so, dass der Gleichheitsgrundsatz und das Willkürverbot<sup>209</sup> einzuhalten sind. Das Ermessen, welches die vorliegende Leistung voraussetzt, muss durch den JC-Berater pflichtgemäß ausgelegt werden. Ist dies nicht der Fall, so liegt rechtswidriges Verhalten vor. Dieses grundrechtswidrige Verhalten seitens der vollziehenden Gewalt ermächtigt den Bürger zum Widerstand.<sup>210</sup> Dieser Widerstand kann in Form eines Anspruchs auf Folgenbeseitigung, Entschädigung oder, wie im vorliegenden Fall von „D“ womöglich notwendig, Schadensersatz erfolgen.<sup>211</sup>

## 10. Gesamtfazit

Lösungsorientierte Beratung hat im Zwangskontext der Begleitung von Kunden des Jobcenters an vielen Stellen die Möglichkeit anzuknüpfen, um eine erfolgreiche Beratung zu realisieren. Der Erfolg einer Beratung ist das Erreichen eines Ziels, welches der Klient, bzw. der Kunde vorgibt.

---

<sup>208</sup> Transkript-LBJ\_4, Zeile 91 – 99

<sup>209</sup> Vgl. Art. 3 GG

<sup>210</sup> Vgl. Art 20 (4) GG

<sup>211</sup> Vgl. Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit: S. 365

Es wird davon ausgegangen, dass jeder Leistungsbezieher den Wunsch hat, aus eigenen Mitteln, in Unabhängigkeit von staatlichen Leistungen und frei von äußeren Zwängen, seinen Lebensunterhalt zu bestreiten. Diese humanistische, lösungsorientierte Grundannahme ist die Perspektive, welche aus lösungsorientierter Sicht die neue ethische Grundhaltung der JC-Mitarbeiter ausmacht.

In diesem neuen Paradigma ist der JC-Berater ein Schatzsucher, welcher die Ressourcen, die Ziele und vor allem die Vision des Kunden nutzt, um einen zukünftigen Zustand zu kreieren, welcher die Hilfebedürftigkeit beendet.

Die Perspektiven lösungsorientierter Beratung im Zwangskontext der Begleitung von Kunden des Jobcenters werden folgend dargestellt:

### **10.1 Zusammenfassung wichtiger Ergebnisse**

Ein grundlegender Meilenstein auf dem Weg zur Umsetzung eines derartigen neuen lösungsorientierten Paradigmas im Umgang der Fallmanager im Jobcenter mit den Kunden, ist die Erkenntnis, dass jeder Kunde ein Ziel hat, um dies zu erreichen, über alle notwendigen Ressourcen verfügt und Interesse daran hat, sein bisheriges Handeln so zu verändern, dass eben dieser angenehmere zukünftige Zustand erreicht werden kann.

Der Berater nähert sich diesem Bewusstsein, sobald er die Perspektive des Kunden versteht. Ein solches Verständnis entsteht durch interessierte Kommunikation und dem Bewusstsein über die konstruktivistische Entstehung der individuellen Realitätsempfindung. Der Kunde ist König! Der Kunde hat Recht! Der Kunde ist das Zentrum der Beratungstätigkeit und sollte vom Berater in begleitender Weise zu sich selbst geführt werden.

In Bezug auf die konkrete Umsetzung des Beratungsprozesses bietet die Phasierung nach Bamberger eine konstruktive Perspektive. So entsteht durch die Synchronisation eine positive Resonanz zwischen dem Kunde und dem Berater. Die Interviewten berichten, dass eine Vertrauensbasis unerlässlich ist, um sich dem Berater gegenüber zu öffnen. Erst dieses Öffnen, gibt dem Berater die Chance, Ressourcen, Ziele, Ausnahmen und die Vision des Kunden zu erkennen. Damit diese Vertrauensbasis entsteht, ist es unerlässlich Verständnis für die jeweilige Lebenslage des Kunden zu entwickeln. Der Berater knüpft an der individuellen Erwartung des Kunden an und zeigt sich bereit, auch ein eigenes Öffnen gegenüber der Realitätskonstruktion des Kunden zu zulassen. Auf diesem Wege wird eine Kooperationsbasis erreicht und gegebenenfalls ein Kontrakt, also eine Eingliederungsvereinbarung, geschlossen. Sobald eine positive, also konstruktive, Beratungsbasis erreicht ist, nähert man sich der nächsten Phase der Beratung.

Die Vision des Kunden ist Ausgangspunkt der Zielvereinbarung. Somit ist es von immanenter Bedeutung, dass der Berater den Kunden nach seinen Wünschen und Vorstellungen fragt. Die Ressourcen des Kunden sind seine „Gehhilfen“, um sich in das Land der Möglichkeiten zu begeben. Der Berater ist der Initiator, um diese Ressourcen zu aktivieren und dem Kunden nutzbar zu machen. Zudem ist der Berater auch Unterstützer, um dem Kunden bei der Umsetzung seiner Zielvorstellung behilflich zu sein. Er kann beispielsweise sein sozialrechtliches Instrumentarium zum Einsatz bringen oder seine institutionellen Netzwerke zur Verfügung stellen.

Ist erstmal die Lösungsrichtung eingeschlagen und zeichnen sich erste positive Ergebnisse ab, gilt es nun diesen neuen Lebenspfad auszubauen und zu festigen. Dies erreicht der Berater durch einige einfache Handlungen. Zunächst ist eine gewisse Ehrlichkeit zu nennen, mit welcher der Berater dem Kunden gegenüber treten muss. Viele Kunden sind durch ihre Prägung nicht gut auf Ämter und Behörden zu sprechen. Dieses Vorurteil räumt der Berater durch die Vermittlung von Transparenz im Beratungsprozess aus. Aber natürlich auch die freundliche und aufrichtige Würdigung der bisherigen Leistungen des Kunden, Komplementierung gegenüber den konstruktiven Eigenschaften des Kunden und eben auch die wertschätzen-

de Annahme der Persönlichkeit des Kunden in ihrer Gesamtheit, sind Hilfsmittel zur Sicherung der Lösungstrance. Das Gefühl des empfundenen Zwangs in der Beratung, welches einige Kunden verspüren, beendet der Berater, soweit er sich die Gesamtheit des Kunden für die Erreichung des Ziels, der schnellstmöglichen Beendigung der Hilfebedürftigkeit, zu nutze macht. Dies ist möglich, da die lösungsorientierte Perspektive dem Berater das Bewusstsein gibt, dass der Kunde über alle notwendigen Ressourcen und eben auch den Willen verfügt, dieses Ziel zu erreichen. Soweit Vermittlungshemmnisse auftreten und der Kunde in seiner Motivation zu aktivieren oder in seinen Fähigkeiten und Fertigkeiten zu fördern gilt, hat der Berater sein sozialrechtliches Instrumentarium ziel- und visionsgerecht einzusetzen.

Das Bild, welches der Kunde vom Berater hat, hilft dem Berater, seine Impulse so zu steuern, dass er die Erwartungen des Kunden der Beratung gegenüber in eine konstruktive Richtung lenkt. Die Rolle der Akteure im Beratungsprozess definiert deren Handlungsspielraum. So hat ein Begleiter zur Verwirklichung der eigenen Vision mehr Hilfsmöglichkeiten, als ein „Fließband- oder Sachbearbeiter“.

Wie aus den Interviews hervorgeht, sind sich viele Kunden der Position und Situation der JC-Berater durchaus bewusst. Dies zeigt, dass ein Öffnen der JC-Mitarbeiter gegenüber den Kunden eine aufrichtige und wertschätzende Handlung ist. Auf diesem Wege wird es leichter eine Synchronisation beider Realitätskonstruktionen zu verwirklichen. Die Interviewten geben an, dass sie durchaus Verständnis dafür haben, dass die Berater oft über zu wenig Fachwissen verfügen, zu wenig Zeit haben oder von ihren Vorgesetzten und durch gesetzliche Vorschriften starre Zielvorgaben bekommen.

Bei destruktiven Beratungsverläufen macht sich der Berater auch die Vorschläge der Kunden zu nutze. Diese haben durch ihre Perspektive und Position ein neutraleres Bild auf die Wirklichkeit der JC-Verwaltung und zugleich auch ein hohes Interesse an einer konstruktiven Verwaltungspraxis, da die Kunden gesetzlich verpflichtet sind die Beratungspraxis der Jobcenter in Anspruch zu nehmen, wollen sie Grundsicherung vom Jobcenter erhalten. So geben die Interviewten an, dass sie sich qualifiziertere Berater wünschen, die Rahmenbedingungen schaffen, welche eine tiefere Bindung

zwischen Kunde und Berater möglich machen. Eine Beratungsevaluation durch beispielsweise einen standardisierten Fragebogen nach einem Beratungsgespräch, liefert den Beratern entscheidende Hinweise für eine konstruktive und angenehme Beratung.

Die Auswirkungen administrativer Rahmenbedingungen auf den Beratungsprozess können durch den einzelnen Berater nicht verhindert werden. Jedoch haben sie durch die lösungsorientierte Perspektive die Pflicht, die Kunden aufzuklären und ihnen bewusst zu machen, warum dies so geschieht, wenn beispielsweise die Öffnungszeiten nur einen begrenzten Publikumsverkehr zu lassen. Allerdings werden durch eine Implementierung lösungsorientierter Sichtweisen in die Verwaltungsstruktur der Jobcenter sukzessiv bürokratische Verfahren verändert oder sogar verbessert werden.

Eine Interviewte weist darauf hin, dass aber auch die Kunden in einer gewissen Pflicht gegenüber einem erfolgreichen Beratungsverlauf stehen. So ist das Beratungsgespräch in gewissem Maße einem Bewerbungsgespräch gleichzusetzen und fordert damit auch ein entsprechendes repräsentatives Auftreten der Kunden.

In vielerlei Hinsicht ist der Bezug von Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts nur eine zwischen Episode auf dem Weg zur Verwirklichung der eigenen Vision des Kunden, auch dies wird aus den Aussagen der Interviewten deutlich. Sie sind also keine Sozialschmarotzer oder Sozialleistungsmisbraucher, wenn sie nicht auf die entsprechenden Vorschläge der Berater eingehen, sondern möchten dabei unterstützt werden, ihre eigene Vision von einem selbstständigen und selbstgerechten Leben zu verwirklichen. Die bürokratische Verfasstheit der BRD ist bei der Realisierung dieses lösungsorientierten Paradigmas eine Herausforderung für Entscheidungsträger auf administrativer Ebene.

Leider führen dabei betriebswirtschaftliche und ökonomisierte Verwaltungsanweisungen zu seltsamen Praktiken. Die Darstellung einer Interviewten über die Auswirkungen des Kostendrucks auf die Bewilligung von Sozialleistungen ist unter dem Aspekt der Gesetzmäßigkeit von Verwaltungshandeln eine traurige Entwicklung, welche aus lösungsorientierter Sicht ei-

ner dringenden Behebung bedarf. Sollte diese Praxis weitergeführt werden, wird das Vertrauen der Leistungsempfänger in die Beratung der Jobcenter und auch anderer Institutionen stetig abnehmen. Dieser Entwicklung muss durch Transparenz, einen offenen Dialog zwischen den Akteuren und Überarbeitung bürokratischer Normen Einhalt geboten werden.

## **10.2 Stellungnahme des Verfassers**

Die hier aufgezeigten Perspektiven lösungsorientierter Beratung mögen sich für den Leser als träumerisch oder idealistisch darstellen. Diesem Eindruck ist es schwer zu widersprechen. Dennoch möchte der Umstand betont werden, dass eine Aufmerksamkeitsverschiebung egal in welche Richtung, Auswirkung auf Realitätskonstruktionen hat.

Eine Implementierung lösungsorientierter Verfahren und die damit einhergehende lösungsorientierte Haltung, schafft lösungsorientiertes Denken. Dieses Denken formt das Handeln der Berater und zugleich auch deren Umgang mit den Kunden. Genau hier liegt das Ziel der lösungsorientierten Beratung in der Begleitung von Kunden des Jobcenters.

Die Notwendigkeit ergibt sich aus der Tatsache, dass das Jobcenter eine Institution ist, welche hohen Einfluss auf die Lebenswelt der Kunden hat. Die Abhängigkeit der Hilfeempfänger, verschafft der Institution eine hohe Macht über die Wirklichkeit der Leistungsbezieher. Das Jobcenter hat Einfluss auf die finanzielle Versorgung, dadurch nimmt sie Einfluss auf das körperliche und somit auch auf das seelische und geistige Empfinden ihrer Kunden. Dieses Empfinden formt wiederum ihr Denken, ihr Handeln und auch ihre Wirklichkeit.

Eine lösungsorientierte Praxis innerhalb der Verwaltungstätigkeit der Jobcenter, nimmt direkten Einfluss auf die Realitätskonstruktionen zig Millionen

deutscher Hilfebedürftiger, welche aufgrund biografischer Brüche, mangelnder Bildung und/oder aufgrund körperlicher, seelischer oder geistiger Beeinträchtigung, nicht fähig sind ihren Lebensunterhalt aus eigenen Mitteln zu bestreiten.

Lösungsorientierte Beratung im Zwangskontext der Begleitung von Kunden des Jobcenters hätte Einfluss auf die Entwicklung der Bundesrepublik Deutschland und somit auf das deutsche Volk. In diesem Land sind die kreative Schaffenskraft und das Vermögen Lösungen zu entwickeln sehr hoch ausgeprägt.

Die lösungsorientierte Beratung hat hier die Möglichkeit, diesem Geist zu einer Renaissance zu verhelfen und der gesamtgesellschaftlichen Bewusstlosigkeit Einhalt zu gebieten. Gewiss erfordert dies mutige Schritte der einzelnen administrativen Akteure. Jedoch wird sich ihr Bestehen auf diesen Positionen, schon bald an deren Taten für das Wohl der Gemeinschaft messen.

Der einzelne Berater hat aber bereits jetzt die Möglichkeit sich mit den Grundzügen lösungsorientierter Beratung zu beschäftigen und das eine oder andere Instrument in sein Methodenspektrum aufzunehmen. In diesem Sinne wird an den Berater im Jobcenter in Anlehnung an das Eingangszitat folgender Appell gerichtet:

*„Sapere aude! Habe Mut, Dich Deines eigenen Verstandes zu bedienen!”<sup>212</sup>*

---

<sup>212</sup> Zitat: Immanuel Kant (geb.: 22.04.1724, gest.: 12.02.1804, jeweils in Königsberg/Ostproußen), deutscher Philosoph der Aufklärung und Mitbegründer der modernen Philosophie

## 11. Eidesstattliche Erklärung

Hiermit versichere ich eidesstattlich, dass ich die vorstehende Bachelorarbeit selbständig verfasst und keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt habe. Die aus fremden Quellen direkt oder indirekt übernommenen Gedanken sind als solche kenntlich gemacht.

Die Arbeit war bisher in gleicher oder ähnlicher Fassung noch nicht Bestandteil einer Studien- oder Prüfungsleistung.

**Unterschrift:**

**Ort, Datum:**

\_\_\_\_\_

Goslar, den 12. Juni 2014

Daniel Becker

## 11. Literatur- und Quellenverzeichnis

### 11.1 Literaturquellen

**Bäcker, G.:** SGB II: Grundlagen und Bestandsaufnahme, In: Klute, J., Kotlenga S. (Hrsg.): Sozial- und Arbeitsmarktpolitik nach Hartz – Fünf Jahre Hartzreformen: Bestandsaufnahme – Analysen – Perspektiven, Göttingen, 2008, S. 20 – 42

**Bamberger, G. G.:** Lösungsorientierte Beratung – Praxishandbuch, 3., vollständig überarbeitete Auflage 2005, Weinheim, Basel, 2005

**Conen, M.-L. & Cecchin, G.:** Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? – Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten, Dritte Auflage, Heidelberg, 2011

**De Jong, P., Berg, I. K.:** Lösungen (er)finden – Das Werkstattbuch der lösungsorientierten Kurztherapie, 6., verbesserte und erweiterte Auflage 2008, Dortmund, 2008

**De Shazer, S.:** „... Worte waren ursprünglich Zauber“, Dortmund, 1996

**Fahlbusch, J. I.:** Träger der Grundsicherung, In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit, 7.Auflage, 2011, S. 906 & 907

**Gerhardt, K.-U.:** Hartz plus – Lohnsubventionen und Mindesteinkommen im Niedriglohnssektor, Wiesbaden, 2006

**Hammel, M.:** Sozialleistungsmissbrauch, In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit, 7.Auflage, 2011, S. 829

**Hargens, J.:** Lösungsorientierte Therapie ... – ... was hilft wenn nichts hilft ... Anregungen, Erfahrungen, Ideen, 2. Auflage 2010, Dortmund, 2010

**Kähler, H. D.:** Zwangskontexte in der sozialen Arbeit, In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit, 7.Auflage, 2011, S. 1005

**Klute, J., Kotlenga S. (Hrsg.):** Sozial- und Arbeitsmarktpolitik nach Hartz – Fünf Jahre Hartzreformen: Bestandsaufnahme – Analysen – Perspektiven, Göttingen, 2008

**Lamnek, S.:** Qualitative Sozialforschung, Lehrbuch, 5., überarbeitete Auflage, Weinheim & Basel, 2010

**Neuffer, M.:** Case Management, In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit, 7.Auflage, 2011, S. 147 & 148

**Roth, W.:** Gesetzmäßigkeit der Verwaltung, In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit, 7.Auflage, 2011, S. 365

**Rudolph C., Niekant R. (Hrsg.):** Hartz IV – Zwischenbilanz und Perspektiven, Münster, 2007

**Sparrer, I.:** Wunder, Lösung und System – Lösungsfokussierte Systemische Strukturaufstellungen für Therapie und Organisationsberatung, Fünfte, überarbeitete Auflage, Heidelberg, 2009

**von Lüde, Rolf:** Bürokratie, In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (Hrsg.): Fachlexikon der Sozialen Arbeit, 7.Auflage, 2011, S. 829

**Walter, J. L., Peller, J. E.:** Lösungs-orientierte Kurztherapie – Ein Lehr- und Lernbuch, 3. Auflage 1996, Dortmund, 1996

## 11.2 Internetquellen

**Fdi/Dpa:** Hartz-IV-Aufstocker: Reguläre Jobs reichen immer seltener zum Leben, URL: <http://www.spiegel.de/wirtschaft/soziales/aufstocker-zahl-der-hartz-iv-empfaenger-mit-regulaeren-jobs-steigt-a-898656.html> (Zugriff: 08. April 2014)

**DBSH,** Deutscher Berufsverband für Soziale Arbeit e.V.: Berufsethische Prinzipien des DBSH, URL: <http://www.dbsh.de/beruf/berufsethik/berufsethische-prinzipien.html> (Zugriff: 30. Mai 2014)

## **13. Anhang**

### **13.1 Daten-CD**

## 13.2 Interviewleitfaden

Leitfrage:

Welchen Nutzen hat lösungsorientierte Beratung im Zwangskontext der Begleitung von „Kunden“ des Jobcenters?

1. Kategorie: Synchronisation

- a. Inwieweit ist es dem Berater geglückt, dass Sie sich ihm öffnen konnten?
- b. Inwiefern haben Ihre Erwartungen vor der Beratung mit der tatsächlich erlebten übereingestimmt?
- c. Woran konnten Sie feststellen, dass der Berater und Sie an einem gemeinsamen Ziel arbeiten?

Ad-Hoc:

- d. Erläutern Sie, ob Sie sich von Berater verstanden gefühlt haben!

2. Kategorie: Lösungsvision und Lösungsverschreibung

- a. Beschreiben Sie, inwieweit der Berater Ihre persönlichen Wünsche berücksichtigt hat!
- b. Inwieweit hat der Berater Ihre persönlichen Fähigkeiten und Stärken erkannt und zu nutzen gewusst?
- c. Erläutern Sie, inwieweit der Berater Sie unterstützte, Ihre persönlichen Wünsche in die Tat umzusetzen!

Ad-Hoc:

- d. Beschreiben Sie, inwiefern der Berater Ihnen mehrere Hilfsangebote dargelegt hat!

3. Kategorie: Lösungsevaluation und Lösungssicherung:

- a. Erklären Sie, wie der Berater erreichte, Sie zu würdigen, zu wertschätzen und/oder zu komplementieren!

- b. Inwieweit verspürten Sie Zwang in der Beratung und den sich daraus entwickelnden Maßnahmen?
- c. Inwiefern empfanden Sie die Beratung als hilfreich?

Ad-Hoc:

- d. Beschreiben Sie, inwieweit der Berater es erreichte, den Beratungsprozess für Sie nachvollziehbar zu gestalten!
- e. Skizzieren Sie, inwieweit der Berater die Maßnahmen geändert hat, wenn sie nicht zielführend waren!
- f. Erläutern Sie, inwieweit Sie den Berater überhaupt als Berater wahrgenommen haben!

### 13.3 Kurzfragebogen

Alter:

---

Geschlecht:

---

Familienstand:

---

Grund für die Hilfebedürftigkeit:

---

Beginn der Hilfebedürftigkeit:

---

Ende der Hilfebedürftigkeit:

---

Wunsch an die Beratung:  
(Ziel/Vision)

---

Erlerner Beruf:

---

Derzeitiger Beruf:

---

Wunschberuf:

## 13.4 JC-Einladungsschreiben

# jobcenter

Goslar

Jobcenter Goslar, Robert Koch Str. 11, 38642 Goslar

DV 03 0,60 Deutsche Post 

\*27A  
Herrn  
38642 Goslar

Ihr Zeichen:  
Ihre Nachricht:  
Mein Zeichen: 461 B-227A  
(Bei jeder Antwort bitte angeben)

Name: Frau H  
Durchwahl: 05321 557  
E-Mail: @jobcenter-go.de  
Datum: März 2014

---

### Einladung

Sehr geehrter Herr

bitte kommen Sie zum unten angegebenen Termin in das  
**Jobcenter Goslar, Robert Koch Str. 11, 38642 Goslar.**

Ihre Termindaten:

Datum	<b>Freitag, den</b>	<b>April 2014</b>
Uhrzeit	<b>um 09:15 Uhr</b>	
Raum		

ich möchte mit Ihnen Ihre aktuelle berufliche Situation besprechen.

Dies ist eine Einladung nach § 59 Zweites Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) in Verbindung mit § 309 Abs. 1 Drittes Buch Sozialgesetzbuch (SGB III).

Wenn Sie ohne wichtigen Grund dieser Einladung nicht Folge leisten, wird Ihr Arbeitslosengeld II bzw. Sozialgeld um 10 Prozent des für Sie nach § 20 Zweites Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) maßgebenden Regelbedarfs für die Dauer von drei Monaten gemindert.

Beachten Sie bitte unbedingt auch die nachfolgende Rechtsfolgenbelehrung und die weiteren Hinweise.

Unter bestimmten Voraussetzungen können notwendige Reisekosten erstattet werden. Für weitere Informationen wenden Sie sich bitte an Ihr Jobcenter. Bitte bringen Sie auch Ihren Personalausweis oder Reisepass mit.

Mit freundlichen Grüßen  
Im Auftrag

H

Dieses Schreiben wurde mit Hilfe einer elektronischen Datenverarbeitungsanlage gefertigt und ist deshalb nicht unterschrieben. Für seine Rechtswirksamkeit ist die Unterschrift nicht erforderlich.

<b>Postanschrift</b> Jobcenter Goslar Robert Koch Str. 11 38642 Goslar	<b>Bankverbindung</b> BA-Service-Haus Bundesbank BLZ: 76000000 Kto.Nr.: 76001617 BIC: MARK2133 IBAN: DE50760000000076001617 Internet: www.arbeitsagentur.de	<b>Öffnungszeiten</b> Mo.- Mi. 08.00-12.30 Uhr Do. 08.00-12.30 Uhr und 14.00-18.00 Uhr Fr. 08.00-12.30 Uhr
---	--	--

**Rechtsfolgenbelehrung, Rechtsbehelfsbelehrung und weitere Hinweise:**

**Rechtsfolgenbelehrung:**

1. Eine Verletzung der Meldepflicht nach § 59 SGB II i.V.m. § 309 SGB III liegt vor, wenn Sie der Aufforderung Ihres zuständigen Jobcenters, sich persönlich zu melden oder zu einem ärztlichen oder psychologischen Untersuchungstermin zu erscheinen, nicht nachkommen.
2. Bei einer Verletzung der Meldepflicht wird das Arbeitslosengeld II bzw. Sozialgeld um 10 Prozent des für Sie maßgebenden Regelbedarfs zur Sicherung des Lebensunterhaltes nach § 20 SGB II gemindert.
3. Minderung und Wegfall dauern drei Monate und beginnen mit dem Kalendermonat nach Zustellung des entsprechenden Bescheides über die Sanktionen (§ 31b SGB II). Während dieser Zeit besteht kein Anspruch auf ergänzende Hilfen nach dem Zwölften Buch Sozialgesetzbuch (Sozialhilfe).
4. Durch Verletzung der o.g. Pflichten können sich ggf. Überschneidungen der Sanktionszeiträume ergeben (Beispiel: 10 Prozent Minderung aufgrund erster Verletzung der Meldepflicht vom 01.05. bis 31.07. und 10 Prozent Minderung aufgrund einer weiteren Verletzung der Meldepflicht vom 01.06. bis 31.08. --> Überschneidung vom 01.06. bis 31.07. mit insgesamt 20 Prozent Minderung).
5. Minderungen wegen Meldepflichtsverletzungen treten zu Minderungen nach § 31 SGB II hinzu (Beispiel: 10 Prozent Minderung aufgrund Verletzung der Meldepflicht vom 01.05. bis 31.07. und 30 Prozent Minderung aufgrund einer Verletzung der Grundpflichten vom 01.05. bis 31.07. --> vom 01.05. bis 31.07. insgesamt 40 Prozent Minderung).
6. Bei einer Minderung des Arbeitslosengeldes II um mehr als 30 Prozent des maßgebenden Regelbedarfs können auf Antrag ergänzende Sachleistungen oder geldwerte Leistungen erbracht werden. Diese sind grundsätzlich zu erbringen, wenn minderjährige Kinder in der Bedarfsgemeinschaft leben. Beachten Sie aber, dass Sie vorrangig Ihr Einkommen und verwertbares Vermögen zur Sicherung des Lebensunterhaltes einsetzen müssen.

**Rechtsbehelfsbelehrung**

Gegen diese Aufforderung können Sie innerhalb eines Monats nach Bekanntgabe Widerspruch erheben. Der Widerspruch ist schriftlich oder zur Niederschrift bei der oben genannten Stelle einzulegen.

**Hinweis:**

Auch wenn Sie Widerspruch erheben, sind Sie verpflichtet, der Meldeaufforderung nachzukommen. Ein Widerspruch hat keine aufschiebende Wirkung (§ 39 Nr. 4 SGB II). Bitte beachten Sie daher, dass trotz eines Widerspruchs die oben beschriebenen Rechtsfolgen eintreten, wenn Sie ohne wichtigen Grund der Meldeaufforderung nicht nachkommen und der Widerspruch keinen Erfolg hat.

Die maßgeblichen gesetzlichen Vorschriften können Sie bei Ihrem Jobcenter einsehen.

033558

## 13.5 JC-Eingliederungsvereinbarung

Seite 1 von 4

**Jobcenter Goslar**  
Robert-Koch Str 11  
38642 Goslar

Herrn  
38642 Goslar

Kundennummer: 227A  
BG-Nummer: 22702BG

Ersteller: Frau H  
Team: Team 4  
Telefon: 05321 557  
E-Mail: @jobcenter-ge.de

Erstellt am: 05.05.2014

### Eingliederungsvereinbarung

<b>zwischen</b>	Herrn
<b>und</b>	Jobcenter Goslar
<b>gültig bis</b>	04.11.2014 soweit zwischenzeitlich nichts anderes vereinbart wird

**Ziel(e)**  
Beendigung bzw. Verringerung des ALG II-Bedarfes durch Aufnahme einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung

**1. Unterstützung durch Jobcenter Goslar**  
Zuweisung zum Projekt 50TOP! „Testen- Orientieren- Potenziale nutzen“, für die Dauer des Projekts, zunächst bis 31.12.2015. Das Projekt findet im Rahmen des Bundesprogramms Perspektive 50plus- Beschäftigungspakte in den Regionen- statt.

Vermittlungsvorschläge  
Übermittlung von Stellenangeboten, sofern hier Stellenangebote vorliegen, auf die Ihr Bewerberprofil zutrifft.

**Bewerbungskosten - pauschal**  
Unterstützung der Bewerbungsbemühungen durch finanzielle Leistungen nach Maßgabe des § 16 Abs. 1 i.V.m. 44 SGB III. Pro vorgelegter schriftlicher Bewerbung (keine Onlinebewerbungen, nur für konkrete Stellenangebote) Erstattung von 5,- Euro Pauschale, bis maximal 150,- € innerhalb der nächsten 6 Monate.

**Fahrkosten - Vorstellungsgespräch**  
Unterstützung der Fahrkosten zu Vorstellungsgesprächen, wenn die Initiative hierfür vom Arbeitgeber hervorgeht (keine Erstattung bei Vorstellungen auf eigenen Wunsch, um z.B. Bewerbungsmappe abzugeben). Höhe der Übernahme  
•als Selbstfahrer: 0,20 €/km für Hin- u. Rückfahrt, die kürzeste Strecke laut Routenplaner wird berücksichtigt.  
•mit Öffentlichen Verkehrsmitteln: in Höhe der Fahrkarte 2. Klasse  
•notwendige Übernachtungskosten können in Höhe von maximal 50,-€ pro Übernachtung übernommen werden (tatsächliche Kosten sind zu belegen)

**Fahrkosten - allgemein**  
Übernahme von notwendigen Fahrkosten zur Einhaltung von Beratungsgesprächen im Jobcenter oder Teilnahme an vereinbarten Terminen bei Dritten (Ärztlicher Dienst,

**1. Fortsetzung der Unterstützung durch Jobcenter Goslar**

Psychologischer Dienst, Info-Gespräche bei Bildungsträgern).

**Vermittlungsgutschein**

Aushändigung eines Vermittlungsgutscheines für die Inanspruchnahme eines privaten Arbeitsvermittlers.

**betriebliche MAG**

Förderung einer notwendigen betrieblichen Maßnahme bei einem Arbeitgeber (Praktikum, Probearbeiten) nach vorheriger Beantragung. Die Genehmigung (Zuweisung) ist vor Beginn beim persönlichen Ansprechpartner einzuholen.

**2. Bemühungen von**

Teilnahme am Projekt 50TOP! „Testen- Orientieren- Potenziale nutzen“, für die Dauer des Projekts, zunächst bis 31.12.2015. Das Projekt findet im Rahmen des Bundesprogramms Perspektive 50plus- Beschäftigungspakte in den Regionen- statt.

Zu Ihren Mitwirkungspflichten während der Projektteilnahme zählen hierbei:

- Persönliche Vorsprache nach Aufforderung, auch bei am Projekt beteiligten Trägern und Institutionen
- Die Einhaltung der vereinbarten Termine
- Aktive Mitwirkung bei allen auf die berufliche Eingliederung abzielenden Leistungen. Hierzu gehört neben der Teilnahme an Qualifizierungsinhalten auch die Annahme von Arbeitsangeboten, die durch die Träger unterbreitet wurden. Der Träger ist verpflichtet Ihnen nur zumutbare Angebote zu unterbreiten.
- Aktive Mitwirkung bis zum Ende der Zuweisungsdauer

**Bewerbungen**

Anfertigung von mind. 2 schriftl. Bewerbungen pro Monat, auch um befristete Stellen, auch bei Zeitarbeitsfirmen; Nachweis über die Anfertigung ist alle 3 Monate, spätestens zum Termin der Einladung beim Ansprechpartner erforderlich. Als Nachweis sind Durchschriften der gefertigten Bewerbungen vorzulegen, vom Arbeitgeber bestätigte persönliche Vorsprachen, Postquittungen für die Versendung der Bewerbungsmappen. Sämtliche Bewerbungen sind auf ausgeschriebene Stellen oder Veröffentlichungen in Tageszeitung / Internet zu leisten. Als Nachweis ist die Stellenanzeige auszudrucken oder das Inserat der Zeitung beizulegen. Wenn Sie diese Pflicht aus Ihrer Eingliederungsvereinbarung ohne wichtigen Grund verletzen, wird Ihr Arbeitslosengeld II um 30% Ihrer Regelleistung nach § 20 SGB II für die Dauer von drei Monaten abgesenkt.

Unverzügliche Bewerbung auf von des JC / Agentur für Arbeit übermittelte Stellenangebote, spätestens jedoch am 3. Tag nach Erhalt des Stellenangebotes u. unmittelbare Mitteilung des Ergebnisses der Bewerbung nach Bekanntwerden.

Wenn Sie diese Pflicht aus Ihrer Eingliederungsvereinbarung ohne wichtigen Grund verletzen, wird Ihr Arbeitslosengeld II um 30% Ihrer Regelleistung nach § 20 SGB II für die Dauer von drei Monaten abgesenkt.

**weitere Bemühungen**

Nutzung des Internets, einschließlich aller möglichen Plattformen, zur Realisierung eines neuen Beschäftigungsverhältnisses. Ebenso sind die Presse und Gelbe Seiten etc. mit einzubeziehen.

Sofortige Mitteilung bei Veränderungen in den persönlichen oder wirtschaftlichen Veränderungen.

Die Gültigkeit gilt solange, wie bei Ihnen die Voraussetzungen für den Bezug von Arbeitslosengeld II vorliegen. Dazu müssen Sie insbesondere hilfebedürftig sein. Entfällt Ihre Hilfebedürftigkeit, sind beide Parteien nicht mehr an den Inhalt gebunden. Eine gesonderte Aufhebung ist in diesem Fall nicht erforderlich.

Liegen alle Anspruchsvoraussetzungen für den Bezug von Arbeitslosengeld II durchgängig vor, so endet die Gültigkeit automatisch mit Ablauf (siehe Datum „gültig bis“).

Soweit eine Anpassung erforderlich ist, endet die Gültigkeit mit dem Abschluss der neuen Eingliederungsvereinbarung.

Mit dieser Eingliederungsvereinbarung nach § 15 SGB II wird die gemeinsam zwischen Ihnen und Ihrem Jobcenter erarbeitete Strategie zu Ihrer Eingliederung in Arbeit geregelt. Diese Eingliederungsvereinbarung stellt einen öffentlich-rechtlichen Vertrag i. S. d. §§ 53 ff. SGB X dar. Die Eingliederungsvereinbarung ist daher schriftlich zu schließen und durch beide Vertragsparteien zu unterschreiben (§ 56 SGB X). Die Eingliederungsvereinbarung ist für beide Vertragsparteien verbindlich, d. h. im Fall der Nichteinhaltung der Eingliederungsvereinbarung kann sich jede Vertragspartei auf die geregelten Inhalte berufen.

Sollte aufgrund von wesentlichen Änderungen in Ihren persönlichen Verhältnissen eine Anpassung der vereinbarten Maßnahmen und Pflichten erforderlich sein, sind sich beide Vertragsparteien darüber einig, dass eine Abänderung dieser Eingliederungsvereinbarung erfolgen wird. Das gleiche gilt, wenn sich herausstellt, dass das Ziel der Integration in den Arbeitsmarkt nur aufgrund von Anpassungen und Änderungen dieser Vereinbarung erreicht bzw. beschleunigt werden kann.

Haben die Verhältnisse, die für die Festsetzung des Vertragsinhalts maßgebend gewesen sind, sich seit Abschluss des Vertrages so wesentlich geändert, dass einer Vertragspartei das Festhalten an der ursprünglichen vertraglichen Regelung nicht zuzumuten ist, so kann diese Vertragspartei eine Anpassung des Vertragsinhalts an die geänderten Verhältnisse verlangen oder, sofern eine Anpassung nicht möglich oder einer Vertragspartei nicht zuzumuten ist, den Vertrag kündigen (§ 59 Abs. 1 Satz 1 SGB X). Ihr Jobcenter kann gemäß § 59 Abs. 1 Satz 2 SGB X den Vertrag auch kündigen, um schwere Nachteile für das Gemeinwohl zu verhüten oder zu beseitigen. Die Kündigung bedarf der Schriftform und soll begründet werden (§ 59 Abs. 2 SGB X).

#### Rechtsfolgenbelehrung:

Die §§ 31 bis 31b Zweites Buch Sozialgesetzbuch (SGB II) sehen bei Verstößen gegen die in der Eingliederungsvereinbarung festgelegten Pflichten Leistungsminderungen vor. Das Arbeitslosengeld II kann danach - auch mehrfach nacheinander - gemindert werden oder vollständig entfallen.

Wenn Sie erstmals gegen die mit Ihnen vereinbarten Eingliederungsbemühungen verstoßen (siehe Nr. 2. Bemühungen des Kunden), wird das Ihnen zustehende Arbeitslosengeld II um einen Betrag in Höhe von 30 Prozent des für Sie maßgebenden Regelbedarfs zur Sicherung des Lebensunterhalts nach § 20 SGB II gemindert.

Vorsorglich wird darauf hingewiesen, dass bei einem wiederholten Verstoß gegen die mit Ihnen vereinbarten Bemühungen das Ihnen zustehende Arbeitslosengeld II um einen Betrag in Höhe von 60 Prozent des für Sie maßgebenden Regelbedarfs gemindert wird. Die Kosten der Unterkunft und Heizung werden dann in der Regel direkt an Ihren Vermieter oder einen sonstigen Empfangsberechtigten gezahlt.

Bei weiteren wiederholten Pflichtverstößen entfällt Ihr Arbeitslosengeld II vollständig.

Die Minderung dauert drei Monate (Sanktionszeitraum) und beginnt mit dem Kalendermonat nach Zugang des Sanktionsbescheides. Während dieser Zeit besteht kein Anspruch auf ergänzende Hilfen nach dem Zwölften Buch Sozialgesetzbuch (Sozialhilfe).

Leistungsminderungen treten nicht ein, wenn Sie einen wichtigen Grund für Pflichtverstoß darlegen und nachweisen können. Ein nach Ihrer Auffassung wichtiger Grund, der jedoch nach objektiven Maßstäben nicht als solcher anerkannt werden kann, verhindert nicht den Eintritt der Leistungsminderung.

#### Wichtige Hinweise:

Sanktionszeiträume aufgrund der Verletzung von Meldepflichten und Verstößen gegen vereinbarte Eingliederungsbemühungen können sich überschneiden. In den Überschneidungsmonaten werden die Minderungsbeträge addiert.

Führen die Leistungsminderungen dazu, dass kein Arbeitslosengeld II mehr gezahlt wird, werden auch keine Beträge zur Kranken- und Pflegeversicherung abgeführt. Der Versicherungsschutz bleibt dennoch erhalten, anfallende Beiträge müssen Sie jedoch selbst zahlen. Sind Sie hierzu nicht in der Lage, entstehen Beitragsrückstände, die jedoch für die Dauer der Hilfebedürftigkeit keine negativen Auswirkungen hinsichtlich der Leistungen durch die

gesetzliche Kranken-/Pflegeversicherung haben.

Bei einer Minderung des Arbeitslosengeldes II um mehr als 30 Prozent des maßgebenden Regelbedarfs können auf Antrag ergänzende Sachleistungen oder geldwerte Leistungen erbracht werden. Diese sind grundsätzlich zu erbringen, wenn minderjährige Kinder im Haushalt leben. Beachten Sie aber, dass Sie vorrangig Ihr Einkommen und verwertbares Vermögen zur Sicherung des Lebensunterhaltes einsetzen müssen.

Bei einer Gewährung von Sachleistungen oder geldwerten Leistungen werden Beiträge zur Kranken- und Pflegeversicherung weiterhin erbracht.

Den vereinbarten Eingliederungsbemühungen müssen Sie auch während eines Sanktionszeitraumes nachkommen, auch wenn Ihr Arbeitslosengeld II wegen eines Pflichtverstoßes vollständig weggefallen ist.

Auch die Verpflichtung, sich bei der im Briefkopf genannten Stelle persönlich zu melden oder auf Aufforderung zu einer ärztlichen oder psychologischen Untersuchung zu erscheinen, bleibt während des Sanktionszeitraumes bestehen.

Die maßgeblichen gesetzlichen Vorschriften können Sie bei der im Briefkopf genannten Stelle einsehen.

Hinweise bei Aufenthalt außerhalb des zeit- und ortsnahen Bereiches (Ortsabwesenheit):

Halten Sie sich innerhalb des zeit- und ortsnahen Bereiches auf, muss sichergestellt sein, dass Sie persönlich an jedem Werktag an Ihrem Wohnsitz oder gewöhnlichen Aufenthalt unter der von Ihnen benannten Anschrift (Wohnung) durch Briefpost erreichbar sind. Zum zeit- und ortsnahen Bereich gehören für Sie alle Orte in der Umgebung Ihres Jobcenters, von denen Sie in der Lage sind, Vorsprachen täglich wahrzunehmen.

Sie sind verpflichtet bei einer Ortsabwesenheit (Aufenthalt außerhalb des zeit- und ortsnahen Bereiches) vorab die Zustimmung des persönlichen Ansprechpartners einzuholen.

Bei einer nicht genehmigten Ortsabwesenheit entfällt der Anspruch auf Leistungen der Grundsicherung für Arbeitsuchende (SGB II) auch bei nachträglichem Bekanntwerden. Eine nachträgliche Genehmigung ist im begründeten Einzelfall möglich. Wird ein genehmigter auswärtiger Aufenthalt unerlaubt verlängert, besteht ab dem ersten Tag der unerlaubten Ortsabwesenheit kein Anspruch auf Leistungen. Weitere Informationen finden Sie Merkblatt "Arbeitslosengeld II / Sozialgeld".

Die Eingliederungsvereinbarung wurde mit mir besprochen. Ich bin mit den vereinbarten Aktivitäten einverstanden und verpflichte mich, diese einzuhalten. Ich habe ein Exemplar dieser Eingliederungsvereinbarung erhalten.

\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift  
ggf. gesetzliche/r Vertreter/in,  
nicht-erwerbsfähige/r Hilfebedürftige/r

05.2014  
\_\_\_\_\_  
Datum, Unterschrift Frau  
Vertreter/in Jobcenter Goslar

SGB II Jobcenter Goslar  
Robert-Koch Str 11  
38642 Goslar

## 13.6 Bestimmung und Definition relevanter Analyseeinheiten

### I. Strukturierung:

#### 1. Synchronisation:

##### a. Vertrauensbasis:

- „[...] In den meisten (.) oder sagen wir in der äh überwiegenden Zahl (-- ) der Beratungen (.) haben (.) die äh Damen versucht ein vertrauensvolles (-- ) Verhältnis aufzubauen und (-- ) ähm (.) es vermieden (-- ) eine (-- ) eine Drucksituation (-- ) mir gegenüber zu (-- ) ja (.) herbeizuführen (-- ) und insofern ist es dann auch recht gut gelungen, dass ich (-- ) ähm über meine (.) Biografie und meine (-- ) künftigen Pläne (-- ) offen sprechen konnte. (-- ) ähm eine Dame gab es, die hat von vornherein (-- ) ähm das Gefühl vermittelt, dass äh in ich einer defensiven (.) Situation bin und äh mich in verschiedenen (-- ) äh (-- ) ja in verschiedener Hinsicht ääh zu rechtfertigen habe.“ Transkript-LBJ\_2, Zeile 11 – 20
- „Also, wenn ich das ähm so direkt formulieren darf, wie es auch damals mein (.) mein Hintergrund war (-- ) es ist (.) ihm quasi nicht gelungen, (.) weil ich es auch nicht zugelassen habe. (-- ) Es (.) war meine Intention (.) darin (.) war (.) eben so wenig wie möglich (.) ähm (---) Öffnung wie möglich zuzulassen, (.) damit ich eben mein konkretes Ziel (.) ein Jahr (.) Hartz-IV zu beziehen (.) ohne irgendwelche (-- ) Gegenleistungen zu bringen (.) ähm durchsetzen kann (-- ) und (.) ähm (---) es ist mir (.) gelungen, dass ich mich eben nicht (.) so weit öffnen musste.“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 09 – 16
- „[...] man hört es ja immer (.) „Ich habe (-- ) ich kann es (.) ich kann's nicht mehr sehen (.) diese Hartz-IV-Empfänger, (.) die nicht mehr arbeiten wollen (.) und äh (.) obwohl sie könnten (.) und (.) trotzdem beziehen sie Leistungen und ich zahl Steuern

und pi pa po!“ (--). Das sind halt (.) äh solche Gründe, warum man (.) sich dann (.) nicht öffnet [...]“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 81 – 85

- „Der Ruf der (.) Bundesagentur für Arbeit (.) und auch der AR-GE (.) ist (.) bei den Hilfesuchenden, die Kunden genannt werden (--). zum Großteil negativ besetzt. (--). Ich habe (.) ein (.) neutrales, (.) gefasstes (.) Verhältnis (--). gehabt (.) zur (.) AR-GE, (--). als (.) ich (.) dort (.) tatsächlich saß, (.) wurde schon nach wenigen Sätzen klar, (--). dass ich vorverurteilt werde (.) und ähm (.) und nicht wirklich als Gegenüber (--). gewertschätzt oder gehört werde.“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 18 – 24

b. Verständnis für die Lebenslage der Kunden:

- „[...] also ich konnte (.) ähm immer wieder aufzeigen, dass (.) die (--). ähm Marktsituation sich so darstellt, dass so ein äh (.) schneller (.) Erfolg sich nicht einstellen kann. Das wurde durchaus auch verstanden und akzeptiert und auch (--). äh mit einer äh gewissen Geduld (--). jetzt schon seit geraumer Zeit begleitet. (--). Für mich ist es so, dass ähm ich ja durchaus Erfahrungen habe mit (.) ääh Selbstständigkeit und den Risiken, die damit verbunden sind und (.) demzufolge möchte ich (.) den Neuaufbau (.) äh so (---). gut abgewogen, wie es irgend geht (.) vollziehen. (.) Ja, und das ist (.) bei allen Chancen, die sich eröffnen (.) ääh (--). erfordert das eben auch (.) äh ein ein gewisses Maß an Absicherung und (--). äh ein schnelles Vorpreschen kann da eher (--). äh (--). ja unkalkulierbare Risiken in sich bürgen.“ Transkript-LBJ\_2, Zeile 59 – 70
- „[...] während (--). äh in der überwiegenden Zahl der anderen Beratungsgespräche, die das Verständnis für zunächst mal (--). ähm (.) den (.) den Schock, den ich durch meine (.) äh umfangreiche Insolvenz (.) äh erlitten habe den (.) in seiner Bedeutung zu erkennen und dann im weiteren Verlauf der Beratung auch (.) positiv auf (--). Lösungsansätze hinzuarbeiten. [...]“ Transkript-LBJ\_2, Zeile 171 – 176

- „[...] Es ist halt auch ähm (-- ) ne gewisse (---) es war absichtlich ne gewisse Distanz da, (.) sodass er mich nicht verstehen konnte, damit ich eben mein Ziel erreiche.“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 69 – 71
- „[...] Hätt ich ihm gesagt: „Pass auf, (-- ) ich möchte (.) ein Jahr lang (-- ) ähm (.) nachdem (.) Abitur einfach Freilauf haben und dafür möchte ich Leistungen beziehen (.) ich denke nicht, dass das irgendwie (.) mit meinem (-- ) Berater (.) äh möglich gewesen wäre.“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 86 – 90
- „Nicht sehr gut. (-- ) Zu Beginn (.) war (.) es so, (.) dass mir sehr viel Skepsis (.) wiederfahren ist, was meine Arbeitsunfähigkeit (.) betrifft. (-- ) Ähm (-- ) ich habe (-- ) sehr oft mich rechtfertigen müssen (.) für (-- ) ähm Zertifikate, die eigentlich kein Zweifel an der Glaubwürdigkeit meiner Arbeitsunfähigkeit ließen. (-- ) Derer (.) wurden (.) diverse Folgebescheinigungen beantragt (-- ) ähm ohne, dass man (.) mein Gesuch (.) um berufliche Neuorientierung (.) wirklich Gehör geschenkt hat.“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 9 – 15

c. Erwartungen gegenüber dem Berater und der Beratung:

- „[...] also ich habe an die Beraterin auch eher die (-- ) äh Anforderung gestellt (-- ) äh auf einem (.) auf einer vernünftigen Ebene mit mir umzugehen [...]“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 15 – 17
- „[...] und bin äh denk ich in allem positiv überrascht wurden. NICHT, (-- ) weil ich eine Stelle bekommen habe, (-- ) äh aber weil ich mich ernst genommen fühlte von der Beraterin.“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 27 – 29
- „Ja, ich äh bin ja jetzt schon (.) äh (.) ein paar Jahre im ALG-II-Bezug und äh (-- ) weiß von daher in aller Regel, was mich in diesen Gesprächen erwartet (-- ) und insofern war es nur zu Anfang (-- ) äh in den ersten Monaten äh des (-- ) äh dieses Hartz-IV-Status‘, dass ich von (-- ) ja von der ein oder anderen Frage überrascht wurde ansonsten (-- ) äh ist der Ablauf äh in aller Regel ähnlich.“ Transkript-LBJ\_2, Zeile 24 – 29

- „[...] ich hätte niemals gedacht, dass es ähm so (.) tiefgehend ist ähm diese (.) äh (.) die nicht die Beratung an sich, sondern eher das äh vorige Ablauf bevor man eben beraten wird (--)  
 ähm das hätte ich eben (.) hm nicht so erwartet eben das Freimachen quasi vor (.) vor (.) dieser (.) Institution (--)  
 ansonsten (.) ähm (--)  
 spra entsprach es wirklich den Erwartungen (.) also (.) ich konnte meine wünsche äußern (.) und ähm (--)  
 ich wurde auch (.) eingehend sogar in der (.) Hinsicht beraten.“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 31 – 37

d. Kooperationsbasis:

- „[...] wir haben uns sozusagen beide (---) darin wiedergefunden, (--)  
 dass wir (.) uns nett miteinander unterhalten, aber mit wenig Aussicht auf Erfolg.“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 38 – 40
- „[...] Wie gesacht: Wir waren uns darüber einig, dass es wahrscheinlich so wie so wenig Sinn hat. (--)  
 Also (---) Ich glaube sie hat sich (.) nicht so ganz tief (---) ääh (--) hinein gearbeitet um (.) nun wirklich noch den letzten Job (--)  
 äh äh oder die letzte Stellung für mich zu finden [...]“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 70 – 73
- „[...] die äh Zielvorstellungen sind (.) sind (.) äh persé (--)  
 nicht (--)  
 nicht identisch. (.) Also für mich ist es so, (.) dass ich nach meiner (--)  
 ähm (--) äh Betriebs- und Privatinsolvenz (--)  
 ähm (--) inzwischen ein (.) Weg gefunden habe, mich in (.) eine Selbstständigkeit (--)  
 äh hinein zu entwickeln, (.) die aber nach aller Erfahrung (--)  
 äh noch (.) eine (--)  
 lange Zeit der der unterstützenden Begleitung erfordert. (--)  
 Die äh Sch Perspektive, die sich mir eröffnet (.) jetzt mit Mitte fünfzig (--)  
 ist (--)  
 für mich inhaltlich sehr interessant, aber (.) wirtschaftlich (.) nicht (--)  
 nicht schnell äh umzusetzen, das heißt, (.) dass ich (.) davon ausgehe noch eine ganze Weile im ALG-Zug äh im ALG-II-(.)  
 Bezug, beziehungsweise, in äh in der Situation, dass gewisse (.)  
 Teile an Unterstützung gewährt werden, dass ich in dieser Situation verbleiben muss. (--)  
 Das Interesse der Beraterin (--)  
 ist äh naturgegeben (.) ja so, dass dieser (--)  
 ähm Zustand sich (.) baldmöglichst ändert, das heißt, dass ich aus den staatlichen

Zuwendungen entlassen werde.“ Transkript-LBJ\_2, Zeile 42 – 56

- „[...] das gemeinsame Ziel ist äh (-- ) um es offen zu sagen, ja einfach immer nur äh das finanzielle Ziel (.) und ähm (.) wir konnten (-- ) insofern glaub ich kein gemeinsames Ziel (.) finden, (-- ) denn (-- ) ich habe mein Ziel durchgesetzt, dass ich eben dieses Jahr, was ich haben wollte äh vollends bezahlt bekommen habe, außer gewisse Zusatzleistungen, die ich eben nicht bekommen habe (-- ) und er hat es innerhalb diesen Jahres NICHT geschafft (.) mich (.) äh (-- ) irgendwie weiter zu vermitteln. Ich denke, dass (.) unsere (.) Ziele da (.) sich nicht überschneiden haben.“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 43 – 50
- „Das Ziel meines (-- ) ersten Beraters (-- ) war (.) mich (.) schnellstmöglichst wieder aus dem Raum (.) zu (.) befördern. (.) Das war meine (.) Wahrnehmung. (-- ) Zugehört hat er mir (.) widerwillig (-- ) und (.) meine Fragen (.) nicht (.) oder sehr knapp (.) beantwortet. [...]“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 40 – 43

## 2. Lösungsvision und Lösungsverschreibung:

### a. Suche nach der Vision des Kunden:

- „[...] Also, ich wurde regelmäßig gefragt, äh in welchen Sparten ich ähm (.) eine Ausbildung beginnen möchte, ein (.) Studium beginnen möchte, (-- ) was es (.) sonst für (.) Möglichkeiten nebenjobtechnisch gibt und (.) habe auch sehr viel Infomaterial bekommen [...]“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 97 – 100

### b. Erkennen und Nutzen der Ressourcen der Kunden:

- „Ähm ja, ich ich denke schon, dass immer wieder der Versuch äh da war äh (-- ) diese Stärken zu berücksichtigen, allerdings (.) ähm (.) es ist die Frage, wie können sie in der aktuellen (-- ) äh Marktsituation (-- ) äh eingesetzt werden. Also (-- ) äh eine (-- ) äh Vermittlung in ein (.) versicherungspflichtiges äh Arbeitsverhältnis (-- ) scheint (-- ) meiner derzeitigen Beraterin (.) auch relativ unwahrscheinlich (.) und insofern (.) versucht sie (.) mich in

meinen (.) Bemühungen (.) in eine (.) erneute Selbstständigkeit aufzubauen (-- ) äh insofern unterstützt sie mich (.) darin. (.) Ja? Also alle (.) Qualifikationen (.) äh also alle Aspekte (.) sagen wir dieser Qualifikationen (.) kann sie sicherlich (-- ) auch (.) nicht überschauen, (-- ) aber ich denke im Rahmen ihrer (-- ) äh Erfahrungen, (.) ihrer Beratungserfahrungen versucht sie schon (-- ) dieses wahrzunehmen, (.) was an Potenzial (-- ) sich bietet.“  
Transkript-LBJ\_2, Zeile 97 – 108

- „Also er hat meine Fähigkeiten nicht erkannt. Ich hab ihn ja die ganze Zeit belogen ((lacht)) quasi. Ähm ((räuspert) (---) ähm (3s) Ich denke, (---) dass er (2s) soweit ist er gar nicht auf meine Person eingegangen. [...]“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 112 – 114

c. Hilfestellung bei der Verwirklichung der Visionen der Kunden:

- „[...] Zum Beispiel hat Sie mir angeboten (-- ) äähm (.) bestimmte Informationsmaterialien (-- ) ääh (.) über den Verein, in dem ich mich ehrenamtlich engagiere (-- ) ääh (.) weiter zu geben an [...] Kunden.“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 87 – 90
- „Hm, ja es gab von Zeit zu Zeit (.) ähm Chancen (-- ) ähm (-- ) Betriebspraktika (-- ) durchzuführen. Ähm im Sinne einer (-- ) Auffrischung (.) meiner (-- ) im im Bereich (-- ) Marketing, Kommunikation und so weiter. (-- ) ähm das ist (-- ) in (.) der Regel befürwortet worden und in zwei Fällen wurde das auch durch (-- ) äh finanzielle (.) Unterstützung dieser (.) Teilzeitmaßnahmen äh (.) gefördert. (-- ) Ja, also insofern (.) konnte ich (-- ) in diesem Punkt (-- ) meine Wünsche recht gut (-- ) äh kommunizieren und auch (.) deutlich machen.“ Transkript-LBJ\_2, Zeile 83 – 90
- „[...] und ähm (.) wurde eben auch bei dem bei dem Erst(.)interview [...] eingehend befragt, was ich machen möchte und ich denke (.) diese Wünsche wurden sogar (-- ) weitestgehend alle berücksichtigt und es wurden (-- ) sogar für die Wünsche, (-- ) die ich dort angegeben habe (-- ) teilweise auch fälschlicherweise, um einfach nur [...] irgendwie ne Möglichkeit

zu haben, mit'n (.) da mitreinzurutschen, [...] weitestgehend sogar erfüllt.“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 100 – 109

- „Die Berater (.) haben (.) mir (-- ) keine Informationen darüber zukommen lassen, dass ich jederzeit (-- ) ähm (.) unabhängig von (.) ihrer eigenen Einschätzung (.) einen (.) Antrag (.) stellen kann auf (.) berufliche Rehabilitation. (-- ) Das habe ich nach über (.) sieben Monaten (.) Verzögerungstaktiken, so nenne ich das, (.) selber (.) herausgefunden [...]“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 67 – 71
- „Die Beratungstätigkeit fing dann an, (-- ) als ich selber aufgestampft bin. (---) Als ich (---) wohlerzogen, (-- ) empathisch, (.) ruhig (-- ) und (.) teilweise auch etwas kleinlaut (-- ) nach einigen Treffen (-- ) und zermürbt (.) dort saß (-- ) am Ende des ach so großen, weiten Schreibtisches (---) hatte ich nicht das Gefühl, (.) dass ich (.) als (-- ) Mensch wahrgenommen werde. (.) Erst als ich (-- ) mit (.) gehobener Sprache (-- ) und (---) einer gewissen (-- ) einer gewissen Schnoddrigkeit auf den Tisch gehauen habe, (-- ) in meinem Erleben (-- ) auf den Tisch gehauen habe, sachlich, aber sehr bestimmt auf eine, wie ich sagen würde sehr „männliche“ Art, (-- ) erst DANN (-- ) habe ich (.) überhaupt (.) Gehör gefunden. [...]“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 327 – 336

### 3. Lösungsevaluation und Lösungssicherung:

#### a. Transparenz im Beratungsprozess:

- „Ich hab sie nicht danach gefragt, [...] aber mit unter hat sie mir tatsächlich bestimmte (.) Regulare Regularien erläutert (-- ) äh wie bestimmte Abläufe sind, wenn sich zum Beispiel etwas änderte, (-- ) äh gerade in der Phase, in der ich dann (-- ) äh (.) aus dem (.) ALG-II-Besu äh Bezug herausfiel (-- ) wegen (-- ) einer dauernden (.) andauernden chronischen Erkrankung, die eine andauernde Arbeitsunfähigkeit (-- ) nach sich zieht und (-- ) äh (.) dann (-- ) meine Bezüge vom Sozialamt (.) bekam, (.) äh hat sie (.) mir gut erklärt, warum jetzt dies und nicht mehr das und warum (-- ) jetzt das Amt und nicht das Amt. Das hat sie ganz gut gemacht, ja!“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 221 – 229

- „[...] das wurde (.) sehr deutlich gemacht (-- ) ähm (-) w war für mich auch nicht äh schwer nachvollzieh nachvoll äh nachzu- vollziehen (-- ) in äh (-- ) also (-- ) ich lebe ja jetzt schon seit eini- gen Jahren alleine und (.) kenne den sogenannten Papierkrams also die Bürokratie Deutschlands (-- ) und äh es war halt einfach äh (.) dieser Beratungsprozess den sollte man vielleicht Büro- kratieprozess nennen [...]“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 239 – 244

b. Würdigung:

- „ [...] diese Beraterin (-- ) hat natürlich auch so ein bisschen (.) von (---) den ((tiefes Einatmen))) ortsinternen (.) Dingen mitbe- kommen und so auch mitbekommen, dass ich mich eben (-- ) sozial sehr engagiere, (.) soweit es meine Gesundheit zulätz lässt (-- ) und äh (-- ) fand das (.) hat das auch sehr gewürdigt und hat gesagt, (.) dass es (-- ) äh findet man (.) eben nicht so häufig, (-- ) dass Menschen, die keine Arbeit finden, dennoch sagen: (-- ) äh (-- ) „Arbeit ist mir (-- ) so wichtig und etwas für die Gemeinschaft tun ist mir so wichtig, (-- ) äh dass ich’s (.) eben dann einfach unentgeltlich tue.“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 46 – 54
- „[...] Bei mir ist es eben eine verzwickte Familiensituation, wenn ich das (.) äh kurz (.) erläutern darf, das ist glaub ich ganz wichtig, um das ähm zu sagen (-- ) ähm (.) es gibt halt (.) äh keinerlei Famili äh familiären Hintergrund äh auf Grund von (.) äh des (.) auf Grund mein (.) des Todes meiner Mutter und des Nichtkontaktes zu meinem Vater. (-- ) Und ähm (-- ) ich hätte mir gewünscht, dass diese Situation einfach an sich mehr gewür- digt wird, (.) denn (.) es war klar, (.) dass ich einfach keinerlei Chance habe ähm irgendwie ähm finanziell mich über dem Wasser zu halten. (-- ) Und ähm (---) das (.) wurde meiner Mei- nung nach eben (.) nicht gewürdigt. [...]“ Transkript-LBJ\_3, Zei- le 173 – 183
- „Nun, (-- ) eine Person, (.) die mich noch nie (.) im Leben (.) ge- sehen hatte (.) und (.) die (-- ) mir ähm sagte, dass es drei Wo- chen dauere, bis man einen Antrag auf Arbeitslosigkeit stellen könne (-- ) und ich (.) während dessen keine Leistungen erhal-

ten (.) sollte, (-- hat auf mein Drängen einen Anruf (.) zu meinem zukünftigen (.) Sachbearbeiter (.) veranlasst und in meiner Gegenwart (.) zu diesem (.) am Telefon gesagt: „Frau (-- ist schon WIEDER arbeitslos.“ (---) Diese Person (.) wusste, (.) dass ich (.) fortlaufend, (.) seit meiner Wiedereinreise in Deutschland, ich war zwei Jahre im Ausland (-- ähm und habe da im Übrigen auch gearbeitet, (-- ähm dass ich durchgehend gearbeitet habe, dennoch (-- gab es absch schätzenden (.) für mich (.) abschätzenden Blick (.) mit diesem (.) Konsens: (.) Sie ist schon WIEDER (.) arbeitslos.“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 26 – 37

c. Komplementierung:

- „Also in der Regel ging es (.) äh so vor sich, dass ich (-- äähm zu irgendeinem Termin geladen wurde [...] hineinkam, freundlich begrüßt wurde, (.) vielleicht noch so eine Bemerkung mitbekam, wie: „Ach, ich freu mich immer, wenn Sie kommen, dann weiß ich: (.) Sie sind garantiert gewaschen und garantiert nüchtern (-- und äh (.) ja ähm haben Sie sich irgendwie weiter beworben?“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 102 – 108

d. Wertschätzung:

- „Ach, ja also (.) sicher gab's auch mal so ne Bemerkung, weil (.) eben durch dies ehrenamtliche Engagement. „Ich hab das gelesen und das haben Sie gemacht. Sie können ja auch (-- Sie können ja auch gar nicht ohne!“ (-- Also so war es so dieses Gefühl mir vermitteln, dass sie durchaus sieht, (-- dass ich nicht äähm (---) dass sie mich nicht für eine Sozialschmarotzerin hält.“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 119 – 124
- „[...] eine Dame, von der ich (.) eingangs sprach, die vornherein ähm mich in diese äh Defensivposition gedrängt hat (-- ähm hat auch (-- diese (.) dieses diese hierarchische Struktur (.) doch äh erkennbar werden lassen. Ja, also der Begriff „Kunde“ (.) war in diesen Beratungsgesprächen nicht (-- äh (.) nicht angebracht, ja? Es war dann doch eher (-- äh permanent (-- äh

der Unterton spürbar: (-- ) ähm (-- ) ja (.) „Sehen wa mal zu, dass das hier endlich voran geht!“, nicht? [...]“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 165 – 171

- „Zum einen habe ich mir ganz oft anhören dürfen, (.) dass ich nicht krank aussehe. (-- ) Was (.) jedes mal „ein Schlag ins Gesicht“ für mich war, (.) insbesondere nachdem ich diverse Schweigepflichtsentbindungen unterschreiben müssen, (.) um (.) überhaupt ein (.) Umschulungsgesuch (.) einzuleiten. [...]“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 125 – 129
- „[...] Trotzdem habe ich das Gefühl, dass ich meine Beraterin mehr als einmal wachschütteln musste, damit sie mich überhaupt (.) wertschätzend wahrnimmt.“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 339 – 341

e. Zwang:

- „[...] Also des (-- ) im ersten äh Beispiel äh war das äh (---) war diese äh (.) Notwendigkeit sich (.) gewissermaßen für (.) jeden äh Schritt, (-- ) den es nun zu unternehmen galt, um äh beruflich in irgendeiner Form sich neu zu orientieren (-- ) äh war der Zwang zu einer (.) Rechtfertigung äh schon gegeben [...]“ Transkript-LBJ\_2, Zeile 184 – 188
- „Zwang ist grundsätzlich erstmal jeden Monat ähm irgendwelche Bewerbungen abzugeben (-- ) es war (.) jeden Monat (.) ein (.) Beratungsgespräch zu führen, was (.) teilweise (.) grundsätzlich (-- ) äh (.) eben (.) paar Minuten dauerte, (-- ) relativ sinnlos sogar war (-- ) ähm (.) das sind so (.) das sind (.) Zwänge gewesen, die (-- ) existierten und mich auch irgendwie (.) leicht tangierten. (-- ) Denn (.) innerhalb eines Monats (.) mitten im Jahr, wo (.) es keine Bewerbungszeit ist, (.) äh wie zum Sommer oder zum (-- ) Halbjahr (.) zum Beispiel auf der Universität kann man ja auch eben (.) zum Wintersemester sich bewerben (-- ) Ich denke, das (.) waren (.) Zwänge, die mir sinnlos vorkamen (-- ) und mich eben auch nen bisschen (-- ) pikiert haben (2s) ähm (3s) Zwang (.) auch insofern (.) Bewerbungen eben vorzulegen, nachzuweisen, ob man sich wirklich beworben hat (.) und so

weiter und sofort. (-- Nachvollziehbar auf jeden Fall, (.) weil die (.) Institution ja natürlich auch wissen möchte (.) woran sie sind, ob der (.) ob der Beratene (-- eben sich auch darum bemüht (-- ) ähm einen Job zu erlangen oder eben finanziell aus dieser (.) aus dieser Lage herauszukommen unterstützt werden zu müssen. (---) ähm (-- Maßnahmen habe ich (.) gottseidank äh keine bekommen (.) also ich habe es immer so deichseln können, dass ich eben nicht in irgendwelche Bildungsmaßnahmen gesteckt wurde (-- ) oder sonstiges.“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 198 – 217

- „Ich (-- ) habe (---) in der Zeit der Arbeitsunfähigkeit der ersten Arbeitsunfähigkeiten (-- ) eine große Erleichterung gespürt, (-- ) da ich zumindest nicht mehr genötigt war auf die (.) ähm (.) teilweise mehrfach (.) die Woche (.) in meinem Postkasten hin-einflatternden Stellenangebote reagieren zu müssen (-- ) und mich rechtfertigen zu müssen, warum ich mich nicht auf dies oder jenes bewerbe. [...]“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 213 – 218
- „ [...] erst (.) nach einem (.) Klinikaufenthalt (.) und der war DE-FINITIV für mich eine Zwangsmaßnahme, weil man mir nicht zu glauben schien, (-- ) dass (.) meine (.) Einschätzung der persönlichen Überforderung, (-- ) wahrheitsgemäß ist. [...]“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 225 – 229
- „Die (.) zweite stationäre Maßnahme, (.) die (-- ) mir (.) aufge-drängt wurde, (.) damit überhaupt ein (.) Berufsumschulungs-verfahren eingeleitet werden KÖNNE, so (.) zumindest sagte man es mir, (2s) war für mich ein großer Zwang. (-- ) Mir wurde das Bild gezeichnet, (.) dass ich (.) ohne diese sechswöchige Berufsfindung (-- ) keine Chancen auf eine Umschulung hätte. (.) Weder auf eine verkürzte, (.) noch auf eine dreijährige, (-- ) die eine Einzelfall und eine Kann-Entscheidung ist, wie ich sel-ber (.) immer wieder im Gespräch betonte (-- ) ohne das ich das Gefühl hatte dafür Hör (.) Gehör geführ äh gefunden zu haben. (-- ) Letztendlich (.) wurde (.) und das ist (.) für mich eine (.) im-mer noch (.) bittere (.) Pille zu schlucken (-- ) in diesen sechs Wochen (.) nicht nur (-- ) meines Vermutens nach (.) der Streit-

wert (.) der (.) des dritten Umschulungsjahres (.) um (.) einiges überschritten (.) durch diesen stationären Aufenthalt, (.) in dem ich auch einen erhöhten Hartz-IV-Satz bekommen habe, (.) Fahrkosten (.) und die Unterkunft (.) plus die Verpflegung dort (.) plus die Maßnahmekosten. (--). Ähm (.) das war (.) das (.) eine, wo ich einfach dachte, (.) das (.) macht (.) keinen (.) Sinn (.) für mich. (--). Das nächste war und das ist vielleicht das (.) ähm (--). das ausschlaggebende Argument, (--). ich wurde vor Word- und Excel-Dateien (.) regelrecht geparkt (--). sechs Wochen lang. (--). Ähm (.) ich habe in diesen ganzen sechs Wochen (--). ganze drei Tage hospitieren dürfen, wovon ich (--). um (.) zwei Tage regelrecht kämpfen musste. (---). Ich wurde (.) nicht gehört (.) mit meinem Wunsch (.) nach Ergotherapie, (.) ich wurde versucht (.) zu drängen in die Logopädie, (.) die ich selber nie angestrebt hatte (--). und (.) mir wurde (.) zu (--). zu (.) also mir wurden wochenlang die Möglichkeit verwehrt überhaupt zu hospitieren im Bereich der Ergotherapie. (--). Mir wurden Berufsbilder aufgedrängt, (.) die (.) ich niemals in Erwägung ziehen würde (.) zum einen vom körperlichen her, zum anderen (.) weil ich in meinem Alter (.) auch meine, meine Stärken und Schwächen zu kennen und sie für gänzlich ungeeignet hielt. (--). Die Argumentation, (.) warum (.) ich nun Fitnesssportkauffrau werden könne (--). oder (.) Bürokauffrau, (--). aber keine Ergotherapeutin, (.) aber (.) durchaus LOGOPÄDIN, (--). war für mich bis zuletzt (.) höchst paradox (.) bis gar nicht begründbar. (---). Ich (--). wurde (.) stundelang, (.) um ein Beispiel zu nennen, (.) mit Metall- (.) mess- (.) stücken, (.) sogenannten „Messwellen“ an einem Schreibtisch gesetzt (.) und habe einen Messschieber in die Hand gedrückt bekommen (--). und musste stundelang bestimmte Teilstrecken auf null Komma fünf Millimeter genau (.) dokumentieren. (--). Ich hatte (--). ähnlich dem Textilunterricht in der dritten Klasse (.) ein DIN-A-4-Blatt vor mir (.) mit einer Zick-Zack-Kurve (.) und einer Schlangen-Kurve. (--). In der dritten Klasse ging darum, (.) Wolle auf diese Linien zu kleben, (.) möglichst genau und akkurat. (--). In (--). Süddeutschland (.)

im (.) Berufsförderungswerk, wo ich (.) hin verschickt wurde (.) ging es darum (.) DRAHT zu biegen (-- Lötdraht, (.) so (.) dass man die Linie auf dem Papier nicht mehr sieht (.) und das fest zu kleben. (-- Mir ging es (.) größtenteils (.) so, (.) dass ich (.) dachte, es geht eigentlich nur um (---) um (.) das (.) Einbrechen des Klienten, das (-- Einknicken, (.) das (-- Zermürben, (-- das (.) Ruhigstellen, (.) das (.) Geparktsein (.) und (.) zu gucken, (.) wie (.) lange (.) lässt sich jemand in wirklich (---) nicht zielführenden Aufgaben (.) ruhigstellen. (-- Viele (.) sind abgereist (.) mit (.) einem (.) angeblichen Berufswunsch von (-- BWL, (-- die mit Erzieherwunsch sind oder mit dem Wunsch (.) Kunst zu studieren (.) oder Fotografie (.) oder (.) andere Dinge. (---) Ich denke es (.) steckt Methode (.) hinter dieser Art von Zermürbungsstrategie, (.) denn es entspricht weder meinem Bildungsstand, (-- noch gab es jemals Zweifel daran, (-- ob ich (.) einer Linie (.) folgen kann (.) oder (.) sonst wie kognitive Probleme habe. (-- Ich empfand dies als Farce. (.) Eine Farce, die (-- ein Jahr gedauert hat.“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 237 – 291

f. Nutzen der Beratung:

- „[...] Na se hat nich geschadet! ((lacht)) Würde man sagen (-- äh (---) wie gesacht, (-- ich bin nicht so ein typisches Beispiel, mir war eh nicht mehr zu helfen. [...]“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 210 – 212
- „[...] insgesamt (.) muss ich sagen (.) wenig hilfreich, weil (.) ich (.) ähm (-- in meiner beruflichen (.) Laufbahn (-- fast ausschließlich (.) in selbstständigen Zusammenhängen (.) gearbeitet habe und (.) ähm alles, (.) was damit (.) in Verbindung stand, also sowohl die Erfolge, wie auch eklatante Misserfolge und (-- Versuche eines Neuaufbaus (-- sind äh von mir (.) selber (.) verantwortet worden und mussten auch selber durchdacht werden. Also die (-- konkrete (.) unterstützende (.) Anregung (.) für den Aufbau den Wiederaufbau einer Selbstständigkeit (.) ähm konnte ich nicht erfahren. [...]“ Transkript-LBJ\_2, Zeile 192 – 200

- „[...] Es wurden mir Studienvorschläge gemacht, es wurden (--)  
ähm mir Ausbildungen (.) nahegelegt es (---) ähm (--)  
wurde mir (--)  
auch (.) so grundsätzliche Sachen: Was meine Rechte ge-  
genüber mein mein meines Vaters sind, (.) was das Kindergeld  
betrifft und so was (.) also insofern (.) war (.) war teilweise die  
Beratung sogar hilfreich [...]“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 224 – 229

## **II. Zusammenfassung**

### **1. Rolle des Beraters aus Sicht der Kunden:**

#### a. Ratgeber:

- „[...] war ihr auch klar, dass sie (--)  
mir (--)  
wenig (--)  
Rat geben konnte, (--)  
sondern mir nur (--)  
das Gefühl vermitteln musste, (-  
-)  
wenn ich denn mal Rat brauche, kann ich mich an sie wenden.“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 63 – 65

#### b. Manager:

- „[...] eine Dame gab es, die hat von vornherein (--)  
ähm das Gefühl vermittelt, dass äh in ich einer defensiven (.)  
Situation bin und äh mich in verschiedenen (--)  
äh (--)  
ja in verschiedener Hinsicht ääh zu rechtfertigen habe.“ Transkript-LBJ\_2, Zeile 17 – 20

#### c. Business-Angel:

- „[...] Also es gibt ja (.) ähm auch so etwas äh im (.) im äh eh-  
renamtlichen Bereich, denk ich, das äh sind diese (.) nennt man  
die? Business-Angels (.) also im Grunde äh Seniorinnen und  
Senioren, die früher (.) selbstständig auch äh erfolgreich tätig  
waren und dann (.) an junge Menschen oder auch äh (--)  
Menschen wie mich, die jetzt in einer Umorientierungsphase stehen,  
(.) diese Erfahrungen äh weiter geben (.) können. [...]“ Tran-  
skript-LBJ\_2, Zeile 220 – 226

#### d. Bürokrat:

- „[...] das Problem ist (.) ich (-- ) wollte es auch nicht unbedingt, (.) ähm dass man mich versteht und (.) es ist auch sehr schwierig einen Bürokraten zu verstehen. [...]“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 63 – 65

e. Fließbandarbeiter:

- „[...] quasi wie überall ist es eine Fließbandarbeit [...]“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 128 – 129

f. Sachbearbeiter:

- „[...] Ich habe (.) dies als (-- ) Vermutung in einem Gespräch mit meiner (.) Sachbearbeiterin, (.) die auf den ersten Sachbearbeiter folgte, der ARGE geäußert (-- ) und erst nach diesem relativ knappen, (.) selbstbewussten (.) und (-- ) anmaßenden Auftritt von mir, (.) gab es eine Begegnung auf Augenhöhe. [...]“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 101 – 105

## 2. Verständnis der Kunden über die Situation des Beraters:

a. Schwervermittelbare Kunden:

- „[...] es gibt natürlich Leute und ich denke (.) die Mitarbeiter der Arbeitsagentur werden da auch ihre Erfahrungen machen (-- ) die (---) wirklich nicht arbeiten wollen und (---) auch nichts der Gemeinschaft (-- ) zu Gute tun. [...] Also ich denke das hat dann auch mit Geschehnissen zu tun. Sie hat diese Leute nicht als Schm Sozialschmarotzer (-- ) bezeichnet, aber hat mir zu verstehen gegeben, dass (.) es eben nicht (-- ) Usus ist, (.) dass jeder (.) sauber und nüchtern (.) zum Beratungsgespräch kommt.“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 130 – 153

b. Zu wenig Fachwissen:

- „[...] Also vermutlich (.) äh ist (.) für (-- ) äh (-- ) für ein Berater oder eine Beraterin äh (-- ) die Selbstständigkeit (-- ) an sich (.) etwas, (-- ) hm was (.) mit der eigenen Erfahrung äh kaum (-- ) äh (.) äh zusamm' zubringen ist. Nicht, also all' der Verantwort-

lichkeiten, die damit (.) verbunden sind, (--) ähm (.) die (.) äh tauchen ja (.) in dem (.) äh in der äh praktischen (.) Arbeit eines Beraters äh nicht auf. Sondern da geht es darum die (--) ähm Verordnungen äh so gut es geht zu erfüllen (.) und im Rahmen dieser (.) Verordnungen zielführend tätig zu werden. Aber, ähm (--) das was (--) äh an unternehmerischem (.) Denken erforderlich ist äh das ist (--) ja, wo soll das aus eigener Erfahrung herkommen, (.) ne? [...]" Transkript-LBJ\_2, Zeile 131 – 140

c. Zu wenig verfügbare Zeit:

- „[...] und ich denke, dass es es einfach die Arbeits- (.) äh einteilung Zeit (.) wie auch immer einfach nicht zulässt, dass man so persönlich auf den einzelnen Menschen eingehen kann. (--) Es ist auch immer ein Bildschirm zwischen Mensch und äh Berater (--) oder zwischen Empfänger, (--) äh (.) äh (.) wo (.) auf dem Bildschirm laufen halt einfach reinbürokratische Sachen ab (.) es ist einfach ähm (.) ich glaube es besteht glaub ich auch für den Berater einfach nicht die Möglichkeit (--) ne persönliche Bindung einzugehen (.) oder (--) eben (.) das (.) rauszukristallisieren, (.) was welche Stärken sind oder sonst was. Es sind auch immer (.) ganz kurze Gespräche gewesen: Sein Sie bitte um zwölf Uhr da! Und um Zehn nach Zwölf war ich wieder draußen. (--) Und mir wurden halt einfach nur gesagt: Hier machen Sie da nen Bewerbungen, machen Sie da nen bisschen was!“ [...]" Transkript-LBJ\_3, Zeile 134 – 146

d. Starre Zielvorgaben:

- „[...] das Ziel des Beraters ist ja (.) mich (.) in die Arbeitswelt zu vermitteln, (--) dass (.) äh (.) eben (.) mein (--) zukünftiger Arbeitsgeber finanziell für mich aufkommt (.) und nicht eben diese Institution. [...]" Transkript-LBJ\_3, Zeile 75 – 78

e. Interne Anweisungen Kosten einzusparen:

- „[...] ich könnte mir vorstellen, [...] dass es (.) Rundschreiben gibt, (.) die möglicherweise gar nicht (.) so richtig legal sind, (.)

die aber (.) sehr (.) kosteneffizient sind (-- ) und (.) vielleicht gibt es auch Rundschreiben, wo einfach (.) drin steht, was (.) diese Woche auf keinen Fall bewilligt wird (.) oder rausgegeben wird, obwohl (.) es dazu einen entsprechenden Gesetzestext gibt. [...]" Transkript-LBJ\_4, Zeile 93 – 99

- „[...] Ich habe dahinter einen (.) massiven Kostendruck (-- ) vermutet, weil ich versuche freundlich zu denken. (.) Wäre das nicht so, könnte ich auch sagen: (-- ) Ähm (.) keine Hilfe, (.) um (.) keinen (.) Zweck der Welt.“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 87 – 89

f. Komplexe Verwaltungsstrukturen (Need-To-Know):

- „[...] Mir ist (.) zum Teil ersichtlich geworden, dass es ein (.) großes, komplexes Zusammenspiel diverse Behörden zu sein scheint, (.) die (.) in einer ganz bestimmten (.) starren (.) Reihenfolge (---) bestimmte (.) Aspekte (.) eines bestimmten (-- ) ähm (.) Anliegens bearbeiten. (-- ) [...]" Transkript-LBJ\_4, Zeile 300 – 304
- „[...] Mir ist es (.) sozusagen (-- ) bis zuletzt (.) nicht wirklich ersichtlich, (-- ) wie ein so teures Instrument, (.) was sich (.) Deutschland leistet (.) so (.) höchst (.) ineffektiv (.) und (.) am Kunden, (.) am sogenannten KUNDEN, (.) vorbeiarbeitet.“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 318 – 321

### 3. Lösungsvorschläge der Kunden:

a. sozialpädagogische-psychische Hilfe für Kunden:

- „[...] Es gibt Dinge äh Leute, die es (-- ) einfach nicht gelernt haben (2s) durch ihre Sozialisierung (---) es gibt Leute, (---) die vielleicht (-- ) viel (.) mehr und andere Hilfe brauchen, (-- ) als die Bundesagent also die Arbeitsagentur leisten kann (-- ) nämlich vielleicht (-- ) sozialpädagogische/psychologische Hilfe, (.) weil sie in so einem tiefen Loch sind (-- ) ääh ich denke [...] dass es (-- ) mitunter Situationen gibt, in denen man (---) so traurig ist, [...] dass man sich vielleicht nicht mehr so (-- ) doll wäscht, (---) seine Post nicht mehr aufmacht, (-- ) dadurch Termine verpasst,

(--) weil man einfach (--) dicht machen will vor dieser Welt. [...] Und ob da ein (---) ausgebildet als Beamter (.) ausgebildeter (.) junger Berater (.) immer das richtige ist oder auch ein älterer (--) äähm (---) bleibt natürlich dahin gestellt. Ich denke mir manchmal, (--) dass (---) eine psychologische Unterstützung für viele (-) Arbeitssuchende (2s) sehr sinnvoll wäre.“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 168 – 182

b. Qualifizierungsmaßnahmen für die Berater:

- „[...] Ja, und ich äh (.) würde denken (--) da (.) müsste auch eine Qualifikation ähm eines Beraters, der Gestalt erweitert werden, dass auch ein gewisser Erfahrungshorizont in in selbstständigen (--) äh unternehmerischen Tätigkeiten da ist.“ Transkript-LBJ\_2, Zeile 200 – 203

c. Tiefere Bindung zwischen Kunde und Berater:

- „[...] ich denke (.) dafür (.) würde (.) ein noch viel persönlicheres ähm (.) Gespräch oder eine noch viel persönlichere Bindung zwischen dem Berater und dem (--) Kunden existieren müssen (--) um eben (.) solche Stärken (--) und ähm (.) Fähigkeiten (.) zu erkennen und eben auch zu verwenden. [...]“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 118 – 122

d. Schaffung eines Wohlgefühls:

- „Die Wunschberatung wäre (.) so verlaufen, wie ein (.) normales Bewerbungsgespräch bei einer Firma. (.) Also man kommt hin es gibt äh (--) was zu trinken, nen paar Kekse (--) klingt jetzt lächerlich, aber (.) es ist halt einfach nen (.) wohl Wohlgefühl, was erstmal geschaffen werden muss. [...]“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 148 – 151

e. ehrliches Interesse:

- „[...] einfach über (.) das vergangene Leben vielleicht sprechen, (--) was man bisher gemacht hat (.) dadurch kann man ja auch einiges erkennen (--) wie (--) Fragen, wie die Schule gelaufen

ist, wie die Stärken in den Fächern waren (-- ) ähm (-- ) was (-- ) die Hobbies sind, das man eben (.) vielleicht sogar (.) n (.) ein Hobby zum Beruf machen (.) einfach viel (.) ähm (-- ) nicht so oberflächlichen Fragen, sondern wirklich auf die Person eingehen und dann (.) auch nicht unbedingt ein Bildschirm (.) zwischen Berater und äh Beratenem (.) haben, sondern einfach (.) miteinander kommunizieren, reden, die Person kennenlernen (.) das würde (---) das wäre die (-- ) wie soll man das sagen? (-- ) das wäre (-- ) eine Möglichkeit, [...]" Transkript-LBJ\_3, Zeile 152 – 161

#### **4. Auswirkungen administrativer Rahmenbedingungen auf den Beratungsprozess:**

a. Wegfall der Förderung einer Arbeitsgelegenheit:

- „[...] und als wir so richtig schön (1,5s) kurz vor (.) Vollendung des Stückes waren (-- ) äh (-- ) änderte sich die Politik, ähm was die Arbeitslosen betrifft (-- ) etwas und es wurden ka kaum noch Ein-Euro-Jobs (-- ) genehmigt und (.) meiner fiel eben auch weg. (-- ) Ähm (.) das war sehr schade, weil es ein schönes Projekt war [...]" Transkript-LBJ\_1, Zeile 201 – 205

b. Erstellung eines Businessplans zwecks Kreditbeantragung:

- „[...] die bürokratischen [...] Rahmenbedingungen (.) sind einfach ääh wirklichkeitsfremd, ja? Also der Berater muss die Beraterin muss sich womöglich an dieser Vorgabe orientieren, dass so eine (.) so ein Investitionswunsch nur dann erfüllt werden kann, (.) wenn diese umfangreichen Unterlagen beigebracht (.) sind. Ja, aber im Grunde genommen kann man (-- ) äh dann schon fast versuchen das (.) äh das nötige Geld selbst zu versuchen in der Zeit, in der man diesen Businessplan zu erstellen hat. Das ist eine Arbeit von Wochen.“ Transkript-LBJ\_2, Zeile 148 – 156

c. Öffnungszeiten:

- „[...] Es ging sogar soweit, dass (.) zur (.) offenen Sprechstunde, (-- ) wo ich sehr lange warten musste, (.) mir gesagt wurde ich könne an diesem Tag nicht mehr (.) dran kommen. Es sei jetzt fünf nach neun. [...]“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 51 – 54

## 5. Pflichten des Kunden:

### a. Auftreten beim Beratungsgespräch:

- „[...] Also zu einem Gespräch, an in dem ich etwas (-- ) erfahren will, fragen stellen will, (-- ) äähm über meine Zukunft sprechen will, mich um (.) äh Möglichkeiten der Fortbildung kümmern zum Beispiel (-- ) äähm (---) würde ich schon sagen, sollte ich nüchtern, also meine Sinne beisammen haben (-- ) und (.) wenn ich (-- ) vermittelbar sein will, sollte man naja (-- ) einfach (-- ) so auftreten (-- ) äh, (.) dass man nicht an aller erster Stelle schon (-- ) durch (.) zum Beispiel ne Geruchsbelästigung (-- ) äh das Gefühl vermittelt äh den würde nicht zu gerne acht Stunden am Tag in meiner Firma arbeiten lassen.“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 156 – 164

## 6. ALG-II-Bezug als „Sprungbrett“:

### a. Unterstützung für den Aufbau einer Selbstständigkeit:

- „[...] Für mich ist es so, dass ähm ich ja durchaus Erfahrungen habe mit (.) ääh Selbstständigkeit und den Risiken, die damit verbunden sind und (.) demzufolge möchte ich (.) den Neuaufbau (.) äh so (---) gut abgewogen, wie es irgend geht (.) vollziehen. (.) Ja, und das ist (.) bei allen Chancen, die sich eröffnen (.) ääh (-- ) erfordert das eben auch (.) äh ein ein gewisses Maß an Absicherung und (-- ) äh ein schnelles Vorpreschen kann da eher (-- ) äh (-- ) ja unkalkulierbare Risiken in sich bürden.“ Transkript-LBJ\_2, Zeile 63 – 70

## III. Explikation:

### **1. Sozialleistungsmissbrauch:**

- „[...] dass sie durchaus sieht, (-- ) dass ich nicht äähm (---) dass sie mich nicht für eine Sozialschmarotzerin hält.“ Transkript-LBJ\_1, Zeile 122 – 124

### **2. Bürokratie:**

- „[...] ich lebe ja jetzt schon seit einigen Jahren alleine und (.) kenne den sogenannten Papierkrams also die Bürokratie Deutschlands (-- ) und äh es war halt einfach äh (.) dieser Beratungsprozess den sollte man vielleicht Bürokratieprozess nennen [...]“ Transkript-LBJ\_3, Zeile 241 – 244

### **3. Gesetzmäßigkeit der Verwaltung:**

- „Ich selber (.) habe (.) für kurze Zeit (.) als (.) Sozialversicherungsfachangestellte gearbeitet, (-- ) beziehungsweise das erste Ausbildungsjahr gemacht und (-- ) ich könnte mir vorstellen, (.) dass bestimmte Verwaltungs- äh Mechanismen ähnlich ablaufen, (-- ) dass es (.) Rundschreiben gibt, (.) die möglicherweise gar nicht (.) so richtig legal sind, (.) die aber (.) sehr (.) kosteneffizient sind (-- ) und (.) vielleicht gibt es auch Rundschreiben, wo einfach (.) drin steht, was (.) diese Woche auf keinen Fall bewilligt wird (.) oder rausgegeben wird, obwohl (.) es dazu einen entsprechenden Gesetzestext gibt. (-- ) Ich habe das leider so in meiner Ausbildung erfahren [...]“ Transkript-LBJ\_4, Zeile 91 – 99

## 13.7 Transkript LBJ\_1

### Personenbezogene Daten:

Alter:	55
Geschlecht:	weiblich
Familienstand:	alleinlebend
Grund für die Hilfebedürftigkeit:	Insolvenz des ehemaligen AGs
Beginn der Hilfebedürftigkeit:	2009
Ende der Hilfebedürftigkeit:	fortdauernd
Wunsch an die Beratung:	„menschlich“ behandelt zu werden
Derzeitiger Beruf:	ehrenamtliche Tätigkeit
Erlerner Beruf:	Industriekauffrau

### Daten zum Interview:

Kodierung:	LBJ_1
Interviewer:	Daniel Becker (DB)
Interviewte Person:	A (anonymisiert)
Datum:	09.05.2014
Zeit:	20:30Uhr – 20:47Uhr
Dauer:	17 Minuten, 31 Sekunden
Ort:	Am Breiten Stein 16, 38642 Goslar
Besonderheiten:	keine Auffälligkeiten

### Bemerkungen:

1. Im Vorfeld wurde die befragte Person über Hintergründe des Interviews und Pläne bzgl. Der Datennutzung und –Verarbeitung aufgeklärt. Eine Anonymisierung des Datensatzes wurde zugesichert. Die befragte Person erklärte sich einverstanden und zum Interview bereit.
2. Im Interview genannte Namen wurden im Transkript anonymisiert.

1 Transkript:

2 DB<sup>213</sup>: Vielen Dank, A<sup>214</sup>, dass Sie sich für dieses Interview bereit erklärt  
3 haben!

4 A: Gerne.

5 DB: Es handelt sich um ein Interview über Ihre Erfahrungen bezüglich der  
6 Beratung im Jobcenter (.) bei Ihrem persönlichen Ansprechpartner, (--) der  
7 sich womöglich darum kümmert (.) hat, Sie schnellstmöglich aus dem Be-  
8 zug von Arbeitslosengeld II zu führen. (--) Ich möchte gleich zur ersten Fra-  
9 ge kommen: (---) Inwieweit ist es dem Berater geglückt, dass Sie sich ihm  
10 öffnen konnten?

11 A: Die persönliche Ebene war eine Gute. (--) Also ich denke, ich konnte mit  
12 meiner Beraterin (--) schon über (---) die Problematik sprechen: In einem  
13 Alter um die fünfzig (--) mit (.) diversen Zipperlein äh (2s) noch einen Job  
14 zu finden und natürlich (--) wusst' ich von vornherein, dass das (--) ähm (---  
15 ) nicht sehr große Erfolgsaussichten hatte (--) also ich habe an die Berate-  
16 rin auch eher die (--) äh Anforderung gestellt (--) äh auf einem (.) auf einer  
17 vernünftigen Ebene mit mir umzugehen, (--) was sie (--) sicher (---) ganz (.)  
18 toll tat, (--) äh weniger (.) die Hoffnung gehegt, dass sie (--) mir wirklich (.)  
19 nochmal (.) eine (--) Stellung vermitteln kann.

20 DB: Hm, vielen Dank! (--) Inwiefern (.) haben Ihre Erwartungen (.) vor der  
21 Beratung (.) mit der tatsächlich (.) erlebten übereingestimmt?

22 A: Hm, ich denke jeder Mensch hat (.) bevor er in so eine Beratungsge-  
23 spräch geht (---) ein mehr oder weniger mulmiges Gefühl; Was erwartet  
24 mich? (--) Äähmpf, man hört ja auch mitunter von irgendwelchen arrogan-  
25 ten Beratern, die einen (--) äh nicht nett behandeln ääh sicher hatte ich die-  
26 se Erwartungshaltung so nicht, aber ääh dennoch [Ton-Ausfall] erwartet  
27 und bin äh denk ich in allem positiv überrascht wurden. NICHT, (--) weil ich  
28 eine Stelle bekommen habe, (--) äh aber weil ich mich ernst genommen  
29 fühlte von der Beraterin.

---

<sup>213</sup> DB (Daniel Becker) = Interviewer

<sup>214</sup> anonymisiert

30 DB: Hm, vielen Dank! (---) Woran konnten Sie dann feststellen, dass der  
31 Berater (--) und Sie an einem (.) gemeinsamen Ziel (--) gearbeitet haben?

32 A: ((lachendes Ausatmen)) Ich glaube, (2s) das kann man, also die Frage  
33 kann ich so nicht beantworten. (--) äh wir haben (.) letztendlich beide (---)  
34 gewusst, dass es ein (--) riesen Glücksfall wäre, (.) wenn die Beraterin in  
35 ihrem Portfolio eine Stellung gefunden hätte, (--) die meiner Ausbil-  
36 dung/Berufserfahrung einerseits entspricht und andererseits (--) ähm (---)  
37 ausgeschrieben ist durchaus für jemanden (--) in einem (--) für die Arbeits-  
38 welt eher (.) fortgeschrittenen Lebensalter (--) also (.) wir haben uns sozu-  
39 sagen beide (---) darin wiedergefunden, (--) dass wir (.) uns nett miteinan-  
40 der unterhalten, aber mit wenig Aussicht auf Erfolg.

41 DB: Ist es denn tatsächlich dazugekommen, dass Sie sich von Ihrem Bera-  
42 ter verstanden gefühlt haben?

43 A: Ja, (--) ja, (--) das ist tatsächlich dazugekommen (--) insbesondere auch,  
44 weil sie sich (--) äh zusätzlich (.) nun muss man sagen der Ort, in dem ich  
45 lebe (--) ist ein nicht sehr großer (.) mit einer nicht sehr großen Ar-  
46 beitsagentur (--) äh und diese Beraterin (--) hat natürlich auch so ein biss-  
47 chen (.) von (---) den ((tiefes Einatmen))) ortsinternen (.) Dingen mitbe-  
48 kommen und so auch mitbekommen, dass ich mich eben (--) sozial sehr  
49 engagiere, (.) soweit es meine Gesundheit zulätz lässt (--) und äh (--) fand  
50 das (.) hat das auch sehr gewürdigt und hat gesagt, (.) dass es (--) äh fin-  
51 det man (.) eben nicht so häufig, (--) dass Menschen, die keine Arbeit fin-  
52 den, dennoch sagen: (--) äh (--) „Arbeit ist mir (--) so wichtig und etwas für  
53 die Gemeinschaft tun ist mir so wichtig, (--) äh dass ich's (.) eben dann ein-  
54 fach unentgeltlich tue.“

55 DB: Das ist sehr schön, ja! (---) Ähm, können Sie mir auch beschreiben, (.)  
56 inwieweit der Berater(.) Ihre persönlichen Wünsche, (.) die Sie (.) in die Be-  
57 ratung mit reingebracht haben, berücksichtigt hat?

58 A: Hm, (.) Herr Becker Sie (.) müssen die Situation (--) glaub ich ein wenig  
59 spezieller betrachten. (--) Ich bin nicht die ganztypische (--) Arbeitslose (.)  
60 und vielleicht war auch diese junge Frau nicht die ganztypische Beraterin.  
61 (--) ähm (---) da sie ja meine Unterlagen hatte und wusste, was ich beruflich  
62 getan habe (.) unter anderem eben Bewerbungstraining, Gesprächsschu-

63 lungen und so etwas, (-- ) äh war ihr auch klar, dass sie (-- ) mir (-- ) wenig (--  
64 ) Rat geben konnte, (-- ) sondern mir nur (-- ) das Gefühl vermitteln musste,  
65 (-- ) wenn ich denn mal Rat brauche, kann ich mich an sie wenden.

66 DB: Jawohl, (-- ) ähm (.) und jetzt haben Sie natürlich auch (-- ) gewisse Fä-  
67 higkeiten und Stärken gerade (---) gehabt zu dem Zeitpunkt, wo Sie hilfe-  
68 bedürftig geworden sind. Hat denn der Berater es geschafft, diese persönli-  
69 chen Fähigkeiten/Stärken (-- ) FÜR Sie zu nutzen (.) im Beratungsprozess?

70 A: Wie gesacht: Wir waren uns darüber einig, dass es wahrscheinlich so  
71 wie so wenig Sinn hat. (-- ) Also (---) Ich glaube sie hat sich (.) nicht so ganz  
72 tief (---) ääh (-- ) hinein gearbeitet um (.) nun wirklich noch den letzten Job (-  
73 -) äh äh oder die letzte Stellung für mich zu finden, in der sie mich vermit-  
74 teln kann (-- ) äh das find ich aber auch verständlich, weil sie ja (-- ) äh junge  
75 Leute am Anfang ihrer Berufslaufbahn oder (-- ) in der ersten Hälfte ihrer (.)  
76 Berufslaufbahn auch (.) sicher (-- ) äh zu Hauf vor sich sitzen hat (-- ) und  
77 das da (.) bei den der Bedarf natürlich noch viel dringender ist, wenn wo-  
78 möglich (.) Kinder da sind, (.) die (.) noch klein sind und andere (.) familiäre  
79 Strukturen, die (.) eben (.) ein oder zwei Verdiener erfordern.

80 DB: Hm, ja (.) ja (.) ist (-- ) verständlich. Ähm (-- ) wie war das dann mit den  
81 mit den Wünschen, die Sie hatten? (-- ) Also (.) die Sie auch außerhalb der  
82 Beratung haben einfach für Ihr Leben. (-- ) Konnte denn irgendwie der Bera-  
83 ter Sie dabei irgendwie unterstützen, dass dass da was (.) bei rauskommt  
84 [bei der Geschichte

85 A: Witzigerweise ja (.) tatsächlich!

86 DB: Hm.

87 A: Äh, (.) Zum Beispiel hat Sie mir angeboten (-- ) äähm (.) bestimmte In-  
88 formationsmaterialien (-- ) ääh (.) über den Verein, in dem ich mich ehren-  
89 amtlich engagiere (-- ) ääh (.) weiter zu geben an Klienten (.) oder nennt  
90 man das Kunden bei der Arbeitsagentur? Ich glaube Kunden.

91 DB: Ja!

92 A: Äh an Kunden, die äh womöglich Interesse daran haben.

93 DB: Na, das ist doch mal (.) ein sehr (.) erfreuliches Beispiel. ((lacht)) Ja.  
94 ((räuspert)) (---) Ja jetzt hat der (.) Berater natürlich versucht auch irgend-  
95 wie in den (.) in den Gesprächen, wo Sie mit ihm waren auch Ihnen ir-  
96 gendwelche (.) Angebote zu machen. Irgendwie Jobangebote [dies das

97 A: Nein!

98 DB: Hilfsangebote (-- ) Gar nichts?

99 A: ((lachend)) Nein.

100 DB: Gar nichts der Gleichen? (-- ) Wie haben sich denn die Gespräche (---)  
101 Wie sind die dann verlaufen dann?

102 A: Also in der Regel ging es (.) äh so vor sich, dass ich (-- ) äähm zu ir-  
103 gendeinem Termin geladen wurde (.) irgendwie alle halbe Jahr oder alle  
104 viertel Jahr, weiß ich nicht mehr, (-- ) ääh hineinkam, freundlich begrüßt  
105 wurde, (.) vielleicht noch so eine Bemerkung mitbekam, wie: „Ach, ich freu  
106 mich immer, wenn Sie kommen, dann weiß ich: (.) Sie sind garantiert ge-  
107 waschen und garantiert nüchtern (-- ) und äh (.) ja ähm haben Sie sich ir-  
108 gendwie weiter beworben?“ war dann auch eine Frage. (-- ) Ich habe ihr  
109 dann dargelegt, was ich (.) für Bemühungen gestartet habe, um eventuell  
110 durch alte Verbindungen wieder ins Berufsleben zurückzukehren. (-- ) Sie  
111 hat mir gesagt, dass sie (.) trotz aller Bemühungen nichts für mich hat und  
112 wir haben uns dann für die nächsten paar Monate wieder voneinander ver-  
113 abschiedet.

114 DB. Ja, so kann das auch gehen. (.) Sehr interessant! (.) ähm (-- ) Jetzt ha-  
115 ben Sie gerade beschrieben, wie das war als Sie (.) in das Büro hineinge-  
116 kommen sind. Da wurden Sie freundlich begrüßt. (.) Aber hat der (.) Berater  
117 (.) es noch (.) weiter geschafft mit anderen Beispielen Sie zu würdigen, zu  
118 wertschätzen oder zu (.) complimentieren?

119 A: Ach, ja also (.) sicher gab's auch mal so ne Bemerkung, weil (.) eben  
120 durch dies ehrenamtliche Engagement. „Ich hab das gelesen und das ha-  
121 ben Sie gemacht. Sie können ja auch (-- ) Sie können ja auch gar nicht oh-  
122 ne!“ (-- ) Also so war es so dieses Gefühl mir vermitteln, dass sie durchaus  
123 sieht, (-- ) dass ich nicht äähm (---) dass sie mich nicht für eine Sozialsch-  
124 marotzerin hält.

125 DB: Ja, das ist ein sehr interessantes Wort. Ähm (.) was (.) würden Sie da-  
126 runter verstehen, unter einem Sozialschmarotzer?

127 A: Das weiß ich gar nicht äh ich denke da gibt es viele verschiedene Mög-  
128 lichkeiten das (--) das Wort zu interpretieren (--) ähm (---) grundsätzlich (.)  
129 find ich natürlich unser soziales Nes (.) Netz, das wir in Deutschland haben  
130 (--) recht (.) vernünftig (---) aaber (.) es gibt natürlich Leute und ich denke  
131 (.) die Mitarbeiter der Arbeitsagentur werden da auch ihre Erfahrungen ma-  
132 chen (--) die (---) wirklich nicht arbeiten wollen und (---) auch nichts der  
133 Gemeinschaft (--) zu Gute tun. (--) Das kann natürlich in ganz unterschied-  
134 licher Art und Weise erz ääh geschehen. (--) Also ich finde (.) auch das Er-  
135 ziehen von Kindern (--) und ganz besonders das ist ein großer Beitrag für  
136 die (.) Gemeinschaft. (--) äähm (---) Ich persönlich finde, dass jemand, der  
137 (.) von morgens bis abends in einer (.) chaotischen Wohnung (.) vor ir-  
138 gendwelchen Videospiele sitzt, (--) äh eine Zigarette nach der anderen  
139 raucht und sich (--) nicht um seine Kinder kümmert und sagt: „Ja, solange  
140 es Hartz-IV gibt geht's mir doch gut und Kindergeld kriegen wir ja auch ne  
141 Menge!“ Das (--) wären so Leute, die ich zum Beispiel, (.) wenn ich solche  
142 Worte selber benutzen würde, (.) äh als (.) Sozialschmarotzer bezeichnen  
143 könnte.

144 DB: Haben Sie das Gefühl gehabt, dass der Berater (.) ähm leicht in diese  
145 Kategorie reinrutschen könnte (--) in (--) jemanden als Sozialschmarotzer  
146 zu bezeichnen (.) oder [zu behandeln

147 A: Äh, gerade] bei meiner Beraterin habe ich das Gefühl SO nicht gehabt.  
148 (--) Aber, dass natürlich (--) auch mal Zwischen Bemerkungen kamen, was  
149 ich an eingangs erwähnte: „Bei Ihnen weiß ich wenigstens sauber und  
150 nüchtern.“ (--) Also ich denke das hat dann auch mit Geschehnissen zu tun.  
151 Sie hat diese Leute nicht als Schm Sozialschmarotzer (--) bezeichnet, aber  
152 hat mir zu verstehen gegeben, dass (.) es eben nicht (--) Usus ist, (.) dass  
153 jeder (.) sauber und nüchtern (.) zum Beratungsgespräch kommt.

154 DB: Äh, ist es denn eine ein wichtiger Faktor sauber und nüchtern zum Be-  
155 ratungsgespräch zu kommen für das was in der Beratung stattfinden sollte?

156 A: Hm, ich denke schon. (---) Also zu einem Gespräch, an in dem ich etwas  
157 (--) erfahren will, fragen stellen will, (--) äähm über meine Zukunft sprechen

158 will, mich um (.) äh Möglichkeiten der Fortbildung kümmere zum Beispiel (--  
159 ) äähm (---) würde ich schon sagen, sollte ich nüchtern, also meine Sinne  
160 beisammen haben (-- ) und (.) wenn ich (-- ) vermittelbar sein will, sollte man  
161 naja (-- ) einfach (-- ) so auftreten (-- ) äh, (.) dass man nicht an aller erster  
162 Stelle schon (-- ) durch (.) zum Beispiel ne Geruchsbelästigung (-- ) äh das  
163 Gefühl vermittelt äh den würde nicht zu gerne acht Stunden am Tag in  
164 meiner Firma arbeiten lassen.

165 DB: Können Sie sich vorstellen, woran es liegt, dass es doch einige Leute  
166 gibt die, (-- ) die dann so (.) zum Beratungsgespräch kommen? Nehmen die  
167 das nicht ernst? Oder?

168 A: Ich denke da gibt es unterschiedliche. Es gibt Dinge äh Leute, die es (-- )  
169 einfach nicht gelernt haben (2s) durch ihre Sozialisierung (---) es gibt Leute,  
170 (---) die vielleicht (-- ) viel (.) mehr und andere Hilfe brauchen, (-- ) als die  
171 Bundesagent also die Arbeitsagentur leisten kann (-- ) nämlich vielleicht (-- )  
172 sozialpädagogische/psychologische Hilfe, (.) weil sie in so einem tiefen  
173 Loch sind (-- ) ääh ich denke das werden Sie auch während Ihres Studiums  
174 ja (-- ) gelernt haben, dass es (-- ) mitunter Situationen gibt, in denen man (--  
175 -) so traurig ist, nennen wir es traurig, (-- ) äähm (-- ) dass man sich vielleicht  
176 nicht mehr so (-- ) doll wäscht, (---) seine Post nicht mehr aufmacht, (-- )  
177 dadurch Termine verpasst, (-- ) weil man einfach (-- ) dicht machen will vor  
178 dieser Welt. Natürlich kennt man solche Fälle. (-- ) Und ob da ein (---) aus-  
179 gebildet als Beamter (.) ausgebildeter (.) junger Berater (.) immer das rich-  
180 tige ist oder auch ein älterer (-- ) äähm (---) bleibt natürlich dahin gestellt. Ich  
181 denke mir manchmal, (-- ) dass (---) eine psychologische Unterstützung für  
182 viele (-- ) Arbeitssuchende (2s) sehr sinnvoll wäre.

183 DB: Ja, (.) dass ist auch (-- ) die (.) These, die ich vertrete. Auf jeden Fall! (--  
184 ) Okay, ich danke Ihnen schon mal für diese Ausführungen. (.) ähm das  
185 nächste Thema, was ich (--), dass ich gerne was wissen möchte von Ihnen  
186 ist das Thema: Zwang. (-- ) Das Zw also viele Leute sprechen davon, dass  
187 Zwang im Jobcenter herrscht, dass sie zu irgendwelchen Sachen gezwun-  
188 gen werden (.) zu Arbeitsgelegenheiten zu gehen oder irgendwelche  
189 Jobangebote zu (.) übernehmen, die (.) ihnen nicht so viel Freude bereiten.  
190 (-- ) Inwieweit verspürten Sie Zwang (.) in der Beratung [Lachen von A] und  
191 den sich daraus entwickelnden Maßnahmen?

192 A: Ganz (.) im Gegenteil. (--) Ich habe sozusagen, (--) natürlich metapho-  
193 risch gemeint, auf Knien (--) äh darum gebeten (---) hm mit einem Ein-Euro-  
194 Job, wie man es ja nennt, (--) in (.) unserer (--) Heimatkirchen-Gemeinde (--)  
195 ) äh bei einer Arbeit (.) äh unterstützt zu werden sozusagen, (--) äh die ich  
196 mit Jugendlichen (--) im Rahmen von (.) Theaterproben (--) und (.) auch  
197 wirklich Handwerk (.) lernen, was das Theater betrifft, also Sprachübungen,  
198 (.) Atemübungen, Improvisationstheater und so weiter (--) äh durchführen  
199 wollte dann (.) wurde tatsächlich (--) äh (.) das genehmigt (--) ich wenn ich  
200 mich richtig erinnere also dieser Ein-Euro-Job (--) für ein halbes Jahr (---)  
201 und als wir so richtig schön (1,5s) kurz vor (.) Vollendung des Stückes wa-  
202 ren (--) äh (--) änderte sich die Politik, ähm was die Arbeitslosen betrifft (--)  
203 etwas und es wurden ka kaum noch Ein-Euro-Jobs (--) genehmigt und (.)  
204 meiner fiel eben auch weg. (--) Ähm (.) das war sehr schade, weil es ein  
205 schönes Projekt war (---) und auch vielen jungen Leuten natürlich (.) ein  
206 Stück weiter geholfen hat (.) ich krieg heute noch teilweise so'n Feedback: „  
207 Mensch, das hab' ich bei Dir gelernt! Das war schön!“

208 DB: Ja, das kann ich gut nachvollziehen. (--) Ja (.) Ähm (--) Im insgesamt  
209 betrachtet würden Sie die (.) Beratung als hilfreich bezeichnen?

210 A: Äähpf (---) Na se hat nich geschadet! ((lacht)) Würde (.) würde man sa-  
211 gen (--) äh (---) wie gesacht, (--) ich bin nicht so ein typisches Beispiel, mir  
212 war eh nicht mehr zu helfen. (--) äh ((lacht)) und mit dieser fatalistischen  
213 Meinung ist denk ich auch die Beraterin daran gegangen.

214 DB: Jawohl. (--) Jetzt hab ich noch eine letzte Frage an Sie. (.) Und zwar  
215 über (.) Transparenz von Prozessen. (.) Der Berater, (.)der im Jobcenter  
216 arbeitet hat ja ein gewisses Vorgehen, auch nen systematisches Vorgehen.

217 A: Hm.

218 DB: Teilweise auch zu systematisiert. (.) Hat der (.) Berater (.) durchblicken  
219 lassen, (.) wie dieses (.) Vorgehen ist? Konnte er das nachvollziehbar für  
220 Sie gestalten?

221 A: Ich hab sie nicht danach gefragt, (---) aber mit unter hat sie mir tatsäch-  
222 lich bestimmte (.) Regulaeren Regularien erläutert (--) äh wie bestimmte Ab-  
223 läufe sind, wenn sich zum Beispiel etwas änderte, (--) äh gerade in der

224 Phase, in der ich dann (-- ) äh (.) aus dem (.) ALG-II-Besu äh Bezug heraus-  
225 fiel (-- ) wegen (-- ) einer dauernden (.) andauernden chronischen Erkrank-  
226 kung, die eine andauernde Arbeitsunfähigkeit (-- ) nach sich zieht und (-- )  
227 äh (.) dann (-- ) meine Bezüge vom Sozialamt (.) bekam, (.) äh hat sie (.) mir  
228 gut erklärt, warum jetzt dies und nicht mehr das und warum (-- ) jetzt das  
229 Amt und nicht das Amt. Das hat sie ganz gut gemacht, ja!

230 DB: Na, das klingt doch auch nach 'ner (.) gelungenen Beratung.

231 A: Hm.

232 DB: Okay, dann dank ich Ihnen sehr für das Interview und ich wünsche  
233 Ihnen noch viel (.) Freude (.) im Leben!

234 A: ((lacht)) Danke, Herr Becker! ((lacht))

## 13.8 Transkript LBJ\_2

### Personenbezogene Daten:

Alter:	56
Geschlecht:	männlich
Familienstand:	geschieden
Grund für die Hilfebedürftigkeit:	Betriebs- und Privatinsolvenz
Beginn der Hilfebedürftigkeit:	2006
Ende der Hilfebedürftigkeit:	fortdauernd
Wunsch an die Beratung:	Ausbau der Selbständigkeit
Derzeitiger Beruf:	selbständiger Pädagoge
Erlerner Beruf:	Ingenieur

### Daten zum Interview:

Kodierung:	LBJ_2
Interviewer:	Daniel Becker (DB)
Interviewte Person:	B (anonymisiert)
Datum:	11.05.2014
Zeit:	14:10Uhr – 14:20Uhr
Dauer:	19 Minuten, 45 Sekunden
Ort:	Am Breiten Stein 16, 38642 Goslar
Besonderheiten:	keine Auffälligkeiten

### Bemerkungen:

1. Im Vorfeld wurde die befragte Person über Hintergründe des Interviews und Pläne bzgl. Der Datennutzung und –Verarbeitung aufgeklärt. Eine Anonymisierung des Datensatzes wurde zugesichert. Die befragte Person erklärte sich einverstanden und zum Interview bereit.
2. Im Interview genannte Namen wurden im Transkript anonymisiert.

1 Transkript:

2 DB<sup>215</sup>: Vielen Dank, B<sup>216</sup>, dass Sie sich für dieses Interview bereit erklärt  
3 haben! (--). Es handelt sich um ein Interview über Ihre Erfahrungen bezüg-  
4 lich der Beratung im Jobcenter (.) bei Ihrem persönlichen Ansprechpartner,  
5 (.) der sich womöglich darum kümmerte, Sie schnellstmöglich aus dem Be-  
6 zug von Arbeitslosengeld II zu führen. (--). Ich möchte gleich zur ersten Fra-  
7 ge kommen: (---) Inwieweit ist es dem Berater geglückt, dass Sie sich ihm  
8 öffnen konnten?

9 B: Da hab ich äh durchaus unterschiedliche Erfahrungen (.) gemacht. Mei-  
10 ne (--). äh Berater waren in der Regel (.) weiblich, (--). aber von unterschied-  
11 licher (--). Persönlichkeit. (--). Ähm (--). In den meisten (.) oder sagen wir in  
12 der äh überwiegenden Zahl (--). der Beratungen (.) haben (.) die äh Damen  
13 versucht ein vertrauensvolles (--). Verhältnis aufzubauen und (--). ähm (.) es  
14 vermieden (--). eine (--). eine Drucksituation (--). mir gegenüber zu (--). ja (.)  
15 herbeizuführen (--). und insofern ist es dann auch recht gut gelungen, dass  
16 ich (--). ähm über meine (.) Biografie und meine (--). künftigen Pläne (--). of-  
17 fen sprechen konnte. (--). ähm eine Dame gab es, die hat von vornherein (--  
18 ) ähm das Gefühl vermittelt, dass äh in ich einer defensiven (.) Situation bin  
19 und äh mich in verschiedenen (--). äh (--). ja in verschiedener Hinsicht ääh  
20 zu rechtfertigen habe.

21 DB: Hm. Ja, vielen Dank für Ihre Ausführungen! (--). Inwiefern haben Ihre  
22 Erwartungen vor der Beratung (.) mit der tatsächlich (.) erlebten übereinge-  
23 stimmt?

24 B: Ja, ich äh bin ja jetzt schon (.) äh (.) ein paar Jahre im ALG-II-Bezug und  
25 äh (--). weiß von daher in aller Regel, was mich in diesen Gesprächen er-  
26 wartet (--). und insofern war es nur zu Anfang (--). äh in den ersten Monaten  
27 äh des (--). äh dieses Hartz-IV-Status', dass ich von (--). ja von der ein oder  
28 anderen Frage überrascht wurde ansonsten (--). äh ist der Ablauf äh in aller  
29 Regel ähnlich.

30 DB: Hm. Also hatten Sie jetzt keine (.) konkreten Erwartungen, (.) die dann  
31 auch irgendwie (--). ja?

---

<sup>215</sup> DB (Daniel Becker) = Interviewer

<sup>216</sup> anonymisiert

32 B: Ja, ne, die Erwartungen wurden in aller Regel bestätigt, ne? Also es ist  
33 ja immer der (.) Ablauf, dass (.) äh zunächst über das über die vergangen  
34 Monate (-- ) ähm befragt wird, (-- ) dann die Perspektiven (.) diskutiert wer-  
35 den und äh zum Schluss (.) die Formalien äh besprochen werden (.) das  
36 heißt also ein neuer (.) Beratungs- äh Vertrag äh abgeschlossen wird.

37 DB: Hm. Ja, die Eingliederungsvereinbarung dann.

38 B: Ja, genau. [Hm.

39 DB: Hm] (-- ) Ja. (-- ) ähm können Sie (---) ähm (.) konnten Sie an irgendet-  
40 was feststellen, dass der Berater und Sie an einem (.) gemeinsamen Ziel  
41 arbeiten?

42 B: Ja, (.) die äh Zielvorstellungen sind (.) sind (.) äh persé (-- ) nicht (-- ) nicht  
43 identisch. (.) Also für mich ist es so, (.) dass ich nach meiner (-- ) ähm (-- )  
44 äh Betriebs- und Privatinsolvenz (-- ) ähm (-- ) inzwischen ein (.) Weg  
45 gefunden habe, mich in (.) eine Selbstständigkeit (-- ) äh hinein zu entwi-  
46 ckeln, (.) die aber nach aller Erfahrung (-- ) äh noch (.) eine (-- ) lange Zeit  
47 der der unterstützenden Begleitung erfordert. (-- ) Die äh Sch Perspektive,  
48 die sich mir eröffnet (.) jetzt mit Mitte fünfzig (-- ) ist (-- ) für mich inhaltlich  
49 sehr interessant, aber (.) wirtschaftlich (.) nicht (-- ) nicht schnell äh umzu-  
50 setzen, das heißt, (.) dass ich (.) davon ausgehe noch eine ganze Weile im  
51 ALG-Zug äh im ALG-II-(.)Bezug, beziehungsweise, in äh in der Situation,  
52 dass gewisse (.) Teile an Unterstützung gewährt werden, dass ich in dieser  
53 Situation verbleiben muss. (-- ) Das Interesse der Beraterin (-- ) ist äh natur-  
54 gegeben (.) ja so, dass dieser (-- ) ähm Zustand sich (.) baldmöglichst än-  
55 dert, das heißt, dass ich aus den staatlichen Zuwendungen entlassen wer-  
56 de.

57 DB: Ja, ((räuspert)) ja, (-- ) ähm haben Sie sich denn (-- ) im Hinblick dessen  
58 (.) von Ihrem Berater verstanden gefühlt?

59 B: Ja, durchaus, also ich konnte (.) ähm immer wieder aufzeigen, dass (.)  
60 die (-- ) ähm Marktsituation sich so darstellt, dass so ein äh (.) schneller (.)  
61 Erfolg sich nicht einstellen kann. Das wurde durchaus auch verstanden und  
62 akzeptiert und auch (-- ) äh mit einer äh gewissen Geduld (-- ) jetzt schon  
63 seit geraumer Zeit begleitet. (-- ) Für mich ist es so, dass ähm ich ja durch-

64 aus Erfahrungen habe mit (.) ääh Selbstständigkeit und den Risiken, die  
65 damit verbunden sind und (.) demzufolge möchte ich (.) den Neuaufbau (.)  
66 äh so (---) gut abgewogen, wie es irgend geht (.) vollziehen. (.) Ja, und das  
67 ist (.) bei allen Chancen, die sich eröffnen (.) ääh (-- ) erfordert das eben  
68 auch (.) äh ein ein gewisses Maß an Absicherung und (-- ) äh ein schnelles  
69 Vorpreschen kann da eher (-- ) äh (-- ) ja unkalkulierbare Risiken in sich bür-  
70 gen.

71 DB: Wie mein' Sie das: Ein schnelles Vorpreschen?

72 B: Ja, dass man äh nun äh meint gewisse Chancen zu erkennen, (-- ) die  
73 versucht gleich zu ergreifen und dann (-- ) äh (-- ) davon ausgeht, dass (.) äh  
74 sich der wirtschaftliche Erfolg so schnell einstellt, dass man (-- ) dann äh in-  
75 nerhalb eines (.) kurzen, überschaubaren Zeitraums wieder völlig auf eige-  
76 nen Füßen steht. (.) Das ist nach meiner bis jetzt (.) bisherigen Erfahrung (-  
77 -) ähm wahrscheinlich nicht der Fall.

78 DB: Hm. Okay. Vielen Dank! (-- ) Dann kommen wir zum zweiten Frage-  
79 komplex.

80 B: Ja.

81 DB: Ähm können Sie mir beschreiben oder beschreiben Sie mir bitte, (.)  
82 inwieweit der Berater (.) Ihre persönlichen Wünsche (-- ) berücksichtigt hat!

83 B: Hm, ja es gab von Zeit zu Zeit (.) ähm Chancen (-- ) ähm (-- ) Betriebs-  
84 praktika (-- ) durchzuführen. Ähm im Sinne einer (-- ) Auffrischung (.) meiner  
85 (-- ) im im Bereich (-- ) Marketing, Kommunikation und so weiter. (-- ) ähm  
86 das ist (-- ) in (.) der Regel befürwortet worden und in zwei Fällen wurde  
87 das auch durch (-- ) äh finanzielle (.) Unterstützung dieser (.) Teilzeitmaß-  
88 nahmen äh (.) gefördert. (-- ) Ja, also insofern (.) konnte ich (-- ) in diesem  
89 Punkt (-- ) meine Wünsche recht gut (-- ) äh kommunizieren und auch (.)  
90 deutlich machen.

91 DB: Sehr schön! (-- ) Nun hatten Sie natürlich auch durch Ihre (.) vorange-  
92 gangene Selbstständigkeit viele (-- ) ja, Stärken und Fähigkeiten mitgenom-  
93 men, (.) die natürlich für Ihre persönlichen Wünsche, die jetzt (-- ) in Ihrem  
94 natürlichem biogra in Ihrer Biografie jetzt voranstehen. Ähm (-- ) Konnte (.)

95 der Berater (.) Ihre (.) Fähigkeiten und Wünsche (.) und Stärken zusam-  
96 menbringen und für sich nutzen?

97 B: Ähm ja, ich ich denke schon, dass immer wieder der Versuch äh da war  
98 äh (--) diese Stärken zu berücksichtigen, allerdings (.) ähm (.) es ist die  
99 Frage, wie können sie in der aktuellen (--) äh Marktsituation (--) äh einge-  
100 setzt werden. Also (--) äh eine (--) äh Vermittlung in ein (.) versicherungs-  
101 pflichtiges äh Arbeitsverhältnis (--) scheint (--) meiner derzeitigen Beraterin  
102 (.) auch relativ unwahrscheinlich (.) und insofern (.) versucht sie (.) mich in  
103 meinen (.) Bemühungen (.) in eine (.) erneute Selbstständigkeit aufzubau-  
104 en (--) äh insofern unterstützt sie mich (.) darin. (.) Ja? Also alle (.) Qualifi-  
105 kationen (.) äh also alle Aspekte (.) sagen wir dieser Qualifikationen (.)  
106 kann sie sicherlich (--) auch (.) nicht überschauen, (--) aber ich denke im  
107 Rahmen ihrer (--) äh Erfahrungen, (.) ihrer Beratungserfahrungen versucht  
108 sie schon (--) dieses wahrzunehmen, (.) was an Potenzial (--) sich bietet.

109 DB: Hm. (--) Hat der Berater es dabei geschafft (.) ähm (--) versch (.) also  
110 mehrere Hilfsangebote darzulegen? Können Sie mir da was (.) beschrei-  
111 ben?

112 B: Hm ja. (--) Also es gibt (--) gibt für so ein äh (--) für ein äh (.) Prozess (--)  
113 eine Selbstständigkeit zu begründen gibt es wenig äh Hilfsangebote. Also  
114 ich könnte (--) einen umfangreichen Businessplan erstellen (--) äh (.) und  
115 aufgrund dessen dann äh um Kredite ersuchen, (.) aber (--) das äh (.) also  
116 ein Versuch (--) selbst (.) äh so etwas wie tausend oder fünfzehnhundert  
117 Euro (.) für ein (--) äh Fahrzeug (.) per Kredit über (.) das (.) Jobcenter (--)  
118 äh zu realisieren (.) das äh (--) ist mit einem derartigen (--) äh bürokrati-  
119 schen Aufwand verbunden gewesen. Also da war ein (.) ähm mehrseitiges  
120 (.) äh Formular nicht nur auszufüllen, sondern im Grunde genommen ein (.)  
121 äh auf äh (--) drei Jahre, soweit ich mich erinnere (.) innere äh angelegter  
122 Businessplan zu erstellen für diese äh tausend Euro, ja. Also im Grunde ne  
123 völlig absurde Situation (--) ein (.) ein Businessplan äh für die Neugründung  
124 einer Firma, (.) den erstellt man, wenn man ääh wenn man (--) äh (.) Kredi-  
125 te in ganz anderen Dimensionen äh anstrebt, aber nicht für den für die An-  
126 schaffung eines eines äh alten PKW. Ja, also insofern (--) w ging das (.)  
127 doch sehr an der Realität vorbei.

128 DB: Hm. Ähm wie kann das sein, das die (.) das da die Realität der (.) Be-  
129 rater im Jobcenter mit der (.) tatsächlichen Realität auseinander geht? Im-  
130 merhin haben die ja das Ziel, (.) dass es auch zielführend sein sollte?

131 B: Ja das ist schwer zu sagen. Also vermutlich (.) äh ist (.) für (-- ) äh (-- ) für  
132 ein Berater oder eine Beraterin äh (-- ) die Selbstständigkeit (-- ) an sich (.)  
133 etwas, (-- ) hm was (.) mit der eigenen Erfahrung äh kaum (-- ) äh (.) äh  
134 zusamm' zubringen ist. Nicht, also all' der Verantwortlichkeiten, die damit  
135 (.) verbunden sind, (-- ) ähm (.) die (.) äh tauchen ja (.) in dem (.) äh in der  
136 äh praktischen (.) Arbeit eines Beraters äh nicht auf. Sondern da geht es  
137 darum die (-- ) ähm Verordnungen äh so gut es geht zu erfüllen (.) und im  
138 Rahmen dieser (.) Verordnungen zielführend tätig zu werden. Aber, ähm (--  
139 ) das was (-- ) äh an unternehmerischem (.) Denken erforderlich ist äh das  
140 ist (-- ) ja, wo soll das aus eigener Erfahrung herkommen, (.) ne? Also inso-  
141 fern ähm ist dann eher die Neigung, da sich an den Regularien (.) zu orien-  
142 tieren. Ähm die Problematik ist sicherlich eher die, (.) dass diese Regula-  
143 rien (.) ähm (-- ) jedenfalls in dem Fall, den ich geschildert hab, wo es um  
144 eine äh vergleichsweise (.) geringwertige Anschaffung ging, ähm das die  
145 eben völlig überzogen waren.

146 DB: Ja, (-- ) ja, da merkt man mal wieder, (.) wie (.) die Qualifikation der Be-  
147 rater auch da in diesem Fall (.) wieder zu wünschen übrig lässt.

148 B: Ja, (.) ich möchte eher sagen die (.) die bürokratischen äh ffff ööhm wie  
149 soll ich sagen? (.) Rahmenbedingungen (.) sind einfach ääh wirklichkeits-  
150 fremd, ja? Also der Berater muss die Beraterin muss sich womöglich an  
151 dieser Vorgabe orientieren, dass so eine (.) so ein Investitionswunsch nur  
152 dann erfüllt werden kann, (.) wenn diese umfangreichen Unterlagen beige-  
153 bracht (.) sind. Ja, aber im Grunde genommen kann man (-- ) äh dann  
154 schon fast versuchen das (.) äh das nötige Geld selbst zu versuchen in der  
155 Zeit, in der man diesen Businessplan zu erstellen hat. Das ist eine Arbeit  
156 von Wochen.

157 DB: Ja, (-- ) bemerkenswert! (.) Okay, wir kommen nun zum dritten Frage-  
158 komplex.

159 B: Ja

160 DB: Das ist auch schon der letzte dann. (--). Können Sie mir beschreiben,  
161 inwieweit der Berater oder die Beraterin es erreicht hat sie zu würdigen o-  
162 der zu wertschätzen?

163 B: Ja, (.) da muss ich auch wieder (.) diese äh zwei (--). ich möchte mal sa-  
164 gen Typen (.) von ähm (--). Beraterpersönlichkeit unterscheiden. Ähm die  
165 äh eine Dame, von der ich (.) eingangs sprach, die vornherein ähm mich in  
166 diese äh Defensivposition gedrängt hat (--). ähm hat auch (--). diese (.) die-  
167 ses diese hierarchische Struktur (.) doch äh erkennbar werden lassen. Ja,  
168 also der Begriff „Kunde“ (.) war in diesen Beratungsgesprächen nicht (--). äh  
169 (.) nicht angebracht, ja? Es war dann doch eher (--). äh permanent (--). äh  
170 der Unterton spürbar: (--). ähm (--). ja (.) „Sehen wa mal zu, dass das hier  
171 endlich voran geht!“, nicht? Äh während (--). äh in der überwiegenden Zahl  
172 der anderen Beratungsgespräche, die das Verständnis für zunächst mal (--  
173 ) ähm (.) den (.) den Schock, den ich durch meine (.) äh umfangreiche In-  
174 solvenz (.) äh erlitten habe den (.) in seiner Bedeutung zu erkennen und  
175 dann im weiteren Verlauf der Beratung auch (.) positiv auf (--). Lösungsan-  
176 sätze hinzuarbeiten. (.) Das war (.) doch überwiegend (--). ähm erlebbar, ja?  
177 Also insofern (.) denk ich, (--). hat gibt es da einen (--). äh (.) durchaus einen  
178 Spielraum, in dem sich Berater und Beraterinnen bewegen (.) und je nach  
179 ihrer (--). eigenen Persönlichkeit diesen Spielraum ausschöpfen können.

180 DB: Durchaus, durchaus, ja. (---). Inwieweit verspürten Sie Zwang in der Be-  
181 ratung und den sich daraus entwickelnden Maßnahmen?

182 B: Ja, ja. Also das äh (.) auch für diese Frage gilt die Unterscheidung (--)  
183 äh dessen, was ich ähm (.) auf Grund der ähm Beraterpersönlich-  
184 keit erlebt habe, nicht? Also des (--). im ersten äh Beispiel äh war das äh (--  
185 -) war diese äh (.) Notwendigkeit sich (.) gewissermaßen für (.) jeden äh  
186 Schritt, (--). den es nun zu unternehmen galt, um äh beruflich in irgendeiner  
187 Form sich neu zu orientieren (--). äh war der Zwang zu einer (.) Rechtferti-  
188 gung äh schon gegeben, (.) ja? (.) In äh anderen (.) Gesprächen (.) äh ging  
189 es eher darum äh ein äh eine Ermutigung auch äh rüberzubringen.

190 DB: Hm. Ja, vielen Dank. (--). Abschließend betrachtet: (.) Inwiefern (.) emp-  
191 fanden Sie die Beratung als (.) hilfreich?

192 B: Ja, (.) insgesamt (.) muss ich sagen (.) wenig hilfreich, weil (.) ich (.) ähm  
193 (--) in meiner beruflichen (.) Laufbahn (--) fast ausschließlich (.) in selbst-  
194 ständigen Zusammenhängen (.) gearbeitet habe und (.) ähm alles, (.) was  
195 damit (.) in Verbindung stand, also sowohl die Erfolge, wie auch eklatante  
196 Misserfolge und (--) Versuche eines Neuaufbaus (--) sind äh von mir (.)  
197 selber (.) verantwortet worden und mussten auch selber durchdacht wer-  
198 den. Also die (--) konkrete (.) unterstützende (.) Anregung (.) für den Auf-  
199 bau den Wiederaufbau einer Selbstständigkeit (.) ähm konnte ich nicht er-  
200 fahren. (.) Ja, und ich äh (.) würde denken (--) da (.) müsste auch eine Qua-  
201 lifikation ähm eines Beraters, der Gestalt erweitert werden, dass auch ein  
202 gewisser Erfahrungshorizont in in selbstständigen (--) äh unternehmeri-  
203 schen Tätigkeiten da ist.

204 DB: Hm. Ähm würden Sie den Berater, denn (.) auch als Berater (.) be-  
205 zeichnen in diesem Kontext?

206 B: Hm, ja, das ist (.) natürlich nur mit Abstrichen, (.) ne? (.) Also äh es gibt  
207 (.) sicherlich dann auch so ein gemeinsames Überlegen: Was könnte man,  
208 wo könnte man noch vielleicht mal äh hineinschnuppern? Wo könnte es ein  
209 Praktikum geben? Und der derartige Dinge, aber (--) äh das was (.) ganz  
210 konkret dann zu äh anzupacken ist, um schrittweise äh wieder äh festen  
211 Boden als äh Freiberufler beziehungsweise Selbstständiger (.) ähm und äh  
212 unter die Füße zu bekommen. (.) Das das kann eine Beraterin oder ein Be-  
213 rater mit der (--) Qualifikation, die dort (.) üblich und gefordert ist (.) vermut-  
214 lich (.) gar nicht leisten, ja? Woher? (--) Also ich (.) möchte das äh (.) den  
215 guten Willen da nicht in (.) Abrede (.) stellen, aber es fehlt einfach der Er-  
216 fahrungshorizont.

217 DB: Meinen Sie nicht, das gerade diese Personen in diesen (--) Positionen  
218 (--) gerade (--) dazu (.) verpflichtet wären über diese Qualifikationen zu ver-  
219 fügen?

220 B: Ja, das wär schön. Das wär schön. Also es gibt ja (.) ähm auch so etwas  
221 äh im (.) im äh ehrenamtlichen Bereich, denk ich, das äh sind diese (.)  
222 nennt man die? Business-Angels (.) also im Grunde äh Seniorinnen und  
223 Senioren, die früher (.) selbstständig auch äh erfolgreich tätig waren und  
224 dann (.) an junge Menschen oder auch äh (--) Menschen wie mich, die jetzt

225 in einer Umorientierungsphase stehen, (.) diese Erfahrungen äh weiter ge-  
226 ben (.) können. (-- ) Ja, aber das ist (.) nun äh (.) wie man sich vorstellen  
227 kann dieser Erfahrungsschatz ist dann in Jahrzehnten gewachsen das (.)  
228 lässt sich auch schwer in (.) in Fortbildungen und äh ähnlichen (.) Maß-  
229 nahmen dann einem Berater nahebringen. (.) Ja, also ich halt das äh für (--  
230 ) relativ aussichtslos (-- ) da eine Schu Schulung ähm (-- ) vorzunehmen, die  
231 das leist äh die das leisten könnte, (.) ja? Also pf schwer zu sagen. Es  
232 müssten ja dann zusätzlich zu betriebswirtschaftlichen Aspekten auch (--  
233 ähm (.) unternehmerische Grundfertigkeiten, (.) wie äh (-- ) ja (-- ) äh (.) stra-  
234 tegisches (.) Denken und äh Marktanalysen und ähnliche Dinge (.) müssten  
235 ja dann vermittelt werden. Ist vielleicht äh zu viel verlangt (.) bei der Breite  
236 des (-- ) des äh (.) Beratungs der Beratungsfelder, ja, die sich einem (.) ei-  
237 nem Mitarbeiter des Jobcenters äh stellen. Ne, das sind ja die unterschied-  
238 lichsten (.) Persönlichkeiten, mit denen äh sie oder er zu tun hat und äh  
239 wenn (.) alle ein ähnlich intensives (.) ähm Eingehen auf die persönliche Si-  
240 tuation erwarten, wie das jetzt bei mir der Fall wäre (.) wäre das schon ein  
241 sehr hoher Anspruch, denk ich.

242 DB: Hm. (.) Ja. (-- ) Okay, dann dank ich Ihnen sehr für das Gespräch (---)  
243 und wünsch Ihnen alles Gute!

244 B: Recht vielen Dank auch!

### 13.9 Transkript LBJ\_3

#### Personenbezogene Daten:

Alter:	22
Geschlecht:	männlich
Familienstand:	ledig
Grund für die Hilfebedürftigkeit:	kein Unterhalt vom Vater
Beginn der Hilfebedürftigkeit:	2011
Ende der Hilfebedürftigkeit:	2012
Wunsch an die Beratung:	Einrichtungskostenübernahme
Derzeitige Ausbildung:	Tischler
Wunschberuf:	Möbeldesigner

#### Daten zum Interview:

Kodierung:	LBJ_3
Interviewer:	Daniel Becker (DB)
Interviewte Person:	C (anonymisiert)
Datum:	11.05.2014
Zeit:	13:30Uhr – 13:49Uhr
Dauer:	18 Minuten, 50 Sekunden
Ort:	Am Breiten Stein 16, 38642 Goslar
Besonderheiten:	keine Auffälligkeiten

#### Bemerkungen:

1. Im Vorfeld wurde die befragte Person über Hintergründe des Interviews und Pläne bzgl. Der Datennutzung und –Verarbeitung aufgeklärt. Eine Anonymisierung des Datensatzes wurde zugesichert. Die befragte Person erklärte sich einverstanden und zum Interview bereit.
2. Im Interview genannte Namen wurden im Transkript anonymisiert.

1 Transkript:

2 DB<sup>217</sup>: Vielen Dank, (.) C<sup>218</sup>, dass Sie sich für dieses Interview (.) bereit er-  
3 klärt haben! (--). Es handelt sich um ein Interview über Ihre Erfahrungen be-  
4 züglich der Beratung im Jobcenter (.) bei Ihrem persönlichen Ansprech-  
5 partner, (.) der sich womöglich darum kümmerte, Sie schnellstmöglich aus  
6 dem Bezug von Arbeitslosengeld II zu führen. (--). Ich möchte gleich zur  
7 ersten Frage kommen: (--). Inwieweit ist es dem Berater geglückt, (.) dass  
8 Sie sich ihm öffnen konnten?

9 C: Also, wenn ich das ähm so direkt formulieren darf, wie es auch damals  
10 mein (.) mein Hintergrund war (--). es ist (.) ihm quasi nicht gelungen, (.)  
11 weil ich es auch nicht zugelassen habe. (--). Es (.) war meine Intention (.)  
12 darin (.) war (.) eben so wenig wie möglich (.) ähm (---). Öffnung wie mög-  
13 lich zuzulassen, (.) damit ich eben mein konkretes Ziel (.) ein Jahr (.) Hartz-  
14 IV zu beziehen (.) ohne irgendwelche (--). Gegenleistungen zu bringen (.)  
15 ähm durchsetzen kann (--). und (.) ähm (---). es ist mir (.) gelungen, dass ich  
16 mich eben nicht (.) so weit öffnen musste.

17 DB: Hm. (.) Ja, (.) danke schön! (--). Ähm inwiefern haben Ihre Erwartungen  
18 vor der Beratung (--). mit der tatsächlich erlebten Beratung übereinge-  
19 stimmt?

20 C: Ja, (.) also (.) ich (.) war überrascht (--). wie ähm um umfassend (.) die  
21 ähm (---). ja (.) wie soll ich das am besten formulieren? (.) die (--). ähm (--).  
22 das Freimachen quasi, ja also (.) ähm (--). was man alles (.) was man alles  
23 eben (.) se erzählen musste, (.) sagen musste, (.) wie inwieweit man sich  
24 eben (.) öffnen musste, (.) was äh (--). sämtliche Sachen angeht, was man  
25 für Wünsche hat, was man ähm (.) für (.) Bewerbungen (.) und sowas alles  
26 schon raus hat das war (---). ähm können wir die Frage vielleicht nochmal  
27 machen?

28 DB: Ja klar, das können wir gerne nochmal machen. Also, (.) inwiefern ha-  
29 ben Ihre Erwartungen vor der Beratung mit der (.) tatsächlich erlebten  
30 übereingestimmt?

---

<sup>217</sup> DB (Daniel Becker) = Interviewer

<sup>218</sup> anonymisiert

31 C: Andersrum läd ich hätte es (.) ich hätte niemals gedacht, dass es ähm  
32 so (.) tiefgehend ist ähm diese (.) äh (.) die nicht die Beratung an sich, son-  
33 dern eher das äh vorige Ablauf bevor man eben beraten wird (-- ) ähm das  
34 hätte ich eben (.) hm nicht so erwartet eben das Freimachen quasi vor (.)  
35 vor (.) dieser (.) Institution (-- ) ansonsten (.) ähm (-- ) spra entsprach es  
36 wirklich den Erwartungen (.) also (.) ich konnte meine wünsche äußern (.)  
37 und ähm (-- ) ich wurde auch (.) eingehend sogar in der (.) Hinsicht beraten.

38 DB: Hm. (.) Okay, vielen Dank! (-- ) Nun ist es ja so, (.) dass ähm Sie nen  
39 gewisses Ziel haben (.) auch ab (.) unabhängig von dieser (.) Beratung, (.)  
40 aber der Berater hat ja auch nen bestimmtes Ziel. (-- ) Konnten Sie? (.) Al-  
41 so, woran konnten Sie feststellen, dass der Berater und Sie (.) an einem  
42 gemeinsamen Ziel arbeiten?

43 C: Ja, das gemeinsame Ziel ist äh (-- ) um es offen zu sagen, ja einfach  
44 immer nur äh das finanzielle Ziel (.) und ähm (.) wir konnten (-- ) insofern  
45 glaub ich kein gemeinsames Ziel (.) finden, (-- ) denn (-- ) ich habe mein Ziel  
46 durchgesetzt, dass ich eben dieses Jahr, was ich haben wollte äh vollends  
47 bezahlt bekommen habe, außer gewisse Zusatzleistungen, die ich eben  
48 nicht bekommen habe (-- ) und er hat es innerhalb diesen Jahres NICHT  
49 geschafft (.) mich (.) äh (-- ) irgendwie weiter zu vermitteln. Ich denke, dass  
50 (.) unsere (.) Ziele da (.) sich nicht überschneiden haben.

51 DB: Hm. (.) Okay. (-- ) Sie hatten gerade von diesem finanziellen Ziel ge-  
52 sprochen. Ähm (.) Was (.) meinen Sie damit genau?

53 C: Meinerseits das finanzielle Ziel, dass ich die Möglichkeit habe nach äh  
54 (.) meinem Abitur (.) ein Jahr (-- ) Freilauf zu haben (-- ) und ähm (.) eben (.)  
55 nicht finanziell (.) äh in Schwierigkeiten gerate, sondern eben eine Absiche-  
56 rung durch den Staat habe (-- ) und äh sein finanzielles Ziel eben so schnell  
57 wie möglich (-- ) mich als ähm (---) ja als äh Geldempfänger quasi, als Zah-  
58 lungsempfänger (.) loszuwerden (.) also mich zu vermitteln, sodass eben  
59 das Jobcenter die Zahlung nicht übernehmen muss.

60 DB: Okay, (.) ja. (.) Ähm in (-- ) In diesem Hinblick, konnten Sie, (-- ) ähm  
61 würden Sie mir bitte erläutern, (.) ob Sie sich von Ihrem Berater verstanden  
62 gefühlt haben!

63 C: Jaa (-- ) das Problem ist (.) ich (-- ) wollte es auch nicht unbedingt, (.)  
64 ähm dass man mich versteht und (.) es ist auch sehr schwierig einen Büro-  
65 kraten zu verstehen. (-- ) Also, ich denke (.) äh (---) ja, (.) wie soll man das  
66 am besten formulieren? (---) Ich denke, (.) es war gar keine Möglichkeit für  
67 den Berater, (.) mich zu verstehen (-- ) weil ich's halt einfach nicht zugelas-  
68 sen habe, (.) aber ansonsten, denke ich, hätte er mich schon verstanden,  
69 (.) wenn ich (-- ) wie soll man das am besten formulieren? Es ist halt auch  
70 ähm (-- ) ne gewisse (---) es war absichtlich ne gewisse Distanz da, (.) so-  
71 dass er mich nicht verstehen konnte, damit ich eben mein Ziel erreiche.

72 DB: Wie kam es, dass Sie geglaubt haben, (.) dass (.) Ihr Ziel (.) mit den  
73 Zielen des Beraters nicht übereinstimmt? (-- ) Und weshalb haben Sie dann  
74 (.) nicht (.) diesen Schritt (.) gewagt sich dem (.) Berater zu offenbaren?

75 C: Also, es ist eigentlich nen logischer Schluss, (.) dass ähm (-- ) das Ziel  
76 des Beraters ist ja (.) mich (.) in die Arbeitswelt zu vermitteln, (-- ) dass (.)  
77 äh (.) eben (.) mein (-- ) zukünftiger Arbeitsgeber finanziell für mich auf-  
78 kommt (.) und nicht eben diese Institution. (-- ) und (-- ) warum ich mich nicht  
79 (.) äh in so (.) insoweit geöffnet habe ist weil es ja auch ne gewisse Illegali-  
80 tät äh beherbergt ähm (---) auch (-- ) also ne gesellschaftliche Illegalität,  
81 denk ich mal, (-- ) weil ich ähm (---) man hört es ja immer (.) „Ich habe (-- )  
82 ich kann es (.) ich kann's nicht mehr sehen (.) diese Hartz-IV-Empfänger,  
83 (.) die nicht mehr arbeiten wollen (.) und äh (.) obwohl sie könnten (.) und  
84 (.) trotzdem beziehen se Leistungen und ich zahl Steuern und pi pa po!“ (-- )  
85 Das sind halt (.) äh solche Gründe, warum man (.) sich dann (.) nicht öffnet  
86 und (.) ich hätte auch damit nicht mein Ziel erreicht. Hätt ich ihm gesagt:  
87 „Pass auf, (-- ) ich möchte (.) ein Jahr lang (-- ) ähm (.) nachdem (.) Abitur  
88 einfach Freilauf haben und dafür möchte ich Leistungen beziehen (.) ich  
89 denke nicht, dass das irgendwie (.) mit meinem (-- ) Berater (.) äh möglich  
90 gewesen wäre.

91 DB: Ja, vielen Dank für Ihre, diese (.) Ausfüh (.) Ausführungen die sind sehr  
92 interessant. (-- ) Okay, kommen wir zum zweiten Fragekomplex: (-- ) Und  
93 zwar: Beschrieben Sie, inwieweit der Berater Ihre (.) persönlichen Wünsche  
94 berücksichtigt hat! (.) Natürlich haben Sie jetzt schon einige Antworten  
95 drauf gegeben, aber vielleicht können Sie das noch ein wenig (.) konkreti-  
96 sieren.

97 C: Also, ich wurde regelmäßig gefragt, äh in welchen Sparten ich ähm (.)  
98 eine Ausbildung beginnen möchte, ein (.) Studium beginnen möchte, (--)  
99 was es (.) sonst für (.) Möglichkeiten nebenjobtechnisch gibt und (.) habe  
100 auch sehr viel Infomaterial bekommen (-- und ähm (.) wurde eben auch bei  
101 dem bei dem Erst(.)interview, wenn man das auch so nennen darf, es gibt  
102 ja vorher immer ein (-- ja, ein Interview damit der Berater eben weiß, wo-  
103 ran er ist (-- und (.) dort wurde ich auch (.) eingehend befragt, was ich ma-  
104 chen möchte und ich denke (.) diese Wünsche wurden sogar (-- weitest-  
105 gehend alle berücksichtigt und es wurden (-- sogar für die Wünsche, (--  
106 die ich dort angegeben habe (-- teilweise auch fälschlicherweise, um ein-  
107 fach nur (.) ähm (---) ja, (-- um einfach nur irgendwie ne Möglichkeit zu ha-  
108 ben, mit'n (.) da mitreinzurutschen, (.) ähm die wurden weitestgehend so-  
109 gar erfüllt.

110 DB: Na, das ist doch schön! (-- Ähm (.) Inwieweit hat der Berater Ihre per-  
111 sönlichen Fähigkeiten und Stärken (.) erkannt und zu nutzen gewusst?

112 C: Also er hat meine Fähigkeiten nicht erkannt. Ich hab ihn ja die ganze  
113 Zeit belogen ((lacht)) quasi. Ähm ((räuspert)) (---) ähm (3s) Ich denke, (---)  
114 dass er (2s) soweit ist er gar nicht auf meine Person eingegangen. (.) Es  
115 ging nur darum: Was möchtest Du machen? Was ist Dein Wunschstudium?  
116 Was ist Deine Wunschausbildung? (.) Was ist dies? Was ist das? (.) Und  
117 darauf wurde (-- wurden (.) also dafür wurden Lösungsvorschläge ge-  
118 bracht, (-- aber meine persönlichen Fähigkeiten und Stärken ich denke (.)  
119 dafür (.) würde (.) ein noch viel persönlicheres ähm (.) Gespräch oder eine  
120 noch viel persönlichere Bindung zwischen dem Berater und dem (-- Kun-  
121 den existieren müssen (-- um eben (.) solche Stärken (-- und ähm (.) Fä-  
122 higkeiten (.) zu erkennen und eben auch zu verwenden. (-- Also ich denke  
123 da (.) wusste er (.) nicht so viel, wie er (.) mit meinen Fähigkeiten und Stär-  
124 ken umgehen soll.

125 DB: Hm. (-- Ähm, wie kann das sein, dass diese Beziehung, (.) die ähm (--  
126 ) so eine (-- die das ermöglicht hätte (.) wieso ist diese Beziehung nicht  
127 zustande gekommen?

128 C: Es ist ein (-- keine ah (-- eigentlich quasi wie überall ist es eine Fließ-  
129 bandarbeit (.) meiner Meinung nach (.) es ist der (.) der Berater hat (-- von

130 (---) bei mir ist es glaub ich wissentlich von dem Nachnamen A bis (.) ähm  
131 ich glaube (---) G (.) ist ist ist er zuständig (.) für (.) sämtliche (--) Menschen  
132 in der in in in unserer Stadt (--) und äh (.) man kann sich dann eben vorstel-  
133 len wie viele Menschen mit dem Nachnamen (.) also Nachnamensbuchsta-  
134 ben A bis F (.) oder bis G gibt (--) und ich denke, dass es es einfach die Ar-  
135 beits- (.) äh einteilung Zeit (.) wie auch immer einfach nicht zulässt, dass  
136 man so persönlich auf den einzelnen Menschen eingehen kann. (--) Es ist  
137 auch immer ein Bildschirm zwischen Mensch und äh Berater (--) oder zwi-  
138 schen Empfänger, (--) äh (.) äh (.) wo (.) auf dem Bildschirm laufen halt ein-  
139 fach reinbürokratische Sachen ab (.) es ist einfach ähm (.) ich glaube es  
140 besteht glaub ich auch für den Berater einfach nicht die Möglichkeit (--) ne  
141 persönliche Bindung einzugehen (.) oder (--) eben (.) das (.) rauszukristali-  
142 sie rauszukristallisieren, (.) was welche Stärken sind oder sonst was. Es  
143 sind auch immer (.) ganz kurze Gespräche gewesen: Sein Sie bitte um  
144 zwölf Uhr da! Und um Zehn nach Zwölf war ich wieder draußen. (--) Und  
145 mir wurden halt einfach nur gesagt: „Hier machen Sie da nen Bewerbun-  
146 gen, machen Sie da nen bisschen was!“

147 DB: Wie hätte sich Ihre Wunschberatung (.) wie wäre die (.) verlaufen?

148 C: Die Wunschberatung wäre (.) so verlaufen, wie ein (.) normales Bewer-  
149 bungsgespräch bei einer Firma. (.) Also man kommt hin es gibt äh (--) was  
150 zu trinken, nen paar Kekse (--) klingt jetzt lächerlich, aber (.) es ist halt ein-  
151 fach nen (.) wohl Wohlgefühl, was erstmal geschaffen werden muss (--)  
152 und dann (.) ähm (.) einfach über (.) das vergangene Leben vielleicht spre-  
153 chen, (--) was man bisher gemacht hat (.) dadurch kann man ja auch eini-  
154 ges erkennen (--) wie (--) Fragen, wie die Schule gelaufen ist, wie die Stär-  
155 ken in den Fächern waren (--) ähm (--) was (--) die Hobbies sind, das man  
156 eben (.) vielleicht sogar (.) n (.) ein Hobby zum Beruf machen (.) einfach  
157 viel (.) ähm (--) nicht so oberflächlichen Fragen, sondern wirklich auf die  
158 Person eingehen und dann (.) auch nicht unbedingt ein Bildschirm (.) zwi-  
159 schen Berater und äh Beratenem (.) haben, sondern einfach (.) miteinander  
160 kommunizieren, reden, die Person kennenlernen (.) das würde (---) das wä-  
161 re die (--) wie soll man das sagen? (--) das wäre (--) eine Möglichkeit, (.) die  
162 aber leider das System einfach nicht zulässt, weil (.) es dafür zu wenig Zeit  
163 (.) zu wenig Arbeitskräfte (.) und zu wenig Geld, glaub ich, gibt.

164 DB: Hm. Okay, vielen Dank für Ihre Äußeru äh Ausführungen. (--)  
165 kommen wir zum dritten Fragekomplex: (.) Und zwar würde ich jetzt gerne  
166 wissen, inwieweit der Berater es erreicht hat, (.) Sie zu würdigen, (.) Sie zu  
167 wertschätzen (.) oder sogar zu komplimentieren (.) auf irgendeine Art und  
168 Weise? (--)  
169 Vielleicht können Sie die mir dazu (.) auch mal (.) was (.) erzäh-  
169 len.

170 C: Hmm (4s) Ja das is ne äh (.) ne sehr schwierige Frage (--)  
171 ähm (3s) ja wie er mich erreicht hat? (---) eigentlich so gut wie gar nicht! (--)  
172 und, wie er mich würdigen (.) zu würdigen weiß auch nicht es ist bei äh bei mir (.) also  
173 da kann ich sogar was zu sagen (.) zu der Würde: (.) Bei mir ist es eben ei-  
174 ne verzwickte Familiensituation, wenn ich das (.) äh kurz (.) erläutern darf,  
175 das ist glaub ich ganz wichtig, um

176 DB: Ja, bitte!

177 C: das ähm zu sagen (--)  
178 ähm (.) es gibt halt (.) äh keinerlei Famili äh fami-  
179 liären Hintergrund äh auf Grund von (.) äh des (.) auf Grund mein (.) des  
180 Todes meiner Mutter und des Nichtkontaktes zu meinem Vater. (--)  
181 Und ähm (--)  
182 ich hätte mir gewünscht, dass diese Situation einfach an sich mehr  
183 gewürdigt wird, (.) denn (.) es war klar, (.) dass ich einfach keinerlei Chance  
184 habe ähm irgendwie ähm finanziell mich über dem Wasser zu halten. (--)  
185 Und ähm (---) das (.) wurde meiner Meinung nach eben (.) nicht gewürdigt.  
186 Dass ist a liegt aber auch teilweise ähm daran, was eben meine vorigen  
187 Frage, auch (.) ähm was ich dazu geäußert habe, es ist einfach zu wenig  
188 persönlich und dadurch (.) KANN man das einfach nicht würdigen, denk  
189 ich. (.) Die (.) Menschen stecken auch voll mit Arbeit. (--)  
190 und ähm (--)  
191 ich denke (.) die (.) einzelnen (.) Schicksale oder Situation, auf die Person be-  
192 zogen werden (.) ähm nicht gewürdigt (.) oder können (.) nicht gewürdigt  
193 werden (.) und ähm (---) ja es ist (.) äh sehr schwierig (--)  
194 auf jeden Fall.

191 DB: Ja, (--)  
192 das kann ich gut nachvollziehen. (---) Nun (.) ist (.) diese (.) Ar-  
193 beit beruht ganz stark auf diesem Aspekt des Zwangs (--)  
194 und Zwang ist ja vielfach (.) erlebt oder auch individuell erlebt bei (.) unterschiedlichsten  
195 Menschen und (.) unterschiedlichste Art und Weise. (.) Nun haben Sie ja  
196 auch schon viele interessante Sachen gesagt. (.) Können Sie nochmal

196 konkret darauf eingehen, inwieweit Sie (.) Zwang in dieser Beratung ver-  
197 spürt haben?

198 C: Zwang ist grundsätzlich erstmal jeden Monat ähm irgendwelche Bewer-  
199 bungen abzugeben (-- es war (.) jeden Monat (.) ein (.) Beratungsgespräch  
200 zu führen, was (.) teilweise (.) grundsätzlich (-- äh (.) eben (.) paar Minuten  
201 dauerte, (-- relativ sinnlos sogar war (-- ähm (.) das sind so (.) das sind (.)  
202 Zwänge gewesen, die (-- existierten und mich auch irgendwie (.) leicht  
203 tangierten. (-- Denn (.) innerhalb eines Monats (.) mitten im Jahr, wo (.) es  
204 keine Bewerbungszeit ist, (.) äh wie zum Sommer oder zum (-- Halbjahr (.)  
205 zum Beispiel auf der Universität kann man ja auch eben (.) zum Winterse-  
206 mester sich bewerben (-- Ich denke, das (.) waren (.) Zwänge, die mir sinn-  
207 los vorkamen (-- und mich eben auch nen bisschen (-- pikiert haben (2s)  
208 ähm (3s) Zwang (.) auch insofern (.) Bewerbungen eben vorzulegen, nach-  
209 zuweisen, ob man sich wirklich beworben hat (.) und so weiter und sofort. (-  
210 -) Nachvollziehbar auf jeden Fall, (.) weil die (.) Institution ja natürlich auch  
211 wissen möchte (.) woran sie sind, ob der (.) ob der Beratene (-- eben sich  
212 auch darum bemüht (-- ähm einen Job zu erlangen oder eben finanziell  
213 aus dieser (.) aus dieser Lage herauszukommen unterstützt werden zu  
214 müssen. (---) ähm (-- Maßnahmen habe ich (.) gottseidank äh keine be-  
215 kommen (.) also ich habe es immer so deichseln können, dass ich eben  
216 nicht in irgendwelche Bildungsmaßnahmen gesteckt wurde (-- oder sonsti-  
217 ges.

218 DB: Hm. Okay. Vielen Dank. (-- Ja, insgesamt betrachtet wie (.) wie wür-  
219 den Sie das sagen, (-- inwiefern Sie die (.) Beratung als hilfreich empfan-  
220 den?

221 C. Für mich persönlich äh die Beratung überhaupt gar nicht hilfreich, aber  
222 ich ähm (-- dadurch, dass ich ja quasi so getan habe, als (.) interessiere  
223 ich mich für eine (.) Ausbildung oder ei für ein Studium (-- gab es sogar in  
224 der Hinsicht ähm hilfreiche Beratungen. Es wurden mir Studienvorschläge  
225 gemacht, es wurden (-- ähm mir Ausbildungen (.) nahegelegt es (---) ähm  
226 (-- wurde mir (-- auch (.) so grundsätzliche Sachen: Was meine Rechte  
227 gegenüber mein mein meines Vaters sind, (.) was das Kindergeld betrifft  
228 und so was (.) also insofern (.) war (.) war teilweise die Beratung sogar hilf-  
229 reich, (-- aber ich hab's eben auch nicht zugelassen, dass sie wirklich

230 ernsthaft für äh für mich persönlich hilfreich wäre. (--). Weil ich ja ganz an-  
231 dere Intentionen hatte.

232 DB: Hm. (.) Okay! (--). Gut, ja dann sind wir jetzt schon fast durch. Ich hätte  
233 jetzt noch die Frage an Sie, (--). ähm (.) inwieweit der Berater es erreichte  
234 (.) den (.) Beratungsprozess für Sie nachvollziehbar zu gestalten? (--). Also  
235 sein Prozess, wie er (.) die ganze Beratung in Angriff nimmt: Hat er Ihnen  
236 gesagt warum Sie kommen, weshalb Sie kommen, wann Sie kommen?

237 C: Ja.

238 DB: Wie das Gespräch verläuft?

239 C: Ja, also das wurde (.) sehr deutlich gemacht (--). ähm (-) w war für mich  
240 auch nicht äh schwer nachvollzieh nachvoll äh nachzuvollziehen (--). in äh  
241 (--). also (--). ich lebe ja jetzt schon seit einigen Jahren alleine und (.) kenne  
242 den sogenannten Papierkrams also die Bürokratie Deutschlands (--). und äh  
243 es war halt einfach äh (.) dieser Beratungsprozess den sollte man vielleicht  
244 Bürokratieprozess nennen (--). es war einfach äh (.) wie überall in jedem  
245 Amt (.) es ist für mich nachvollziehbar, dass die (.) Berater es (.) so ma-  
246 chen, weil sie es einfach machen müssen oder weil sie es (.) machen  
247 möchten (--). das ähm (2s) deswegen war es gar nicht so nötig, dass der  
248 Berater es mir irgendwie äh nachvollziehbar (.) gestaltet, dass also diesen  
249 Beratungsprozess, sondern es war einfach (.) für mich von vornherein aus  
250 klar, wie das äh läuft.

251 DB: Okay. (.) Gut. (.) Dann wären wir soweit durch. (--). Ich danke Ihnen  
252 sehr für das Gespräch!

253 C: Bitte! Immer wieder gerne.

### 13.10 Transkript LBJ\_4

#### Personenbezogene Daten:

Alter:	33
Geschlecht:	weiblich
Familienstand:	ledig
Grund für die Hilfebedürftigkeit:	A'losigkeit ohne ALG-I-Anspruch
Beginn der Hilfebedürftigkeit:	2011
Ende der Hilfebedürftigkeit:	fortdauernd
Wunsch an die Beratung:	Unterstützung bei der beruflichen Neuorientierung
Wunschberuf:	Ergotherapeutin
Erlerner Beruf:	Dipl. Soz. Päd./Soz. Arb.

#### Daten zum Interview:

Kodierung:	LBJ_4
Interviewer:	Daniel Becker (DB)
Interviewte Person:	D (anonymisiert)
Datum:	12.05.2014
Zeit:	18:10Uhr – 18:37Uhr
Dauer:	27 Minuten, 9 Sekunden
Ort:	Am Breiten Stein 16, 38642 Goslar
Besonderheiten:	keine Auffälligkeiten

#### Bemerkungen:

1. Im Vorfeld wurde die befragte Person über Hintergründe des Interviews und Pläne bzgl. Der Datennutzung und –Verarbeitung aufgeklärt. Eine Anonymisierung des Datensatzes wurde zugesichert. Die befragte Person erklärte sich einverstanden und zum Interview bereit.
2. Im Interview genannte Namen wurden im Transkript anonymisiert.

1 Transkript:

2 DB<sup>219</sup>: Vielen Dank, D<sup>220</sup>, (.) dass Sie sich für dieses Interview bereit erklärt  
3 haben! (--). Es handelt sich um ein Interview über Ihre Erfahrungen bezüg-  
4 lich der Beratung im Jobcenter (--). bei Ihrem persönlichen Ansprechpart-  
5 ner, (.) der sich womöglich darum kümmerte, Sie schnellstmöglich aus dem  
6 Bezug von Arbeitslosengeld II zu führen. (--). Ich möchte gleich zur ersten  
7 Frage kommen: (--). Inwieweit ist es dem Berater geglückt, (.) dass Sie sich  
8 ihm öffnen konnten?

9 D: Nicht sehr gut. (--). Zu Beginn (.) war (.) es so, (.) dass mir sehr viel  
10 Skepsis (.) wiederfahren ist, was meine Arbeitsunfähigkeit (.) betrifft. (--).  
11 Ähm (--). ich habe (--). sehr oft mich rechtfertigen müssen (.) für (--). ähm  
12 Zertifikate, die eigentlich kein Zweifel an der Glaubwürdigkeit meiner Ar-  
13beitsunfähigkeit ließen. (--). Derer (.) wurden (.) diverse Folgebescheinigun-  
14gen beantragt (--). ähm ohne, dass man (.) mein Gesuch (.) um berufliche  
15 Neuorientierung (.) wirklich Gehör geschenkt hat.

16 DB: Hm. (.) Okay. (.) Inwiefern haben Ihre Erwartungen vor der Beratung (.)  
17 mit der tatsächlich erlebten übereingestimmt?

18 D: Der Ruf der (.) Bundesagentur für Arbeit (.) und auch der ARGE (.) ist (.)  
19 bei den Hilfesuchenden, die Kunden genannt werden (--). zum Großteil ne-  
20 gativ besetzt. (--). Ich habe (.) ein (.) neutrales, (.) gefasstes (.) Verhältnis (--).  
21 ) gehabt (.) zur (.) ARGE, (--). als (.) ich (.) dort (.) tatsächlich saß, (.) wurde  
22 schon nach wenigen Sätzen klar, (--). dass ich vorverurteilt werde (.) und  
23 ähm (.) und nicht wirklich als Gegenüber (--). gewertschätzt oder gehört  
24 werde.

25 DB: Wie hat sich das ausgedrückt?

26 D: Nun, (--). eine Person, (.) die mich noch nie (.) im Leben (.) gesehen hat-  
27 te (.) und (.) die (--). mir ähm sagte, dass es drei Wochen dauere, bis man  
28 einen Antrag auf Arbeitslosigkeit stellen könne (--). und ich (.) während des-  
29 sen keine Leistungen erhalten (.) sollte, (--). hat auf mein Drängen einen  
30 Anruf (.) zu meinem zukünftigen (.) Sachbearbeiter (.) veranlasst und in

---

<sup>219</sup> DB (Daniel Becker) = Interviewer

<sup>220</sup> anonymisiert

31 meiner Gegenwart (.) zu diesem (.) am Telefon gesagt: „Frau (--) ist schon  
32 WIEDER arbeitslos.“ (---) Diese Person (.) wusste, (.) dass ich (.) fortlau-  
33 fend, (.) seit meiner Wiedereinreise in Deutschland, ich war zwei Jahre im  
34 Ausland (--) ähm und habe da im Übrigen auch gearbeitet, (--) ähm dass  
35 ich durchgehend gearbeitet habe, dennoch (--) gab es absch schätzenden  
36 (.) für mich (.) abschätzenden Blick (.) mit diesem (.) Konsens: (.) Sie ist  
37 schon WIEDER (.) arbeitslos.

38 DB: Gab es irgendwelche Anzeichen, (.) dass Sie feststellen konnten, (.)  
39 dass (.) der Berater und Sie an einem gemeinsamen Ziel arbeiten?

40 D:Das Ziel meines (--) ersten Beraters (--) war (.) mich (.) schnellstmög-  
41 lichst wieder aus dem Raum (.) zu (.) befördern. (.) Das war meine (.)  
42 Wahrnehmung. (--) Zugehört hat er mir (.) widerwillig (--) und (.) meine Fra-  
43 gen (.) nicht (.) oder sehr knapp (.) beantwortet. (--) Zum Teil (.) bin ich (.)  
44 mit Gesetzesauszügen (--) an seinem Tisch erschienen, (.) worauf hin er, (-  
45 -) nach meinem Empfinden rumdruckste (--) und ähm (.) nur widerwillig (.)  
46 teilweise Informationen (.) preisgab.

47 DB: Hm. (.) Ja, (.) das sind sehr interessante Ausführungen. Vielen Dank  
48 dafür! (--) Ähm, können Sie denn nochmal erläutern, (.) ob Sie sich in ir-  
49 gendeiner Weise überhaupt (.) vom Berater verstanden gefühlt haben (.) in  
50 Ihrem Erleben?

51 D: Von meinem ersten Berater: (.) NEIN! (--) In keinster Weise. Es ging so-  
52 gar soweit, dass (.) zur (.) offenen Sprechstunde, (--) wo ich sehr lange  
53 warten musste, (.) mir gesagt wurde ich könne an diesem Tag nicht mehr  
54 (.) dran kommen. Es sei jetzt fünf nach neun. (.) Worauf hin ich (--) ähm (--)  
55 hervorbrachte, dass ich s seit geraumer Zeit dort warte (--) und (--) das Kol-  
56 legium stand (.) in einem Nebenarbeitsraum, wo (.) gemeinschaftlich ge-  
57 nutzte Kopierer standen, mit Kaffeetassen versammelt und führte (.) Privat-  
58 gespräche über die (--) Pizzabestellung der Mittagspause. (--) Das ist eine  
59 Diskrepanz, die ich mir in keiner Lebenslage wünsche. (---) Ähm (--) ge-  
60 bessert hat es sich erst, (.) als ich umgezogen bin und dadurch einen ande-  
61 ren Sachbearbeiter bekommen habe.

62 DB: Hm. (---) Okay, dann kommen wir zum zweiten Fragekomplex. (---) Ich  
63 würde gerne von Ihnen wissen, (--) inwieweit der Berater (.) Ihre persönli-

64 chen Wünsche, (.) die Sie mit in die Beratung genommen haben, (--) also  
65 (.) Ihre (.) berufliche Neuausrichtung, (.) inwieweit konnte der Berater dies  
66 berücksichtigen?

67 D: Die Berater (.) haben (.) mir (--) keine Informationen darüber zukommen  
68 lassen, dass ich jederzeit (--) ähm (.) unabhängig von (.) ihrer eigenen Ein-  
69 schätzung (.) einen (.) Antrag (.) stellen kann auf (.) berufliche Rehabilitati-  
70 on. (--) Das habe ich nach über (.) sieben Monaten (.) Verzögerungstakti-  
71 ken, so nenne ich das, (.) selber (.) herausgefunden, (--) nachdem ich ähm  
72 (--) ja (.) gepflegt einmal im Kreis geschickt wurde, so möchte ich das for-  
73 mulieren, (.) weil so hat es sich angefühlt. (.) Ich wurde von Arzt (.) zum  
74 Facharzt, (.) vom Facharzt zum Gesundheitsamt, vom Gesundheitsamt  
75 zum sozialpsychiatrischen Dienst, (.) vom sozialpsychiatrischen Dienst zu-  
76 rück zur ARGE (.) und (--) geschickt und die ganzen Unterlagen, die da vor-  
77 lagen, die zum Teil selber, zum Großteil (.) von der ARGE in Auftrag gege-  
78 ben wurden, (--) ähm wurde dann (.) nachher in einem persönlichen Ge-  
79 spräch (.) von der ARGE (.) von einem Nicht-Mediziner (.) in Frage gestellt.

80 DB: Das'n Ding! (.) Hm.

81 D: Ich habe (.) dann (--) klar geäußert, (.) dass ich (.) das infam empfinde,  
82 (.) dass ein Nicht-Mediziner, (--) der (.) diverse Gutachten von Fachärzten  
83 (.) in Zweifel zieht (.) und (--) unverhohlen äußert, dass er (.) Befangenheit  
84 unterstellt und deswegen (.) eigene Ärzte konsultieren möchte, (--) dann (.)  
85 sogar (.) die Aussagen der (.) eigen konsultierten Ärzte, der (.) eigen (.) als  
86 empfunden neut (.) als als neutral empfunden Instanzen in Frage stellt. (---)  
87 Ich habe dahinter einen (.) massiven Kostendruck (--) vermutet, weil ich  
88 versuche freundlich zu denken. (.) Wäre das nicht so, könnte ich auch sa-  
89 gen: (--) Ähm (.) keine Hilfe, (.) um (.) keinen (.) Zweck der Welt.

90 DB: Ähm, (.) wie können Sie sich das erklären, (.) dass die da so denken?

91 D: Ich selber (.) habe (.) für kurze Zeit (.) als (.) Sozialversicherungsfachan-  
92 gestellte gearbeitet, (--) beziehungsweise das erste Ausbildungsjahr ge-  
93 macht und (--) ich könnte mir vorstellen, (.) dass bestimmte Verwaltungs-  
94 äh mechanismen ähnlich ablaufen, (--) dass es (.) Rundschreiben gibt, (.)  
95 die möglicherweise gar nicht (.) so richtig legal sind, (.) die aber (.) sehr (.)  
96 kosteneffizient sind (--) und (.) vielleicht gibt es auch Rundschreiben, wo

97 einfach (.) drin steht, was (.) diese Woche auf keinen Fall bewilligt wird (.)  
98 oder rausgegeben wird, obwohl (.) es dazu einen entsprechenden Geset-  
99 zestext gibt. (-- ) Ich habe das leider so in meiner Ausbildung erfahren (-- )  
100 und es war auch ein Grund, weshalb ich die Ausbildung beendet habe. (-- )  
101 Ich habe (.) dies als (-- ) Vermutung in einem Gespräch mit meiner (.) Sach-  
102 bearbeiterin, (.) die auf den ersten Sachbearbeiter folgte, der ARGE geäu-  
103 ßert (-- ) und erst nach diesem relativ knappen, (.) selbstbewussten (.) und  
104 (-- ) anmaßenden Auftritt von mir, (.) gab es eine Begegnung auf Augenhö-  
105 he. (-- ) Im Nachhinein fand ich das traurig, (.) dass ich (-- ) derart (-- ) ja (-- )  
106 die Krallen ausfahren musste, (-- ) umgehört zu werden.

107 DB: Also, Sie beschreiben direkt dort nen (-- ) ja, ne mutwillige (-- ) Nichtbe-  
108 achtung von Gesetzestexten (-- ) von Seiten der Jobcenter.

109 D: Ich habe wörtlich geäußert: (-- ) „Entschuldigen Sie, (.) wenn Sie (.) ein  
110 Schrei (.) ein unsichtbares Schreiben auf den Tisch bekommen haben, wo  
111 drauf steht: Wir zahlen nichts! (.) Dann sagen Sie es mir bitte so, (---) aber  
112 stellen Sie nicht ständig Gutachten, die Sie selber in Auftrag geben, in Fra-  
113 ge! (.) Es sind (.) Monate ins Land gestrichen und meine Zeit läuft.“ (---)  
114 Erst (.) daraufhin (.) gab es eine Besserung in der (.) Beziehung zwischen  
115 mir und der (.) Angestellten.

116 DB: Hm. Also, haben Sie auch gemerkt, dass in dem Moment, wo Sie (.)  
117 quasi die (-- ) die Denkweise der Verwaltungsbeamten dort (-- ) ja (.) gespie-  
118 gelt, haben erst dann direkt ne Öffnung auch von diesen Leuten Ihnen ge-  
119 genüber (.) geschehen ist.

120 D: Ich kann keine Gedanken lesen, (.) aber irgendeinen Punkt scheine ich  
121 getroffen zu haben.

122 DB: Hm. (.) Okay. (-- ) Inwieweit hat der Berater (.) oder die Beraterin in  
123 dem Fall, (-- ) Ihre persönlichen Fähigkeiten und Stärken (.) erkannt und zu  
124 nutzen gewusst?

125 D: Zum einen habe ich mir ganz oft anhören dürfen, (.) dass ich nicht krank  
126 aussehe. (-- ) Was (.) jedes mal „ein Schlag ins Gesicht“ für mich war, (.)  
127 insbesondere nachdem ich diverse Schweigepflichtsentbindungen unter-  
128 schreiben müssen, (.) um (.) überhaupt ein (.) Umschulungsgesuch (.) ein-

129 zuleiten. Das Verfahren dazu (-- Ähm zum anderen (.) hieß es: „Wenn Sie  
130 das nicht können, können Sie das auch nicht machen!“ (-- Das war nen  
131 Argument (.) ähm mit dem ich (.) sehr lange zu tun hatte (.) und ähm (-- es  
132 gab erst eine Besserung, als ich im (.) November (-- des Vorjahres (.) für  
133 sechs Wochen zu einer (-- Arbeitsfindung/Arbeitserprobung Berufsfin-  
134 dung/Arbeitserprobung (.) stationär (.) in einen Ortsteil (.) nach Süd-  
135 deutschland (.) ähm (.) ja (-- geschickt wurde, (.) auf das man mich (-- auf  
136 Umschulungsfähigkeit testet.

137 DB: Hm. (.) Ähm (-- ja (---) ähm (-- Können Sie mir auch sagen, also (.)  
138 Ihre (.) persönlichen Wünsche, (.) Ihre (.) berufliche Neuorientierung, (--  
139 hat (.) konnte Ihnen da der Berater helfen, diese in die Tat umzusetzen (.)  
140 durch seine Hilfsangebote in irgendeiner Weise?

141 D: Nachdem ein sechszwanzig Seiten langer Bericht (.) von (.) dieser (.)  
142 diesem Berufsförderungswerk (.) ähm (.) vorlag, hat man ein Langzeitprak-  
143 tikum angeregt (---) dieses Langzeitpraktikum (-- habe ich (.) derartig ab-  
144 solviert, dass (.) hmm die Leitung (.) der (.) Praxis, (.) wo ich ergotherapeu-  
145 tisch mit tätig werden durfte (-- in allen Bereichen (-- ähm mir (.) ein (.)  
146 Stellenangebot angeboten hätte, (.) wenn ich die Ausbildung bereits (--  
147 hätte. (.) Das war natürlich ein starkes Argument, (.) mich zu fördern. (---)  
148 Der Stand der Dinge ist, dass ich (.) momentan eine mündliche Zusage (--  
149 habe (-- von Seiten der Landesschulbehörde Niedersachsen und (.) einer  
150 Schule, die eine zweijährlich-verkürzte Ausbildung zur Ergotherapeutin an-  
151 bietet (-- und dass ich die mündliche Zusage, (.) und leider nur die mündli-  
152 che, aber doch immerhin die mündliche Zusage, (.) meiner (.) zuständigen  
153 Sachbearbeiterin habe, dass sie mir einen entsprechenden Bildungsgut-  
154 schein ausstellen wird. (-- Richtig ruhig, werde ich erst (.) dann sein, wenn  
155 ich weiß, (.) dass es (.) tatsächlich so passiert.

156 DB: Hm. (.) Also, haben Sie da noch Zweifel, dass es dazu (-- pa (.) kom-  
157 men kann?

158 D: Ich bin etwas irritiert, (.) da (-- ich eine E-Mail geschrieben habe, (.) und  
159 normalerweise auf E-Mails zügig reagiert wird (.) und in dieser E-Mail habe  
160 ich (.) erzählt, (.) dass ich ein (.) ähm (.) äh habe ich geschrieben, dass ich  
161 ein Telefonat mit der Schulleitung hatte. (.) Die Schulleitung und die (.)

162 Sachbearbeiterin kennen einander. (--). Der Erstkontakt hat tatsächlich  
163 dann (.) im Endeffekt (.) sogar (.) auf Initiative (--). der Angestellten der AR-  
164 GE (--). stattgefunden. (--). Dennoch habe ich keine Reaktion erhalten auf  
165 diese E-Mail, (.) in der ich äußerte, dass ich eine mündliche Zusage nach  
166 langem Hin und Her (--). und vielen energischen Bemühungen meinerseits  
167 (--). habe. (---). Und das fand ich überraschend und untypisch. (.) Seitdem  
168 bin ich etwas unruhig.

169 DB: Ja, verständlicherweise, (.) ja. (---). Im Hinblick dessen, (--). können Sie  
170 mir erklären, wie der Berater (.) es erreicht hatte, Sie (.) in irgendeiner Wei-  
171 se zu würdigen, (.) zu wertschätzen (.) oder zu komplimentieren?

172 D: Ich denke es war (.) meine Standhaftigkeit, (--). meine (.) Professionalität,  
173 die ich mir (.) auch in meiner Praxis (.) als (.) ähm (.) in meiner Berufspraxis  
174 als Sozialarbeiterin und Sozialpädagogin angeeignet habe. (--). Ähm (.) ihm  
175 entgegengebracht habe, (--). oder ihr, (.) es ist ja eine Frau, (--). ähm (.) und  
176 (.) zum anderen (---). denke ich, dass ich mich (.) bis zuletzt habe nicht rei-  
177 zen lassen. (--). Ähm (.) ich habe mich oft Elend gefühlt, wenn ich (.) aus  
178 dem Gebäude hinausgetreten bin (--). und ähm (--). mit vielen Unterstellun-  
179 gen konfrontiert (--). ähm zum einen (.) hatte ich dort (--). eine gewisse Em-  
180 pathie (.) für die Sachbearbeiter, zum anderen (--). war ich ähm (--). kamp-  
181 fesbereit und ich denke, dass (--). die Tatsache, dass ich ruhig (.) und be-  
182 harrlich (.) und kontinuierlich (.) agiert habe, (--). ähm auch die Veranlas-  
183 sung war, dass (.) meine (.) Beraterin (.) letztendlich selbst zum Hörer griff,  
184 (.) um (.) den Sachverhalt (.) der Schulleitung (.) zu (.) schildern.

185 DB: Können Sie sich erklären, woran es liegt, (.) dass diese (--). Berater im  
186 Jobcenter (.) derartige, (--). ja, (.) ähm, (.) Kommunikationsschwierigkeiten  
187 aufleben lassen?

188 D: Ich könnte mir vorstellen, (--). dass das Problem (.) im System (--). der  
189 Bundesagentur steckt. (--). Ähm (.) es ist ein Ort, (.) wo (--). man (.) an sei-  
190 nem Schreibtisch sitzt (.) und in kurzer Zeit (.) sehr viel Input (--). von (--). al-  
191 len möglichen (--). Lebensumständen erhält, (--). die man (--). teilweise (.) nur  
192 (.) zum Teil bearbeitet (.) und irgendwem irgendwelche Teilfragmente in die  
193 Hände spielt, (.) um dann irgendwann wieder (.) Antwort zu erhalten. (--). Es  
194 (.) obliegt nicht einem einzelnen Menschen (.) über Hop oder Top einer

195 Maßnahme (.) oder einer Bewilligung oder (.) oder oder zu entscheiden. (.)  
196 Das hat, (.) wie (.) ich (.) vielleicht (.) vorhin deutlich machte, (--) den Vor-  
197 teil, dass (.) ähm (.) wenn man einen Sachbearbeiter hat, (.) wie ich ihn er-  
198 lebt habe, (--) zu allererst (--) ähm (.) man (.) nicht in der Situation ist, (.)  
199 dass man (.) mit einem gottgleichen (.) Menschen konfrontiert wird, (.) der  
200 über alles (.) zu entscheiden hat. (--) Es hat aber auch den Nachteil, (.)  
201 denke ich, (.) dass man mit der Zeit abstumpft, (--) weil man (.) A zu viel (--)  
202 entgegengebracht bekommt und B (--) ähm zu (.) wenig (.) Spielraum hat.  
203 (--) Und möglicherweise sind es auch die immer selben Geschichten (--)  
204 und möglicherweise ist es auch Missgunst, (.) weil es NATÜRLICH auch  
205 Menschen gibt, die (.) die sogenannte „Soziale Hängematte“ zu nutzen  
206 wissen. (---) Da findet vielleicht eine Generalisierung statt.

207 DB: Ja, durchaus möglich. (---) Jetzt, (.) insgesamt betrachtet, (.) inwieweit  
208 (.) verspürten Sie Zwang (.) in der Beratung (.) und den sich daraus entwi-  
209 ckelnden Maßnahmen im Jobcenter?

210 D: Zwang inwiefern?

211 DB: Zwang im Hinblick darauf, dass Sie (.) gegen Ihren Willen zu Sachen (-  
212 -) ja (.) gedrängt worden sind.

213 D: ((Tiefes Ein – und Ausatmen)) Ich (--) habe (---) in der Zeit der Arbeits-  
214 unfähigkeit der ersten Arbeitsunfähigkeiten (--) eine große Erleichterung  
215 gespürt, (--) da ich zumindest nicht mehr genötigt war auf die (.) ähm (.)  
216 teilweise mehrfach (.) die Woche (.) in meinem Postkasten hineinflattern-  
217 den Stellenangebote reagieren zu müssen (--) und mich rechtfertigen zu  
218 müssen, warum ich mich nicht auf dies oder jenes bewerbe. (--) Ähm (--)  
219 das war also erstmal eine Erleichterung (.) der Zwang (.) bestand (.) für  
220 mich (.) zum einen in dem Umstand, dass (.) kein Beleg stark genug zu  
221 sein schien, für sehr sehr lange Zeit. (.) Ich (--) ähm (.) möchte noch kurz  
222 erwähnen, dass ich bereits seit Juli 2011 arbeitssuchend bin (.) ab Novem-  
223 ber (--) war ich dann (.) arbeitsunfähig erst anerkannt, (.) was so (.) faktisch  
224 auch (.) nicht stimmte, (.) weil ich das bereits (.) im Juli war und nicht erst  
225 im No No Ende Oktober, beziehungsweise November. (--) Und erst (.) nach  
226 einem (.) Klinikaufenthalt (.) und der war DEFINITIV für mich eine  
227 Zwangsmaßnahme, weil man mir nicht zu glauben schien, (--) dass (.) mei-

228 ne (.) Einschätzung der persönlichen Überforderung, (-- ) wahrheitsgemäß  
229 ist. (-- ) Ähm (.) erst nach einer sechswöchigen stationären (-- ) Klinik, (.)  
230 ähm (-- ) die ich besucht hatte, wo ich im Übrigen nicht medikamentiert wur-  
231 de, (-- ) ähm (-- ) habe ich überhaupt Gehör gefunden (.) und erst (.) zwei  
232 Monate (.) nach diesem Klinikaufenthalt und da war es dann mittlerweile  
233 Spätsommer 2012, (.) also ein Jahr später, (-- ) habe ich (.) überhaupt (.) er-  
234 fahren, (.) dass ich den Antrag auf berufliche (.) Rehabilitation (.) schon mit  
235 dem ersten Tag meiner Arbeitslosigkeit hätte stellen können.

236 DB: Ha. (.) Das is ja'n Ding! (.) Ja. (-- ) ((räuspert))

237 D: Die (.) zweite stationäre Maßnahme, (.) die (-- ) mir (.) aufgedrängt wur-  
238 de, (.) damit überhaupt ein (.) Berufsumschulungsverfahren eingeleitet  
239 werden KÖNNE, so (.) zumindest sagte man es mir, (2s) war für mich ein  
240 großer Zwang. (-- ) Mir wurde das Bild gezeichnet, (.) dass ich (.) ohne die-  
241 se sechswöchige Berufsfindung (-- ) keine Chancen auf eine Umschulung  
242 hätte. (.) Weder auf eine verkürzte, (.) noch auf eine dreijährige, (-- ) die ei-  
243 ne Einzelfall und eine Kann-Entscheidung ist, wie ich selber (.) immer wie-  
244 der im Gespräch betonte (-- ) ohne das ich das Gefühl hatte dafür Hör (.)  
245 Gehör geführt äh gefunden zu haben. (-- ) Letztendlich (.) wurde (.) und das  
246 ist (.) für mich eine (.) immer noch (.) bittere (.) Pille zu schlucken (-- ) in die-  
247 sen sechs Wochen (.) nicht nur (-- ) meines Vermutens nach (.) der Streit-  
248 wert (.) der (.) des dritten Umschulungsjahres (.) um (.) einiges überschrit-  
249 ten (.) durch diesen stationären Aufenthalt, (.) in dem ich auch einen erhöh-  
250 ten Hartz-IV-Satz bekommen habe, (.) Fahrkosten (.) und die Unterkunft (.)  
251 plus die Verpflegung dort (.) plus die Maßnahmekosten. (-- ) Ähm (.) das  
252 war (.) das (.) eine, wo ich einfach dachte, (.) das (.) macht (.) keinen (.)  
253 Sinn (.) für mich. (-- ) Das nächste war und das ist vielleicht das (.) ähm (-- )  
254 das ausschlaggebende Argument, (-- ) ich wurde vor Word- und Excel-  
255 Dateien (.) regelrecht geparkt (-- ) sechs Wochen lang. (-- ) Ähm (.) ich habe  
256 in diesen ganzen sechs Wochen (-- ) ganze drei Tage hospitieren dürfen,  
257 wovon ich (-- ) um (.) zwei Tage regelrecht kämpfen musste. (---) Ich wurde  
258 (.) nicht gehört (.) mit meinem Wunsch (.) nach Ergotherapie, (.) ich wurde  
259 versucht (.) zu drängen in die Logopädie, (.) die ich selber nie angestrebt  
260 hatte (-- ) und (.) mir wurde (.) zu (-- ) zu (.) also mir wurden wochenlang die  
261 Möglichkeit verwehrt überhaupt zu hospitieren im Bereich der Ergotherapie.

262 (--) Mir wurden Berufsbilder aufgedrängt, (.) die (.) ich niemals in Erwägung  
263 ziehen würde (.) zum einen vom körperlichen her, zum anderen (.) weil ich  
264 in meinem Alter (.) auch meine, meine Stärken und Schwächen zu kennen  
265 und sie für gänzlich ungeeignet hielt. (--) Die Argumentation, (.) warum (.)  
266 ich nun Fitnesssportkauffrau werden könne (--) oder (.) Bürokauffrau, (--)  
267 aber keine Ergotherapeutin, (.) aber (.) durchaus LOGOPÄDIN, (--) war für  
268 mich bis zuletzt (.) höchst paradox (.) bis gar nicht begründbar. (---) Ich (--)  
269 wurde (.) stundelang, (.) um ein Beispiel zu nennen, (.) mit Metall- (.) mess-  
270 (.) stücken, (.) sogenannten „Messwellen“ an einem Schreibtisch gesetzt (.)  
271 und habe einen Messschieber in die Hand gedrückt bekommen (--) und  
272 musste stundelang bestimmte Teilstrecken auf null Komma fünf Millimeter  
273 genau (.) dokumentieren. (--) Ich hatte (--) ähnlich dem Textilunterricht in  
274 der dritten Klasse (.) ein DIN-A-4-Blatt vor mir (.) mit einer Zick-Zack-Kurve  
275 (.) und einer Schlangen-Kurve. (--) In der dritten Klasse ging darum, (.)  
276 Wolle auf diese Linien zu kleben, (.) möglichst genau und akkurat. (--) In (--)  
277 ) Süddeutschland (.) im (.) Berufsförderungswerk, wo ich (.) hin verschickt  
278 wurde (.) ging es darum (.) DRAHT zu biegen (--) Lötdraht, (.) so (.) dass  
279 man die Linie auf dem Papier nicht mehr sieht (.) und das fest zu kleben. (--)  
280 ) Mir ging es (.) größtenteils (.) so, (.) dass ich (.) dachte, es geht eigentlich  
281 nur um (---) um (.) das (.) Einbrechen des Klienten, das (--) Einknicken, (.)  
282 das (--) Zermürben, (--) das (.) Ruhigstellen, (.) das (.) Geparktsein (.) und  
283 (.) zu gucken, (.) wie (.) lange (.) lässt sich jemand in wirklich (---) nicht ziel-  
284 führenden Aufgaben (.) ruhigstellen. (--) Viele (.) sind abgereist (.) mit (.) ei-  
285 nem (.) angeblichen Berufswunsch von (--) BWL, (--) die mit Erzieher-  
286 wunsch sind oder mit dem Wunsch (.) Kunst zu studieren (.) oder Fotogra-  
287 fie (.) oder (.) andere Dinge. (---) Ich denke es (.) steckt Methode (.) hinter  
288 dieser Art von Zermürbungsstrategie, (.) denn es entspricht weder meinem  
289 Bildungsstand, (--) noch gab es jemals Zweifel daran, (--) ob ich (.) einer  
290 Linie (.) folgen kann (.) oder (.) sonst wie kognitive Probleme habe. (--) Ich  
291 empfand dies als Farce. (.) Eine Farce, die (--) ein Jahr gedauert hat.

292 DB: Unglaublich! (--) Aber vielen Dank für Ihre Äußerungen (.) oder Ausführ-  
293 rungen!

294 D: Gerne!

295 DB: Ich würde gerne nochmal auf die Beratung zurückkommen. (--). Ähm,  
296 können Sie mir nochmal beschreiben, inwieweit der Berater es erreichte (.)  
297 den BeratungsPROZESS (.) für Sie (.) nachvollziehbar zu gestalten?

298 D: Zunächst möchte ich vorausschicken, dass ich ein großer Menschen-  
299 freund bin (.) und keinen Berater dort (--). auch wenn das Gehalt vielleicht  
300 für einige stimmt, um seinen Job beneide. (--). Mir ist (.) zum Teil ersichtlich  
301 geworden, dass es ein (.) großes, komplexes Zusammenspiel diverse Be-  
302 hörden zu sein scheint, (.) die (.) in einer ganz bestimmten (.) starren (.)  
303 Reihenfolge (---) bestimmte (.) Aspekte (.) eines bestimmten (--). ähm (.)  
304 Anliegens bearbeiten. (--). Es liegen oft Wochen (.) zwischen (--). der Wun-  
305 schäußerung, (.) der Antragsausgabe, (.) allein dies finde ich degradierend,  
306 (---) dass nicht mal der Antrag auf Wunsch herausgegeben wird, sondern  
307 selbst dafür Termine (.) herausgegeben werden, um sich ein Stück Papier  
308 abzuholen, was man zuhause ausfüllt, um es dann (.) wieder (.) dort einzu-  
309 reichen, (.) was dann wieder Wochen dauert, bis es überhaupt (.) auf dem  
310 richtigen Schreibtisch liegt, was noch nicht heißt, dass es unter sechs Wo-  
311 chen bearbeitet werden (.) wird. (--). Wenn (.) zwei (.) drei Zwischeninstan-  
312 zen eingeschaltet sind, (.) kann es (.) also (.) schon mal sein, dass es sich  
313 um Monate handelt, (.) bis man (.) irgendeine (.) Teilantwort bekommt. (--)  
314 Möglicherweise (.) liegen (.) in diesen Monaten Chancen, (.) die man hätte  
315 wahrnehmen können (--). und es kommt (.) nach (.) Monaten (.) eine (.) be-  
316 jahende Antwort, (.) die dem Kunden (.) eigentlich recht gibt, (.) die aber (.)  
317 sinnfrei ist, (.) denn (.) die Möglichkeit (.) ist mittlerweile (.) vorbeigezogen.  
318 (---) Mir ist es (.) sozusagen (--). bis zuletzt (.) nicht wirklich ersichtlich, (--)  
319 wie ein so teures Instrument, (.) was sich (.) Deutschland leistet (.) so (.)  
320 höchst (.) ineffektiv (.) und (.) am Kunden, (.) am sogenannten KUNDEN, (.)  
321 vorbeiarbeitet.

322 DB: Hm. (--). Mir fällt dabei ein (--). in meiner Zeit der Ausbildung (.) bei der  
323 Agentur für Arbeit (.) war der (.) Begriff „Kunde“ durchaus ein (.) gängiges  
324 Schimpfwort (.) unter uns Auszubildenden. (--). Nun ja, (.) ähm (.) nun zur  
325 letzten Frage: (--). Können Sie mir bitte noch (.) erläutern, (.) inwieweit (.)  
326 Sie den Berater überhaupt als Berater wahrgenommen haben?

327 D: Die Beratungstätigkeit fing dann an, (--). als ich selber aufgestampft bin.  
328 (---) Als ich (---) wohlherzogen, (--). empathisch, (.) ruhig (--). und (.) teilweise

329 auch etwas kleinlaut (--) nach einigen Treffen (--) und zermürbt (.) dort saß  
330 (--) am Ende des ach so großen, weiten Schreibtisches (---) hatte ich nicht  
331 das Gefühl, (.) dass ich (.) als (--) Mensch wahrgenommen werde. (.) Erst  
332 als ich (--) mit (.) gehobener Sprache (--) und (---) einer gewissen (--) einer  
333 gewissen Schnoddrigkeit auf den Tisch gehauen habe, (--) in meinem Erle-  
334 ben (--) auf den Tisch gehauen habe, sachlich, aber sehr bestimmt auf ei-  
335 ne, wie ich sagen würde sehr „männliche“ Art, (--) erst DANN (--) habe ich  
336 (.) überhaupt (.) Gehör gefunden. Allerdings gab es dann auch eine Kehrt-  
337 wende, die (--) bis auf diese Unsicherheit, die ich im Moment mit dieser E-  
338 Mail habe, die nicht beantwortet wurde, (.) mir das Gefühl gibt, (--) dass es  
339 eine Zusammenarbeit gibt (.) seit (.) dem. (--) Trotzdem habe ich das Ge-  
340 fühl, dass ich meine Beraterin mehr als einmal wachschütteln musste, da-  
341 mit sie mich überhaupt (.) wertschätzend wahrnimmt.

342 DB: Hm. (--) Okay, (.) dann dank ich Ihnen sehr für Ihre Ausführungen! (--)  
343 Auch (.) ich danke auch (.) ((lacht)) (--) ich danke auch sehr für das Ge-  
344 spräch (.) und wünsch Ihnen alles Gute!

345 D: Vielen Dank, (.) Ihnen auch!

346 DB: Danke!