
Peter Bartelheimer

Kommentar und Diskussion

AG 2: Das Versprechen der Beratung /
Aktivierung aller Erwerbslosen

»Hartz IV«: Was hat's gebracht?

Loccum, 14./15. März 2013

■ **Bessere Zeiten für Dienstleistungsqualität?**

■ **2002 bis 2010: »Organisationsphase« aktivierender Arbeitsmarktpolitik**

- Trägerschaft, Aufbau- und Ablauforganisation, Geschäftsprozess
- »Der Rest ist Dienstleistung«
- Phase endet mit Einführung des 4-Phasenmodells (2009) und »gemeinsamer Einrichtung« (§ 44b SGB II)

■ **Seit 2010: Dienstleistungsqualität im Rahmen »gesteuerter Interaktion«**

- Modellprojekte intensiver (»ganzheitlicher«) Betreuung
- Auseinandersetzung mit dienstleistungsorientierter Forschung
- Methode der Beobachtung von Interaktionen, Fallrekonstruktion
- Beratungskonzeption der Bundesagentur
- Kein geteiltes theoretisches Konzept von Arbeitsmarktdienstleistungen

■ **Wie versteht man »gesteuerte Interaktionsarbeit«**

■ **Autonomiespielräume der Fachkräfte und ihre Grenzen**

- Was liegt an ihren Rahmenbedingungen, was an ihren Handlungsmodellen?
- »Setting« verletzt Bedingungen der Dienstleistungsarbeit
- Organisation misstraut den Handlungsspielräumen (Prozesssteuerung)
- Qualitätsdiskurs bedroht individuelle Arrangements mit »Setting«

■ **Fachkräfte haben ein »doppeltes Mandat«**

- Kontroll- und Gewährungsfunktion: Beteiligungsformat »Mitwirkung«
- Unterstützungs- und Vernetzungsfunktion: Beteiligungsformat »Dienstleistungsversprechen« und »Auftrag«

■ **Was handeln Fachkräfte im Einzelfall aus**

- Problembezug und Fallsicht
- Leistungstiefe: Information, Beratung, Assistenz, Vermittlung
- Dienstleistungsbeziehung: »fachliche« oder »amtliche« Assymetrie

■ **Worin sich Fachkräfte unterscheiden**

■ **(A) Problemsicht (»Problemlage«, »schadhaftes Objekt«)**

- (A1) Normgerechtes Bewerbungsverhalten
- (A2) Konzessionsbereitschaft und Strategieänderung (Anpassung an den Arbeitsmarkt)
- (A3) Hindernisse auf Bewerber/inn/en- und Arbeitgeberseite im Blick
- (A4) Angemeldeter Unterstützungsbedarf im Einzelfall

■ **(B) Beziehungsangebot (wie »direktiv« bzw. »koproduktiv«?)**

- (B1) Pflichten nachhalten
- (B2) Geschäftsziele im Einzelfall erreichen (»freundschaftlich und streng«)
- (B3) Als Vermittlungsexperte/in Regeln setzen
- (B4) »Mitreden« lassen

■ **Aktivierungsdiskurs strukturiert Handlungsmodelle und Interaktion**

-
- **Typische »Handlungsmodelle« der Integrationsfachkräfte**

 - **A1/B1: regelorientierte und direktive Arbeitsweise**
 - Unpersönliche Anforderungen an gesetzkonformes Suchverhalten
 - **A2/B2: pädagogische Anforderungen, Ziel Verhaltensänderung**
 - Persönliche »Vorteilsübersetzung« für Geschäftsziele, bei Widerstand Druck
 - **A3/B3: spezialisierte Vermittlungsdienstleister/innen**
 - Direktive Arbeit am Vermittlungsziel, aktiv auch gegenüber Arbeitgeberseite
 - **A4/B4: fallbezogene Problemwahrnehmung, Aushandlung**
 - Offenheit für verschiedene Unterstützungsleistungen und Lösungen
 - **Andere Kombinationen ...**

■ **Wie bewertet man »gesteuerte Interaktionsarbeit«**

■ **Lose Kopplung von Interaktion und Arbeitsmarkteffekten**

- Unvollständige Dienstleistung: Wirkung liegt außerhalb der Handlungskette
- Standardisierte Wirkungskennzahlen sind kein ausreichender Maßstab

■ **Die Latte legt der Fall**

- Werden Ziele, Zielanpassungen gemeinsam vereinbart?
- Wie wird Zielerreichung unterstützt?

■ **Wie bewerten Arbeitslose die Dienstleistung**

- Rahmenbedingungen (verfügbare Zeit, feste erreichbare Ansprechperson)
- Stellung im Leistungsprozess (Achtung, Entscheidungsspielraum)
- Dienstleistungsbeziehung (Atmosphäre, Engagement, Vertrauen)
- Fachlichkeit (Arbeitsmarktkompetenz, individuelle Fallbearbeitung)
- Konkreter Nutzen (individueller Outcome)