



INSTITUT FÜR ANGEWANDTE  
WIRTSCHAFTSFORSCHUNG e.V.

*an der Universität Tübingen*

---

## **Forschungsprojekt:**

**Evaluation des Projekts „Modellhafte Unterstützung von Arbeitslosen(beratungs)zentren“**

**Endbericht an das Ministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Senioren Baden-Württemberg**

Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung e.V. (IAW), Tübingen

## **Evaluation des Projekts „Modellhafte Unterstützung von Arbeitslosen(beratungs)zentren“**

### **Projektteam**

Dipl.-Volkswirtin Andrea Kirchmann

Dipl.-Pädagogin Christin Schafstädt

### **Ansprechpartnerinnen:**

Diplom-Volkswirtin Andrea Kirchmann

Tel: 07071 9896-33

Fax: 07071 9896-99

E-Mail: [andrea.kirchmann@iaw.edu](mailto:andrea.kirchmann@iaw.edu)

Diplom-Pädagogin Christin Schafstädt

Tel: 07071 9896-32

Fax: 07071 9896-99

E-Mail: [christin.schafstaedt@iaw.edu](mailto:christin.schafstaedt@iaw.edu)

Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung e.V. (IAW)

Ob dem Himmelreich 1

72074 Tübingen

[www.iaw.edu](http://www.iaw.edu)

Tübingen, im Juli 2016

## Inhalt

|           |  |            |
|-----------|--|------------|
| <b>1</b>  | <b>Einleitung</b> .....  | <b>5</b>   |
| <b>2</b>  | <b>Das Forschungsprojekt</b> .....   | <b>7</b>   |
| <b>3</b>  | <b>Struktur der Arbeitslosen(beratungs)zentren</b> .....   | <b>13</b>  |
| 3.1       | Standortbeschreibung der Arbeitslosen(beratungs)zentren .....                                      | 14         |
| 3.2       | Finanzielle Mittel der Arbeitslosen(beratungs)zentren .....  | 15         |
| 3.3       | Personal.....  | 17         |
| <b>4</b>  | <b>Selbstverständnis und Zielsetzungen</b> .....   | <b>20</b>  |
| <b>5</b>  | <b>Die Ratsuchenden</b> .....  | <b>24</b>  |
| 5.1       | Beschreibung des Personenkreises .....   | 24         |
| 5.2       | Motivation der Ratsuchenden.....   | 27         |
| 5.3       | Die Zugangswege.....   | 29         |
| <b>6</b>  | <b>Die Beratungsarbeit in den Arbeitslosen(beratungs)zentren</b> .....                             | <b>31</b>  |
| 6.1       | Die individuelle Beratung .....  | 31         |
| 6.2       | Gruppenangebote und Informationsveranstaltungen .....  | 42         |
| 6.3       | Beratung: Konzeption und Qualität .....  | 49         |
| <b>7</b>  | <b>Das Ehrenamt</b> .....  | <b>62</b>  |
| 7.1       | Wer übt in den Arbeitslosen(beratungs)zentren ein Ehrenamt aus? .....                              | 62         |
| 7.2       | Zugangswege und Motivation .....   | 65         |
| 7.3       | Tätigkeitsfelder.....  | 67         |
| 7.4       | Die Bedeutung des Ehrenamtes .....   | 69         |
| <b>8</b>  | <b>Die Vernetzungsarbeit</b> .....   | <b>72</b>  |
| 8.1       | Die Erhebung im Rahmen der Evaluation der Arbeitslosen(beratungs)zentren .....                     | 73         |
| 8.2       | Die Ausgestaltung der Vernetzung vor Ort .....   | 76         |
| 8.3       | Die Bedeutung der Arbeitslosen(beratungs)zentren für die Region .....                              | 81         |
| <b>9</b>  | <b>Die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter</b> .....  | <b>84</b>  |
| 9.1       | Erwartungen an eine Zusammenarbeit.....  | 84         |
| 9.2       | Stand der Zusammenarbeit.....  | 86         |
| 9.3       | Beurteilung der Zusammenarbeit .....   | 88         |
| <b>10</b> | <b>Die Bedeutung der Arbeitslosen(beratungs)zentren</b> .....                                      | <b>95</b>  |
| 10.1      | Beitrag der Arbeitslosen(beratungs)zentren für die Region, das Jobcenter und die Ratsuchenden..... | 95         |
| 10.2      | Kriterien für ein gutes Arbeitslosen(beratungs)zentrum .....                                       | 97         |
| 10.3      | Erfolgsfaktoren für ein gutes Arbeitslosen(beratungs)zentrum .....                                 | 103        |
|           | <b>Literatur</b> .....   | <b>106</b> |



## 1 Einleitung

Im Rahmen des Landesprogramms „Gute und sichere Arbeit“ unterstützt das Ministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Senioren Baden-Württemberg modellhaft landesweit zwölf Arbeitslosen(beratungs)zentren zur Beratung und engmaschigen Betreuung von Langzeitarbeitslosen mit multiplen Vermittlungshemmnissen.

Mit der Förderung der Arbeitslosen(beratungs)zentren werden verschiedene Ziele verfolgt. So soll die weitere berufliche Entwicklung bzw. die Integration langzeitarbeitsloser Menschen in den Arbeits- oder Ausbildungsmarkt gefördert und eine Stabilisierung der Betroffenen erreicht werden. Durch eine hochwertige Beratung, die dazu beiträgt, dass die Langzeitarbeitslosen ein größeres Verständnis für die komplexe Materie des SGB II gewinnen, soll außerdem die Transparenz der Arbeit der Jobcenter erhöht und damit die Zahl der Widerspruchsverfahren und Klagen gesenkt werden. Des Weiteren wird erhofft, dass die Zentren zu einer Vernetzung der relevanten arbeitsmarkt- und sozialpolitischen Akteure vor Ort beitragen oder als Moderatoren in der Kommunikation der arbeitslosen Männer und Frauen mit dem Jobcenter fungieren.

Im Februar 2013 wurde das Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung e.V. (IAW) mit der wissenschaftlichen Begleitung und Evaluation dieses Modellprojekts beauftragt und führte eine Implementationsstudie durch. Hierbei wurden unter anderem die möglichen Umsetzungsvarianten betrachtet. Die Ergebnisdarstellung gibt an, in welchem Maße die Ziele des Programms erreicht werden konnten. Das Institut für Angewandte Wirtschaftsforschung e.V. (IAW) legt hiermit vertragsgemäß den Endbericht vor.

**Kapitel 2** gibt zunächst einen Überblick über das Forschungsprojekt, die Erhebungsschritte sowie die eingesetzten Methoden. Die Darstellung der Auswertungsergebnisse beginnt mit **Kapitel 3** und der Darlegung der Strukturen der Arbeitslosenzentren. Hierbei wird ein Blick auf den Standort, die finanzielle Lage sowie das Personal geworfen und es wird deutlich, wie unterschiedlich die Arbeitslosenzentren sind und dass das Wirken der Zentren stets vor den kontextuellen Hintergründen gesehen werden muss. Im darauf anschließenden **Kapitel 4** stehen die Zielsetzungen und Erwartungen der Akteure der Arbeitslosenzentren im Fokus und zeigen auf, welches Selbstverständnis der Arbeit zugrunde gelegt wird. Dabei wird offensichtlich, dass es um mehr als nur Beratung geht, sondern auch die Stabilisierung und Stärkung der Ratsuchenden gleichermaßen von Bedeutung sind sowie die damit verbundene Erhöhung der Beschäftigungsfähigkeit. Der Personenkreis, welcher die Arbeitslosen(beratungs)zentren aufsucht, wird in **Kapitel 5** beschrieben. Hierbei werden auch die Zugangswege sowie die Motivation der Ratsuchenden thematisiert. Die zentralen Tätigkeitsfelder der Arbeitslosenzentren werden umfassend in **Kapitel 6** dargelegt. So werden die Themenfelder sowie der Ablauf mitsamt den Grenzen der individuellen Beratungen genauer beschrieben als auch die Durchführung von Gruppenangeboten und Informationsveranstaltungen und deren Bedeutung für die Ratsuchenden beleuchtet. Das Kapitel endet mit der Darstellung der hinter den Angeboten befindlichen Konzeptionen und Beratungsansätzen sowie der Qualität der Beratung. In welcher Weise die hauptamtlichen Mitarbeitenden von Ehrenamtlichen unterstützt werden können und wie bedeutsam die Schulung dieser ist wird in **Kapitel 7** thematisiert. So werden sowohl der Personenkreis der Ehrenamtlichen und deren Motivation als auch die Tätigkeitsfelder beschrieben und münden in die Darstellung der Bedeutung des Ehrenamts für die Arbeitslosenzentren sowie für die Ratsuchenden.

In den darauffolgenden Kapiteln stehen die Vernetzung und die Zusammenarbeit mit anderen Akteuren und Einrichtungen im Mittelpunkt. Während in **Kapitel 8** noch eher allgemein die Formen und Ausgestaltung der Zusammenarbeit sowie die Rolle der Arbeitslosenzentren in der Region beleuchtet werden, wird in **Kapitel 9** explizit auf die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter eingegangen und welche Faktoren für eine gelingende Kooperation bedeutsam sind. Die Erkenntnisse all dieser Kapitel münden in einem **Schlusskapitel 10**, in welchem die Bedeutung der Arbeitslosenzentren sowie der Beitrag der Arbeit der Arbeitslosenzentren für die Jobcenter, die Ratsuchenden und die Region veranschaulicht werden. Schließlich werden die zentralen Erfolgsfaktoren eines guten Arbeitslosenzentrums herausgearbeitet, die als „Checkliste“ für ein gutes Zentrum verstanden werden können.

## 2 Das Forschungsprojekt

Für die umfassende Evaluation der Arbeitslosenzentren sowie deren Wirken und Handeln war es von Anfang an ein zentrales Anliegen, alle relevanten Akteure vor Ort und damit alle subjektiven Perspektiven und Interessen zu berücksichtigen. Aus diesem Grund wurden Fallstudien an allen zwölf Standorten der Arbeitslosen(beratungs)zentren durchgeführt, um die gesamte Breite an potenziellen Umsetzungsvarianten zu erfassen und um ein umfassendes Bild zeichnen zu können. Die Fallstudien erfolgten in zwei Wellen und erstreckten sich über den gesamten Evaluationszeitraum (siehe Tabelle 2.1), um auch mittelfristige Effekte und Veränderungen einbeziehen zu können. Während der Fokus in der ersten Welle vor allem auf den Erwartungen der Akteure sowie der Implementierung und Umsetzung des Konzepts lag, wurden in der zweiten Welle die Erfahrungen, Veränderungen, Kritiken und Ergebnisse detaillierter betrachtet.

**Tabelle 2.1: Erhebungswellen der qualitativen Fallstudien**

| Untersuchungswellen | 2013    |     |      |     | 2014    |     |      |     | 2015    |     |      |     |  |
|---------------------|---------|-----|------|-----|---------|-----|------|-----|---------|-----|------|-----|--|
|                     | Quartal |     |      |     | Quartal |     |      |     | Quartal |     |      |     |  |
|                     | I.      | II. | III. | IV. | I.      | II. | III. | IV. | I.      | II. | III. | IV. |  |
| <b>1. Welle</b>     |         |     |      |     |         |     |      |     |         |     |      |     |  |
| <b>2. Welle</b>     |         |     |      |     |         |     |      |     |         |     |      |     |  |

Quelle: IAW-Darstellung.

Zur Vorbereitung der Fallstudien und für die Entwicklung der Gesprächsleitfäden lagen dem Projektteam die Konzepte der Arbeitslosen(beratungs)zentren vor, mit welchen diese sich um eine Teilnahme beworben hatten. Diese Konzepte wurden gesichtet, um einen ersten Überblick über die Bandbreite der unterschiedlichen Organisationsformen der Arbeitslosen(beratungs)zentren zu erhalten, welche für die Erstellung der Leitfäden eine wichtige Informationsquelle darstellte.

Methodisch wurde sich leitfadengestützter Interviews bedient. Der Gesprächsleitfaden dient als Grundlage zur Ausdifferenzierung der Thematik und zur „Lenkung“ des Gesprächs. Entwickelt wurde der Leitfaden in Anlehnung an eine Matrix zur Leitfadenerstellung von Helfferich (2009). Die Maxime hierbei ist: „So offen und flexibel [...] wie möglich, so strukturiert wie aufgrund des Forschungsinteresses notwendig“ (Helfferich 2009:181). Über eine Sammlung von Fragen bezüglich des Erkenntnisinteresses werden Themenbereiche spezifiziert und gruppiert, welche die Struktur des Leitfadens und somit auch die Schwerpunkte des Interviews bilden, die im Folgenden genauer dargestellt sind:

**Abbildung 2.1: Die zentralen Themenbereiche in den Interviews**



Quelle: IAW-Darstellung.

Tabelle 2.2: Matrix zur Leitfadenerstellung nach Helfferich (2009).

| Themenblock   | Erkenntnisinteresse                                      | Fragestellung   |
|---|--|---|
| <b>Hintergrundinformationen zum Arbeitslosenzentrum</b> | Geschichte der Arbeitslosenzentren                       | Wie ist das Selbstverständnis des Zentrums?   |
|   | Organisationsstruktur, Finanzierung                      | In welche Organisationsstruktur ist das Zentrum eingebunden?<br>Wie unabhängig von anderen Organisationen können die Zentren beraten?<br>Erschwert die finanzielle Unsicherheit die Arbeit des Zentrums?  |
|   | Erreichbarkeit der Arbeitslosenzentren                   | Ist das Arbeitslosen(beratungs)zentrum auch für Personen, die nur eingeschränkt mobil sind, gut erreichbar?   |
| <b>Personal des Arbeitslosenzentrums</b>                | Personalausstattung                                      | Ist es möglich, zum Beratungspersonal eine Vertrauensbasis aufzubauen?<br>Kommt es zu häufigen Wechseln des Beratungspersonals?<br>Wie ist die Belastung des Personals?   |
|   | Persönlicher Hintergrund und Qualifikation des Personals | Über welche Qualifikation und persönlichen Hintergrund verfügt das Personal?<br>Ähnelt der Lebenslauf des Beratungspersonals denen der Ratsuchenden?<br>Ist es von Vorteil, wenn das Beratungspersonal über eigene Erfahrungen der Arbeitslosigkeit verfügt?<br>Gibt es eine „gute Mischung“ von Fachpersonal und ehemals selbst Betroffenen? |
|   | Aufgaben und Funktionen                                  | Gibt es eine Aufgabenverteilung zwischen dem Beratungspersonal?<br>Sind die Zuständigkeitsbereiche klar abgegrenzt?<br>Bleibt genügend Zeit für Beratungen oder nehmen organisatorische Aufgaben und Verwaltung zu viel Raum ein?   |
|   | Coaching und Weiterbildung                               | Besteht die Möglichkeit zur Fort- und Weiterbildung?<br>Findet eine Überprüfung des beruflichen, aber auch des ehrenamtlichen Handelns statt?<br>Gibt es (professionelle) Hilfsangebote für das Beratungspersonal?  |
|   | Ehrenamtliche/Paten                                      | Wie gelingt dem Arbeitslosenzentrum die Akquise und Einbindung von Ehrenamtlichen bzw. Paten?   |
| <b>Die Ratsuchenden</b>                                 | Zugangswege  | Ist ein niederschwelliger Zugang für die Ratsuchenden möglich?<br>Wird die Zielgruppe erreicht?   |
|   | Gründe/Motivation für Inanspruchnahme der Beratung       | Aus welchem Anlass werden die Arbeitslosenzentren aufgesucht?<br>Wie häufig kommen die Ratsuchenden?<br>Handelt es sich mehr um Einzelfragen?   |

Fortsetzung Tabelle 2.2

| Themenblock  | Erkenntnisinteresse   | Fragestellung  |
|--|-----------------------|--|
| <b>Der Beratungsprozess:<br/>Inhalte und Ablauf der<br/>Beratung</b> | Ablauf/Organisation   | Wie sind die Öffnungszeiten?<br>In welcher Form kann Beratung angeboten werden?  |
|  | Individuelle Angebote | Wie wird sichergestellt, dass die Ratsuchenden die individuellen Hilfs- und Unterstützungsangebote erhalten, die sie benötigen?<br>Welche Hilfs- und Unterstützungsangebote leistet das Arbeitslosenzentrum? Gibt es innovative Ansätze?<br>Versteht sich das Arbeitslosenzentrum auch als Clearing-/Lotsen-/Orientierungsstelle, die ggf. an andere Hilfsangebote verweist?<br>Inwiefern werden auch die Ratsuchenden selbst eingebunden? (Aktivierung zur Selbsthilfe)<br>Wie gelingt es, zusammen mit den Ratsuchenden individuelle Eingliederungsperspektiven zu entwickeln? |
|  | Gruppenangebote       | Welche Ansätze gibt es, um eine Isolation der betroffenen Personen zu vermeiden? Gibt es innovative Ansätze?<br>Inwiefern werden auch die Ratsuchenden selbst eingebunden? Erfolgt eine Hilfe zur Selbsthilfe?<br>Gibt es die Möglichkeit für die arbeitslosen Personen, auch mit anderen, nicht arbeitslosen Personen im Rahmen der Angebote in Kontakt zu kommen?  |
|  | Qualitätssicherung    | Wie wird die eigene Arbeit kritisch hinterfragt?<br>Wie wird die eigene Arbeit dokumentiert?   |
|  | Abgrenzung            | Welche Angebote bzw. Unterstützungsleistungen kann das Arbeitslosenzentrum nicht zur Verfügung stellen?<br>Werden Doppelstrukturen vermieden?  |
| <b>Die Vernetzung</b>  | Mit dem Jobcenter     | Welche Einstellung besteht gegenüber dem Jobcenter? Trägt die Beratung dazu bei, das „Feindbild“ abzubauen, zu verstärken oder trägt es ggf. sogar zur Entstehung bei?<br>Werden nachhaltige Kooperationsstrukturen geschaffen?<br>Welche fördernden und welche hemmenden Faktoren gibt es in der Zusammenarbeit?<br>Geht es bei der Zusammenarbeit eher um Erfahrungsaustausch und Problemlösung im Grundsätzlichen oder im Einzelfall oder um beides?  |
|  | Mit anderen Akteuren  | Werden nachhaltige Kooperationsstrukturen geschaffen?<br>Welche fördernden und welche hemmenden Faktoren gibt es in der Zusammenarbeit?  |

Quelle: IAW-Darstellung.

Auf Basis dieser Matrix wurden die einzelnen Gesprächsleitfäden entwickelt. Folgender Personenkreis wurde in den Fallstudien befragt:

**Arbeitslosen(beratungs)zentren:**

- Geschäftsführung, Projektleitung bzw. Vorstand
- Beratungs-/Betreuungspersonal
- Ehrenamtliche Mitarbeitende bzw. Paten
- Ratsuchende<sup>1</sup>

**Jobcenter:**

- Geschäftsführung und Team- bzw. Bereichsleitung
- Vermittlungsfachkräfte/Leistungssachbearbeitung

**Kooperationspartner<sup>2</sup>:**

- interne und externe Kooperationspartner<sup>3</sup>

Bei der Umsetzung bzw. direkt vor Ort zeigte sich, dass aus organisatorischen und zeitlichen Gründen auch Gruppengespräche mit Personen stattfanden, die ursprünglich für Einzelinterviews vorgesehen waren bzw. auch andersherum. Beispielsweise wurden eine Projektleitung und eine Beratungskraft zusammen interviewt, wenn es aufgrund der Gegebenheiten erforderlich war. Die Fallstudienteams reagierten entsprechend flexibel und passten sich mit ihrem Vorgehen an, wobei stets gewährleistet war, dass alle wichtigen Aspekte mit den jeweiligen Personen entsprechend der Leitfäden besprochen werden konnten. In einigen Fällen war es dem Evaluationsteam auch möglich, an Gruppenangeboten wie beispielsweise einem Frühstückstreff teilzunehmen. Hier fand keine Befragung anhand eines Leitfadens statt. In den Gesprächen mit den Ratsuchenden ergaben sich jedoch wichtige Aspekte und Hinweise, die bei den Auswertungen ebenfalls berücksichtigt werden.

Über den ganzen Untersuchungszeitraum hinweg wurden ca. 145 Interviews geführt. Die Gespräche wurden meist im Team von zwei Mitarbeiterinnen durchgeführt. Um Verzerrungen oder strategisches Antwortverhalten zu vermeiden, muss gegenüber den Gesprächspersonen sichergestellt werden, dass diese weder durch direkte Angaben über ihre Person noch durch indirekte Angaben wie zum Beispiel über die Institution, der sie angehören, identifizierbar sind. Daher wurden die Gesprächspersonen darüber informiert, dass ihre Aussagen nur in aggregierter und damit in anonymisierter Form veröffentlicht werden. Die folgende Übersicht vermittelt einen

---

<sup>1</sup> In diesem Bericht wird der Begriff Ratsuchende verwendet, wenn von den Personen die Rede ist, die die Arbeitslosenzentren aufsuchen, unabhängig davon, ob sie eine Beratung in Anspruch nehmen oder an einem Gruppenangebot teilnehmen.

<sup>2</sup> Da es sich bei den Kooperationspartnern vornehmlich um Institutionen und Einrichtungen handelt, wird ausschließlich die männliche Form verwendet.

<sup>3</sup> Arbeitslosenzentren, die in eine größere Trägerstruktur eingebunden sind, arbeiten häufig mit den trägereigenen Beratungs- bzw. Geschäftsstellen zusammen. In solchen Fällen sprechen wir von internen Kooperationspartnern.

Eindruck davon, mit wie vielen Personen in jeder einzelnen Welle der Evaluation gesprochen wurde:

**Tabelle 2.3: Anzahl der in die Erhebung einbezogenen Personen<sup>4</sup>**

| Interviewpersonen                                 | 1. Welle | 2. Welle |
|---|----------|----------|
| Akteure der Arbeitslosenzentren                   |          |          |
| → Geschäftsführung/Vorstand                       |          |          |
| → Projektleitung                                  | 122      | 106      |
| → Beratungspersonal                               |          |          |
| → Ratsuchende                                     |          |          |
| → Ehrenamtliche                                   |          |          |
| Akteure der Jobcenter                             |          |          |
| → Geschäftsführung                                | 39       | 24       |
| → Bereichs- und Teamleitung                       |          |          |
| → Vermittlungsfachkräfte und Sachbearbeiter/innen |          |          |
| Interne und externe Kooperationspartner           | 17       | 3        |

Quelle: IAW-Darstellung.

Die meisten Gespräche wurden mit Einverständnis der Interviewpersonen elektronisch aufgezeichnet. Auf einen Mitschnitt wurde bei der Beobachtung von und Teilnahme an Frühstückstreffs oder offenen Treffs mit Ratsuchenden bzw. vereinzelt auch bei Einzelgesprächen mit den Ratsuchenden bewusst verzichtet, um nicht unnötig Misstrauen bei den Personen zu schüren und eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre zu schaffen. Diese vom ursprünglich geplanten Vorhaben abweichende Vorgehensweise liegt darin begründet, dass es im Zweifelsfall wichtiger war, eine vertrauensvolle Gesprächsatmosphäre zu schaffen, als über eine Tonbandaufzeichnung zu verfügen. In diesen Fällen wurden aus den Gesprächsnotizen umgehend Gesprächsprotokolle angefertigt, um eine möglichst detaillierte Beschreibung zu erhalten.

Die Dauer der Gespräche wies insgesamt eine sehr hohe Bandbreite auf. Die Interviews dauerten von 15 Minuten bis drei Stunden. Es lässt sich feststellen, dass beispielsweise Gespräche mit den Projektleitungen, Geschäftsführungen und dem Beratungspersonal der Arbeitslosenzentren in der Regel deutlich länger dauerten, was zum einen den umfangreicheren Leitfäden geschuldet war als auch der Tatsache, dass diese Personen mehr über das Arbeitslosen(beratungs)zentrum und ihre Tätigkeiten zu berichten hatten als dies bei Ehrenamtlichen oder Ratsuchenden der Fall war. Gespräche mit Ratsuchenden oder ehrenamtlichen Mitarbeitenden waren aufgrund dieser Konzeption wesentlich kürzer. Die Gespräche mit den Mitarbeitenden der Jobcenter unterschieden sich ebenfalls nach den jeweiligen Gesprächspersonen: Während die Gespräche mit Geschäftsführungen bzw. Team-/Bereichsleitungen tendenziell etwas länger dauerten, waren die Gespräche mit Vermittlungsfachkräften oder Mitarbeitenden aus der Leistungsabteilung verhältnismäßig kürzer. Auch bei den Kooperationspartnern ergab sich eine zeitliche Spannweite, die damit zusammenhing, dass die Zusammenarbeit zwischen den Arbeitslosen(beratungs)zentren und den jeweiligen Kooperationspartnern sehr unterschiedlich ausgestaltet sein konnte und somit mehr oder weniger darüber berichtet werden konnte.

<sup>4</sup> Die Darstellung bezieht sich auf die einzelnen Erhebungswellen und zeigt die Anzahl der dabei jeweils einbezogenen Gesprächspersonen. Zu den Zeitpunkten der einzelnen Erhebungswellen wurden mitunter identische Personen interviewt.

Die Gespräche, zu denen die Gesprächspersonen ihr Einverständnis zur Aufzeichnung gaben, wurden anschließend wörtlich entsprechend vorgegebener Transkriptionsregeln verschriftlicht. Alle Transkripte und auf Gesprächsnotizen basierende Protokolle wurden anschließend mittels vorhandener Analysesoftware Atlas.ti (Kuckartz 2010) inhaltsanalytisch (Mayring 2013) ausgewertet. Diese Methode reduziert Komplexität durch das Zerlegen des Materials in Kategorien, welche induktiv, also aus dem Material heraus, entwickelt werden. Die Systematik der qualitativen Inhaltsanalyse folgt festen Ablaufmodellen. Aus diesem Grund ist das Verfahren transparent und nachvollziehbar. Das Verfahren eines festgelegten Ablaufs bei der Untersuchung und Analyse ermöglicht es, einzelne Schritte und Ergebnisse nachvollziehbar zu machen, was eines der zentralen Gütekriterien wissenschaftlicher Forschung darstellt. „Angemessen für die qualitative Forschung ist der Anspruch auf die Herstellung von intersubjektiver Nachvollziehbarkeit des Forschungsprozesses, auf deren Basis eine Bewertung der Ergebnisse erfolgen kann“ (Steinke 2013). Dies kann auf verschiedenen Wegen gelingen (Steinke 2013; Lamnek 2005):

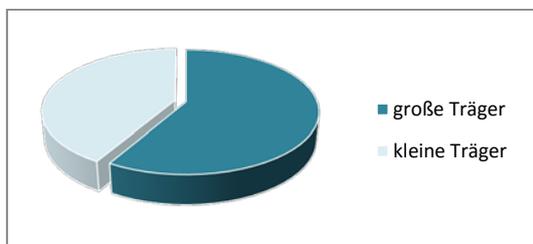
- Dokumentation des Forschungsprozesses: einzelne Arbeitsschritte (Entwicklung der Erhebungsmethoden, Transkriptionsregeln, Auswertungsmethoden etc.) werden nachvollziehbar gemacht;
- Interpretation in Gruppen;
- Vereinheitlichung methodischen Vorgehens: regelgeleitete Forschung und systematische Analyse im Vorgehen.

In unserem Vorgehen wurde sich an diesen Kriterien orientiert und Arbeitsschritte sowie Ergebnisse nachvollziehbar und verständlich dokumentiert.

### 3 Struktur der Arbeitslosen(beratungs)zentren

Die Arbeitslosen(beratungs)zentren unterscheiden sich teilweise deutlich voneinander. Nicht zuletzt aufgrund ihrer Struktur und Art der Trägerschaft (siehe Abbildung 3.1).

**Abbildung 3.1: Die Verteilung großer und kleiner Träger in den Beratungszentren**



Quelle: IAW-Darstellung.

Über die Hälfte der Arbeitslosen(beratungs)zentren sind in größere Trägerstrukturen eingebettet und haben mehrheitlich ihre Räumlichkeiten innerhalb des Trägergebäudes. Dies macht es vor allem für Außenstehende nicht immer leicht erkennbar, wie sich das Arbeitslosen(beratungs)zentrum von anderen Angeboten des Trägers abgrenzt. Die Angebote des Trägers „verschwimmen“ ineinander und sind für Ratsuchende häufig nicht zu unterscheiden. Dies wird vor allem in den Gesprächen mit Ratsuchenden deutlich, die auf die Frage nach dem Arbeitslosen(beratungs)zentrum Schwierigkeiten hatten, dies zu verorten. Auch andere trägerexterne Gesprächspersonen äußern die Vermutung, dass die Arbeitslosenzentren für die Ratsuchenden insbesondere großer Träger nicht immer sichtbar sind, was jedoch nicht unbedingt von Nachteil sein muss.

*„Ich denke auch, die Leute, die da hingehen, die sagen nicht:>> Ich gehe ins Arbeitslosenzentrum.<< Die wissen gar nicht, dass das einen extra Namen hat, die sagen:>> Ich gehe zur [Träger]<<“ (Geschäftsführung Jobcenter).*

*„Ich glaub, wir haben es leichter, dass wir bei der [Träger] sind, weil es eben, also mir fällt es schon schwer alle Angebot der [Träger] im Detail zu kennen, also da gibt es eine Unmenge an Beratungsmöglichkeiten. [...] Ich glaube, dass das ein Vorteil ist. Wenn die jetzt völlig frei wären und zu keinem Verband gehören, das stelle ich mir deutlich schwerer vor“ (Fachbereichsleitung Jobcenter).*

Große Träger bieten ihre Angebote in der Regel in größeren Gebäudekomplexen an. Somit sind verschiedenste Beratungsangebote unter einem Dach vereint, was für die Ratsuchenden von Vorteil sein kann, da sie schnell und auf kurzem Weg weitere Hilfe und Beratung in Anspruch nehmen können, ohne dabei das Gebäude verlassen zu müssen. Eine enge Verzahnung der einzelnen Beratungsangebote ist seitens der Träger und Akteure zudem erwünscht. Bei kleinen Zentren zeigt sich ein anderes Bild. Sie sind auf Kooperationen „außer Haus“ angewiesen und müssen mit anderen lokalen Einrichtungen eng zusammenarbeiten. Das nicht Angebundensein an einen größeren Träger stellt für das Beratungspersonal und Akteure kleinerer Zentren einen wichtigen Unabhängigkeitsfaktor dar:

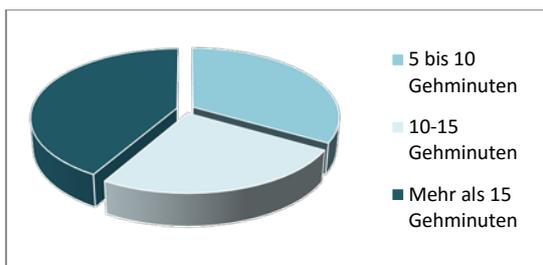
*„Also es ist für uns auch immer wieder wichtig zu sagen, wir sind kein Unteramt. [...] Wir sind keine kirchliche Institution. Wir sind keine parteiliche Institution. Wir sind keine gewerkschaftliche Institution, sondern wir sind wirklich unabhängig, neutral, gemeinnützig. Und das hat für beide Seiten Vorteile. Also für den, wo wir hin vermitteln und die, die Hilfe suchen“ (Vorstand Arbeitslosenzentrum).*

Die Arbeitslosen(beratungs)zentren verfügen in der Regel über separate Beratungsräume, einen Gruppenraum sowie eine kleine Küche. Arbeitslosen(beratungs)zentren in größerer Trägererschaft können auf andere Räumlichkeiten des Trägers und deren Ausstattung zurückgreifen, insbesondere dann, wenn größere Veranstaltungen geplant sind, können zusätzliche Räume genutzt werden. Bei großen Trägern kann ebenfalls beobachtet werden, dass vor allem Räume zur Ausgestaltung von Gruppenangeboten mitunter keine „eigenen“ Räume darstellen, da sämtliche Angebote bzw. Projekte des Trägers den Raum ebenfalls nutzen und eine klare Abstimmung der Raumnutzung vorliegt. Kleine Träger sind in ihren Räumlichkeiten vergleichsweise beschränkt und weniger flexibel. Auch die technische Ausstattung kann sich zwischen großen und kleinen Trägern deutlich unterscheiden. Während Arbeitslosen(beratungs)zentren in großen Trägern auf bereits existierende PC-Räume zugreifen können, müssen kleine Träger die Technik und Ausstattung aus eigenen finanziellen Mitteln beschaffen. Häufig sind sie hierbei auf Spenden und ehrenamtliches Know-How bei der Instandhaltung und Wartung angewiesen.

### 3.1 Standortbeschreibung der Arbeitslosen(beratungs)zentren

Die meisten Arbeitslosen(beratungs)zentren sind sehr zentral gelegen und in der Regel gut mit öffentlichen Verkehrsmitteln zu erreichen. Eine solch zentrale Lage wird von vielen Akteuren als überaus wichtig erachtet, um den Zugang für die Ratsuchenden zu erleichtern. Im bisherigen Verlauf der Förderung gab es an zwei Standorten einen Wechsel der Räumlichkeiten, was jedoch keine Auswirkungen auf die Zugangsmöglichkeiten und Erreichbarkeit hatte. An vielen Standorten befinden sich Jobcenter und Arbeitslosen(beratungs)zentrum in einer fußläufigen Distanz. Dies wird von den Akteuren als ein deutlicher Vorteil benannt, da eine kurze Distanz zum einen die Zusammenarbeit fördern kann, aber auch für die Ratsuchenden von Vorteil ist, wenn sie nach einer Beratung im Arbeitslosen(beratungs)zentrum das Jobcenter aufsuchen müssen.

**Abbildung 3.2: Entfernung zum Jobcenter**



Quelle: IAW-Darstellung.

Der Einzugsbereich der Arbeitslosen(beratungs)zentren beschränkt sich in der Regel auf die Kernstadt und auf den Stadtteil, in welchem die Räumlichkeiten des Zentrums liegen. Ratsuchende aus der Umgebung oder dem Landkreis werden in der Regel schlecht erreicht bzw. ist es für die Ratsuchenden häufig nur mit Mühen und finanzieller Belastung aufgrund der zu überwindenden Distanz möglich, die Beratung oder Gruppenangebote wahrzunehmen.

*„Was ich natürlich bedauere ist, dass es nur in [Ortsname] vom Standort her ist und wir sind halt wirklich ein großer Landkreis. Aber das ist halt immer das Problem, das ein Flächenlandkreis hat. Ein Hilfebedürftiger in [Ortsname] der bis hier ist, also 50 Kilometer zu fahren also das überlegt man sich dann wahrscheinlich drei Mal“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Fehlende Mobilität kann ein Hinderungsgrund sein, warum das Arbeitslosenzentrum nicht aufgesucht werden kann, auch wenn es einzelne Berichte über Ratsuchende gibt, die mehrere Kilometer bei jedem Wetter mit dem Rad zurücklegen, um beispielsweise bei Gruppenangeboten anwesend sein zu können. Der Bedarf, da sind sich die Akteure in den Jobcentern und Arbeitslosen(beratungs)zentren einig, ist auch im Flächenlandkreis und über die Stadtgrenzen hinaus vorhanden. So ist es der Wunsch vor allem der Beraterinnen und Berater, ihre Angebote auch auf den Landkreis ausweiten zu können, doch scheitert dies an den personellen Ressourcen. Die Realisierung von Angeboten vor allem in den ländlichen Regionen Baden-Württembergs ist eine enorme Herausforderung. Bislang macht nur ein Arbeitslosenzentrum Beratungsangebote im Landkreis.

*„Aber es geht ja auch nicht. Ich kann ja als [Arbeitslosen(beratungs)zentrum] Außensprechstunden machen, aber das ist mit hohem Aufwand verbunden und ich kann auch nicht die ganze Infrastruktur mitnehmen. Es müsste dann irgendein Sozialarbeiter von irgendeinem [Arbeitslosen(beratungs)zentrum] in [Region] mit seinem Laptop und mobilem Drucker in den einzelnen Ortschaften [...] herumfahren und dann da Beratung vor Ort machen. Und das wäre ja dann auch nur als Einzelberatung nach Termin möglich. Der Teil Begegnung und Kultur fällt dann weg. Das ist schon schwierig“. (Kooperationspartner).*

Das Interesse, die Angebote ausweiten zu wollen, entspricht der Ansicht der Akteure in den Arbeitslosen(beratungs)zentren, ein einzigartiges Angebot zu haben. Viele Gesprächspersonen schildern ihren Eindruck, dass es keine vergleichbaren Angebote gibt und sie die Notwendigkeit der Ausweitung und Vergrößerung solcher Zentren sehen. Dies trifft jedoch nicht auf alle Standorte zu. So gibt es mitunter gewisse Konkurrenzsituationen zu anderen Beratungseinrichtungen oder Trägern, vor allem wenn der gesamte Landkreis in den Blick genommen wird. Für eine Beratung von arbeitslosen oder von Arbeitslosigkeit bedrohten Menschen ist eine zielorientierte Netzwerkarbeit unabdingbar. Auf diese Weise kann Konkurrenz durch ein gemeinsames Handeln ersetzt werden, wovon die Betroffenen im Besonderen profitieren. In welcher Weise die Vernetzung gestaltet ist, wird in Kapitel 8 genauer beschrieben.

### **3.2 Finanzielle Mittel der Arbeitslosen(beratungs)zentren**

Die finanzielle Situation der Arbeitslosen(beratungs)zentren gestaltet sich ganz unterschiedlich. Durch die Landesförderung hat sich die finanzielle Situation jedoch überall deutlich verbessert und sorgte für mehr Planungssicherheit, wenn auch nicht langfristig. Nicht alle Arbeitslosen(beratungs)zentren können sich auf Fördergelder durch die Stadt, unter anderem in Form von Mietzuschüssen, oder der Kirche verlassen. Einige der Zentren standen vor der Förderung durch das Land aufgrund finanzieller Engpässe kurz vor dem Aus und waren auf Spenden und Mitgliedsbeiträge angewiesen. Einige der Arbeitslosenzentren arbeiteten daher am Rande ihrer Existenz. Nicht selten arbeiteten die Beraterinnen und Berater sowie der Vorstand auf ehrenamtlicher Basis. Durch die Landesförderung konnte somit an einzelnen Standorten das bisher ehrenamtli-

che Beratungspersonal angestellt und auf diese Weise das Beratungsangebot sowie Öffnungszeiten ausgebaut werden, auch wenn die Landesförderung nicht vollständig die Personalkosten decken konnte.

Die zusätzlich zur Verfügung stehenden Gelder wurden allerorts in das Personal investiert, doch wird bei vielen Gesprächspersonen der Wunsch geäußert, auch darüber hinaus ein gewisses Budget insbesondere für die Gruppenangebote und Freizeitaktivitäten zur Verfügung haben zu können, damit Angebote, die eine gesellschaftliche Teilhabe fördern, realisiert werden können. Oftmals bedarf es einer gewissen „Eigenfinanzierung“ der Ratsuchenden, was den Zugang zu Veranstaltungen verhindern kann. Größere Träger können dies durch Querfinanzierungen aus anderen Projekten abfedern, bei kleinen Trägern gelingt dies nicht.

Ohne die Fördergelder oder anderer finanzieller Bezuschussung durch das Land oder die Kommune sehen sich alle Arbeitslosen(beratungs)zentren damit konfrontiert, das bisherige Angebot begrenzen zu müssen. In der Regel könnte das Stellenvolumen nicht aufrechterhalten werden, die Öffnungszeiten müssten verringert werden und die Beratungs- und Gruppenangebote müssten auf ein Minimum reduziert werden. Dies hätte auch zur Folge, dass die Beratung und Begleitung von Ratsuchenden verstärkt von Ehrenamtlichen geleistet werden müsste, was jedoch mit der bisherigen Beratungsqualität nicht mehr vergleichbar wäre:

*„Das Projekt bindet schon ungemein viel an Kapazitäten, weil wir das mit sehr viel Engagement begleiten und ganz viel auch investieren, deshalb sehe ich die Gruppe, nur dann den Fortbestand in der Form gesichert, in abgespeckter Weise denk ich wird es immer möglich sein, die weiterzuführen, aber das wöchentliche Treffen, das vielleicht aber auch gerade die Gruppe ausmacht, muss ich sagen, kann ich heute nicht sehen, dass wir das weiter leisten können“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

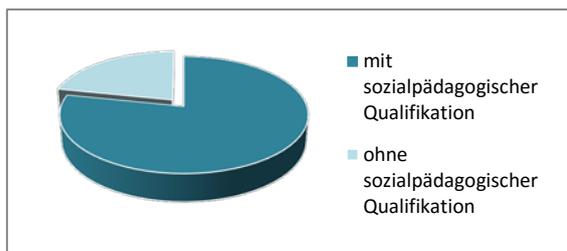
*„Da ändert sich schon was. Also es ändern sich ja auch die Beratungsmöglichkeiten. Das muss man ja auch einfach sehen: mit einer Person können ja nur bestimmte Beratungsstunden oder Fälle bearbeitet werden. Ja und das wird auch, da haben wir die, ja die Beratungsseite wäre eingeschränkt und natürlich dann auch, sagen wir mal die Büroseite und was weiß ich alles. Das ist ja dann alles nicht mehr so möglich“ (Vorstand Arbeitslosenzentrum).*

*„Das heißt, [...] die Qualität, die wir abliefern, ist gar nicht machbar mit Ehrenamtlichen. Ehrenamtliche kann ich ausbilden, dass sie einen Bogen ausfüllen helfen kann, dass er dies kann, dass er Bewerbungsschreiben unterstützen kann. Aber diese hochkomplexe multitalente Problemlage aufzulösen, und die dann sozialrechtlich halten bis die sauber ist, kriegt der Ehrenamtliche nicht hin. Geht gar nicht. Und die Leute so ausbilden, schaffen wir auch nicht. Das heißt, von dem her die Kernkompetenz des Zentrums wäre gefährdet“ (Vorstand Arbeitslosenzentrum).*

### 3.3 Personal

In etwa zwei Drittel der eingestellten Beraterinnen und Berater verfügen über eine sozialpädagogische Qualifikation. Das Beratungspersonal, das keine solche Ausbildung durchlaufen hat, verfügt aber nicht weniger über Qualifikationen durch die teilweise jahrelange Beratungstätigkeit mit der Zielgruppe der Arbeitslosen(beratungs)zentren. Einige der Beraterinnen und Berater blicken auf eine vergangene Tätigkeit in der Agentur für Arbeit oder dem Jobcenter zurück und bringen dadurch Wissen und Erfahrung in die Beratung mit ein.

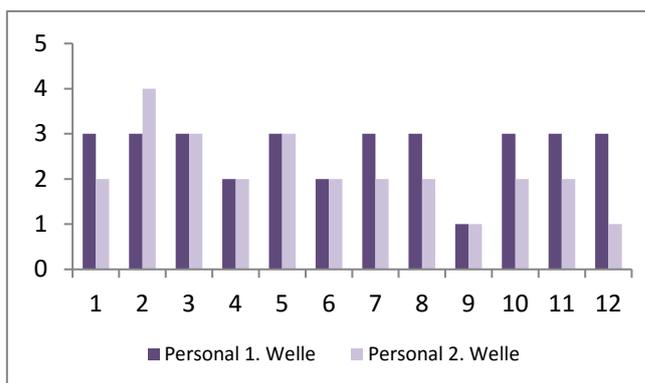
**Abbildung 3.3: Qualifikation der Beraterinnen und Berater**



Quelle: IAW-Darstellung.

Ein Teil der Beraterinnen und Berater arbeitet schon seit mehreren Jahren (bislang ehrenamtlich und durch die Förderung hauptamtlich angestellt) in den Arbeitslosenzentren oder beim Träger mit arbeitslosen und von Arbeitslosigkeit bedrohten Menschen. Insbesondere Einfühlungsvermögen, Verständnis und Offenheit aber auch Frustrationstoleranz und professionelle Distanz werden als wesentliche Kompetenzen in der Beratung der Arbeitslosen(beratungs)zentren formuliert. Seitens der Jobcenter wird die fachliche Kompetenz als überaus bedeutsam angesehen. Fachliche und rechtliche Kenntnisse sind nach Ansicht der Jobcenter zwingend notwendig, um eine kompetente Beratung zu gewährleisten. Interne oder externe Fortbildungen der Beraterinnen und Berater im Bereich des SGB II belegen, dass sich die Arbeitslosen(beratungs)zentren über Veränderungen und Neuerungen im Gesetz informieren. So werden Schulungen im SGB II besucht, sich aber auch in Fragen des Beratungsprozesses weitergebildet. Eine fachliche Kompetenz beim Beratungspersonal wird im Allgemeinen als ein sehr zentrales Kriterium für eine gute Arbeit der Arbeitslosenzentren angesehen und stellt für ein „ideales“ Zentrum einen fundamentalen Bestandteil dar.

In der Regel ist in der Beratung nicht nur eine Person tätig, dies ist nur in einem der Zentren der Fall. Viel häufiger sind zwei oder mehr Personen zur Durchführung von Beratung oder Gruppenangebote angestellt. Der Personaleinsatz wird an fast allen Standorten als zu klein angesehen. Um umfangreiche Beratung anbieten zu können, braucht es mehr Stellendeputate, hier sind sich alle Gesprächspersonen einig. Schaut man sich die Stellenverteilung über alle Arbeitslosen(beratungs)zentren hinweg an, stellt man fest, dass in der ersten Phase der Untersuchung nach Auskunft der Gesprächspersonen ca. 14 Vollzeitäquivalente auf 32 angestellte Männer und Frauen verteilt waren. In der zweiten Phase der Evaluation verringerte sich die Zahl der angestellten Beraterinnen und Berater auf insgesamt 26, der Arbeitsumfang sank um ein Vollzeitäquivalent. Trotz Ausscheiden einzelner Personen wurde der Beratungsumfang nur geringfügig verkleinert.

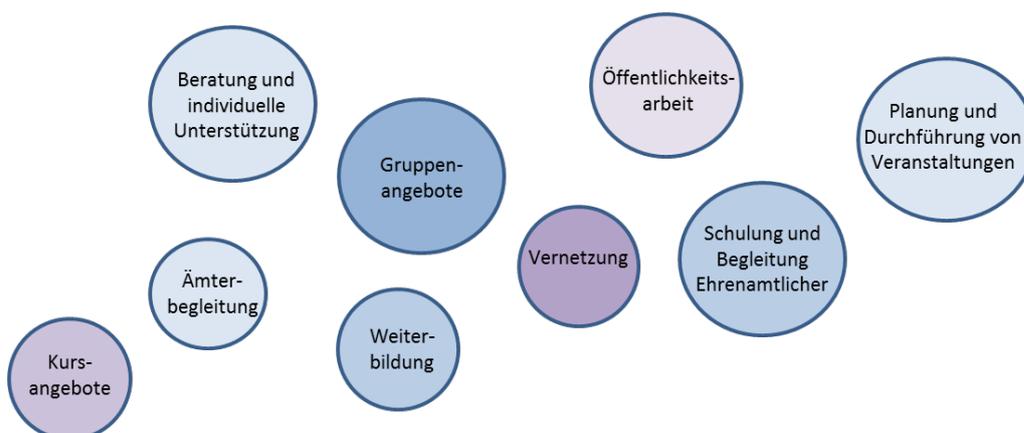
**Abbildung 3.4: Anzahl der Beraterinnen und Berater im Verlauf des Evaluationszeitraums**

Quelle: IAW-Darstellung.

Vielorts wird eine weitere Stelle von 50 % bis 100 % als überaus wünschenswert erachtet. Zusätzliches Personal würde auch in Urlaubs- und Krankheitszeiten für Entspannung sorgen. Auf diese Weise kann zusätzlicher Arbeitsaufwand auf mehreren Schultern verteilt werden. Der bereitgestellte Personaleinsatz wird nicht nur von Seiten der Zentren als zu gering eingeschätzt, sondern ebenfalls von den Akteuren im Jobcenter als unzureichend und als „Tropfen auf den heißen Stein“ beurteilt. Dies wiederum hat Einfluss darauf, mit welcher Intensität die Jobcenter Ratsuchende auf die Angebote der Arbeitslosen(beratungs)zentren hinweisen können. Gleichmaßen eingeschränkt kann die Öffentlichkeitsarbeit der Zentren selbst sein:

*„Wir machen nicht bewusst Werbung. Da sind die Kapazitäten einfach nicht gegeben. Das sind zum Beispiel so Sachen. [...]. Das ist die personale Situation. Um wirklich vernünftig zu arbeiten, bräuchten wir mehr Leute“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Die knappen personellen Ressourcen wirken sich nicht nur auf Kapazitätsfragen, sondern ebenfalls auf die Angebotsgestaltung vor Ort sowie auf das Vernetzungsverhalten aus. Das Aufgabenspektrum der Beraterinnen und Berater ist nicht auf die Beratung begrenzt, sondern umfasst viele andere Tätigkeiten darüber hinaus (siehe Abbildung 3.5).

**Abbildung 3.5: Tätigkeitsspektrum des Beratungspersonals**

Quelle: IAW-Darstellung.

Kaum ein Berater oder eine Beraterin kann sich ausschließlich auf die Beratung konzentrieren, ein gewisser Stellenanteil muss für andere Tätigkeiten wie Öffentlichkeitsarbeit, Kontaktpflege zu Kooperationspartnern oder Organisation und Durchführung von Veranstaltungen eingeplant werden. Einzelne Berater und Beraterinnen äußern, dass diese „zusätzlichen“ Tätigkeiten ca. ein

Drittel des Stellenumfangausmachen. Für das Planen und Organisieren von Veranstaltungen müssen zeitliche Ressourcen bereit gestellt werden, die aufgrund der knappen Personaldecke teilweise nur schwer zur Verfügung gestellt werden können, da sonst die Zeiten der Beratung reduziert werden müssten.

*„Also im Moment würde ich jetzt sagen, zwei Drittel, weil wir haben ja jetzt schon Beratung und ein Drittel diese Organisation auch und ich meine, dazu würde ich nehmen, z.B. Vorbereitung von Treffen mit dem Jobcenter, das ist jetzt halt alles angelaufen und ja durch diese Projektmittelzuwendung natürlich sind da verstärkt Aufgaben dann angefallen, die wir jetzt angehen müssen und im Moment würde ich sagen zwei Drittel - ein Drittel, das ist so der Aufwand“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Die Schulung und Einarbeitung von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern wird in der Regel ebenfalls vom Beratungspersonal der Arbeitslosen(beratungs)zentren durchgeführt. Gut ausgebildetes Unterstützungspersonal in Form von Ehrenamtlichen kann jedoch eine Entlastung der hauptamtlichen Beraterinnen und Berater darstellen, vor allem wenn von Ehrenamtlichen die Ämterbegleitungen durchgeführt werden können sowie bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen unterstützend mitgewirkt werden kann. Wie bedeutsam die Qualifizierung und Schulung von Ehrenamtlichen ist und welche Tätigkeiten von Ehrenamtlichen in den Arbeitslosen(beratungs)zentren übernommen werden, wird in Kapitel 7 genauer erörtert.

## 4 Selbstverständnis und Zielsetzungen

In der heutigen Gesellschaft wird der Erwerbsarbeit eine zentrale Bedeutung zugeschrieben. Erwerbsarbeit sichert nicht nur den Lebensunterhalt und ermöglicht den Zugang zu Konsumgütern, sondern führt auch zu gesellschaftlicher Anerkennung. Nach Promberger (2008:10) stellt Arbeit „die Schlüsselkategorie für die soziale Integration“ dar und er verweist auf den bekannten Ausspruch: „Arbeit ist nicht alles, aber ohne Arbeit ist alles nichts“. Der Verlust des Arbeitsplatzes kann die Sicherung des Lebensunterhalts aus eigener Kraft gefährden. Auf der materiellen Ebene geht Arbeitslosigkeit dann mit einer zunehmenden Verarmung und Abhängigkeit von staatlichen Leistungen einher. Auf der persönlichen Ebene können die Betroffenen einen Statusverlust erfahren. Es besteht die Gefahr, dass dem Wegfall beruflicher Kontakte mittel- bis langfristig der Zerfall freundschaftlicher und familiärer Beziehungen folgt. Die Möglichkeit zu einer angemessenen Teilhabe am gesellschaftlichen Leben würde sich auf ein Minimum reduzieren. Wer arbeitslos wird, ist der Gefahr ausgesetzt, an den Rand der Gesellschaft gedrängt zu werden oder komplett die Zugehörigkeit zu verlieren.

Die geförderten Arbeitslosen(beratungs)zentren wollen mit ihrer Arbeit dieses vielschichtige Problembündel Arbeitslosigkeit – oftmals sprechen die Arbeitslosen(beratungs)zentren auch von dem prallgefüllten Rucksack – angehen, um die Situation der betroffenen Personen abzumildern und zu verbessern. Sie sehen sich in der Rolle des „Kümmerers“, mit dem Ziel Menschen aus der Isolation zu holen und Unterstützung in schwierigen Situationen zu bieten, aber auch in der Rolle des „Motivators“, indem aufgezeigt wird, wie man sich auch ohne Erwerbsarbeit engagieren und einbringen kann, insbesondere durch eine ehrenamtliche Tätigkeit. Die Arbeitslosenzentren verstehen sich als Interessenvertretung erwerbsloser Personen und übernehmen in vielen Fällen auch eine Übersetzerfunktion zwischen den Hilfebedürftigen und dem Jobcenter. Einige der geförderten Arbeitslosenzentren verfolgen zudem die Zielsetzung, Menschen wieder in Erwerbsarbeit zu vermitteln, während andere Zentren die Integration in den Arbeitsmarkt nicht in den Fokus ihrer Arbeit rücken.

*„Also ich sehe uns da wirklich, wenn man da so eine Integrationsleiter machen würde, ganz am unteren Ende mit der erst mal grundständige Integration, Leute anzuregen, aufzuwühlen, Dinge mal in Frage zu stellen, die man so gemacht hat, wie man sein Leben eben eingerichtet hat, um einfach mal Neues auszuprobieren und aus dieser Aktivierung raus, glaube ich auch, dass andere Schritte möglich sind“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Die Zielsetzungen und daraus abgeleitet das Selbstverständnis der einzelnen Arbeitslosen(beratungs)zentren lassen sich wie folgt zusammenfassen. Dabei ist zu berücksichtigen, dass die Arbeitslosenzentren nicht nur ein Ziel, sondern mehrere Ziele mit unterschiedlicher Priorisierung verfolgen. Zudem variiert die Schwerpunktsetzung je nach Arbeitslosenzentrum.

### **Stabilisierung, Stärkung und Aktivierung – „Hilfe zur Selbsthilfe und Empowerment“**

Das Hauptziel aller zwölf Arbeitslosen(beratungs)zentren besteht darin, den Ratsuchenden in ihrer Lebenssituation zur Seite zu stehen, sie zu stärken und zu aktivieren und in die Lage zu versetzen, ihr Leben (wieder) selbst in die Hand zu nehmen und ihren „eigenen Weg“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum) zu finden. Eine wichtige Voraussetzung für diese Zielset-

zung sind ein niederschwelliger Zugang bzw. niederschwellige Angebote. Die Ratsuchenden sollen in ihren Eigenanstrengungen unterstützt und nicht aus ihrer Verantwortung entlassen werden. Mehrheitlich sehen die Arbeitslosen(beratungs)zentren daher die „Hilfe zur Selbsthilfe“ und den „Empowerment-Ansatz“ als Grundprinzipien ihrer Arbeit an. Empowerment wird von Herriger (2006) beschrieben als „eine Sammelkategorie für alle jene Arbeitsansätze in der psychosozialen Arbeit, die die Menschen zur Entdeckung ihrer eigenen Stärken ermutigen und ihnen Hilfestellungen bei der Aneignung von Selbstbestimmung und Lebensautonomie vermitteln.“ Die Arbeit der Arbeitslosen(beratungs)zentren zielt auf eine Mobilisierung individueller Stärken und Kompetenzen sowie die Entwicklung eigener Fähigkeiten ab, um die Ratsuchenden zu befähigen, wieder selber Aufgaben zu übernehmen und nicht durch das Arbeitslosen(beratungs)zentrum erledigen zu lassen. Als häufigstes Beispiel wird hier von den Zentren die Erstellung von Bewerbungsunterlagen genannt. Die Ratsuchenden werden auch auf ihre Mitwirkungspflicht hingewiesen, indem die Arbeitslosenzentren deutlich machen, dass sie dies den Ratsuchenden auch zutrauen und sie darin bestärken, die eigene Zukunft aktiv mitzugestalten.

*„Das ist ja immer so, dass man Hilfe gibt zur Selbsthilfe. Die Leute wissen, dass wir sie nicht an der Hand führen, sondern was wir machen hier, ist sie stark zu machen, dass sie frei werden auch von uns. Die Leute, die zu mir über eine längere Zeit kommen, meine allergrößte Absicht ist, sie frei zu machen, sie ein Stück in die Freiheit zu bringen und nicht in Abhängigkeit“ (Ehrenamtlicher Arbeitslosenzentrum).*

### **Interessenvertretung der Arbeitslosen – „Stimme der Arbeitslosen“**

Nach Ansicht der Arbeitslosen(beratungs)zentren sind Arbeitslose die Personengruppe mit der kleinsten Lobby. Daher sehen es die Arbeitslosen(beratungs)zentren mehrheitlich als ihre Aufgabe an, auf das Schicksal von Arbeitslosen sowie auf Missstände und Probleme im Bereich des SGB II aufmerksam zu machen, um Diskussionen anzuregen und Lösungen zu finden.

*„Und das, was ein großes Problem ist, Arbeitslose haben keine Lobby. Also jede andere Bevölkerungsgruppe vom Roten Kreuz angefangen bis hin zur Pharmaindustrie, alle haben ihre Lobbys. Das haben Arbeitslose nicht. [...] Und die haben sonst niemanden. Die haben sonst wirklich niemanden und ich sage immer: >>Wir sind die einzige Lobby der Arbeitslosen<<“ (Vorstand Arbeitslosenzentrum).*

Als Kenner der konkreten Situation vor Ort können die Arbeitslosenzentren aufzeigen, welche Entscheidungen welche Auswirkungen vor Ort mit sich bringen. Die öffentliche Wahrnehmung und Diskussion um das Thema Arbeitslosigkeit soll dahingehend beeinflusst werden, dass Arbeitslosigkeit nicht mehr als individuelles Schicksal begriffen wird und die Würde und Teilhabe eines Menschen nicht von einer Erwerbstätigkeit abhängig sind. Die Arbeitslosen(beratungs)zentren geben den Arbeitslosen eine Stimme, da es für die Betroffenen wichtig ist, dass deren Sorgen ernst genommen werden und die Zentren für deren Interessen eintreten. Die Zentren betonen in diesem Zusammenhang ihre Parteilichkeit für die Arbeitslosen. Zugleich weisen aber auch einige auf die Wichtigkeit einer objektiven Sichtweise hin und sind sich bewusst, dass dies nicht immer eine einfache Aufgabe ist.

### **Vermittlung in den Arbeitsmarkt – „Fit machen für den Arbeitsmarkt“**

Für einige Arbeitslosen(beratungs)zentren gehört neben der Hilfe zur Selbsthilfe auch die Aufnahme einer Erwerbstätigkeit zu den wesentlichen Zielsetzungen ihrer Arbeit. In den jeweiligen Ausrichtungen sind jedoch teils deutliche Unterschiede zu erkennen: So zielen die Bemühungen eines Arbeitslosen(beratungs)zentrums auf eine nachhaltige Beschäftigung ab. Wenn – so die Argumentation des Zentrums – beispielsweise durch die Nutzung von Firmenkontakten eine Person vermittelt werden kann, dann muss diese Tätigkeit für die Person auch eine Perspektive bieten. Leiharbeit oder Aufstocker-Jobs, das heißt trotz regulärer Beschäftigung ist die Person auf SGB II-Leistungen angewiesen, werden kritisch gesehen, da solche Beschäftigungsformen aus Sicht des Zentrums nur einen kurzfristig Erfolg darstellen. Dem gesteigerten Selbstbewusstsein und neuen Lebensgefühl, das die Person durch die Erwerbstätigkeit erfährt, folgt schnell die Enttäuschung in Form erneuter Arbeitslosigkeit. In einem anderen Arbeitslosenzentrum ist man hingegen der Auffassung, dass gesellschaftliche Teilhabe im Wesentlichen über Erwerbsarbeit stattfindet und man daher auch versucht, die Personen in Minijobs oder auf dem zweiten Arbeitsmarkt zu integrieren, wenn eine Vermittlung auf dem ersten Arbeitsmarkt nicht möglich ist. Ein weiteres Zentrum behält das Thema Erwerbstätigkeit ebenfalls im Blick, indem den Ratsuchenden dabei geholfen wird, ihre persönliche Lebenssituation wieder so zu gestalten, dass sie in der Lage sind, eine Arbeit zu finden. Insbesondere durch die Unterstützung bei der Erstellung und Optimierung der Bewerbungsunterlagen will man den Personen aufzeigen, dass auch sie (wieder) eine Anstellung finden können. Die Mehrheit der geförderten Arbeitslosen(beratungs)zentren sieht hingegen die Vermittlung in den Arbeitsmarkt nicht als primäres Ziel an, da für einen Großteil der Ratsuchenden aufgrund einer Häufung von Problemlagen eine Integration in den Arbeitsmarkt mittel- bis langfristig nicht möglich erscheint.

### **Leben ohne Erwerbsarbeit – Ehrenamtliches Engagement**

Ein Großteil der geförderten Arbeitslosen(beratungs)zentren ist der Auffassung, dass für viele Personen, die besonders lange arbeitslos und nicht ausreichend qualifiziert sind, eine Lebensperspektive jenseits der Erwerbsarbeit geschaffen werden muss. Nicht nur die Gesellschaft muss nach Ansicht der Arbeitslosenzentren erkennen, dass nicht für jeden Erwerbsarbeit vorhanden ist, auch die Betroffenen selbst müssen zu der Erkenntnis gelangen, dass eine Erwerbsarbeit für sie nicht mehr in Frage kommt. Die Aufgabe der Arbeitslosenzentren besteht in solchen Fällen darin, den Betroffenen eine Wertigkeit zu vermitteln und ihnen aufzuzeigen, dass es neben der Erwerbsarbeit auch andere Möglichkeiten der Teilhabe gibt, wie zum Beispiel durch ein ehrenamtliches Engagement. Es wird betont, dass die Ratsuchenden „ihren Job, jedoch nicht ihre Existenzberechtigung verloren haben“ (Projektleitung Arbeitslosenzentrum).

### **Vermittlerrolle zwischen Ratsuchenden und Jobcenter**

Alle Arbeitslosenzentren verstehen sich als eine unabhängige Anlaufstelle, um Personen – häufig mit Sprachschwierigkeiten, intellektuellen oder psychischen Schwierigkeiten – eine Beratung oder Unterstützung anzubieten, wie sie im Jobcenter oftmals aufgrund fehlender personeller und zeitlicher Kapazitäten nicht möglich ist. Die meisten Zentren wollen den Ratsuchenden auch die Angst vor dem Jobcenter nehmen und vermittelnd tätig werden, wenn Ratsuchende bestimmte Abläufe im Jobcenter nicht verstehen. Daher sehen einige Arbeitslosen(beratungs)zentren ihre Rolle auch darin, die Akzeptanz des Jobcenters durch die Beratungsarbeit zu erhöhen. Das Feind-

bild Jobcenter soll abgebaut werden, indem Entscheidungsprozesse erklärt und transparent gemacht werden. Menschen, die sich in Existenznot befinden, verhalten sich oftmals irrational. Die Aufgabe des Arbeitslosenzentrums soll darin bestehen, die Betroffenen über Ziel und Zweck der Entscheidung aufzuklären, um „Licht ins Dunkel zu bringen“ (*Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum*). In diesem Zusammenhang wird auch darauf hingewiesen, dass eine Beratung, die nur gegen das System und das Jobcenter gerichtet ist, nicht zielführend und professionell ist. Doch nicht alle Arbeitslosen(beratungs)zentren sehen sich in dieser Vermittlerrolle, sondern verstehen sich mitunter als „Anwalt“ der Ratsuchenden. Sie sehen die Zielsetzung ihrer Arbeit darin entsprechend des gesetzlichen Rahmens für die Rechte der Arbeitslosen „zu kämpfen“ und die Arbeitslosen auch dahingehend zu beraten, wie sie zu ihrem Recht kommen.

### **Ort der Begegnung und „Raum der Geborgenheit“**

Die Zielsetzung der Arbeitslosen(beratungs)zentren besteht auch darin, den Betroffenen einen Ort zu bieten, an dem ihnen zugehört wird und sie würdevoll behandelt werden. Arbeitslose werden oftmals zu Verlierern abgestempelt und man gibt ihnen eine persönliche Schuld an ihrer Situation. Das Arbeitslosenzentrum ist ein geschützter Raum, in dem man sein kann wie man ist, offen reden kann, Geborgenheit erfährt und wieder Vertrauen in sich und andere fassen kann. Das Arbeitslosen(beratungs)zentrum soll aber kein in sich geschlossener Raum sein, vielmehr sehen sich die meisten Zentren als Ort der Begegnung. Sie verfolgen mit ihren Gruppenangeboten die Zielsetzung, dass sich Personen treffen und austauschen können, dass sie abschalten und ihre Sorgen für einen Augenblick vergessen können. Neben dem Kontakt zu anderen ist auch wichtig, dass „wieder ein Termin im Kalender steht“ (*Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum*) und der Ratsuchende eine Tagesstruktur erhält. In einigen Arbeitslosenzentren steht zudem die Öffnung des Zentrums für nicht von Arbeitslosigkeit betroffene Personen im Vordergrund. Das Arbeitslosenzentrum soll ein Ort sein, an dem sich unterschiedliche Menschen treffen und voneinander lernen können.

### **Vernetzung**

Durch die ganzheitliche Betrachtung der Ratsuchenden, die in den meisten Arbeitslosen(beratungs)zentren zur Anwendung kommt, verstehen sich die Zentren auch als Netzwerker. In den Bereichen, in denen das Arbeitslosenzentrum selbst keine Unterstützung leisten kann oder an seine Grenzen stößt, wird an Kooperationspartner vermittelt.

## 5 Die Ratsuchenden

Um die Wirkungs- und Arbeitsweise der Arbeitslosen(beratungs)zentren besser nachvollziehen zu können, ist es wichtig zu erfahren, wer die Menschen sind, die Beratungs- und Gruppenangebote wahrnehmen und aus welcher Motivation heraus dies geschieht. Arbeitslosenzentren sollen, und das wurde in der Konzeption des Modellprojekts bereits intendiert, langzeitarbeitslose Menschen begleiten und beraten, die unter verschiedenen Vermittlungshemmnissen leiden. Ein Anliegen dieses Kapitels ist es darzulegen, wer die Personen sind, die das Arbeitslosen(beratungs)zentrum aufsuchen, wie ihr Zugangsweg ist und aus welchem Grund sie sich entschieden haben, die Beratung der Zentren in Anspruch zu nehmen. Man muss bei der Beschreibung des Personenkreises differenzieren und hierbei berücksichtigen, dass es nicht immer die gleichen Ratsuchenden sind, welche die individuelle Beratung, Gruppenangebote oder Veranstaltungen aufsuchen. Vor allem bei Informationsveranstaltungen kommen viele Personen, die nicht immer dem „typischen Klientel“ der Arbeitslosen(beratungs)zentren entsprechen. Fluktuation ist darüber hinaus ganz normal – zwar gibt es häufig einen „harten Kern“, aber dennoch existiert ein Kommen und Gehen entsprechend der offenen und niederschweligen Struktur der Zentren.

### 5.1 Beschreibung des Personenkreises

Betrachtet man die Personen, die die Arbeitslosen(beratungs)zentren aufsuchen, stellt man fest, dass es sich hierbei um keine homogene Gruppe handelt. Der Personenkreis, welcher die Beratung und Angebote der Arbeitslosen(beratungs)zentren besucht, wird an allen Standorten als überaus heterogen beschrieben. So sind die Lebenslagen, Biographien und Erwerbsgeschichten sehr unterschiedlich. Die in den meisten Fällen verbindende Komponente ist der Rechtskreis des SGB II. So ist ein Großteil der Personengruppen langzeitarbeitslos sowie langzeitleistungsbeziehend. Viele der Ratsuchenden sind arbeitslos, was jedoch nicht die Gesamtheit der Ratsuchenden ausmacht. So gibt es ebenfalls Männer und Frauen, die trotz einer Erwerbstätigkeit auf zusätzliche finanzielle Unterstützung durch das Jobcenter angewiesen sind. Dieser Personenkreis, die sogenannten „Aufstocker“, besucht nach Aussagen einzelner Akteure zunehmend häufiger die Arbeitslosen(beratungs)zentren. Aus diesem Grund setzen die meisten Arbeitslosen(beratungs)zentren keine Klammer um die Bezeichnung „arbeitslos“ bei der Beschreibung der Zielgruppe, sondern erweitern diese um geringfügig sowie prekär beschäftigte Männer und Frauen. Die folgende Abbildung gibt einen groben Überblick darüber, wer die Personen sind, die die Arbeitslosen(beratungs)zentren aufsuchen und welche Problemlagen bewältigt werden müssen.

**Abbildung 5.1: Übersicht über die Ratsuchenden in den Arbeitslosen(beratungs)zentren**

Quelle: IAW-Darstellung.

Viele der Personen, die die Arbeitslosen(beratungs)zentren besuchen, werden von den Akteuren der Zentren als auch der Jobcenter, als Personen mit multiplen Vermittlungshemmnissen beschrieben. Hierunter zählen insbesondere Alleinerziehende, Menschen mit Migrationshintergrund sowie Personen mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen. Das Spektrum an Problemlagen und Unterstützungsbedarf ist sehr unterschiedlich und erfordert von den Beraterinnen und Beratern hohes Einfühlungsvermögen und Sensibilität. Von den Beratern und Beraterinnen wird festgestellt, dass viele der Ratsuchenden einen hohen Beratungsbedarf aufweisen, da der Umfang und die Komplexität von Problemlagen als teilweise sehr hoch eingeschätzt werden. Die Arbeitslosenzentren stoßen aus diesem Grund immer wieder an ihre Kapazitätsgrenzen, nicht zuletzt aufgrund der eher kleinen personellen Besetzung.

In allen Arbeitslosen(beratungs)zentren suchen Menschen Rat, die den Aussagen der Akteure der Zentren nach immer häufiger psychische Belastungen oder Beeinträchtigungen aufweisen. Gleichzeitig werden auch häufiger Drogen- und Alkoholprobleme beschrieben, die mitunter als Zeichen der Resignation einzelner Ratsuchenden interpretiert werden. Viele Problemlagen der Ratsuchenden sind nicht auf den ersten Blick erkennbar und offenbaren sich erst im Laufe des Beratungsprozesses. Viele Berater und Beraterinnen sprechen hierbei von einem „Rucksack“ von Problemen, welcher aber nur nach und nach „geöffnet“ wird. Um solch sensible Themen wie Sucht- oder Schuldenprobleme zu thematisieren bedarf es eines Vertrauensverhältnisses, was erst mit der Zeit aufgebaut werden kann. Oftmals ist der Anlass, mit dem der Ratsuchende das Zentrum aufsucht, nicht der Kern des eigentlichen Problems.

*„Da ist es auch schon öfters passiert, dass ich nach einer halben dreiviertel Stunde festgestellt habe, wir haben eigentlich noch überhaupt gar nicht über das eigentliche Problem geredet, weshalb sie hierhergekommen ist, sondern haben erstmal im Vorfeld mit ihr über sie geredet und wenn die Leute dann total entspannt sind, dann gehen die auch mit ihren Problemen völlig anders um. Das finde ich schon einen ganz wichtigen Punkt, den Leuten erstmal so die Ängste zu nehmen“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Es zeigt sich im Verlauf mehrerer Beratungstermine, dass andere Themen viel dringlicher bearbeitet werden müssen, die in vielen Fällen zur Stabilisierung und zur Stärkung der Persönlichkeit beitragen, da es nicht selten gesundheitliche Beeinträchtigungen sind oder existenzielle Nöte. Neben psychischen Belastungen wird auch immer wieder von körperlichen Einschränkungen berichtet, sodass eine Arbeitsaufnahme aufgrund physischer Beeinträchtigung kaum möglich erscheint. Mohr/Richter (2008) konstatieren einen Zusammenhang zwischen Erwerbstätigkeit und individuellem Wohlbefinden: „Es kann [...] belegt werden, dass Erwerbslosigkeit eine Verschlechterung des Befindens bewirkt. [...] Unter den Erwerbslosen ist der Anteil psychisch beeinträchtigter Personen doppelt so hoch wie in der Gruppe der Erwerbstätigen. Depressivität, Angstsymptome, psychosomatische Beschwerden und die Auswirkungen auf das Selbstwertgefühl sind als psychische Folgen der Erwerbslosigkeit nachgewiesen“ (Mohr/Richter 2008:26). Auch im IAB Kurzbericht 2014 wird festgestellt: „Zahlreiche Studien belegen, dass ein langes Nichtteilhaben am Erwerbsleben nicht nur das Risiko von Armut und Deprivation erhöhen, sondern sich negativ auf das körperliche und seelische Wohlbefinden der Betroffenen auswirken kann. Zudem vermehrt Langzeitarbeitslosigkeit das Risiko sozialer Exklusion, da mit dem Verlust der Erwerbstätigkeit soziale Kontakte am Arbeitsplatz wegbrechen und häufig auch die Teilhabe am politischen, kulturellen und gesellschaftlichen Leben abnimmt“ (Beste u.a. 2014:6).

Viele der Ratsuchenden befinden sich in schwierigen Lebenssituationen, sind mit Fragen finanzieller Notlagen und gesundheitlichen Belastungen konfrontiert, sodass bei vielen, so berichten die Akteure der Arbeitslosenzentren, zunächst an keine Arbeitsmarktintegration zu denken ist. Teilweise werden die Ratsuchenden als mutlos, zurückgezogen und wenig selbstbewusst beschrieben. Nicht immer können Ratsuchende auf ein soziales Netzwerk zurückgreifen und ziehen sich in die Isolation zurück. Die Zielsetzung einiger Zentren setzt genau dort an, um die Männer und Frauen soweit wie möglich persönlich und sozial zu stärken, sodass eine Arbeitsaufnahme wieder realisiert werden kann. Aus diesem Grund kann die Einschätzung vieler Jobcenter dahingehend zugestimmt werden, dass es sich bei vielen der Ratsuchenden um Personen handelt, die zunächst als arbeitsmarktfremd zu charakterisieren sind. Einzelne Jobcenter nehmen diesbezüglich die Ratsuchenden als vergleichsweise „schwächere“ Kunden und Kundinnen mit einem geringen Selbstvertrauen wahr.

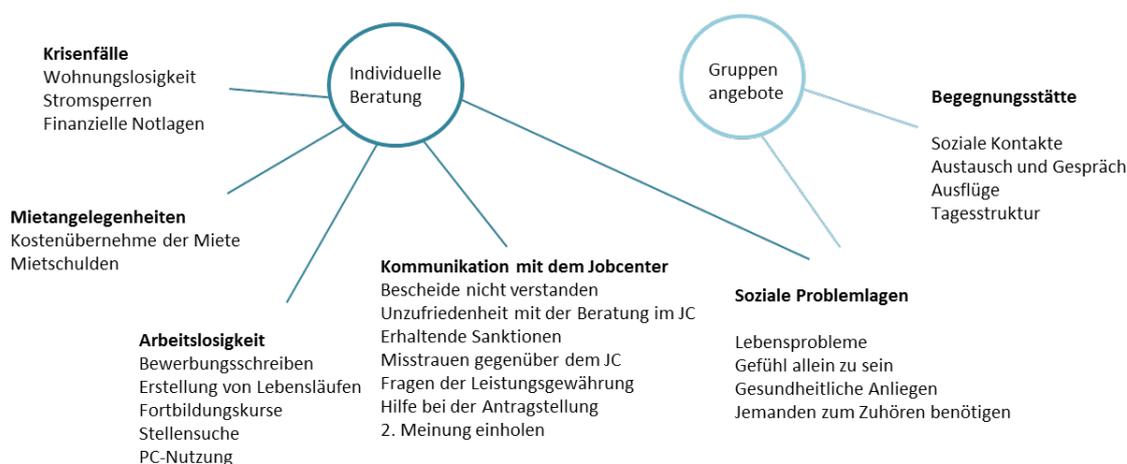
Fast alle Arbeitslosen(beratungs)zentren berichten davon, dass Männer und Frauen mit Migrationshintergrund einen verhältnismäßig großen Anteil ausmachen und vielfältiger Herkunft sind. Einzelne Beraterinnen und Berater berichten zudem davon, dass zunehmend mehr Ratsuchende aus den osteuropäischen Ländern die Beratung aufsuchen und sich dahingehend der Personenkreis zu ändern beginnt. Insbesondere in der zweiten Welle der Fallstudien wurden in vielen Arbeitslosen(beratungs)zentren die Flüchtlinge als eine neue Zielgruppe benannt, die teilweise bereits Beratungen in Anspruch genommen hat und in Zukunft als „neuer“ Personenkreis der Beratung angesehen wird, insbesondere dann, wenn sie Leistungen nach dem SGB II erhalten und Unterstützung bei der Erstellung von Bewerbungen oder Anträgen benötigen. Als problematisch wird von den Beraterinnen und Beratern der Arbeitslosenzentren vor allem die möglicherweise fehlende Sprachkompetenz eingeschätzt, die eine Beratung erschwert. So können sie bislang bei Ratsuchenden mit Migrationshintergrund sprachliche Defizite ausmachen, welche es den betroffenen Personen schwierig macht, mit dem Jobcenter zu kommunizieren oder Bescheide zu verstehen.

Etwas, das in vielen der Arbeitslosen(beratungs)zentren berichtet wird, ist, dass die Gruppe der Ratsuchenden allen gesellschaftlichen Schichten entspringt – so suchen sowohl un- bzw. geringqualifizierte Männer und Frauen die Beratung auf als auch Akademikerinnen und Akademiker. Seltener kommen Jugendliche oder jüngere Erwachsene in die Beratung der Arbeitslosenzentren oder besuchen Gruppenangebote, was damit erklärt wird, dass es für diesen Personenkreis andere Unterstützungs- und Förderangebote gibt. Tendenziell wird beobachtet, dass es vermehrt die älteren Männer und Frauen sind, die die Arbeitslosenzentren aufsuchen. In einzelnen Arbeitslosen(beratungs)zentren werden auch obdachlose Männer und Frauen beraten. Darüber hinaus gehören auch Rentner und Rentnerinnen oder Personen in Altersteilzeit zu der Zielgruppe der Zentren, auch wenn diese eher einen geringeren Teil der Ratsuchenden ausmachen. Männer und Frauen suchen das Zentrum gleichermaßen auf, auch wenn die Verteilung je nach Angebot der Arbeitslosenzentren unterschiedlich ausfällt. Generell machen alle Arbeitslosen(beratungs)zentren deutlich, dass niemand abgelehnt oder weggeschickt wird – man nehme sich für alle Personen und alle Anliegen Zeit.

## 5.2 Motivation der Ratsuchenden

Die Gründe der Ratsuchenden, die Arbeitslosen(beratungs)zentren aufzusuchen, sind nach Angaben der befragten Personen vielfältig. Es kann nicht davon ausgegangen werden, dass all diejenigen, die eine Beratung aufsuchen, auch die Gruppenangebote oder Veranstaltungen der Zentren besuchen. Es wird häufig berichtet, dass es sich um durchaus unterschiedliche Gruppen handelt. Diejenigen, die die Gruppenangebote regelmäßig besuchen sind oft diejenigen, die bereits lange arbeitslos sind und denen die Angebote eine gewisse Alltagsstrukturierung ermöglichen. Ratsuchende, die die Beratung aufsuchen, kommen oftmals nur einmal um etwas zu klären oder nachzufragen. Einige von ihnen sind auch Personen, die sich darüber informieren, was es nach Ablauf des Arbeitsvertrages zu beachten gilt oder welche Schritte bei der Unternehmensschließung eingeleitet werden müssen. So zeigt sich an vielen Standorten, dass die Gründe und Motivationen des Aufsuchens eines solchen Zentrums eng mit den jeweiligen Angeboten verknüpft sind.

Abbildung 5.2: Gründe für das Aufsuchen der Arbeitslosen(beratungs)zentren



Quelle: IAW-Darstellung.

In der Regel suchen Personen, die die Arbeitslosen(beratungs)zentren aufsuchen, in einer bestimmten Situation oder für ein bestimmtes Problem nach Hilfe. An verschiedenen Standorten wird berichtet, dass sich die Ratsuchenden mitunter in akuten Krisenfällen an das Arbeitslosenzentrum wenden. Als Problematik hinter diesen Notsituationen werden oft schwerwiegende finanzielle Probleme wie Schulden oder Insolvenz genannt, aber auch das Abstellen des Stromes oder drohende Wohnungslosigkeit. Oftmals, so berichten viele Beraterinnen und Berater, schieben die Ratsuchenden ihre Probleme vor sich her und kommen meist dann in die Beratung, wenn es schon fast zu spät scheint. In vielen Fällen hätten Sanktionen und Leistungskürzungen verhindert werden können, hätten die Ratsuchenden sich früher an die Arbeitslosen(beratungs)zentren gewandt. „Ratsuchende wenden sich oft erst dann an formelle Bildungsinstanzen, wenn die Mitglieder ihres persönlichen Umfeldes nicht, nicht mehr oder nicht angemessen helfen können. Sie sind auch auf professionelle Beratung angewiesen, wenn sie isoliert leben und keine oder zu wenige Ansprechpersonen zur Verfügung stehen oder wenn es sich um ein Problem handelt, mit denen sie Angehörige nicht konfrontieren möchten. Auch die Intensität oder Heftigkeit einer Krisensituation und das damit verbundene Unglücklichsein, Zweifel, Leiden können zum Aufsuchen formeller Beratungsangebote führen“ (Sieckendiek u.a. 2008:22).

Wie es sich bereits andeutet, handelt es sich in vielen Fällen um Belange, die in direkter Verbindung zum Jobcenter stehen: Sanktionen, nicht verstandene Bescheide, Hilfe beim Ausfüllen von Formularen oder auch Verständnisfragen bei Leistungsberechnungen führen die Ratsuchenden in die Beratungen. Unsicherheiten im Kontakt mit den Jobcentern können eines gewissen Missverhältnisses entspringen, das sich aufgrund eigener schlechter Erfahrungen bzw. Erfahrungsberichten von Freunden und Bekannten entwickelt haben kann und nicht zuletzt durch eine negative Presseberichterstattung verstärkt und aufrechterhalten wird. Ein solches beeinträchtigt Vertrauensverhältnis kann zu dem Wunsch führen, eine zweite Meinung einholen zu wollen und sich von unabhängigen Personen beraten zu lassen. Viele Ratsuchende, so berichten die Akteure der Arbeitslosenzentren, haben Angst, etwas falsch zu machen und kommen teilweise mit ungeöffneten Briefen in die Beratung. Vielen, so ist ebenfalls der Eindruck der Jobcenter, fehlt einfach der Überblick über die formalen Anforderungen und einzuhaltenden Fristen. Viele Ratsuchende sind mit der Rechtsmaterie überfordert, was von allen Expertinnen und Experten nachvollzogen wird, da die Materie des SGB II sehr umfangreich und für Außenstehende nicht immer leicht verständlich ist. Aufgrund dieser Unsicherheiten, der Unwissenheit und der Überforderungen wird eine unabhängige Beratungsstelle aufgesucht, um Prozesse und Entscheidungen prüfen zu lassen und besser nachvollziehen zu können.

Ein weiterer Grund, warum viele Ratsuchende das Arbeitslosen(beratungs)zentrum aufsuchen, ist die Möglichkeit, bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen Unterstützung zu erhalten – so können die Beraterinnen und Berater bei der Erstellung von Lebensläufen aber auch bei der Stellensuche und Kontaktherstellung zu potenziellen Arbeitgebern zur Seite stehen. Eine weitere für viele Ratsuchende wichtige Komponente ist die technische Ausstattung der Zentren. So verfügen nicht alle Ratsuchenden über Computer und Drucker zu Hause, was die Erstellung der Unterlagen erschwert. In den Arbeitslosen(beratungs)zentren können sie die Geräte kostenfrei nutzen. Darüber hinaus stellen PC-Kurse oder andere Veranstaltungen eine Möglichkeit dar, eigene Kenntnisse und Kompetenzen zu erweitern, was die Chancen auf dem Arbeitsmarkt erhöhen kann. Somit sind die Zentren nicht nur ein Ort, in dem Probleme besprochen werden, sondern auch ein Ort, der Chancen zur Kompetenzerweiterung bietet.

Neben den aktiven Unterstützungs- und Hilfsangeboten stellen soziale Aspekte eine weitere zentrale Motivation dar: Die Ratsuchenden können in den Arbeitslosen(beratungs)zentren beispielsweise durch offene Treffs wie Frühstücksangebote soziale Kontakte pflegen. Dabei finden sie Gehör und Verständnis für die persönliche Situation. Die Ratsuchenden können über ihre Probleme sprechen und auch mal „Frust ablassen“ (*Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum*). Die Ratsuchenden haben Freude an den gemeinsamen Ausflügen und genießen es, sich mit anderen austauschen zu können. Der Kontakt zu Gleichgesinnten ist für viele Ratsuchende wichtig, da sie hierbei das Gefühl verspüren, verstanden zu werden.

### 5.3 Die Zugangswege

Die Zugangswege sind vielfältig. In erster Linie erfahren die Ratsuchenden über die Mund-zu-Mund Propaganda von den Angeboten der Arbeitslosen(beratungs)zentren durch Bekannte und Freunde, die die Beratung bereits aufgesucht haben und nun die Angebote weiterempfehlen. Die Arbeitslosen(beratungs)zentren sind darüber hinaus allgemein sehr bemüht, ihr Angebotsspektrum durch Artikel in der Tageszeitung, durch eine Internetpräsenz oder Flyer öffentlich zu machen. In welcher Weise Ratsuchende dadurch erreicht werden können, bleibt offen. Einzelne Arbeitslosenzentren äußern angesichts ihrer begrenzten personellen Kapazitäten, dass keine umfangreiche und stadtteilübergreifende Öffentlichkeitsarbeit durchgeführt würde. Die meisten Zentren arbeiten bereits an der Grenze ihrer Kapazitäten.

Nicht nur die eigene Werbung ist ein Zugangsweg, viele Ratsuchende werden vom Jobcenter „geschickt“ bzw. über die Angebote der Arbeitslosen(beratungs)zentren informiert. Der Verweis seitens des Jobcenters erfolgt unterschiedlich intensiv und hängt mitunter vom Selbstverständnis des Jobcenters sowie der Aufgabenteilung zwischen den Einrichtungen ab. Einzelne Jobcenter sehen die Beratungstätigkeit als eine deutliche Entlastung ihrer eigenen Tätigkeiten an und verweisen Ratsuchende in vergleichsweise hoher Frequenz bei Fragen der Antragstellung oder anderen Schwierigkeiten an die Arbeitslosen(beratungs)zentren. Insbesondere in der zweiten Welle der Untersuchung berichten viele Berater und Beraterinnen, dass die Verweise durch das Jobcenter durchaus zugenommen haben und Ratsuchende mit Anliegen verwiesen wurden, die nach Ansicht einzelner Beraterinnen und Berater originäre Aufgabe der Jobcenter selbst sind. Dies trifft jedoch nicht auf alle Standorte zu. So verweisen manche Jobcenter-Mitarbeitende nur in schwierigen und vor allem problemhaften Fällen weiter, insbesondere dann, wenn durch eine objektive Beurteilung der Situation die Kommunikation zwischen Jobcenter und Ratsuchenden neu gestaltet werden kann. Zudem sind sich viele Jobcenter auch über die knappen personellen Ressourcen der Zentren bewusst, was ebenfalls dazu führt, dass nicht jede Person ans Arbeitslosenzentrum verwiesen wird, vor allem dann, wenn bestimmte Beratungsleistungen im Jobcenter selbst vorgenommen werden können. Neben den Jobcentern verweisen auch andere Ämter, Einrichtungen und Institutionen auf die Angebote der Arbeitslosenzentren.

Betrachtet man den Personenkreis der Ratsuchenden allgemein, so wird deutlich, dass die unterschiedlichen Trägerstrukturen sowie die Unterstützungstraditionen einzelner Zentren verschiedene Zugangsmöglichkeiten eröffnen. Vor allem bei großen Trägern werden die Ratsuchenden von anderen sich im Haus befindenden Beratungsstellen an das Beratungspersonal des Arbeitslosenzentrums verwiesen. Häufig liegen die Büros nicht weit voneinander entfernt, sodass der Ratsuchende direkt ins Arbeitslosenzentrum begleitet wird und dort dem Beratungspersonal

vorgestellt und gegebenenfalls ein Termin vereinbart werden kann. Arbeitslosenzentren mit einer langen Tradition haben einen anderen Bekanntheitsgrad als jene, die noch nicht auf eine solche Beratungstradition zurückschauen. Weit vernetzte und große Träger bieten einen vergleichsweise niederschwelligeren Zugang für Ratsuchende, die bereits in einem anderen Kontext des Trägers eine Unterstützung wahrnehmen und nicht selten die handelnden Akteure vor Ort bereits kennen. Dies birgt gleichzeitig die Gefahr, dass eine Öffnung nach außen verhindert wird und damit die Niederschwelligkeit des Angebots für „externe“ Ratsuchende in Frage gestellt werden muss.

In vielen Fällen wird davon berichtet, dass die Ratsuchenden aus dem näheren Umfeld der Arbeitslosen(beratungs)zentren stammen. Teilweise wird es als schwierig empfunden, Ratsuchende aus anderen Stadtteilen zu erreichen. Vor allem Arbeitslosen(beratungs)zentren in Flächenlandkreisen stellen fest, dass viele Ratsuchende, die gerne eine Beratung in Anspruch nehmen möchten oder an den Gruppenangeboten teilnehmen oder mitwirken wollen, aufgrund der räumlichen Distanz und fehlender Mobilität kaum oder nur selten anwesend sind. Mobilität wird in den meisten Zentren als ein zentraler Faktor beim Zugang genannt, Kosten für öffentliche Verkehrsmittel können teilweise nur schwer aufgebracht werden. Für Ratsuchende in ländlichen Regionen ist der Zugang zu den Zentren nicht immer leicht. Bisher ist es nur ein Zentrum, das Angebote auch im Landkreis anbietet und dort Präsenztage für die Beratung eingerichtet hat. Aufgrund der personellen Knappheit sind Beratungstage außerhalb des Zentrums in der Regel nur schwer zu realisieren, was dazu führt, dass viele Zentren tendenziell stadtteilbezogen arbeiten.

## 6 Die Beratungsarbeit in den Arbeitslosen(beratungs)zentren

Entsprechend der Zielsetzung des Landesprogramms sollen die Arbeitslosen(beratungs)zentren durch eine engmaschige, ganzheitliche und individuelle Beratung und Betreuung von langzeitarbeitslosen Personen einen Beitrag zur sozialen Stabilisierung leisten und (neue) Perspektiven vor allem im Hinblick auf eine (Wieder)Eingliederung in den ersten Arbeitsmarkt eröffnen. Des Weiteren soll ein Beitrag zur Erhöhung der Transparenz der Arbeit der Jobcenter geleistet werden, um in einem weiteren Schritt Widerspruchsverfahren zu vermeiden bzw. deren Anzahl zu reduzieren. Um Aussagen darüber treffen zu können, inwieweit die geförderten Arbeitslosen(beratungs)zentren diese Zielsetzungen umsetzen konnten, wurden im Rahmen der Evaluation sowohl die Angebote der Arbeitslosenzentren als auch die der Beratung zugrundeliegenden Konzeptionen näher betrachtet und die Vorstellungen einer guten und erfolgreichen Beratung aus Sicht einzelner Akteure beleuchtet.

Die Arbeitslosen(beratungs)zentren stellen eine Vielzahl an Angeboten zur Verfügung, die sich in drei Bereiche einteilen lassen: Individuelle Beratung, Gruppenangebote und Veranstaltungen. In den Abschnitten 6.1 und 6.2 wird der Frage nachgegangen, welche Angebote in den Arbeitslosenzentren vermehrt vorzufinden sind und welche es hingegen nur vereinzelt gibt. Außerdem werden die verfolgten Zielsetzungen, Inhalte und Umsetzung der Angebote sowie die damit verbundenen Erwartungen und Effekte aufgezeigt. Da die Beratung der zentrale Faktor in der Arbeit der Arbeitslosen(beratungs)zentren ist und einzelne Bestandteile der Beratung zudem Aufschluss über die Qualität der Beratung geben können, liegt der Fokus in Abschnitt 6.3 auf der Beratungskonzeption und den Qualitätsprozessen.

### 6.1 Die individuelle Beratung

Alle geförderten Arbeitslosen(beratungs)zentren bieten eine individuelle Beratung durch die hauptamtlichen Mitarbeitenden mit der übergeordneten Zielsetzung an, eine Perspektive für die Ratsuchenden zu erarbeiten. Die Themen der Beratung sind von Arbeitslosenzentrum zu Arbeitslosenzentrum sehr unterschiedlich und reichen von einfachen Unterstützungsleistungen bis hin zu komplizierten Verfahren wie zum Beispiel die Formulierung eines Widerspruchs. Die große Klammer bilden – bis auf eine Ausnahme – aber Fragen, die sich auf das SGB II, den Bezug von Arbeitslosengeld II und somit auf das Leben und die Existenzsicherung im SGB II beziehen.

#### *Themenfelder der individuellen Beratung*

In den meisten Arbeitslosen(beratungs)zentren liegt ein Schwerpunkt der individuellen Beratung auf einer umfangreichen Hilfe beim Erstellen von Bewerbungsunterlagen bzw. deren Aktualisierung (siehe Abbildung 6.1). Teils berichten die Arbeitslosenzentren von einem enormen Zeitaufwand für die Erstellung des Lebenslaufes, da den Ratsuchenden nicht mehr alle relevanten Stationen ihres Lebens bekannt sind und eine Art Detektivarbeit geleistet werden muss. Zum Teil sorgt das Beratungspersonal auch dafür, dass die Ratsuchenden ihre Bewerbungen auf Datenträgern speichern können, sodass beim nächsten Besuch auf diese Daten zurückgegriffen werden kann. In diesem Zusammenhang nutzten die Ratsuchenden mehrheitlich auch die technische Ausstattung der Arbeitslosen(beratungs)zentren, da sie selbst nicht über Computer und Drucker verfügen. Dass das Jobcenter im Rahmen eines Gutscheilverfahrens Ratsuchende zur

Bewerbungserstellung in das Arbeitslosenzentrum schickt, bildet eher die Ausnahme, kommt aber in zwei Arbeitslosenzentren vor.

In einigen Arbeitslosen(beratungs)zentren ist die Bewerbungsarbeit auch eng mit einer gemeinsamen Stellensuche oder der Suche nach einer Praktikumsstelle bzw. einer Stelle zum Probearbeiten verbunden. So wird in einem Arbeitslosenzentrum zudem versucht, Ratsuchende in Minijobs zu vermitteln oder auf dem zweiten Arbeitsmarkt zu integrieren, wenn eine Arbeitsaufnahme auf dem ersten Arbeitsmarkt nicht möglich ist. Findet eine solche Vermittlung statt, dann bietet das Zentrum den Ratsuchenden überdies an, sich bei Problemen wieder zu melden. Mit diesem Vorgehen will das Zentrum der Gefahr der Eskalation von Schwierigkeiten vorbeugen. Gerade diese Nachbetreuung ist für ein anderes Zentrum wiederum der Grund, warum die Betriebs- und Stellenakquise nicht zum Aufgabengebiet der individuellen Beratung durch die hauptamtlichen Mitarbeitenden zählt. Dieses Zentrum hat den Anspruch, dass wenn eine Vermittlung durch das Beratungspersonal erfolgt, das Personal bei Problemen – sei es seitens der vermittelten Person oder seitens des Arbeitsgebers – auch weiterhin zur Verfügung steht. Dies ist aber aufgrund der gegebenen Personalkapazitäten nicht leistbar. Insgesamt ist festzustellen, dass eine Nachbetreuung aufgrund fehlender Kapazitäten nur sehr vereinzelt von den Arbeitslosenzentren angeboten wird.

**Abbildung 6.1: Die häufigsten Themen in der individuellen Beratung**



Quelle: IAW-Darstellung.

Ein weiterer Schwerpunkt der individuellen Beratung liegt mehrheitlich auch in der Antragstellung, um den Ratsuchenden bei der Sicherung ihres Lebensunterhalts zu helfen. So berichtet ein Arbeitslosenzentrum unter anderem davon, dass das Jobcenter nicht über die personellen Kapazitäten verfügt, um insbesondere bei Menschen mit Sprachschwierigkeiten, mit intellektuellen oder psychischen Schwierigkeiten eine zufriedenstellende Antragstellung durchzuführen. Das Zentrum mit seinem Angebot der Antragsberatung stellt für das Jobcenter somit eine Form der Entlastung dar. Ein weiteres Arbeitslosenzentrum berichtet davon, dass das Jobcenter den Ratsuchenden gegenüber die Empfehlung ausspricht, das Arbeitslosenzentrum aufzusuchen, damit sie dort Hilfe beim Ausfüllen der Anträge bekommen. Manche Arbeitslosen(beratungs)zentren klammern wiederum die Antragstellung bewusst aus ihren Angeboten aus, da dieser Service

oftmals – wenn das Arbeitslosenzentrum in einen größeren Träger eingebettet ist – bereits von anderen Stellen innerhalb des Trägers übernommen wird.

Die Hilfestellung bei Bescheiden gehört ebenso häufig wie die Hilfe bei der Antragstellung zum Aufgabenfeld des Beratungspersonals. Das Beratungspersonal übt hier überwiegend eine Erklärungsfunktion aus. Dieser Prozess wird vom Beratungspersonal eines Arbeitslosenzentrums auch so beschrieben, dass man sich zunächst in Ruhe die Probleme der Ratsuchenden anhört.

*„... ich lasse die Leute erstmal zur Ruhe kommen, weil es ist sehr unterschiedlich, wie die Leute kommen. Bei manchen merke ich schon, die haben Panik, die trauen sich nicht so wirklich irgendwie überhaupt was zu sagen, weil es vielleicht auch das ersten Mal für die Leute ist, dass sie überhaupt eine Beratungsstelle aufsuchen und dann falle ich nicht mit der Tür ins Haus, sondern frage erstmal, ob sie einen Kaffee möchten, wie es ihnen geht“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

In einem nächsten Schritt lässt sich das Beratungspersonal den Bescheid zeigen, um den Ratsuchenden den Inhalt des Bescheids in verständlichen Worten zu erklären. Sollte sich hierbei herausstellen, dass es noch offene Fragen gibt, so bietet das Beratungspersonal den Ratsuchenden an, diese gemeinsam mit dem Jobcenter zu klären und wenn erforderlich, auch eine Begleitung zum Jobcenter vorzunehmen. Dieses geschilderte Beispiel steht im Großen und Ganzen für die Vorgehensweise auch der anderen Arbeitslosenzentren. Unterschiede zeigen sich bei der Einbeziehung der Ratsuchenden. So verfolgen einige Zentren im Sinne der Hilfe zur Selbsthilfe das Ziel, dass die Ratsuchenden – sofern sie dazu in der Lage sind – zunächst selber versuchen sollen, eine Klärung mit dem Jobcenter herbeizuführen, indem beispielsweise sie und nicht das Beratungspersonal beim Jobcenter anrufen.

Hinsichtlich des Themenkomplexes Lebensberatung unterscheiden sich die Arbeitslosenzentren. Die Hälfte der geförderten Arbeitslosenzentren sieht die Sozial- und Lebensberatung als Teil ihrer individuellen Beratung an. Arbeitslosigkeit spiegelt nur einen Aspekt der Problemlagen wider, es muss der „Rucksack“ beleuchtet werden, den die Ratsuchenden mitbringen, um tatsächliche Hilfe und Unterstützung leisten zu können. Der umfassende Blick auf den Menschen, auf dessen Problem- und Lebenslage im Sinne eines ganzheitlichen Ansatzes, erfordert, dass problembelastete Situationen nicht isoliert betrachtet und bearbeitet werden.

*„Also ein Antrag ist ein Thema, das jemand mitbringt und man muss, oder ein Anlass, das ist ein Anlass und man muss die Themen angucken, die dahinter sind. Also das ist unser Anspruch auch, dass man es ganzheitlich anguckt, dass man nicht einfach nur an irgendeiner Stelle ein Pflaster drauf macht oder, sondern wirklich guckt: was braucht es denn im Hintergrund“ (Geschäftsführung Arbeitslosenzentrum).*

Mit der Sozial- und Lebensberatung verfolgen die Arbeitslosenzentren das Ziel der Herstellung von stabilen Lebensverhältnissen und der Schaffung von Selbstvertrauen. Durch die Beratung sollen die Ratsuchenden das Gefühl bekommen, dass sie sich integriert fühlen. Die Ratsuchenden sollen Schritt für Schritt begleitet werden, um realistische Ziele formulieren zu können. Zudem sollen sie auch dahingehend gestärkt werden, dass sie Probleme früher erkennen und rechtzeitig eine Beratung aufsuchen.

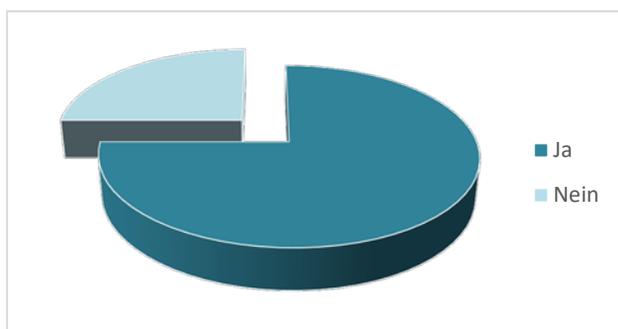
*„... also so ein Ziel ist ja, bei uns auch in der Beratung, jemanden dahingehend zu stärken, dass er es auch früher wahrnimmt, dass da ein Problem auf ihn zukommt“ (Geschäftsführung Arbeitslosenzentrum).*

Die andere Hälfte der Arbeitslosenzentren hat die Sozial- und Lebensberatung aus ihrer individuellen Beratung ausgelagert und verweist in solchen Fällen an die entsprechenden Fachstellen bzw. Einrichtungen. Wenn von den Ratsuchenden gewünscht, stellt das Beratungspersonal den Kontakt her und gegebenenfalls findet auch eine Begleitung statt. Als häufigster Grund für diese Auslagerung wird die Überforderung des Beratungspersonals angeführt.

*„Und das wäre ja auch falsch daran rum zu doktern. Ich denke, das ist ja gut, dass man sagt:>> Das ist jetzt.<< Also ich denke, das ist so wie, was weiß ich, eine Autowerkstatt ist für Autos da, und wenn jetzt da irgendwas anderes kommt, ein Fahrrad, dann kann ich das vielleicht jetzt nicht machen, sondern muss an andere Stellen verweisen und sage dann gern, dass man immer wieder zurückkommen kann. [...] Das auf jeden Fall. Aber grundsätzlich finde ich schon gut, auch die Menschen dann wirklich zur Fachstelle zu schicken oder zumindest ihnen das vorzuschlagen oder immer wieder und trotzdem zu sagen: >> Wenn Sie nicht dorthin wollen, können Sie gerne wieder kommen und wir können das zusammen besprechen oder angucken, aber grundsätzlich gibt es das und auch da kann ich gerne anrufen, einen Termin vereinbaren oder erstmal so eine Brücke schlagen.<< Weil das geht ja auch manchmal Brücken zu schlagen oder so.“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Auch die Unterstützung bei Widerspruchsverfahren zählt nicht zur Angebotspalette aller Arbeitslosen(beratungs)zentren. Generell versuchen die Arbeitslosenzentren Probleme im Vorfeld – oft auch telefonisch – ohne das Einreichen eines Widerspruchs zu lösen. Daher nennt auch nur etwas weniger als die Hälfte der Zentren die Beratung zu bzw. Unterstützung bei Widersprüchen explizit als Themenbereich der individuellen Beratung. Der Anlass für eine solche Unterstützung kann zum einen darin bestehen, dass im Rahmen der Begleitung zum Jobcenter (siehe hierzu auch die noch folgenden Ausführungen) der Sachverhalt aus Sicht der Ratsuchenden nicht hinreichend geklärt ist oder keine zufriedenstellende Lösung gefunden werden konnte, sodass der Ratsuchende sich mit der Bitte an das Beratungspersonal im Arbeitslosenzentrum wendet, einen Widerspruch zu formulieren. Zum anderen kommen die Ratsuchenden auch direkt mit der Frage „Wie kann ich einen Widerspruch schreiben?“ in die Beratung. In solchen Fällen muss sich das Beratungspersonal zunächst einen Überblick über die Situation verschaffen. Sowohl beim ersten als auch beim zweiten Anlass übernimmt das Beratungspersonal eine aktive Rolle, indem es die Ausformulierung des Widerspruchs übernimmt. Eher die Ausnahme sind, dass die Ratsuchenden den Widerspruch bereits in großen Teilen selber verfasst haben und vom Arbeitslosenzentrum nur noch die Informationen benötigen, welcher Paragraph zur Begründung herangezogen werden kann beziehungsweise, dass sich die Ratsuchenden zunächst über die rechtlichen Grundlagen im Arbeitslosenzentrum erkundigen und dann den Widerspruch selber formulieren. Sind die Probleme der Ratsuchenden allerdings zu vielschichtig, dann spricht das Beratungspersonal meist die Empfehlung aus, sich an einen Anwalt zu wenden. In einigen wenigen Fällen verfügen die Arbeitslosenzentren über direkte Kontakte zu Anwälten, teils arbeiten diese auch ehrenamtlich für das Arbeitslosenzentrum. In anderen Fällen erhalten die Ratsuchenden eine Liste mit der Bitte, sich an die dort genannten Rechtsanwälte zu wenden.

Zur individuellen Beratung gehört in den meisten Arbeitslosen(beratungs)zentren auch die Begleitung zu Ämtern oder zum Jobcenter (siehe Abbildung 6.2). In einigen Zentren konnte mittels der Landesförderung die Ämterbegleitung in einem größeren Ausmaß stattfinden als bislang, da nun mehr personelle Kapazitäten zur Verfügung stehen. Einige Arbeitslosenzentren berichten von häufigen Terminen beim Jobcenter mit der jeweiligen Sachbearbeitung, für andere wiederum stellt die Begleitung eher eine Ausnahme dar.

**Abbildung 6.2: Ämterbegleitung/Begleitung Jobcenter**

Quelle: IAW-Darstellung.

Im Falle einer Begleitung übernimmt das Beratungspersonal in den meisten Fällen eine Dolmetscher- und Zeugenfunktion. Durch die Begleitung soll bei den Ratsuchenden ein Sicherheitsgefühl entstehen. Das Beratungspersonal hat die Erfahrung gemacht, dass die Begleitung sowohl seitens der Ratsuchenden als auch seitens des Jobcenters als positiv und entlastend erlebt wird. Die Begleitung bietet eine Chance, dass in verfahrenen Situationen bzw. wenn die Kommunikation zwischen Ratsuchenden und Mitarbeitenden des Jobcenters sehr angespannt und schwierig ist, doch noch ein gutes Ergebnis erzielt werden kann.

Auch die Jobcenter berichten durchgängig von positiven Erfahrungen. Es wird „*ein bisschen Druck aus der Sache genommen*“ (*Geschäftsführung Jobcenter*), wenn eine dritte Person anwesend ist und dem Ratsuchenden den Sachverhalt aus einer neutralen und objektiven Perspektive erklären kann. Hierbei ist es aber erforderlich, dass die Begleitperson auf dem aktuellen rechtlichen Stand ist. Für ein Jobcenter ist es durchaus nachvollziehbar, dass es für Ratsuchende unangenehm ist, ein Jobcenter aufzusuchen, da es für manche eine Art „*Bankrotterklärung*“ (*Geschäftsführung Jobcenter*) ist, wenn es keine andere Wahl mehr gibt als Sozialleistungen zu beantragen. In solchen Fällen kann eine Begleitung stabilisierend für den Ratsuchenden sein und das Jobcenter sollte auf die Begleitung neutral reagieren. Begrüßenswert wäre es allerdings, wenn eine Begleitung im Vorfeld angemeldet wird, sodass sich im Interesse beider Parteien auch das Jobcenterpersonal entsprechend auf den Termin vorbereiten kann. Den Jobcentern ist beim Thema Begleitung zudem wichtig, dass das Beratungspersonal des Arbeitslosenzentrums als neutrale Vermittler fungieren und „*sich nicht auf die Seite der Kunden schlagen*“ (*Geschäftsführung Jobcenter*), sondern den Ratsuchenden erläutert, wie es zu einer Entscheidung kam. Zusammenfassend schreiben die Jobcenter der Begleitung eine deeskalierende Wirkung zu.

*„Ich muss ganz ehrlich sagen. Ich begrüße das, diese Begleitung bei der Antragstellung, weil das eine unglaublich deeskalierende Wirkung hat. Also eine deeskalierende Wirkung auf den Antragsteller, weil der sich dann nämlich häufig anders verhält, wie wenn er uns alleine aufsucht, und es hat natürlich auch eine deeskalierende Wirkung auf den Sachbearbeiter, der bei uns vielleicht auch, ja, ein bisschen aufgebracht ist, oder eine bis dato etwas einseitige Sichtweise auf den Sachverhalt hat“ (Teamleitung Jobcenter).*

Weitere Themen der individuellen Beratung sind unter anderem: Schulden, Fragen zu Mietanlässen sowie zu Wohngeld und Wohnungssuche, Stromschulden, Rentenangelegenheiten und Mobbing.

### **Grenzen der individuellen Beratung**

Wie gezeigt, ist die Themenpalette der individuellen Beratung sehr breit und vielfältig. Zudem berichten einige Arbeitslosen(beratungs)zentren, dass die Bandbreite an Anfragen und Fragestellungen zugenommen hat und die Problemstellungen immer komplexer werden. In diesen Fällen ist nach Auffassung des Beratungspersonals die Sozialarbeit wichtiger als die Lösung rechtlicher Probleme. Doch wie bereits erwähnt können bzw. wollen die Arbeitslosen(beratungs)zentren nicht bei jeder Fragestellung Hilfe leisten. Das Beratungspersonal berichtet davon, dass es durchaus Fragen gibt, bei denen sie an ihre fachlichen Grenzen stoßen und ein zusätzlicher Experte/eine zusätzliche Expertin eingeschaltet werden sollte. Ein Beispiel ist die bereits erwähnte Sozial- und Lebensberatung. Die Schuldenberatung ist ein weiteres Beispiel. Hier verweisen einige Arbeitslosen(beratungs)zentren an ausgewiesene Beratungsstellen. So berichtet ein Arbeitslosenzentrum, dass es *„nichts schlimmeres [gibt], wie wenn das mit den Schulden dauert und dauert und dauert, und wenn dann überhaupt nichts mehr geht“ (Geschäftsführung Arbeitslosenzentrum)*. Auch aus Sicht der Jobcenter ist die Schuldenregulierung durchaus ein wichtiges Thema, das häufig mit den Arbeitslosen(beratungs)zentren diskutiert wird.

*„Und das ist ja auch ein Aspekt, der notwendig ist, um eine Integration in Arbeit herbeizuführen oder um eine vorhandene Stelle auch zu sichern“ (Geschäftsführung Jobcenter)“.*

Auch bei Drogen- und/oder Suchtproblematiken sieht sich die Mehrzahl der Arbeitslosen(beratungs)zentren nicht als Anlaufstelle. Mit diesen Anliegen werden die Kompetenzen des Beratungspersonals überschritten. Wenden sich Ratsuchende mit einem Drogen- oder Suchtproblem an das Arbeitslosenzentrum, dann werden sie ebenfalls an entsprechende Stellen weitervermittelt. An fachliche Grenzen stoßen die Arbeitslosen(beratungs)zentren aber auch, wenn es um psychische Probleme, um sexuelle Gewalt, Gewalt in Familien sowie um Wohnungssuche, aber auch um eine ausführliche Rechtsberatung geht.

In all diesen Fällen berichten die Arbeitslosen(beratungs)zentren, dass eine Weitervermittlung an die entsprechenden Fachstellen stattfindet. Voraussetzung ist allerdings, dass dies auch das Anliegen der ratsuchenden Person ist, was meistens auch der Fall ist.

*„Also ich denke immer wenn sie den Weg gefunden haben in eine Beratungsstelle, dann sind sie bereit, also dann sind sie bereit eine Beratung anzunehmen, egal von welcher Stelle“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Das Beratungspersonal greift entweder auf Beratungsstellen innerhalb der eigenen Trägerstruktur zurück oder im Falle kleinerer Träger auf externe Einrichtungen. Ob ein Hinweis auf die Fach-

stelle ausreichend ist oder das Beratungspersonal einen Termin ausmacht, hängt vom Ratsuchenden und dessen Selbstständigkeit ab. Meist erfolgt in Gegenwart der ratsuchenden Person ein Anruf bei der jeweiligen Fachstelle und ein Termin wird vereinbart. Da vor allem bei Themen rund um Sucht, aber auch Gewalt eine große Hemmschwelle besteht, sich einer weiteren Person anzuvertrauen, bietet das Beratungspersonal auch eine Begleitung der Ratsuchenden an und nimmt zum Teil auch am Erstgespräch teil. Die Begleitung findet aber auch in solchen Fällen statt, in denen das Beratungspersonal Bedenken hat, ob der Ratsuchende überhaupt den Gang zur Fachstelle schafft. Dem Beratungspersonal ist in solchen Fällen bewusst, dass sie sich in dem Spannungsfeld „Wo fängt meine Arbeit an und wo hört sie auf?“ bewegen.

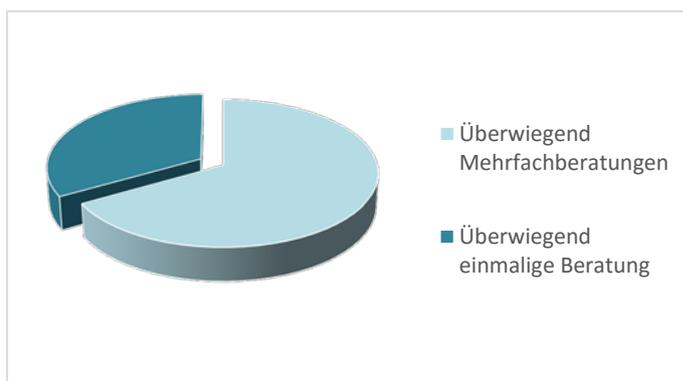
Dass das Beratungspersonal an Grenzen stößt, darf aber nicht als Schwäche oder Mangel angesehen werden. Es wäre utopisch zu erwarten, das Beratungspersonal in den Arbeitslosenzentren könnte jegliche Themen fachkundig behandeln. Wichtig ist, dass fachliche Grenzen erkannt und zusätzliche Expertise erfragt wird. Dies ist vor allem im Interesse der Ratsuchenden.

### **Ablauf und Organisation der individuellen Beratung**

Aufgrund der Heterogenität der Anliegen mit denen sich Ratsuchende an die Arbeitslosen(beratungs)zentren wenden gibt es keinen einheitlichen Prozess für die individuelle Beratung. Bei komplexen Problemlagen geht es in einem ersten Schritt zunächst darum, die Anliegen und Problemlagen zu klären und zu sortieren. Oftmals erfolgt gemeinsam mit dem Ratsuchenden eine Priorisierung der Problemlagen. Darauf aufbauend können in Folgeberatungen Schritt für Schritt Lösungen erarbeitet werden. Oftmals kommen die Ratsuchenden auch mit einer konkreten Fragestellung in die Beratung, hinter der sich jedoch existenzielle Probleme verbergen, die gelöst werden müssen und sich somit weitere Termine ergeben.

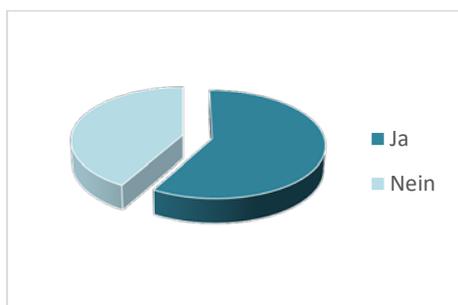
*„Aber es ist klar, je weniger die Leute strukturiert sind, umso mehr Zeit braucht man, bis man auf den Punkt kommt. Bis man dann wirklich weiß, warum sind sie denn eigentlich hier. Und da wir relativ schwache – in Anführungsstrichen – Menschen haben, also die viele soziale Probleme mit sich bringen, [...] in einem zweiten oder dritten Anlauf kriegst du dann mit: Ja warum sind die denn wirklich hier?“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Über die Hälfte der Arbeitslosen(beratungs)zentren berichtet, dass es sich bei der individuellen Beratung überwiegend um Mehrfachberatungen handelt (siehe Abbildung 6.3). In einigen wenigen Arbeitslosenzentren zeigt sich hingegen, dass eine einmalige Beratung überwiegend der Regelfall ist. Die Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen wird als typische Problemlage für eine solche einmalige Beratung genannt. Ist diese punktuelle Unterstützung erfolgt, so gibt es für den Ratsuchenden keine weitere Notwendigkeit das Arbeitslosenzentrum erneut aufzusuchen.

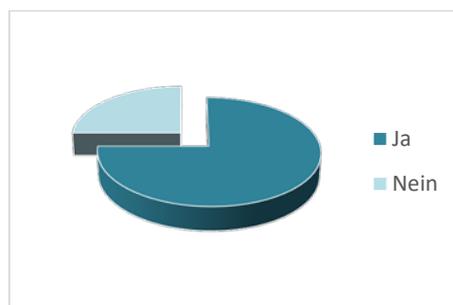
**Abbildung 6.3: Mehrfachberatung oder einmalige Beratung**

Quelle: IAW-Darstellung.

In den Arbeitslosenzentren gibt es sowohl offene Sprechstunden, zu denen Ratsuchende kommen und beraten werden können, als auch Beratungen nach Terminvereinbarung (siehe Abbildung 6.4 und 6.5).

**Abbildung 6.4: Vorhandensein einer offenen Sprechstunde**

Quelle: IAW-Darstellung.

**Abbildung 6.5: Beratung nach Terminvereinbarung**

In den meisten Fällen vereinbaren die Ratsuchenden für die individuelle Beratung aber einen Termin. Meist erfolgt dies über ein Telefonat oder im Rahmen der Teilnahme an einem Gruppenangebot. Für die Ratsuchenden ist es hierbei wichtig, dass der Termin möglichst zeitnah erfolgt. Auch das Beratungspersonal weiß von der Wichtigkeit eines schnellen Termins. Denn haben die Ratsuchenden die Hemmschwelle überschritten und sind bereit, sich auf eine Beratung einzulassen, dann sollte diese möglichst schnell erfolgen, um der Gefahr eines „Rückziehers“ vorzubeugen. Darüber hinaus zögern manche Ratsuchende fristgebundene Anträge soweit heraus, was dazu führt, dass das Beratungspersonal sehr flexibel sein muss und Termine auch außerhalb der Öffnungszeiten vergeben werden.

In allen Arbeitslosen(beratungs)zentren findet die individuelle Beratung hauptsächlich persönlich (face-to-face) statt. Kleinere Anfragen werden auch mal telefonisch geklärt oder wenn der Ratsuchende kein Geld hat, um das Zentrum aufzusuchen, was überwiegend im ländlichen Raum vorkommt, führt das Beratungspersonal auch eine telefonische Beratung durch. Telefonische Beratung oder Beratung per E-Mail bilden aber die Ausnahme, denn generell bevorzugt das Beratungspersonal ein persönliches Treffen.

*„In der Mehrzahl der Fälle natürlich persönlich, ja, aber es gibt natürlich auch telefonische Beratungen, aber wir sind keine Online- oder Telefonberatungsstelle, sondern eine Beratungsstelle, in der man auch gerne weiß, mit wem man es zu tun hat“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

*„Also wenn ich eine Beratungsanfrage per E-Mail bekomme, dann werde ich in der Regel immer gucken, dass der Mensch auch zu uns kommt. Außer es ist jetzt ganz kurz, was weiß ich was, man könnte es mit einem Satz machen. [...] Wenn man professionell beraten will, braucht man ein Bild vom Gegenüber“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Auch wenn die Länge eines Beratungsgesprächs vom Bedarf abhängig ist, so gibt das Beratungspersonal mehrheitlich an, die Dauer von einer Stunde als Grenze anzusehen, die wenn möglich nicht überschritten werden sollte. Begründet wird dies zum einen mit der nachlassenden Konzentration seitens der Ratsuchenden. Zum anderen sind die individuellen Beratungsgespräche aber auch für das Beratungspersonal sehr energieraubend und nach einer Stunde lässt auch beim Beratungspersonal die Aufmerksamkeit nach. Besteht nach dieser Stunde weiterer Gesprächsbedarf, so wird mit dem Ratsuchenden ein neuer Termin vereinbart.

*„Nee, aber ich würde dann irgendwann sagen, also nach einer Stunde ist es so Maximum. [...] ich habe das Gefühl, da sinkt die Aufmerksamkeit dann auch. Auch für mich. Also nach einer Stunde, wenn mir jemand eine Stunde lang erzählt, was alles so passiert ist in seinem Leben, dann bin ich platt [...] Da ist es dann eher besser zu sagen, also ich kann gar nicht mehr ganz aufmerksam zuhören, sie haben schon so viel erzählt, wir können gerne einen neuen Termin ausmachen“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

### **Bedeutung der individuellen Beratung aus Sicht ...**

#### **... der Arbeitslosen(beratungs)zentren**

Entsprechend der Zielsetzung „Hilfe zur Selbsthilfe“ sehen die Arbeitslosen(beratungs)zentren in der individuellen Beratung die Möglichkeit, den Ratsuchenden Wege aufzuzeigen, wie sie selber handlungsfähiger werden können. Die Ratsuchenden sollen durch die Beratung erkennen, dass sie selbst aktiv werden müssen. So wird unter anderem davon berichtet, dass die individuelle Beratung dann für eine ratsuchende Person hilfreich ist, wenn diese Person konkret benennen kann, aus welchen Gründen sie die Beratung als hilfreich empfunden hat. Allerdings findet ein solches Einholen von Informationen nur selten statt. Dies liegt zum einen daran, dass ein Teil der Ratsuchenden die Beratung nur einmalig aufsucht, zum anderen werden in den Arbeitslosen(beratungs)zentren nur in wenigen Fällen die Ratsuchenden nach einer Beurteilung der Beratung gefragt.

Als besonders wichtig für die individuelle Beratung wird zudem das Herstellen einer vertrauensvollen Atmosphäre gesehen. Denn nur wenn dies gegeben ist, besteht die Möglichkeit, die Ratsuchenden angemessen zu unterstützen und zu motivieren. In dieser mitunter sensiblen Atmosphäre werden Verständnis, Wertschätzung und ein würdevoller Umgang als bedeutsame Elemente angesehen. Aber auch durch das Wissen der ratsuchenden Person, dass es das Arbeitslosenzentrum und sein Beratungspersonal gibt und dort Hilfe und Unterstützung geleistet werden kann, entwickelt sich ein Vertrauensverhältnis. Der Aufbau einer persönlichen Beziehung wird in diesem Zusammenhang von den Arbeitslosen(beratungs)zentren als besonders wertvoll für die individuelle Beratung bezeichnet. Als besonders wichtig wird in diesem Zusammenhang der

Faktor Zeit angesprochen. Das Beratungspersonal nimmt sich in der individuellen Beratung hinreichend Zeit für die Belange der Ratsuchenden.

Als weiteren wichtigen Faktor bezeichnen die Arbeitslosen(beratungs)zentren zudem die Freiwilligkeit, die mit der individuellen Beratung verbunden ist. Im Vergleich zu den Terminen mit den Jobcentern, die verpflichtend sind und somit für die meisten Ratsuchenden eine Art „Zwangscharakter“ haben, können die Ratsuchenden bei der individuellen Beratung frei entscheiden, ob sie diese in Anspruch nehmen.

*„Das ist unser großer Vorteil, dass die Leute hier freiwillig kommen und wir nichts kontrollieren“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Alle Arbeitslosenzentren legen daher einen besonderen Wert auf einen niederschweligen und freiwilligen Zugang zur individuellen Beratung und auch zu den anderen Angeboten des Arbeitslosen(beratungs)zentrums.

### *... der Ratsuchenden*

Die meisten Ratsuchenden beschreiben die individuelle Beratung als ein Gespräch, das den Charakter eines Austausches hat und in dessen Rahmen man alle Fragen in Ruhe besprechen kann. Häufig betonen die Ratsuchenden auch, dass sie nicht das Gefühl haben, dass in den Gesprächen nach einem festen Schema vorgegangen wird oder dass bestimmte Punkte „*einfach abgehakt*“ (Ratsuchende) werden. Kennzeichnend für die individuelle Beratung ist aus Sicht der Ratsuchenden, dass gemeinsam mit dem Beratungspersonal des Arbeitslosenzentrums nach Lösungsstrategien gesucht wird. Als besonders wichtig wird in diesem Zusammenhang auch gesehen, dass alle Themen nachvollziehbar und verständlich angesprochen werden. Es zeigt sich, dass bei der individuellen Beratung gerade das Zuhören für die Ratsuchenden eine wichtige Rolle spielt. Immer wieder klingt in den Interviews an, dass sich die Ratsuchenden auch außerhalb der Arbeitslosen(beratungs)zentren wünschen würden, dass man ihnen Aufmerksamkeit schenkt, ihnen zuhört und das Gefühl vermittelt, dass sie und ihre Probleme ernst genommen werden. Darüber hinaus schätzen die Ratsuchenden an der individuellen Beratung zudem, dass sie in den meisten Fällen immer dieselben Ansprechpersonen haben. So kann ein Vertrauensverhältnis aufgebaut werden, die persönliche Lage ist dem Beratungspersonal bekannt und muss nicht bei jedem Gesprächstermin wieder neu erzählt werden. Einige Ratsuchende berichteten auch davon, dass sich das Beratungspersonal gut in sie und ihre Lage hineinversetzen kann, was als vorteilhaft empfunden wird.

Angesprochen darauf, ob sich durch die individuelle Beratung die eigene Situation verändert beziehungsweise verbessert hat, fällt das Urteil der Ratsuchenden unterschiedlich aus. So berichten einige Ratsuchende, dass sie durch die Impulse und konkreten Tipps, die sie in der Beratung erhalten haben, ihre persönliche und/oder berufliche Situation nun mit einem anderen Blick wahrnehmen, was als sehr hilfreich gesehen wird. Von konkreten beruflichen Veränderungen bzw. der Aufnahme einer Erwerbstätigkeit wird aber nur in Einzelfällen berichtet. Ein weiteres Ergebnis der individuellen Beratung aus Sicht der Ratsuchenden ist auch ein sicherer und gestärkter Umgang mit Ämtern. Bezogen auf die eigene Person berichten einige Ratsuchende, dass sie sich durch die Beratung ihrer eigenen Stärken, aber auch Schwächen bewusst geworden sind. Nahezu die gleiche Anzahl an Ratsuchenden gibt hingegen an, dass sich sowohl bezogen

auf die persönliche als auch auf die berufliche Situation keinerlei Veränderungen ergeben haben. Teils führen die Ratsuchenden dies darauf zurück, dass die Beratung noch nicht abgeschlossen ist, teils ist ihnen aber auch bewusst, dass nun sie gefordert sind, Initiative zu ergreifen.

### *... der Jobcenter*

Die Mehrheit der Jobcenter sieht in der individuellen Beratung eine Vermittlerfunktion zwischen Ratsuchenden und Jobcenter. Den Jobcentern ist bewusst, dass viele Ratsuchende ein Misstrauen gegenüber dem Jobcenter hegen. Daher wird es als positiv gesehen, wenn den Ratsuchenden die Sachverhalte nochmals von einer neutralen Instanz erläutert werden, um Missverständnisse und Konflikte zu entschärfen. Dies setzt aber voraus, dass das Beratungspersonal eine neutrale und objektive Position gegenüber dem Jobcenter einnimmt. So vertritt das Beratungspersonal einiger Arbeitslosenzentren gleichermaßen die Auffassung, dass eine individuelle Beratung, die sich nur gegen das SGB II richtet, nicht zielführend und auch nicht professionell ist. Eine ständige Grundsatzdiskussion mit dem Ratsuchenden über Hartz IV bringt den Ratsuchenden und auch das Arbeitslosenzentrum nicht weiter.

*„Also für mich ist das, also ich finde jetzt eine Beratung, die nur gegen das System oder gegen das Jobcenter also so, das finde ich persönlich nicht zielführend. Und das ist auch im Zuge von einer Professionalisierung natürlich, würde das auch zunehmend deutlich werden, dass das so ist. [...] Aber für mich persönlich sollte es in der Beratung schon darum gehen, dass man in eine positive Richtung berät“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Aus Sicht einiger Jobcenter beschränkt sich allerdings die individuelle Beratung der Arbeitslosenzentren aufgrund von Kapazitätsengpässen zu sehr auf die leistungsrechtliche Seite, das heißt auf die Unterstützung bei der Antragstellung und vereinzelt auch auf das Formulieren von Widersprüchen. Im Hinblick auf das Ziel der Vermittlung in den Arbeitsmarkt, das einige Arbeitslosenzentren verfolgen, kommt hingegen die Unterstützung bei Bewerbungsbemühungen einschließlich der Erstellung von Bewerbungsunterlagen zu kurz. Dies zeigt gleichzeitig auch, dass die Zielsetzungen seitens der Jobcenter und Arbeitslosen(beratungs)zentren nicht immer deckungsgleich sind und unter Umständen auch voneinander abweichen können.

*„Und wenn man da die Bewerberseite noch etwas stärken könnte, also sprich zusammen mit dem Kunden die Bewerbungsunterlagen erarbeitet, zusammenstellt und dann auch den Kunden mit Bewerbungsmappen auf den Weg schickt. Das wäre natürlich nochmal ein deutlicher Gewinn. Wie gesagt, das passiert, aber das passiert jetzt nicht im großen Stil“ (Geschäftsführung Jobcenter).*

### **Fazit zur individuellen Beratung**

Vertrauen stellt sowohl aus Sicht der Arbeitslosen(beratungs)zentren als auch der Ratsuchenden in der individuellen Beratung das zentrale Moment dar. Sicherlich ist die Bedeutung eines vertrauensvollen und verlässlichen Verhältnisses nicht in Frage zu stellen, doch birgt es die Gefahr, dass die Unsicherheiten der Ratsuchenden nicht aufgelöst werden können, was dazu führt, dass Ratsuchende Entscheidungen nicht mehr selbstständig ohne das Arbeitslosenzentrum treffen. Während viele Ratsuchende im Hinblick auf das Jobcenter das Gefühl haben, dass sie die Verfü-

gunnungsgewalt über die eigenen Angelegenheiten verloren hätten, wird ihnen oftmals nicht bewusst, dass auch vom Arbeitslosen(beratungs)zentrum eine solche „Gefahr“ ausgehen kann. In den Gesprächen mit dem Beratungspersonal wurde diesbezüglich beispielhaft von Ratsuchenden berichtet, die ohne den Brief eines Amtes zu öffnen, direkt die Beratung aufsuchen und das „Problem“ weiter delegieren. Dies deckt sich auch mit den Erzählungen einiger Ratsuchender, die bei der Entstehung einer neuen Problemlage unverzüglich die Hilfe des Beratungspersonals in Anspruch nehmen würden, ohne zunächst zu überlegen, ob sie gegebenenfalls nicht selbst in der Lage wären, das Problem zu lösen. In solchen Fällen ist das Beratungspersonal der Zentren gefordert, die Balance zwischen Hilfe und Selbsthilfe zu wahren und das Ziel, eines aktiv handelnden Ratsuchenden nicht aus den Augen zu verlieren.

Einen besonderen Stellenwert nimmt in der individuellen Beratung die Vermittlung und Übersetzung von Entscheidungen ein. Hierdurch übernimmt das Beratungspersonal häufig auch eine Mittlerfunktion zwischen Ratsuchenden und Jobcentern. In diesem Zusammenhang spielen die zwei Aspekte Neutralität und Objektivität eine wichtige Rolle. Durch den neutralen und ämterunabhängigen Charakter der Arbeitslosen(beratungs)zentren können Hemmschwellen bei den Ratsuchenden abgebaut werden, sodass den Ratsuchenden der Zugang zu Unterstützungsleistungen leichter fällt. Neutralität bedeutet aber auch, dass das Beratungspersonal unvoreingenommen ist. Die Beratung muss unabhängig von eigenen persönlichen Erfahrungen und Wertungen erfolgen. Zudem erfordert eine neutrale Beratung ein vertieftes fachliches Wissen und eine umfassende Qualifikation.

## 6.2 Gruppenangebote und Informationsveranstaltungen

Bei den Gruppenangeboten können drei Arten unterschieden werden: Zum einen handelt es sich um sogenannte offene Treffs, die teils in Form von Frühstückstreffs oder Mittagstischen, teils als Austauschrunden stattfinden, zum anderen um Angebote in Form von Schulungen oder Weiterbildung wie PC-Treffs oder Bewerbungstreffs. Diese beiden Angebotsarten finden, wenn vorhanden, in der Regel im wöchentlichen Rhythmus statt. Die dritte Art von Gruppenangeboten kann mit dem Begriff „Freizeitaktivitäten“ überschrieben werden. Hierbei handelt es sich überwiegend um kulturelle Aktivitäten oder Ausflüge sowie vereinzelt auch um sportliche Aktivitäten. Diese Aktivitäten finden in größeren zeitlichen Abständen statt, sind aber fester Bestandteil der Gruppenarbeit der Arbeitslosen(beratungs)zentren. Die Gruppenangebote richten sich an die Ratsuchenden und beruhen stets auf dem Prinzip der Freiwilligkeit.

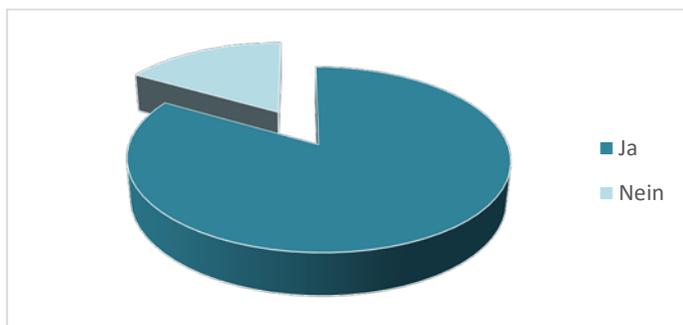
Neben diesen Gruppenangeboten gibt es auch Veranstaltungen, die von den Arbeitslosen(beratungs)zentren in unregelmäßigen Abständen durchgeführt werden. Diese Veranstaltungen richten sich nicht nur an die Ratsuchenden, sondern beziehen auch die Öffentlichkeit mit ein. Die Veranstaltungen werden oftmals mit anderen Akteuren wie zum Beispiel dem Jobcenter, Bildungsträgern oder externen Referenten und Referentinnen durchgeführt. Die Veranstaltungen haben einen Informations- und Bildungscharakter und werden daher oftmals als Podiumsdiskussion mit anschließender „Fragestunde“ durchgeführt. Themen sind unter anderem Wohnungslosigkeit, Kündigungsschutz, Miet- und Verbraucherrecht.

In den folgenden Ausführungen werden die Gruppenangebote und deren Bedeutung für die Arbeitslosen(beratungs)zentren, die Ratsuchenden und die Jobcenter näher beleuchtet.

### Offener Treff

In fast allen Arbeitslosen(beratungs)zentren werden Gruppenangebote in Form eines offenen Treffs angeboten (siehe Abbildung 6.6). Bei den Gruppenangeboten in Form eines offenen Treffs handelt es sich um Frühstückstreffs, die einmal wöchentlich stattfinden, und um Mittagstische, die sowohl täglich als auch einmal wöchentlich angeboten werden. Die Frühstückstreffs und Mittagstische unterscheiden sich in der Art und Weise der Organisation. Teilweise liegt die Verantwortung beim Beratungspersonal, das im Vorfeld oder nach dem Event die Ratsuchenden direkt anspricht und zur Mithilfe animiert. Teils haben die Ratsuchenden die Organisation ehrenamtlich übernommen. So wird zum Beispiel von einem festen Stamm von zwei bis drei Personen berichtet, der sich um die Planung und Durchführung und auch um die Finanzierung eines Frühstückstreffs kümmert, indem beispielsweise versucht wird, Lebensmittel günstig durch Spenden oder bei der Tafel zu beschaffen und von den Teilnehmenden ein kleiner Unkostenbeitrag eingesammelt wird.

**Abbildung 6.6.: Gruppenangebote in Form eines offenen Treffs**



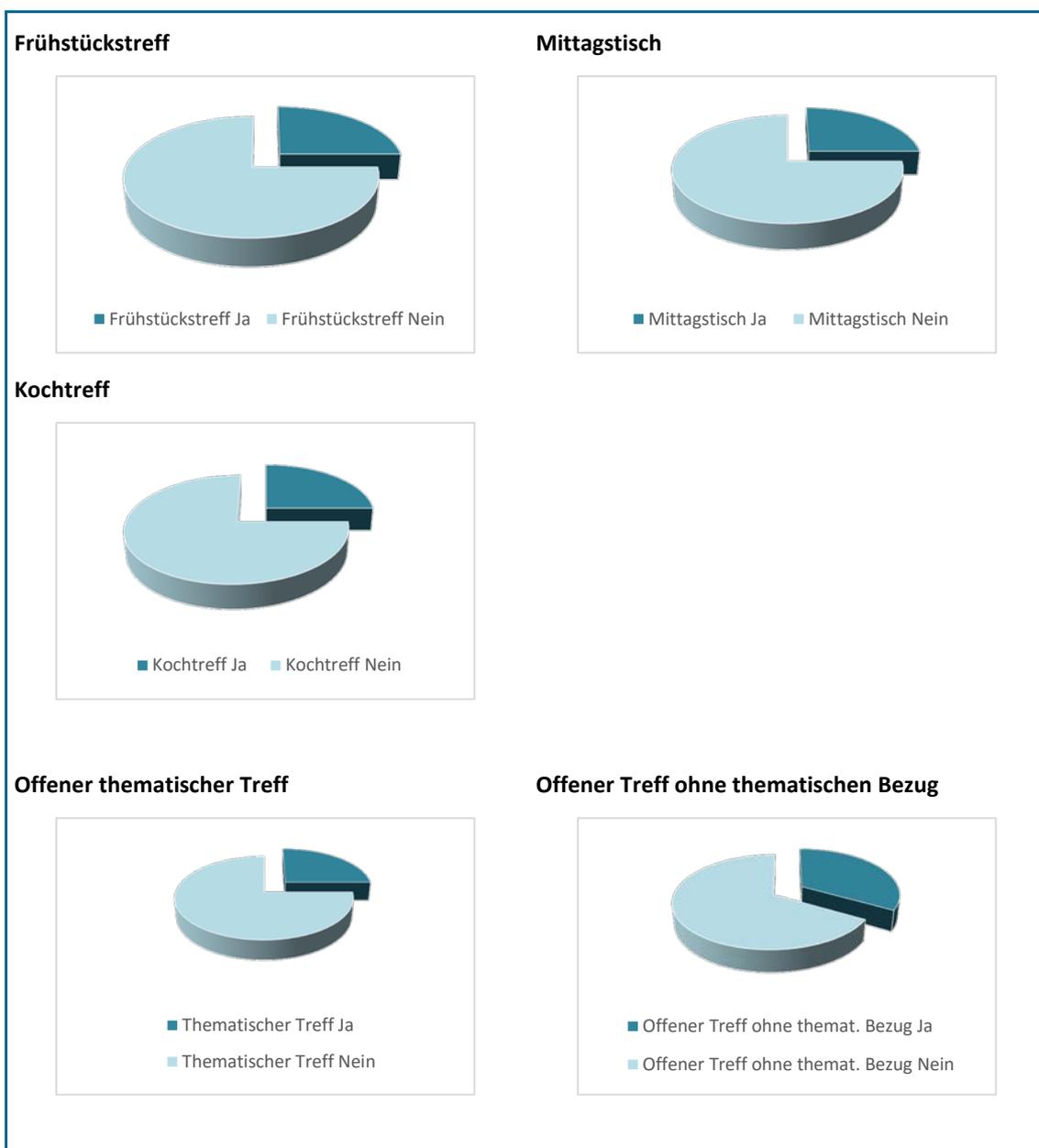
Quelle: IAW-Darstellung.

Neben diesen beiden Treffarten bieten einige Arbeitslosenzentren auch einen in der Regel monatlich stattfindenden Kochkurs bzw. Kochtreff an, der ebenfalls von Ratsuchenden organisiert und durchgeführt wird.

Zum anderen handelt es sich bei den offenen Treffs um Austauschrunden, die abwechselnd unter einem bestimmten Motto stehen und teils auch vom Beratungspersonal moderiert werden. Bei den Mottos kann es sich beispielsweise um einen Zeitungsbericht über Obdachlosigkeit, aber auch um Rat- und Lebenshilfe oder um Bastelaktivitäten handeln. Die thematische Spannweite ist sehr breit und wird oftmals von den Ratsuchenden mitbestimmt. Diese Austauschrunden finden in der Regel einmal in der Woche statt.

Daneben gibt es aber auch in einigen Arbeitslosen(beratungs)zentren offene Treffs, denen keine Aktivitäten zugrunde liegen, sondern in den meisten Fällen den Ratsuchenden ein Raum zur Verfügung gestellt wird, wo sie Kaffee trinken oder Zeitung lesen können, Schach oder sonstige Brettspiele spielen können oder sich auch einfach nur mit anderen Ratsuchenden unterhalten können. Diese Form eines offenen Treffs findet je nach Standort sowohl mehrmals in der Woche als auch im 14-tägigen Rhythmus statt. In einigen Zentren werden solche Treffs auch abends angeboten, sodass auch erwerbstätige Ratsuchende die Möglichkeit haben, daran teilzunehmen.

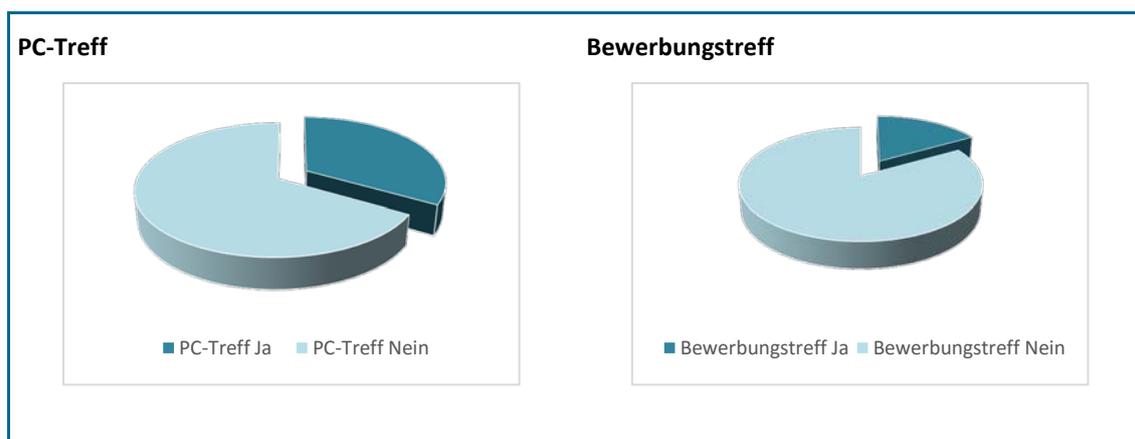
Abbildung 6.7: Die Angebotspalette an offenen Treffmöglichkeiten



Quelle: IAW-Darstellung.

### Schulungen

Zu den Gruppenangeboten zählen auch Schulungsangebote für Ratsuchende in Form von Computer-Kursen (unter anderem auch als PC-Treffs oder PC-Trainings bezeichnet) oder Bewerbungstrainings (teils auch als Bewerbungstreff bezeichnet). Wie in Abbildung 6.8 dargestellt, werden diese Gruppenangebote von einigen Arbeitslosen(beratungs)zentren angeboten. Beide Angebotsarten finden, wenn vorhanden, in der Regel im wöchentlichen Rhythmus statt.

**Abbildung 6.8: Die Angebotspalette an Schulungsangeboten**

Quelle: IAW-Darstellung.

### Freizeitaktivitäten

Darüber hinaus finden als Gruppenangebote für Ratsuchende in größeren zeitlichen Abständen in einigen Arbeitslosen(beratungs)zentren kulturelle Aktivitäten wie Museums- oder Theaterbesuche, Städte- oder Wanderausflüge sowie Bildungsfreizeiten oder Themenabende statt.

### Bedeutung der Gruppenangebote aus Sicht ...

#### ... der Arbeitslosen(beratungs)zentren

Mit den niederschweligen Gruppenangeboten wollen die Arbeitslosen(beratungs)zentren die Ratsuchenden motivieren, sich zu engagieren und ihre Stärken zu zeigen. Voraussetzung ist aber eine gewisse Bereitschaft seitens der Ratsuchenden. Die Angebote sollen aus der Gruppe heraus initiiert und nicht nur konsumiert werden, um die Interessen und Fähigkeiten der einzelnen Teilnehmenden ausloten zu können, aber auch um zu erreichen, dass sich die Ratsuchenden mit den Angeboten identifizieren können. So reicht oftmals eine kleine Initialzündung nach Auffassung des Beratungspersonals aus, um Eigeninitiative auszulösen. Allerdings weist das Beratungspersonal auch darauf hin, dass die Ratsuchenden nicht überfordert werden dürfen, da sich viele der Ratsuchenden sehr zurückgezogen haben und auch verlernt haben, Ideen zu entwickeln und kreativ zu werden. Diese Seite müssen die Ratsuchenden erst wieder entdecken.

*„Und wenn es einer macht, macht es vielleicht ein anderer mit, und dann sagt der Dritte:>> Finde ich gut, mache ich auch. Warum soll ich das nicht auch machen<<“ (Geschäftsführung Arbeitslosenzentrum).*

Die Gruppenangebote stellen für die Arbeitslosen(beratungs)zentren auch ein wichtiges Instrument dar, um die Vereinzelung zu durchbrechen und um den Ratsuchenden wieder eine gewisse Tagesstruktur zu geben, indem die Ratsuchenden einen festen, aber freiwilligen Termin in der Woche haben. Mit den offenen Treffs schaffen die Arbeitslosenzentren Begegnungsstätten, wo Gleichgesinnte sich treffen können und ihre Anliegen vorbringen und sich ein Stück weit auch gegenseitig unterstützen können.

*„Und für mich im Treff ist ganz wichtig, dass hier eine zwangsfreie Atmosphäre ist, wo die Menschen einfach so sein dürfen wie sie sind, wo niemand irgendwie eine Maske aufsetzen muss, sondern er darf so sein wie er ist“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

*„Wir brauchen Gruppen, wo wir uns auch angenommen fühlen und wo wir wissen, da kann ich mich einbringen oder ich kann mich auch zurückhalten, aber ich kann einfach da sein, ich bin nicht allein. Wir wirken auch Vereinsamung entgegen. Ich denke ein Großteil von denen die zu uns kommen, haben auch diese Vereinsamungsproblematik [...] Und viele, so kann ich auch bestätigen [...], sind durch den Treff einfach aufgeblüht“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Allerdings sind sich die Arbeitslosenzentren auch bewusst, dass einige Ratsuchende aufgrund ihrer Erlebnisse und Erfahrungen mit dem Thema Arbeitslosigkeit sehr verbittert sind und diese Einstellung auch in den Treff getragen wird und somit neue Ratsuchende abschrecken kann. Um solchen Tendenzen entgegenzuwirken, versucht in einigen Arbeitslosenzentren das Beratungspersonal im Anschluss an den Treff mit der betreffenden Person ein Gespräch zu führen. Den neuen Ratsuchenden wiederum wird in einem persönlichen Gespräch versucht zu vermitteln, dass diese Äußerungen subjektiv sind und aus der persönlichen Lebensgeschichte resultieren. Im Großen und Ganzen kann das Beratungspersonal keine negative Beeinflussung beobachten, vielmehr findet eher gegenteiliges statt, da die Gruppe den Raum bietet, das Ganze aus einem anderen Blickwinkel zu betrachten.

*„Ist natürlich so Arbeitslosenfrühstück, wie kann man sagen, so ein Deckel, wo man auch mal die Luft rauslassen kann, oder den Dampf, sag ich mal, wo man auch mal Aggressionen hier mal haben darf, im bestimmten Rahmen, und dann ist auch mal wieder gut. Weil das brauchen ja die Betroffenen auch, dass sie einfach eine Möglichkeit haben ihren, den ganzen Zorn, die Wut auch mal rauszulassen. Das muss man da auch akzeptieren bis zum bestimmten Maß“ (Vorstand Arbeitslosenzentrum).*

Als besonders wertvoll erachten einige Arbeitslosenzentren überdies, dass in den Treffs die Ratsuchenden das Thema Arbeitslosigkeit auch einmal vergessen können. Die Ratsuchenden kommen mit dem Thema, was sie an diesem Tag bewegt und sprechen auch gerne über Themen abseits der Arbeitslosigkeit. Wichtig ist das Zuhören und aber auch, dass das Beratungspersonal nicht unkritisch mit den Ratsuchenden und ihren Belangen umgeht.

Für einige Arbeitslosen(beratungs)zentren ist der offene Treff auch eine Plattform, wo weitere Beratungsbedarfe deutlich werden. So kann es vorkommen, dass verborgene Probleme oder Schwierigkeiten erst im Treff zum Vorschein kommen. In solchen Fällen sucht das Beratungspersonal das Einzelgespräch und bietet eine individuelle Beratung an. Nicht selten berichten die Arbeitslosenzentren daher auch von einer Wechselwirkung zwischen Gruppen- und Einzelangeboten: Mal kommen die Ratsuchenden aus der individuellen Beratung in das offene Gruppenangebot und mal finden die Ratsuchenden über das Gruppenangebot Zugang zur Einzelberatung.

Etwas gemeinsam zu unternehmen und das Gefühl der Gruppenzugehörigkeit stellen nach Ansicht aller Arbeitslosen(beratungs)zentren für die Ratsuchenden das Credo der Gruppenangebote dar. So berichtet das Beratungspersonal auch, dass die offenen Gruppenangebote überwiegend von denselben Personen besucht werden und sich ein sogenanntes „Stammpersonal“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum) gebildet hat, Aber dennoch kann das Beratungspersonal auch eine Offenheit gegenüber neuen Ratsuchenden beobachten.

*„Auf der anderen Seite erlebe ich auch immer eine große Offenheit, dass wenn jemand Neues dazukommt, dass da ziemlich schnell auch dann auch angesprochen wird und mit rausgenommen zum Rauchen und also ich erlebe da schon auch eine Offenheit, finde ich“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Auch mit den Schulungsangeboten sollen die Ratsuchenden angeregt werden, ihre Wohnung zu verlassen, um andere Personen zu treffen und um ihre eigenen Kompetenzen zu entdecken. In den Bewerbungstreffen sollen die Ratsuchenden befähigt werden, ihre Bewerbungen selbstständig zu schreiben und auch die erforderlichen Unterlagen selbstständig zusammenzustellen. Ein Arbeitslosenzentrum weist explizit darauf hin, dass aber nicht nur die ratsuchende Person selbst selbstständiger werden soll, sondern sie soll auch lernen, anderen zu helfen. Ein anderes Arbeitslosenzentrum will mit dem Bewerbungstreff den Ratsuchenden auch wieder Mut machen, sich auf den Weg zu machen, eine Beschäftigung zu finden.

Allerdings bieten nicht alle Arbeitslosen(beratungs)zentren offene Gruppenangebote an. Als Begründung wird zum einen angeführt, dass die Bewältigung solcher offene Angebote sämtliche personelle Kapazitäten des Arbeitslosen(beratungs)zentrums binden würde, sodass die eigentliche Aufgabe – die individuelle Beratung der Ratsuchenden – nicht mehr stattfinden könnte. Zum anderen wird davon berichtet, dass die Initiierung eines Treffs letztlich am zu geringen Zuspruch seitens der Ratsuchenden gescheitert ist. Vermutet wird, dass die Ratsuchenden aus Angst und Schamgefühl als arbeitslose Person erkannt zu werden, das Angebot eines offenen Treffs nicht wahrgenommen haben.

*„Also wir haben das probiert. Wir haben 2013 und 2014 mit unserem Treff da rumexperimentiert, aber der kam überhaupt nicht an. Und wir haben den auch bewusst nicht Arbeitslosentreff genannt, weil wir gedacht haben, das schreckt so ab [...]. In anderen Arbeitslosenberatungszentren, ich weiß das funktioniert gut, aber in [Stadt], also bei uns hat das überhaupt nicht funktioniert. [...] Da kam fast nie jemand. [...] Es fragt auch nie jemand danach“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Aufgrund der finanziellen Lage können einige Arbeitslosen(beratungs)zentren Freizeitaktivitäten auch nur sehr eingeschränkt oder überhaupt nicht anbieten. So berichtet unter anderem das Beratungspersonal eines Arbeitslosenzentrums, dass auch das Zentrum lernen muss mit fehlenden finanziellen Mitteln zu Recht zu kommen. Dies ist für das Beratungspersonal eine wichtige Erfahrung, da auch die Ratsuchenden mit der gleichen Problematik konfrontiert sind.

### *... der Ratsuchenden*

Der Wunsch und das Bedürfnis nach Austausch, Gruppenerlebnis und das Gefühl, verstanden zu werden, sind bei vielen Ratsuchenden erheblich und stellen einen wesentlichen Grund für die Teilnahme an Gruppenangeboten dar. Gefragt nach der konkreten Bedeutung der Gruppenangebote für den einzelnen, antworten daher auch die meisten Ratsuchenden, dass es die Kontakte zu Anderen und die Möglichkeit des Austauschs untereinander sind, die für die Gruppenangebote sprechen. Viele Ratsuchende erachten es für sich als besonders wichtig, „aus dem Haus“ (Ratsuchende) zu kommen, Menschen zu treffen und an der Gesellschaft teilzuhaben. In den Gesprächen mit Ratsuchenden kristallisierte sich auch heraus, dass insbesondere die offenen Treffs nicht nur als Orte gesehen werden, an denen man „nette Leute kennenlernt“ (Ratsu-

chende), sondern vielmehr der Ort ist, an dem eine (neue) Gruppe oder eine „wertvolle Gemeinschaft“ (Ratsuchende) entsteht. Das Gefühl zu haben, wieder einer Gruppe anzugehören, wird von den Ratsuchenden als besonders positiv hervorgehoben.

*„Ich habe es schon gemerkt, ich werde schon vermisst, wenn ich einmal nicht konnte oder wenn ich ein bisschen später komme [...]. Das merkt man schon, wenn einer nicht da ist, das fehlt gleich“ (Ratsuchende).*

Positiv ist aus Sicht der Ratsuchenden auch, dass man sich untereinander gut kennt und auch offen miteinander reden kann. Das Wohlbefinden in der Gruppe wird auch mit der Ähnlichkeit der Lage begründet, in der die Ratsuchenden sich befinden. In diesem Zusammenhang finden es viele Ratsuchende auch gut und wichtig, dass man sich mit Personen austauschen kann, die in der gleichen Situation sind. Diese Gemeinsamkeit schafft Vertrauen und verbindet.

*„... geht es uns dann allen gleich, da kann man auch seine Geschichte erzählen oder drüber sprechen, wer möchte, und es versteht einen eigentlich jeder oder haben die gleichen Probleme“ (Ratsuchende).*

Die Gruppenerfahrung und deren Dynamik haben bei einigen Ratsuchenden auch dazu beigetragen, dass sie sich ihrer eigenen Stärken und Ressourcen (wieder) bewusst werden. Des Weiteren stellt die Teilnahme für die meisten Ratsuchenden auch eine Regelmäßigkeit dar, die ihnen Halt gibt. Für einige Ratsuchende sind die offenen Angebote auch „Türöffner“ für eine individuelle Beratung. So wird in Einzelfällen das offene Angebot auch genutzt, um abseits der Gruppe Fragen an das Beratungspersonal zu richten und um Unterstützung und Hilfe zu bitten. Darüber hinaus bieten insbesondere die Freizeitaktivitäten den Ratsuchenden die Möglichkeit einer kulturellen Teilhabe.

Als wichtigste Voraussetzung für eine erfolgreiche Umsetzung von Gruppenangeboten wird von den Ratsuchenden die freiwillige Teilnahme an diesen genannt. Doch nicht alle Ratsuchenden sehen die offenen Gruppenangebote als etwas Positives an. Einige Ratsuchende stehen solchen Angeboten eher ablehnend gegenüber, da sie nicht vor einer Gruppe über ihre Probleme sprechen möchten.

### *... der Jobcenter*

Die Gruppenangebote sind nicht allen Jobcentern bekannt bzw. die Jobcenter verfügen über unzureichende Informationen über die einzelnen Angebote, sodass keine Aussage über deren Bedeutung getroffen werden kann. Den wenigen Jobcentern, denen die Gruppenangebote bekannt sind, heben insbesondere die Herstellung von Sozialkontakten und die Stärkung des Selbstbewusstseins hervor, was sich wiederum auch in der Beratung im Jobcenter bemerkbar macht. Zudem schreiben diese Jobcenter den Angeboten auch eine Funktion gegen die Vereinsamung zu.

*„Aber wie gesagt, von dem Eindruck, den ich habe, wenn ich mal da war, ist, dass es da schon so einen festen Kern gibt. Die machen ja auch so Angebote zur Freizeitgestaltung, wo die einfach sagen, die Treffen sich einmal im Monat zu so einem Frühstückskreis freitags. Die versuchen so Veranstaltungen zu organisieren, gerade so Informationsveranstaltungen. Dann gibt es Gruppen, die zusammen kochen und sich da eben immer wieder treffen. Also auch so selbstorganisierten Nachmittage, wo zusammen Kaffee getrunken wird und so. Und das denke ich mal, hat schon so eine Funktion gegen die Vereinsamung, an der ja viele Teilnehmer leiden. Und es führt einfach dazu, dass die, dass auch der Umgang mit Leuten, dadurch, dass die wieder bessere Sozialkontakte haben und in Gesprächen wieder gemerkt haben, wie geht zuhören, selber sprechen, zuhören. Die verhalten sich natürlich auch hier bei uns ganz anders“ (Teamleitung Jobcenter).*

*„Also bei den Leuten gehört das zur Tagesstruktur fast mit dazu, dass man nicht nur kommt, wenn man Probleme hat oder eine konkrete Frage, sondern einfach den Kontakt pflegt. Zu schauen, da hat sich was Neues getan, gibt es neue Informationen? So wie sie dann lernen mit den Leuten umzugehen, wirkt sich das auch in der Praxis bei uns aus“ (Geschäftsführung Jobcenter).*

Vereinzelt wird allerdings auch von den Jobcentern angemerkt, dass vor allem bei den offenen Gruppenangeboten der direkte Bezug zum Arbeitsmarkt im Sinne einer Vermittlung und Integration fehlen würde. Einige Jobcenter würden es daher begrüßen, wenn die Arbeitslosen(beratungs)zentren niedrigschwellige Bildungsangebote in ihre Angebotspalette aufnehmen und somit der Blick auch in Richtung Integration in den Arbeitsmarkt gerichtet wird.

### **Fazit zu den Gruppenangeboten**

Die Gruppenangebote stellen einen niederschweligen Ansatz dar, der den Ratsuchenden Begegnungsmöglichkeiten und soziale Kontakte ermöglicht. Ein nicht zu unterschätzender Aspekt ist hierbei das Gemeinschaftsgefühl, das durch den regelmäßigen Besuch von Gruppenangeboten oder der Teilnahme an Freizeitaktivitäten entsteht. Die Ratsuchenden erleben ein Zugehörigkeitsgefühl, das viele zuletzt im Berufsleben erfahren haben. Allerdings ist zu berücksichtigen, dass eine Gruppe nicht generell sinnvoll ist, sie kann auch zur Stabilisierung vorhandener Problemlagen beitragen oder neue Schwierigkeiten schaffen. Gruppenangebote ohne Begleitung durch das Beratungspersonal oder durch ehrenamtliche Mitarbeitende sind dieser Gefahr stärker ausgesetzt als Gruppenangebote mit Begleitung. Zudem sollten in der Gruppe auch Themen jenseits der Arbeitslosigkeit angesprochen werden. Die Gemeinsamkeit in der Gruppe darf auch nicht dazu führen, dass eine Abgrenzung nach außen stattfindet und neue Ratsuchende, die an dem Gruppenangebot auch teilnehmen möchten, als Bedrohung angesehen werden. Eine Gruppe muss somit auch für neue Personen offen sein und dies darf von den Gruppenmitgliedern nicht verhindert werden.

### **6.3 Beratung: Konzeption und Qualität**

Beratung wird von manchen Arbeitslosen(beratungs)zentren als Querschnittsaufgabe verstanden und angewendet. So findet Beratung nicht nur im formalen Setting in den dafür vorgesehenen Räumlichkeiten bzw. in den dafür vorgesehenen Öffnungszeiten statt, sondern kann sich auch „nebenher“, beispielsweise in Gruppenangeboten, entwickeln. Beratungssituationen in informellen Settings, so wird in einem Arbeitslosenzentrum berichtet, machen die Qualität der

Beratung vor Ort aus und spiegeln den individuellen und ganzheitlichen Blick auf die Menschen wider: Jeder Ratsuchende soll dann beraten werden, wann und wie er/sie es benötigt. Aufgrund der finanziellen Förderung kann dieser Fokus nun verstärkt umgesetzt werden. Beratung nach den Bedürfnissen der Ratsuchenden auszurichten bedeutet demnach auch, entsprechende Zeiten zur Verfügung zu stellen. Öffnungszeiten spielen eine nicht zu unterschätzende Rolle für Ratsuchende, die Möglichkeit einer Beratung wahrzunehmen. So wird an mehreren Standorten als wichtig erachtet, dass es die Möglichkeit gibt, auch ohne Termin das Arbeitslosen(beratungs)zentrum aufsuchen zu können.

### Das Beratungskonzept der Arbeitslosen(beratungs)zentren

In den Gesprächen mit Akteuren der Arbeitslosen(beratungs)zentren wird deutlich, dass es bei einer umfassenden Beratung von arbeitslosen oder von Arbeitslosigkeit bedrohten Männern und Frauen um mehr als nur das „Fit-machen“ für den Arbeitsmarkt und das Erstellen von Bewerbungsunterlagen geht. Sicherlich sind Maßnahmen zur Arbeitsmarktintegration zentrale Tätigkeitsfelder des Beratungspersonals, dennoch nicht die einzigen. Wie in Kapitel 5 bereits dargestellt, ist der Personenkreis der Ratsuchenden sehr heterogen und gleichermaßen unterschiedlich und individuell sind auch die Problemlagen. Aus diesem Grund gibt es kein standardisiertes Vorgehen in der Beratung und Begleitung von Ratsuchenden. An allen Standorten wird ein individueller Beratungsprozess und Verlauf der Unterstützung als zentrales Anliegen geschildert, auch wenn dies nicht in Form einer Konzeption verschriftlicht ist. Grundlegende Ansichten und Leitlinien verbergen sich in einzelnen Beratungsschritten und Momenten. So ist der konzeptionelle Gedanke in unterschiedlichen Dimensionen verankert, darunter die Betrachtungsweise der Zielgruppe sowie in der Zielsetzung der Beratung und die daran anknüpfende Erwartungshaltung (vgl. Abbildung 6.9).

**Abbildung 6.9: Dimensionen einer Beratungskonzeption**



Quelle: IAW-Darstellung.

Den Aussagen der Gesprächspersonen ist zu entnehmen, dass in den Arbeitslosen(beratungs)zentren überwiegend ein individueller und ganzheitlicher Ansatz verfolgt wird. Ein ganzheitlicher Ansatz, so wird es von den Interviewpersonen geschildert, beinhaltet einen umfassenden Blick auf den Menschen, auf dessen Problem- und Lebenslagen. Das Beratungspersonal in den Arbeitslosen(beratungs)zentren macht in seinen Ausführungen deutlich, dass problembelastete Situationen nicht isoliert betrachtet und bearbeitet werden können, da es nicht selten

zu einer Häufung von Problemen kommt. So sind viele der Ansicht, Arbeitslosigkeit spiegelt nur einen Aspekt von Problemlagen wider. Aus diesem Grund muss der Blick auf den Menschen als Ganzes gerichtet werden. Ein defizitorientierter Blick auf einzelne Problemlagen wird in keinem der Zentren als erfolgsversprechend beurteilt.

*„Der ganzheitliche Ansatz entspricht natürlich unserem sozialemthischen Ansatz [...]. Und insoweit gibt es ja dann auch hier diesen ganzheitlichen Einsatz, den ganzen Mensch zu betrachten, mit all seinen Schwächen und Stärken und natürlich mit den ganzen Problemen, nicht? Arbeitslosigkeit ist ja nur ein Aspekt, da kommen ja dann noch die familiären Probleme, die finanziellen Probleme oftmals, Alkoholprobleme, psychische Probleme“ (Vorstand Arbeitslosenzentrum).*

Häufig wird beobachtet, dass die Ratsuchenden mit einem „Rucksack“ in die Beratung kommen und meist das Anliegen, eine Beratung aufzusuchen, nicht immer das eigentliche Problem darstellt. Eine wichtige Kompetenz der Beraterinnen und Berater ist es demnach, zu erkennen, was die eigentliche Problematik darstellt, die zu allererst bearbeitet werden muss. Mit dem Wissen um multiple Problemlagen muss der Mensch ganzheitlich betrachtet werden. Die Gesprächspersonen sind überzeugt, dass nur auf diese Weise eine tatsächliche Hilfe und Unterstützung geleistet werden kann. Im Sinne der Ganzheitlichkeit spielt die Vernetzung der Arbeitslosenzentren eine bedeutsame Rolle. Das Wissen um die Bedeutung lokaler Kooperationspartner und deren Förder- und Hilfemöglichkeiten stellt ein Element vieler Beratungsansätze dar. Keines der Arbeitslosenzentren erhebt den Anspruch, alle Schwierigkeiten lösen zu können. Die Arbeitslosenzentren wissen um ihre fachlichen Grenzen und nutzen zusätzliche Expertise, wenn dies notwendig wird (siehe hierzu auch 6.1). Vielmehr sehen sich die Arbeitslosenzentren als eine Möglichkeit für den Ratsuchenden Brücken zu weiteren Hilfen zu schlagen. Die Beratung ist ebenso individuell, was jedoch nicht bedeuten soll, dass die Problemlage, in der sich die Ratsuchenden befinden, individualisiert wird und eigenes „Verschulden“ als Grund zugeschrieben wird. „Individualisierung von Problemen bedeutet das Ausblenden von Kontexten und Rahmenfaktoren und führt zu einem Problemverständnis, das die Perspektive des beraterischen Handelns weitgehend auf die individuelle ratsuchende Person reduziert“ (Sieckendiek u.a. 2008:97).

Die Stärkung von Fähigkeiten und Förderung von Ressourcen stellen einen weiteren wichtigen Beratungsansatz dar. Auf diese Weise können für jene, bei denen es zu einem beruflichen Stillstand kam oder die Integration auf den Arbeitsmarkt als schwierig eingeschätzt wird, neue Perspektiven entwickelt werden – sei es durch die Entwicklung neuer Beschäftigungs- und Tätigkeitsfelder (in Form eines Ehrenamts; siehe Kapitel 7) oder Neuorientierung durch Weiterbildungsmöglichkeiten.

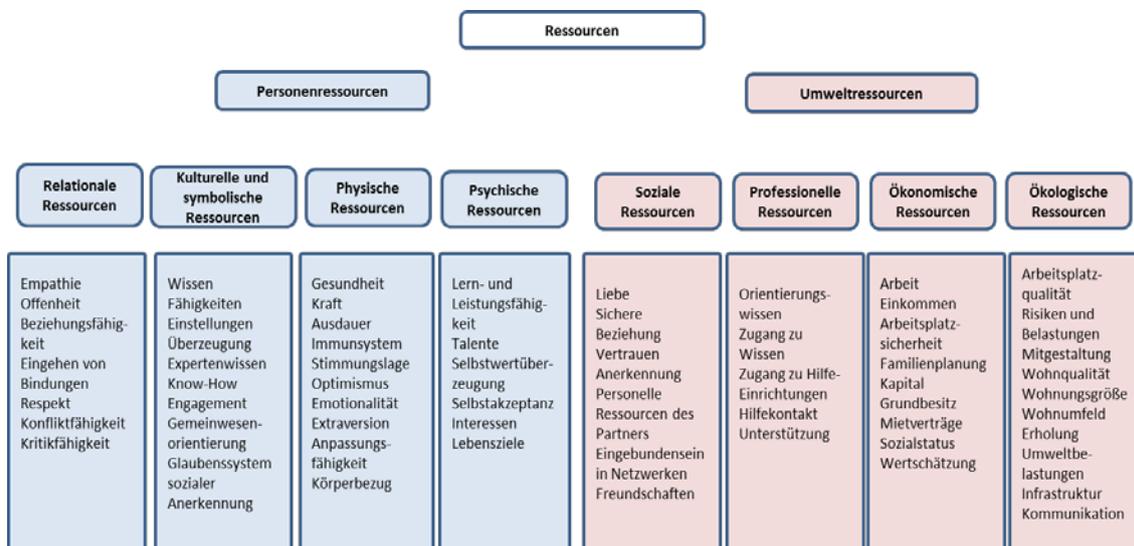
*„Ich denke Aufbauarbeit muss auf jeden Fall geleistet werden. Auf der anderen Seite ist das Ziel natürlich der erste Arbeitsmarkt; das ist immer so. Also würde ich jetzt mal sagen. Aber die Menschen, die längere Zeit arbeitslos sind, muss man aufbauen. Die muss man auch stärken, das mal rauskitzeln auch: Was können sie? Für was sind sie geeignet?“ (Vorstand Arbeitslosenzentrum).*

*Und wenn man auf die guckt, wenn man auf das guckt, was an Ressourcen da ist und [...] natürlich muss man auch wissen, was gibt es denn für Handicaps, um da nicht irgendwie einen Irrweg zu gehen und das der dann Probleme kriegt mit dem was er hier tut [...] Aber wenn man das versucht gut zu filtern, [...] dann lebt so ein Mensch auf, dann ist so ein Mensch auch irgendwann bereit, mehr, so ein bisschen auch mehr Verantwortung zu übernehmen und daran kann er wachsen (Projektleitung Arbeitslosenzentrum).*

Ressourcenorientierung und ressourcenfördernde Angebote sind die Aushängeschilder in der Praxis Sozialer Arbeit. Ressourcen „hat“ man nicht einfach nur, sondern sie müssen wahrgenommen, aktiviert und weiterentwickelt werden. „Ressourcen sind so gesehen keine eingelagerten Dispositionen [...], sondern aktive Konstruktionsleistungen unseres emotional geprägten Wahrnehmens und unseres individuellen und sozialen Handelns“ (Schiepek/Cremer zitiert nach Herriger 2003:3). Menschen sind also herausgefordert, entsprechend relevanter Lebensziele oder Belastungen entsprechende Ressourcen für sich nutzbar zu machen, um diese Situationen zu bewältigen, aber auch um Zielsetzungen zu verwirklichen. Auf diese Weise tragen die Ressourcen zur Sicherung der psychischen Integrität und einem umfassenden Wohlbefinden bei.

Es wird im Allgemeinen zwischen zwei Klassen von Ressourcen unterschieden: Personenressourcen (personale oder internale Ressourcen) und Umweltressourcen (soziale oder externe Ressourcen).

**Abbildung 6.10: Ressourcen im Überblick**



Quelle: IAW-Darstellung in Anlehnung an Herriger (2006).

Das Ressourcenspektrum ist riesig und Menschen definieren die für sie relevanten Ressourcen höchst unterschiedlich. Auf Grund der enormen Vielfältigkeit und Heterogenität kann bei der Erhebung von Ressourcen kein standardisiertes Verfahren in Form von Checklisten angewendet werden. Vielmehr liegt der Fokus auf die vom Einzelnen wahrgenommen und erlebten Ressourcen, „auf jene Ressourcen zu denen die Personen einen bewussten kognitiven und emotionalen Zugang hat“ (Herriger 2006:7). Nur was von der Person also als Ressource wahrgenommen wird, kann als Ressource auch genutzt werden (Schiepek/Matschi 2013). Insbesondere an drei „Orten“ im Beratungs- und Unterstützungsprozess werden Ressourcen identifiziert und gefördert: Bei der Erstdiagnostik und Hilfeplanung, der prozessbegleitenden Reflexion und der Qualitätsdokumentation.

**Abbildung 6.11: „Ressourcen-Orte“ im Beratungsprozess**

|  |  |
|--|--|
| <b>Erstdiagnostik und Hilfeplanung</b>       | In der Zielsetzung, die verfügbaren Bewältigungsressourcen im Hilfeprozess einzubeziehen und auch verschüttete Ressourcen aufzuspüren sollte im Erstgespräch und den anschließenden Beratungsgesprächen die Ressourcen erhoben werden.   |
| <b>Prozessbegleitende Reflexion</b>          | Ressourcen festzustellen ist auch im Verlauf der Hilfe wichtig. Durch die Visualisierung von aktuellen Ressourcen könnten eingetretene Veränderungen dokumentiert und festgestellt werden. Auf diese Weise können auch Hindernisse im Zugang zu Ressourcen reflektiert und Hilfemaßnahmen entsprechend modifiziert und angepasst werden. |
| <b>Evaluation und Qualitätsdokumentation</b> | Um die Ressourcenentwicklung beurteilen zu können, ist die Ressourcendiagnostik ebenfalls bedeutsam. Mit der Erstellung eines Ressourcennetzwerkes kann der Ratsuchende nach Ende der Hilfe dieses nutzen.   |

Quelle: Herriger 2006.

Die Gesprächspersonen der Arbeitslosen(beratungs)zentren legten kein solches Konzept zur ressourcenorientierten Beratung und Diagnostik vor. Es wird keine systematische Form der Identifikation von Ressourcen der Ratsuchenden benannt und auch nicht, in welcher Form es zu einer strukturierten Erfassung und Förderung von Ressourcen kommt. Dies liegt mitunter in der Struktur der Arbeitslosen(beratungs)zentren begründet. Ein solches Verfahren der Identifikation und Förderung von Ressourcen ist eng mit einem zeitlichen Verlauf und der Kontaktdichte verbunden. So kommen die Ratsuchenden nicht regelmäßig in die Beratung und manchmal nur dann, um kurze Fragen zu stellen. An einzelnen Standorten wird ausgesagt, dass ca. 60 % bis 80 % der Beratungen einmalige Beratungen sind und somit nur vergleichsweise wenige Ratsuchende erneut das Arbeitslosenzentrum aufsuchen. Im Rahmen der individuellen Unterstützungsleistung der Arbeitslosenzentren ist somit eine derartige Ressourcenorientierung nur schwer umsetzbar und teilweise nur punktuell möglich.

Anders ist dies hingegen bei Gruppenangeboten, welche von Personen besucht werden, die regelmäßig – meist einmal in der Woche – die Arbeitslosenzentren aufsuchen. Aufgrund des häufigen Kontakts und Austauschs, in dem sich Ratsuchende und Beratungspersonal auf diese Weise befinden, können Ressourcen erkannt und gefördert werden. Das Aktivieren und nutzbar machen von Ressourcen für die Ratsuchenden insbesondere beim Bewältigungshandeln belastender Situationen und beim Erreichen von gesetzten Zielen sind vor dem Hintergrund der Zielsetzung „Hilfe zur Selbsthilfe“ ein bedeutsames Instrument. Durch die Wahrnehmung sozialer und personaler Ressourcen und die Weiterentwicklung dieser können Ratsuchende gestärkt neue Herausforderungen meistern. In den Gruppenangeboten setzen die Beraterinnen und Berater nach eigenen Aussagen an den Stärken, Interessen und Fähigkeiten der Ratsuchenden an und

fördern diese schrittweise, ohne jedoch genauer auszuführen, wie dies gelingt. Von den Hauptakteuren der Arbeitslosen(beratungs)zentren kann eine Weiterentwicklung der Ratsuchenden beobachtet werden. Die Ratsuchenden gewinnen durch die Zugehörigkeit zur Gruppe und die Leitung einzelner Angebote deutlich an Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein und lernen ihre Talente entdecken und zu entfalten.

Grundlegendes Prinzip der Beratung ist die Freiwilligkeit. Dazu gehört, dass der Ratsuchende in alle Schritte einbezogen wird und nichts ohne dessen Zustimmung geschieht.

*„Aber natürlich ganz klar, Beherrscher des Verfahrens ist der Betroffene. Also wenn er das nicht will, dann will er es nicht. Dann nicht. Das gibt der Betroffene vor“ (Geschäftsführung Arbeitslosenzentrum).*

Keiner ist zur Beratung verpflichtet, hat sich der Ratsuchende jedoch entschlossen, sich im Arbeitslosen(beratungs)zentrum unterstützen zu lassen, so erwartet das Beratungspersonal eine gewisse Mitwirkung und Eigenbeteiligung. Ein stellvertretendes Handeln soll vermieden werden, indem die Ratsuchenden dazu angehalten werden, soweit es geht selbstständig Schritte zu unternehmen, was ebenfalls mit der Zielsetzung der Aktivierung und Stärkung eng verknüpft ist. Es liegt ein gewisses Selbstverständnis der Beraterinnen und Berater dahingehend vor, in welcher Weise die Beratung gestaltet und welche Kompetenzen hierfür notwendig sind. Vielerorts wird über den selbst gestellten Auftrag gesprochen, ehrlich und wahrheitsgetreu zu beraten, den Ratsuchenden umfassend darüber aufzuklären, was ihm zusteht und wo das Gesetz keinen Handlungsspielraum zulässt. Dies muss mit Einfühlungsvermögen, Sensibilität und Empathie geschehen. Der Umgang mit den Ratsuchenden muss respektvoll und wertschätzend sein, so die Beraterinnen und Berater.

Ein weiterer Beratungsansatz, der in vielen Arbeitslosen(beratungs)zentren als bedeutsam erachtet wurde, ist die Parteilichkeit bzw. Anwaltschaft gegenüber den Ratsuchenden. Das „hinter-einem-Stehen“ kann in vielen Arbeitslosen(beratungs)zentren als Grundbaustein der Arbeit verstanden werden. Ehrliche und vor allem gerechte Beratung steht im Vordergrund. Für eine gute und zielgerichtete Orientierung, die allein der Unterstützung des Ratsuchenden dient, muss die Beratung objektiv und neutral sein. Unvoreingenommenheit und Neutralität wird in einigen Zentren als wichtige Eigenschaft der Beraterinnen und Berater genannt. Dies schließt eine politische Orientierung nicht aus, sie darf aber nicht zu Lasten des Ratsuchenden ausgenutzt werden, beispielsweise wenn ohne gesetzliche Grundlage gegen das Jobcenter beraten werden sollte. Die Beratung muss im Interesse des Ratsuchenden durchgeführt werden und entsprechend der gesetzlichen Sachlage geschehen. Dies beinhaltet auch, dass die Ratsuchenden auch darüber aufgeklärt werden müssen, dass Entscheidungen nicht immer Unrecht sind, auch wenn es sich für die Ratsuchenden so anfühlen mag. Bei einer „feindlichen“ Stimmungslage zwischen Jobcenter und Arbeitslosen(beratungs)zentrum wäre der Ratsuchende der Leittragende – die Zielsetzungen der Arbeitslosen(beratungs)zentren wären somit verfehlt.

### Qualität in der Beratung

Qualität ist nichts, das direkt erfragt werden kann, da Qualität mehrdimensional ist. Qualität kann nicht mit einer hohen Zahl an Beratungen bzw. Ratsuchenden im Zentrum gleichgesetzt werden, was auf die Frage nach Qualitätssicherung häufig von den Gesprächspersonen verbunden mit dem Hinweis auf eine geführte Beratungsstatistik genannt wurde. Qualität bemisst sich nicht nur an dem Bedarf, der im Bereich der Beratung von arbeitslosen und von Arbeitslosigkeit bedrohten Männern und Frauen ohne Zweifel vorhanden ist. Geführte Statistiken sind hierfür ein deutlicher Indikator und belegen das Arbeiten an den Kapazitätsgrenzen. Zu viele Beratungen könnten hingegen auch als ein Indikator für qualitativ schlechte Beratung angesehen werden, wenn hierbei vermutet werden kann, dass man sich nicht ausreichend Zeit für jeden Fall nehmen könnte. Solche Statistiken können demnach keine umfangreichen Aussagen über die Beratungsqualität liefern.

*"Wann ist das Arbeitslosenzentrum erfolgreich? Wenn jetzt 100 Personen kommen, die aber alle nur ein ganz kleines "Zuckerle" bekommen und eigentlich nichts bewirkt, also ein halbstündiger Kontakt kann nichts Entscheidendes bewirken, glaube ich. Deswegen, wenn man eine zu hohe Personenzahl hätte, wäre gefährlich. Dann wären wir viel zu beliebig, da könnte man wirklich nichts machen. Oder geht es um die Anzahl der Beratungen? Auch das ist wiederum gefährlich. Da muss ich überlegen, wie viel Personal ich zur Verfügung habe und wann eine Beratung effektiv ist. Klar gibt es auch die Zweiminutenberatung für Zwischendurch. Also aber müssen wir dann die Zeiten erfassen? Wie tief müssen wir da reingehen? Und wie viel nehmen wir uns dann von der Arbeit, wenn wir das alles dokumentieren wollen? Und dann vergisst man mal einen Strich. Und wie aussagekräftig ist das dann? Also da sind wir in allen Beratungseinrichtungen immer am Denken: "Was für eine Statistik führt man da?" (Geschäftsführung Arbeitslosenzentrum).*

Wie können nun Aussagen über die Qualität getroffen werden? Um dies zu beantworten müssen verschiedene Qualitätsmerkmale herangezogen werden, die einen Orientierungsrahmen für gute Beratung darstellen. Allgemein lassen sich Qualitätsmerkmale in verschiedene Bereiche unterteilen. Für die Untersuchung der Beratungsqualität der Arbeitslosen(beratungs)zentren wird in Anlehnung an Schiersmann/Weber (2011) auf übergeordnete Merkmale ein genauer Blick geworfen, welche in weitere untergeordnete Merkmale aufgeteilt werden können. Die folgende Übersicht gibt einen Überblick darüber, in welcher Weise die zentralen Merkmale im Beratungsprozess einzuordnen sind und in welcher Weise dies in den Gesprächen thematisiert wurde.

### Überblick 6.1: Qualitätsmerkmale in der Arbeit der Arbeitslosenzentren

| Qualitätsmerkmale              |   | Erkenntnisinteresse im Gespräch   |
|--------------------------------|---|---|
| Prozessbezogene Merkmale       | Orientierung an den Ratsuchenden              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Können sich die Ratsuchenden in die Angebotsgestaltung einbringen?</li> <li>• Werden die Stärken und Fähigkeiten der Ratsuchenden in der Beratung berücksichtigt?</li> </ul>                                     |
|                                | Transparenz und Offenheit im Beratungsprozess | <ul style="list-style-type: none"> <li>• In welcher Weise wird das Vorgehen mit den Ratsuchenden besprochen und offen gelegt?</li> </ul>  |
|                                | Klärung des Anliegens und Erwartungen         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was sind die Grenzen der Beratung und wie wird das gegenüber den Ratsuchenden kommuniziert?</li> </ul>   |
|                                | Reflexion und Evaluation                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Formen von Feedback und Austausch gibt es?</li> <li>• Werden die Ratsuchenden nach der Zufriedenheit befragt?</li> </ul>  |
| Strukturelle Merkmale          | Leitbild                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existiert ein Leitbild für die Beratung?</li> <li>• Haben die Beratungszentren ein Beratungskonzept?</li> </ul>  |
|                                | Personelle und materielle Ausstattung         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Kam es im Verlauf der Förderung zu personellen Wechseln?</li> <li>• Wie viele Ehrenamtliche arbeiten neben Hauptamtlichen im Zentrum?</li> </ul>   |
|                                | Qualifikation des Personals                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Was ist der berufliche Werdegang des Personals?</li> <li>• Welche Erfahrungen in der Beratung mit Arbeitslosen hat das Beratungspersonal?</li> <li>• Welche Fortbildungen und Schulen wurden besucht?</li> </ul> |
|                                | Supervision und kollegiale Beratung           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Welche Möglichkeiten des Austauschs gibt es?</li> <li>• Wie kann mit Belastungen umgegangen werden?</li> </ul>   |
| Organisatorische Merkmale      | Öffnungszeiten                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wann wird Beratung angeboten?</li> </ul>   |
|                                | Dauer der Beratung                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie viel Zeit kann sich jedem Ratsuchenden genommen werden?</li> </ul>   |
|                                | Erreichbarkeit                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie sind die Zugangswege und Erreichbarkeit der Beratungszentren?</li> </ul>   |
| Gesellschaftsbezogene Merkmale | Informationsvermittlung                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Wie werden die Ratsuchenden über gesetzliche Rahmenbedingungen aufgeklärt?</li> </ul>  |
|                                | Soziale Teilhabe                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Existieren Angebote, welche die soziale Teilhabe der Ratsuchenden fördert?</li> </ul>  |
|                                | Lösungsorientierung                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Werden Ratsuchende im Sinne einer „Hilfe zur Selbsthilfe“ handlungsfähiger?</li> <li>• Kann die Kommunikation mit dem Jobcenter erleichtert werden?</li> </ul>   |

Quelle: IAW-Darstellung auf Grundlage von Schiersmann/Weber (2011).

Diese zentralen Merkmale beziehen sich auf das Handeln der Beraterinnen und Berater sowie auf die Organisation und Ausgestaltung der Beratung. Darüber hinaus müssen auch strukturelle Faktoren mit einbezogen werden, wie etwa die Qualifikation des Beratungspersonal sowie Qualitätsstandards und Leitlinien der Arbeitslosen(beratungs)zentren. Neben Merkmalen, welche sich explizit auf die materielle und personelle Ausstattung der Arbeitslosenzentren oder anderer Rahmenbedingungen beziehen, muss auch der gesellschaftliche Aspekt betrachtet werden, welcher den Auftrag und die Zielsetzung der Zentren der unabhängigen Beratung sowie soziale Teilhabe beinhaltet. „Dabei geht es nicht darum, dass Beratung gesellschaftliche Rahmenbedingungen verändern könnte oder diese als unumstößlich hinnimmt, sondern darum, dass sie dem Einzelfall angemessen und für die Ratsuchenden verständlich im Beratungsprozess thematisiert und reflektiert werden, um tragfähige Handlungsstrategien und Lösungsansätze zu entwickeln“ (Schiersmann/Weber 2011:14).

### *Prozessbezogene Merkmale*

Die Ausgestaltung individueller Beratung sowie der Gruppenangebote erfolgt in der Regel in Kooperation mit den Ratsuchenden. Dies beruht zum einem auf dem Prinzip der freiwilligen Teilnahme sowie auf einer gewissen Mitwirkungspflicht im Beratungsprozess. An vielen Standorten wird davon berichtet, dass insbesondere bei der Gestaltung der Gruppenangebote die Wünsche und Interessen der Ratsuchenden zugrunde gelegt werden. Dies kann ganz unterschiedlich geschehen: In Form von Fragebögen oder im gemeinsamen Austausch und Ideen-Workshops, mit der Zielsetzung, passgenaue Angebote entwickeln zu können. Wichtig ist den meisten Beraterinnen und Beratern, die Angebotsstruktur als dynamisch und veränderbar anzusehen, sodass Angebote immer entsprechend der Bedarfslage der Ratsuchenden gestaltet werden können. Der Einbezug von Ratsuchenden in die Ausgestaltung der Angebote ist für viele Akteure wichtig, doch wird gleichzeitig auch von Schwierigkeiten berichtet. So braucht es mitunter Zeit, die Ratsuchenden zu aktivieren, eigene Wünsche und Interessen zu entwickeln und zu formulieren. So bedarf es zuweilen Impulse seitens der Beraterinnen und Berater zur Ausgestaltung von Gruppenangeboten als Bestandteil der umfassenden Aktivierung der Ratsuchenden.

*„Man muss als Ideengeber fungieren. Das ist genau dieses. Es dreht sich immer wieder um den Punkt "Aktivieren". Also es braucht einfach erst mal die Impulse und die Anreize und dann kommen die Leute schon und dann werden sie auch aktiv, aber diesen ersten Schritt, den machen sie nicht selber. Zumindest nicht die, die bei uns im Treff sind bisher“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Die Orientierung an den Ratsuchenden bezieht sich nicht ausschließlich auf die Angebotsgestaltungen, sondern auch auf die Stärken und Fähigkeiten, die vor allem im Rahmen von Gruppenangeboten gefördert werden können und Entwicklungsprozesse bei den Ratsuchenden anstoßen können. Die Ratsuchenden werden dazu angehalten, möglichst viele Handlungen selbstständig und eigenverantwortlich zu unternehmen, sodass ihre Handlungsfähigkeit gestärkt und aktiviert wird. Sollte das Beratungspersonal an seine fachlichen Grenzen stoßen, und hierüber sind sich die Personen in der Regel deutlich bewusst, werden die Ratsuchenden mit ihren Anliegen an andere Fachstellen und Einrichtungen verwiesen.

*„Also, wo es deutliche Grenzen gibt, und was nämlich auch häufig vorkommt, ist ganz klar diese Finanzgeschichten. Also alles was Finanzamt, Steuererklärung, auch die Einkommenssteuererklärung vom Jobcenter, weil das sind einfach Inhalte, die wissen die Leute meist selbst nicht, und dann weiß ich es auch nicht“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

In sämtlichen Arbeitslosenzentren werden die Beratungsgespräche dokumentiert. In der Regel in Form einer Beratungsstatistik, in welcher die Anzahl der Ratsuchenden sowie die Themen der Beratung notiert werden. Dies dient den Beraterinnen und Beratern zur Reflexion durchgeführter Beratungen und stellt mancherorts ein Instrument zur Qualitätssicherung dar. Die erhobenen Daten sind meist anonym und fließen in trägerinterne Berichterstattungen ein. Nur in wenigen Arbeitslosen(beratungs)zentren werden Beratungsgespräche in Form von Akten (sei es digital oder in Papierform) dokumentiert. Der Vorteil ist sicherlich, dass hierbei bei Folgeterminen nahtlos angeknüpft werden kann oder auch in Krankheitsfällen Vertretungen einfacher durchgeführt werden können, wenn sich die Kolleginnen und Kollegen in den Fall zur Vorbereitung einlesen können, doch muss bei dieser Form der Dokumentation die Frage des Datenschutzes aufgeworfen werden. Es muss sichergestellt werden, dass die Ratsuchenden über das Anlegen der „Akten“ informiert werden und sie ihr Einverständnis zur Weitergabe geben, so wie es in der Kommunikation mit dem Jobcenter in der Regel vereinbart wird. In den meisten Arbeitslosenzentren wird keine solche fallbezogene Dokumentation durchgeführt, auch mit der Begründung, das Vertrauensverhältnis zu gefährden.

*„In einem Moment, in dem ich anfangs mitschreiben muss, muss ich vorher erklärt haben, warum ich jetzt eigentlich mitschreibe und was passiert mit den Notizen. Weil ich erkläre da irgendwas von meinen persönlichen Problemen, weil selbst Geldprobleme sind hoch persönliche Probleme oder mit irgendwas berührt, was dann hoch persönlich ist und dann fängt einer an mitschreiben“ (Vorstand Arbeitslosenzentrum).*

Ein weiteres Instrument zur Reflexion ist die Frage nach der Zufriedenheit der Ratsuchenden mit der Beratung. In den Zentren wird nur in wenigen Fällen nach einer Einschätzung und Beurteilung der Beratung gefragt, auch wenn viele sich vornehmen, dies in Zukunft systematischer zu erheben, wenn die Ratsuchenden nicht aus eigener Motivation heraus eine Rückmeldung geben. Viele Beraterinnen und Berater erkennen es als gutes Zeichen, wenn die Ratsuchenden keine weitere Beratung mehr benötigen, doch ist dieser Rückschluss auf die Qualität des Beratungsprozesses nur schwer zulässig, da dies gleichermaßen ebenfalls als ein Indiz der Unzufriedenheit gedeutet werden kann. Zur Reflexion der eigenen Praxis wäre es zu raten, einen systematischen Weg der Ermittlung von Zufriedenheit und Beurteilung zu finden.

### *Strukturelle Merkmale*

Zu den strukturellen Merkmalen ist zum einen die Beratungskonzeption zu benennen. Es wurde in der bisherigen Ausführung deutlich, dass diese auf dem Selbstverständnis der Beraterinnen und Berater sowie den Trägern beruht, in welcher Weise die Zielgruppen der Arbeitslosenzentren unterstützt werden sollen. Ein schriftliches Leitbild oder eine konkrete konzeptionelle Richtlinie kann kaum vorgelegt werden und bezieht sich in den Berichten der Akteure insbesondere von Arbeitslosenzentren in größerer Trägerschaft auf Leitbilder des Trägers im Allgemeinen. Die Festlegung kurz- und langfristiger Ziele wird an einzelnen Standorten durchaus als angestrebt beschrieben, doch erschwert die Ungewissheit über die Förderung – insbesondere bei kleinen Trägern – eine langfristige Zielsetzung, da ohne eine finanzielle Förderung Personalstellen und Beratungsumfang reduziert werden müssen.

Der Blick auf das Personal zeigte bereits, dass der Großteil der Beraterinnen und Berater über eine sozialpädagogische Qualifikation oder über jahrelange Beratungserfahrung mit der Zielgruppe verfügt. Wie Kapitel 7 zeigt, kann eine professionelle Beratung und Unterstützung durchaus auch von Ehrenamtlichen geleistet werden. Die Grundlage stellt jedoch eine gezielte Auswahl der ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern sowie deren Schulung dar.

*„Wir selber bieten hier auch Schulungen an, was jetzt gerade für Leute, die neu dazukommen. [...] Dann haben wir jetzt vor zwei Wochen eine Beistandsschulung gehabt, und das ist schon mal ein sehr guter Einstieg für jemanden, wo mit der Materie noch nicht so viel zu tun hat. Was darf ich als Beistand? Was soll ich vermeiden? Wie sieht das, sehen die ganzen Strukturen aus? Wir haben auch Grundlagen Schulungen zum SGB II schon gemacht, werden auch dieses Jahr wieder eine anbieten, und allgemein über dieses Versorgungssystem: Was ist der Unterschied zwischen ALG I und ALG II? Also die, bieten wir immer wieder Schulungen an, also drei, vier im Jahr“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

*„Also das erste ist natürlich, dass man die Leute gut schult, die hier beraten, die hier ehrenamtlich aktiv sind. Und dass man denen ein Bewusstsein für ihre Tätigkeit mitgibt. Mal ein Bewusstsein, oder dass die auch ein Bewusstsein für die Situation der Erwerbslosen haben, aber auch ein Bewusstsein für die Situation auf dem Jobcenter, und die Rechts- ja nicht mal die Rechtslage gut kennen, aber einigermaßen gut geschult sind [...]. Man kann nicht jeden auf das Jobcenter mitschicken, und dann jetzt denkt er müsste Rächer spielen. Also die gute Schulung der Ehrenamtlichen ist ganz wichtig. Und auch mit denen immer wieder reden“ (Vorstand Arbeitslosenzentrum).*

Es ist wichtig, dass die Ehrenamtlichen sich an vorgegebene Beratungsstandards halten und somit gute und lösungsorientierte Beratung gewährleisten können. Es gilt diesen Prozess seitens der hauptamtlichen Mitarbeitenden der Arbeitslosen(beratungs)zentren zu begleiten und zu evaluieren. Gemeinsame Team- und Fallbesprechungen gehören hierbei dazu, was jedoch durch die stellenweise hohe Fluktuation erschwert werden kann. Auch das hauptamtliche Personal muss sich regelmäßig fortbilden, was der Anspruch in allen Arbeitslosenzentren im Rahmen der Qualitätssicherung ist. Doch zeigt sich, dass Schulungen eine finanzielle Belastung darstellen können und zeitliche Ressourcen binden, die nicht immer verfügbar sind. Für eine kompetente Beratung ist Fachwissen elementar. Aus diesem Grund kooperieren einige Arbeitslosen(beratungs)zentren mit Rechtsanwälten, um sich bei unklaren Fragen Rat zu holen oder über Veränderungen der Rechtslage aufklären zu lassen. Dies findet teilweise auch in Kooperation mit dem Jobcenter statt. Mehrheitlich bestätigen die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Jobcenter eine fachliche Kompetenz für die Beratung. Häufig tauscht sich das Beratungspersonal intern bei fachlichen und fallbezogenen Fragen aus. Dies geschieht nicht immer in Form eines institutionellen Austauschs (Supervision, Teambesprechungen), sondern findet häufig auf informelle Weise statt.

### *Organisatorische Merkmale*

Die Art und Weise, in welcher die Beratungen organisiert sind, kann Aufschluss über die Qualität der Beratung geben. Ein wichtiger Aspekt sind hierbei die Öffnungszeiten und somit die Möglichkeiten für die Ratsuchenden, die Beratung in Form von individueller Unterstützung oder Gruppenangeboten wahrzunehmen. In der Regel haben die Arbeitslosenzentren konkrete Beratungszeiten und stehen nicht jederzeit als Ansprechperson zur Verfügung. So gibt es feste Beratungstage und Beratungszeiten – sei es als offene Sprechstunden oder nach Terminvereinbarung. Durch die Landesförderung, so wird von den Gesprächspersonen überwiegend berichtet,

konnten die Öffnungszeiten ausgebaut werden. Das Engagement der Beraterinnen und Berater ist allorts sehr hoch, sodass auch nach den offiziellen Öffnungszeiten Beratungstermine vergeben werden und somit dringende „Fälle“ auch außerhalb der Sprechzeiten beraten und unterstützt werden.

Der Beratungsumfang wird in der Regel mit einer Stunde benannt und die Beratungstermine häufig im Stundentakt vergeben. Wenn Beratungen in kürzerer Zeit abgeschlossen werden, können bis zum nächsten Termin auch spontan Beratungsgespräche angenommen und durchgeführt werden, so wird in vielen Arbeitslosen(beratungs)zentren berichtet. Nicht an jedem Standort werden Termine vergeben. So arbeiten manche Beraterinnen und Berater ausschließlich mit offenen Sprechstunden – der Zeitumfang der Beratung kann dann auch stark nach Intensität und Komplexität variieren. Die Ansichten über die Notwendigkeit der Terminvergabe sind teilweise sehr unterschiedlich.

*„Genau das geht eben nicht. Also mit einer Terminvergabe funktioniert nicht, weil manche kommen gerade direkt vom Jobcenter, weil die sie geschickt haben, die anderen gehört, haben den Flyer in der Hand: hier gibt's was. Das geht nicht mit Terminierungen“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

*„Wir hatten vorher unbegrenzte Beratung, ohne Zeitbegrenzung und wir haben jetzt gesagt, wir sagen den Leuten, eine Stunde, danach machen wir einen neuen Termin, weil, wir können dann nicht mehr. Wir haben manchmal Leute, die so fürchterliche Sachen erzählen und gar nicht mehr aufhören können, kein Ende mehr finden und schimpfen und tun. Wir sagen dann, wir haben Verständnis dafür, aber nach einer Stunde brauchen wir einfach eine Pause. Und dann machen wir einen neuen Termin und gucken, was wir weiter machen können. Und das hilft uns ungemein“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Die meisten Arbeitslosenzentren haben kein ausgewiesenes Qualitätsmanagement für die Beratung. An einzelnen Standorten ist ein Handbuch in Planung oder im Entwicklungsprozess. Standortübergreifend kann jedoch nicht davon gesprochen werden, dass ein systematisches Qualitätsmanagement vorliegt. Im Rahmen von internen Berichterstattungen sowie regelmäßigen Arbeits- und Teambesprechungen wird versucht, die Qualität in der Beratung sicher zu stellen. Es ist wichtig, dass den Beraterinnen und Beratern Räume zur Reflexion zu Verfügung stehen, damit sie ihr eigenes professionelles Handeln beleuchten und verbessern können.

### *Gesellschaftsbezogene Merkmale*

Die Wissens- und Informationsvermittlung ist in den meisten Beratungen zentraler Bestandteil. Häufig berichten die Gesprächspersonen davon, dass die Ratsuchenden Schwierigkeiten haben, Bescheide und Schreiben der Jobcenter und anderer Behörden zu verstehen und nachzuvollziehen, was nicht zuletzt den sprachlichen Defiziten einiger Ratsuchender geschuldet ist. Das Beratungspersonal sieht es als seinen Auftrag, Bescheide zu erklären und die Prozesse im Jobcenter transparent zu machen. Viele Ratsuchende, so wird geschildert, wissen nicht, was ihnen eigentlich zustünde. Dies zu verdeutlichen ist Gegenstand der Beratung. Seitens der Jobcenter konnte an einzelnen Standorten bereits beobachtet werden, dass die Ratsuchenden sich mit weniger Rückfragen an das Jobcenter wenden, was zu großen Teilen der Arbeit der Arbeitslosen(beratungs)zentren zugetragen wird.

Insbesondere die Gruppenangebote und Freizeitaktivitäten haben eine zentrale Bedeutung bei der gesellschaftlichen Integration der Ratsuchenden. Durch Ausflüge, lokale Veranstaltungen und Kooperationen mit Kulturstätten in der Region erhalten die Ratsuchenden die Möglichkeiten, am gesellschaftlichen Leben zu partizipieren. Die Gruppe und soziale Kontakte können Stabilität und Rückhalt bieten. Nicht selten entwickeln sich zwischen den Ratsuchenden Freundschaften, die sich auch außerhalb der Veranstaltungen der Arbeitslosen(beratungs)zentren verabreden und Zeit miteinander verbringen. Somit ist dies eine gute und niederschwellige Möglichkeit, der Isolation und Einsamkeit einzelner Ratsuchende zu begegnen, was auch einen deutlich positiven Effekt auf die psychische Gesundheit der Ratsuchenden haben kann.

### **Fazit zur Beratungsqualität**

Qualität muss prozesshaft verstanden werden. Qualität ist „immer eingebunden in einen dynamischen Prozess und im Sinne von Qualitätsentwicklung zu verstehen. Qualitätsentwicklung ist eine Aufgabe, an der die professionellen Beraterinnen und Berater, die Beratung anbietenden Organisationen sowie die relevanten politischen Akteure beteiligt sind und die sich am Nutzen und den Anforderungen der Ratsuchenden ausrichten muss“ (Schiersmann/Weber 2011:12). Qualität muss demnach regelmäßig überprüft und die Ergebnisse konsequent in die bisherige Praxis überführt werden. Eine Form der Qualitätssicherung stellt die Dokumentation in Form von Berichterstattungen dar sowie jegliche andere Arten der Reflexion und Evaluation. Aussagen über die Wirkung der Beratung fallen allen Arbeitslosen(beratungs)zentren schwer, da viele der Ratsuchenden nach Abschluss der Beratung die Zentren nicht mehr aufsuchen. Der Verbleib der Ratsuchenden kann somit nicht erfasst oder nachverfolgt werden.

## 7 Das Ehrenamt

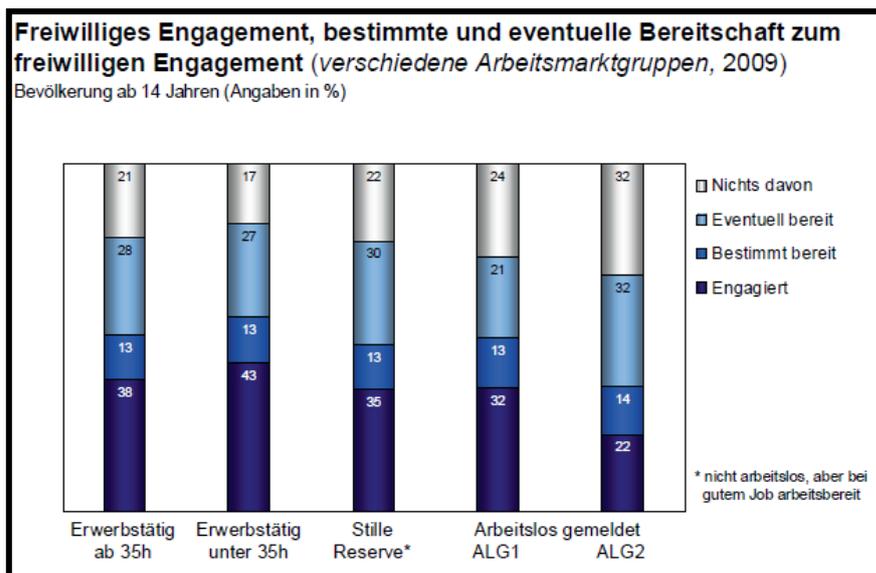
Alle geförderten Arbeitslosen(beratungs)zentren setzen auf die Hilfe von ehrenamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, um die hauptamtlich Beschäftigten zu unterstützen und auch zu entlasten. Dabei sind sowohl hinsichtlich Art und Intensität des Einsatzes als auch bezüglich des persönlichen Hintergrunds der Ehrenamtlichen und der ausgeübten Tätigkeiten deutliche Unterschiede zwischen den Zentren zu erkennen. Dies gilt auch für die mit dem Ehrenamt verfolgten Zielsetzungen: So stellt für einige der Zentren die ehrenamtliche Tätigkeit der Ratsuchenden einen Teil ihres Ansatzes zur (Wieder)Eingliederung in den regulären Arbeitsmarkt dar. Andere Zentren wiederum sehen das ehrenamtliche Engagement als Möglichkeit der gesellschaftlichen Teilhabe, indem es den Ratsuchenden eine Beschäftigung jenseits der Erwerbsarbeit bietet. Hinter beiden Ansätzen steht die Annahme, dass durch ein ehrenamtliches Engagement nicht nur die Tagesstruktur gefördert wird, sondern auch zu einer Stärkung des Selbstbewusstseins und der Persönlichkeit beiträgt, indem der ehrenamtliche Helfer bzw. die ehrenamtliche Helferin Wertschätzung und Anerkennung erfahren.

Themenschwerpunkt dieses Kapitels bilden somit die ehrenamtlichen Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen und die subjektive Bedeutung dieser ehrenamtlichen Tätigkeiten. Gleichzeitig soll der Effekt einer ehrenamtlichen Tätigkeit für die Ratsuchenden thematisiert und die Frage aufgeworfen werden, welchen Beitrag diese Beschäftigungsform für eine (Wieder)Eingliederung in den Arbeitsmarkt leisten kann.

### 7.1 Wer übt in den Arbeitslosen(beratungs)zentren ein Ehrenamt aus?

Erwerbslose Personen engagieren sich im Vergleich zu Nichterwerbslosen weniger, so wird es im Bericht des Bundestages zum Bürgerschaftlichen Engagement 2002 dargelegt sowie im Freiwilligensurvey 2009 bestätigt. „Die aktuelle Position im Erwerbsleben – ob jemand erwerbstätig oder arbeitslos ist – wirkt sich in starkem Maße auf das bürgerschaftliche Engagement aus. Auffallend ist der enge Zusammenhang zwischen der Erwerbstätigkeit und dem Umfang und der Intensität des Engagements. Was den Umfang des bürgerschaftlichen Engagements angeht, so gilt generell, dass die Engagementquoten von Erwerbstätigen höher sind als die von Nichterwerbstätigen“ (Deutscher Bundestag 2002: 202). Der Freiwilligensurvey 2009 legt jedoch dar, dass das Engagement von arbeitslosen Personen in den Jahren 1999 bis 2005 gestiegen ist und auch das Engagementpotenzial hoch sei. Es wird auch dargelegt, dass im Zuge der Hartz-IV Reformen sich die Einstellung und Motivation zum freiwilligen Engagement verändert habe: „Mit der stärkeren Einbeziehung von Arbeitslosen in den Arbeitsmarkt im Zuge der Hartz-Reformen wurde in gewissem Maße das Zeitpotenzial für freiwilliges Engagement verringert, teils auch die Motivation. Bei Hartz-IV-Empfängerinnen und -Empfängern ist der Einbezug in die Zivilgesellschaft niedrig, ganz besonders bei einfach gebildeten. Dennoch gibt es auch bei Bezieherinnen und Beziehern von Arbeitslosengeld II viel Engagementpotenzial“ (BMFSFJ 2010: 22).

Abbildung 7.1: Freiwilliges Engagement



Quelle: BMFSFJ (2010): Freiwilligensurvey 2009: 22.

Dieses Engagementpotenzial von Arbeitslosen ist auch in den meisten Arbeitslosenzentren festzustellen. Viele der Ehrenamtlichen sind selbst Ratsuchende und somit von Arbeitslosigkeit betroffen. Dabei ist zu beobachten, dass sich unter den Ratsuchenden deutlich mehr Männer als Frauen ehrenamtlich engagieren. Die Männer sind meist zwischen 45 und 60 Jahre alt und oftmals aufgrund mehrerer Vermittlungshemmnisse seit längerer Zeit arbeitslos oder erwerbsunfähig. Ein ausgeglichenes Geschlechterverhältnis oder eine weibliche Dominanz ist eher selten vorzufinden.

Die Anzahl der ehrenamtlich tätigen Ratsuchenden variiert zwischen den einzelnen Zentren und bewegt sich zwischen fünf bis zwölf Personen. Eine genaue Angabe ist nicht möglich, da insbesondere in den Arbeitslosenzentren, die in eine größere Trägerstruktur eingebunden sind, die Ehrenamtlichen auch in anderen Bereichen tätig und die Übergänge zum Arbeitslosenzentrum somit fließend sind. Dass es unter den Ratsuchenden einen festen Stamm gibt, der bereits seit längerer Zeit bzw. mehreren Jahren Tätigkeiten ehrenamtlich ausübt, stellt eher die Ausnahme dar. Vielmehr wird von einer Fluktuation unter den ehrenamtlich tätigen Ratsuchenden berichtet, die einige Zentren auf eine mangelnde Verlässlichkeit zurückführen, in Einzelfällen aber auch durch die Aufnahme einer neuen Erwerbstätigkeit bedingt ist.

Neben den Ratsuchenden sind in einigen Arbeitslosen(beratungs)zentren zugleich auch Ehrenamtliche anzutreffen, die selbst nicht von Arbeitslosigkeit betroffen sind, es meist auch nie waren, teils noch berufstätig oder bereits verrentet sind. Das Spektrum des beruflichen Hintergrunds ist bei diesen Personen breit und reicht von sozialpädagogisch bis hin zu kaufmännisch ausgerichteten Berufen. Auch bei dieser Gruppe engagieren sich Männer deutlich häufiger als Frauen und auch die Altersstruktur ist ähnlich wie bei den Ratsuchenden. Dieser Personenkreis zählt zu dem festen Stamm der Ehrenamtlichen, Fluktuationen kommen eher selten vor. Während es sich bei diesem Personenkreis in Arbeitslosen(beratungs)zentren, die als kleiner Verein organisiert sind, überwiegend um deren Vorstände, Geschäftsführungen, Kassenwarte etc. mit

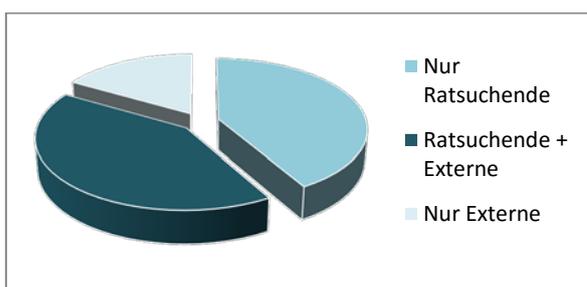
teils gewerkschaftlichem Hintergrund handelt, sind es in Arbeitslosen(beratungs)zentren, die in eine größere Trägerstruktur eingebunden sind, engagierte Privatpersonen.

In zwei der zwölf geförderten Arbeitslosen(beratungs)zentren sind Ratsuchende nicht als Ehrenamtliche tätig. Hier engagieren sich überwiegend ältere Personen, die sich im Ruhestand befinden, selbst nie von Arbeitslosigkeit betroffen waren und vom beruflichen Hintergrund eine heterogene Gruppe bilden. Neben Verwaltungsangestellten findet man u.a. Juristen, Geschäftsführer und Psychotherapeuten. In Bezug auf das Geschlecht ist bei dieser Gruppe ein ausgewogenes Verhältnis festzustellen. Meist üben die Personen das Ehrenamt auch schon seit längerer Zeit aus, in einem Fall sind es sogar schon über zehn Jahre.

Im Folgenden wird diese Personengruppe, die in einem Arbeitslosenzentrum ehrenamtlich tätig ist, selbst aber nicht von Arbeitslosigkeit betroffen und auch nicht Vorstand oder Mitglied ist, als „externe Ehrenamtliche“ bzw. „externe Personen“ bezeichnet, um sie von den ehrenamtlich tätigen Ratsuchenden unterscheiden zu können. Der Einsatz dieser externen Personen als Ehrenamtliche wird von einigen Zentren auch damit begründet, dass die von Arbeitslosigkeit betroffenen Ratsuchenden auf diese Weise einen Kontakt zur „Außenwelt“ (*Beratungspersonal*) erhalten.

Im Hinblick auf die Zusammensetzung der ehrenamtlich Mitarbeitenden lassen sich zusammenfassend somit drei Typen von Arbeitslosen(beratungs)zentren unterscheiden: Gleichmaßen vertreten sind Arbeitslosenzentren, in denen ausschließlich Ratsuchende ehrenamtlich tätig sind, und Arbeitslosenzentren, in denen sowohl Ratsuchende als auch externe Personen ein Ehrenamt ausüben. Bei diesem zweiten Typus überwiegt jedoch die Anzahl der ehrenamtlichen Ratsuchenden. Die Konstellation, dass ausschließlich externe Personen sich ehrenamtlich in einem Arbeitslosenzentrum engagieren, ist hingegen eher eine Ausnahme, wie auch der folgenden Abbildung zu entnehmen ist.

**Abbildung 7.2: Zusammensetzung der ehrenamtlichen Mitarbeitenden**



Quelle: IAW-Darstellung.

Die Rekrutierung externer Ehrenamtlicher wird von einigen Arbeitslosenzentren als sehr schwierig betrachtet. Dies hängt nach Ansicht der Zentren unter anderem mit dem nachlassenden Interesse der Gesellschaft an dem Thema Arbeitslosigkeit zusammen sowie mit der oftmals angeführten Begründung, dass Arbeitslosigkeit als persönliches Verschulden begriffen wird. Als weiterer Grund wird das starke Engagement für Geflüchtete genannt. So haben die Arbeitslosenzentren im Rahmen ihrer Akquisebemühungen die Erfahrung gemacht, dass es unter der Bevölkerung wesentlich begehrt ist, sich um Flüchtlingsgruppen als um arbeitslose Menschen zu kümmern. Ein Jobcenter spricht in diesem Zusammenhang von „*einem kleinen Verdrängungsprozess*“, der zu beobachten ist.

## 7.2 Zugangswege und Motivation

Die konkreten Anlässe und Beweggründe, die dazu geführt haben, sich ehrenamtlich im Arbeitslosen(beratungs)zentrum zu engagieren, lassen sich für die beiden Gruppen „Ratsuchende“ und „externe Ehrenamtliche“ jeweils wie folgt zusammenfassen:

### *Ratsuchende*

Bei den Ratsuchenden erfolgt der Zugang mehrheitlich über eine persönliche Ansprache, gefolgt von Veranstaltungen, Hinweise durch das Jobcenter oder über die Medien.

*Persönliche Ansprache:* In den meisten Fällen werden die Ratsuchenden vom Beratungspersonal gezielt angesprochen, ob sich diese nicht ehrenamtlich engagieren wollen. Einige Arbeitslosenzentren weisen in diesem Zusammenhang darauf hin, dass diese Ansprache erst nach einiger Zeit erfolgt, da sich zunächst ein beiderseitiges Vertrauensverhältnis aufbauen muss. Dass Ratsuchende von anderen Ratsuchenden angesprochen werden, die bereits ehrenamtlich tätig sind, kommt in Einzelfällen vor. Häufiger anzutreffen ist hingegen, dass Ratsuchende das Beratungspersonal direkt danach fragen, ob es die Möglichkeit einer ehrenamtlichen Beschäftigung gibt. Oftmals haben die Ratsuchenden zuvor beim Träger des Arbeitslosenzentrums an einer Maßnahme teilgenommen wie zum Beispiel einer Arbeitsgelegenheit (1-Euro-Job) oder haben bereits Angebote des Arbeitslosenzentrums genutzt. So wird unter anderem auch davon berichtet, dass die regelmäßige Teilnahme an Gruppenangeboten häufig dazu geführt hat, dass die Ratsuchenden sich mit eigenen Ideen in die Ausgestaltung einbringen wollen.

*Veranstaltungen des Arbeitslosen(beratungs)zentrums:* Für wenige Ratsuchende sind Veranstaltungen oder Seminare Auslöser für eine ehrenamtliche Tätigkeit. Dennoch berichten einige Ratsuchende, dass sie durch den Besuch einer Veranstaltung auf das Arbeitslosen(beratungs)zentrum aufmerksam geworden sind und sich motiviert fühlten, sich ehrenamtlich im Zentrum zu engagieren.

*Hinweis durch das Jobcenter:* Einige Ratsuchende finden den Zugang zum Ehrenamt über das Jobcenter. So wurde eine ratsuchende Person, die eine Beschäftigung suchte, aber nicht mehr auf den Arbeitsmarkt vermittelbar war, vom zuständigen Jobcenter auf die Möglichkeit einer ehrenamtlichen Tätigkeit im Arbeitslosen(beratungs)zentrum hingewiesen.

*Medien/Homepage:* Einige Ratsuchende haben durch Anzeigen in Zeitungen oder über die Homepage des Arbeitslosenzentrums bzw. des Trägers von der Möglichkeit der Ausübung eines Ehrenamtes im Arbeitslosenzentrum erfahren, fanden diese Idee interessant und haben sich zur Mitarbeit entschieden.

Die Beweggründe, die für Ratsuchende ausschlaggebend für eine ehrenamtliche Tätigkeit sind, sind vielschichtig, teils intrinsisch motiviert und zudem auch mit dem Wunsch nach einer sinnvollen Aufgabe verbunden, um Anerkennung und Wertschätzung zu erfahren.

Für viele Ratsuchende stellt die ehrenamtliche Tätigkeit eine regelmäßige Beschäftigung im Arbeitslosen(beratungs)zentrum dar, die Tages- und Zeitabläufe strukturiert, Kontakt- und Austauschmöglichkeiten bietet und als abwechslungsreich wahrgenommen wird und zudem auch Spaß und Freude macht. So nennt eine ratsuchende Person als persönlichen Beweggrund das Gefühl eine Funktion zu haben, anstatt nur zu Hause zu sein und der Gefahr ausgesetzt zu sein, „zu vereinsamen und zu verblöden“ (Ratsuchender). In einigen Fällen führen die Ratsuchenden

auch an, dass sie ihre Erfahrungen aus dem Berufsleben an andere Personen weitergeben möchten und daher das Ehrenamt gewählt haben. Andere wiederum wollen dem Arbeitslosenzentrum „wieder etwas zurückgeben“ (*Ratsuchende*). Teils wird das ehrenamtliche Engagement auch mit der eigenen Warmherzigkeit und Menschlichkeit begründet. Oftmals wird in diesen Zusammenhängen auch darauf hingewiesen, dass die Hilfe für Mitmenschen zugleich auch Befriedigung schafft und als Lebensstütze dient. Manche Ratsuchenden erhoffen sich wiederum über das Ehrenamt neue Fähigkeiten und Kenntnisse anzueignen, die ihnen eventuell auch bei der Suche nach einer neuen Erwerbstätigkeit hilfreich sein könnten. Durch die Nutzung der Infrastruktur des Arbeitslosen(beratungs)zentrums, den Zugriff auf Computer und Technik kann intensiv nach Arbeitsstellen recherchiert werden. Im Einzelfall wird das Ehrenamt auch als Überbrückung bis zur Aufnahme einer neuen Erwerbstätigkeit gesehen. Sobald eine Beschäftigungsaufnahme erfolgt, werde das Ehrenamt auch nicht weiter ausgeübt, so die Argumentation einiger Ratsuchenden.

### Externe Ehrenamtliche

Der Zugang zum Ehrenamt erfolgt bei den externen Ehrenamtlichen schwerpunktmäßig über die persönliche Ansprache oder über verschiedene Medien.

**Persönliche Ansprache:** Auch bei den externen Ehrenamtlichen sind die meisten durch persönliche Ansprache beispielsweise durch die Geschäftsführung oder den Vorstand zum Engagement gekommen.

**Medien/Homepage:** Wie bei den Ratsuchenden sind einige der externen Ehrenamtlichen durch eine Anzeige in Zeitungen, auf der Homepage des Zentrums oder in Gemeinde- bzw. Kirchenblättern auf die Situation von Arbeitslosen aufmerksam geworden und entschieden sich, die Arbeit der Zentren zu unterstützen.

Sonstige Anlässe sind bei dieser Gruppe noch Veranstaltungen der Arbeitslosenzentren und sogenannte Ehrenamtsbörsen/-messen, wo sich das Arbeitslosenzentrum und dessen Träger vorstellen. Interessenten können sich über die Tätigkeitsfelder informieren und erhalten zum Teil auch die Möglichkeit in die Tätigkeit „rein zu schnuppern“ (*Projektleitung Arbeitslosenzentrum*).

Die Motivation zum Ehrenamt ist bei der Mehrzahl der externen Ehrenamtlichen auf eine veränderte biografische Lage zurückzuführen, da sich die meisten Personen teils schon seit längerer Zeit im Ruhestand befinden. Die Suche nach einer Neuorientierung, nach einer neuen Aufgabe und einer sinnvollen Gestaltung des neuen Lebensabschnitts bilden bei dieser Gruppe die Hauptmotive für ein ehrenamtliches Engagement in den Arbeitslosen(beratungs)zentren. So sprach eine ehrenamtliche Person davon, dass sie „die leere Zeit mit einer sinnvollen Tätigkeit füllen“ (*externe ehrenamtliche Person*) möchte. Eine weitere Motivlage besteht darin, gesellschaftspolitisch aktiv zu werden und einen Beitrag zur Änderung der Situation von arbeitslosen Menschen zu leisten. Oftmals wird dieser Beweggrund auch damit begründet, dass man den Betroffenen zur Seite stehen will, indem man deren Ängste und Schwächen ernst nimmt und sie dabei unterstützt, „sich selbst aus dem Sumpf zu ziehen“ (*externe ehrenamtliche Person*).

### 7.3 Tätigkeitsfelder

Die Tätigkeiten und Aufgabenbereiche sind vielfältig und unterscheiden sich in den einzelnen Arbeitslosen(beratungs)zentren, auch bedingt dadurch, welcher Personenkreis – Ratsuchende oder externe Personen – die Tätigkeiten ausübt.

Externe Ehrenamtliche sind überwiegend in der Antragstellung/-beratung tätig, indem sie Hilfestellung beim Ausfüllen der Formulare leisten und Anschreiben kontrollieren, sowie in der Beratung zum SGB II, zu Rentenangelegenheit oder zur Lebenshilfe. Vereinzelt unterstützen sie auch die Ratsuchenden bei deren Bemühungen im Hinblick auf eine Integration in den Arbeitsmarkt, indem sie die Ratsuchenden bei den Bewerbungsbemühungen und der Stellensuche Hilfestellung leisten und Vorstellungsgespräche mit ihnen proben. In einem Fall findet in diesem Zusammenhang auch eine Nachbetreuung der in Arbeit vermittelten Personen durch den externen Ehrenamtlichen statt. Weitere Tätigkeitsfelder sind die Unterstützung bei Seminaren und Veranstaltungen sowie das Anbieten sportlicher oder kultureller Aktivitäten

Ratsuchende unterstützen im Rahmen ihres Ehrenamtes häufig die hauptamtlichen Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter bei der Planung, Gestaltung und Durchführung von Gruppenangeboten und Veranstaltungen. Bei den Gruppenangeboten handelt es sich unter anderem um sogenannte Kreativtreffs, Spielenachmittage oder Reparaturtreffs, aber auch um gemeinsame Frühstücks- oder Mittagessensrunden. In einigen Zentren liegt die Organisation und Durchführung dieser Angebote ausschließlich in den Händen der Ratsuchenden. Es gibt feste Zuständigkeiten beispielsweise für den Einkauf der Lebensmittel oder das Herrichten des Bastelmaterials. Meist werden die Ratsuchenden auch schon im Vorfeld in die Entwicklung der Angebote einbezogen und können so entsprechend ihren Neigungen und Fähigkeiten Einfluss auf die Ausgestaltung der Angebote nehmen, wodurch eine stärkere Identifizierung mit der Tätigkeit und auch ein Verantwortungsgefühl entstehen. Eine mehrjährige alleinige Verantwortung für einen bestimmten Bereich birgt aber auch die Gefahr, dass sich die Person als etwas Besseres fühlt und eine Art „Machtgefühl“ (*Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum*) entwickelt. Um dieser Gefahr vorzubeugen, spricht ein Arbeitslosenzentrum die Empfehlung aus, die Verantwortung auf mehrere Schultern zu verteilen. Zudem wird beobachtet, dass es nicht immer die gleichen Ehrenamtlichen sind, die sich engagieren und mitunter das hauptamtliche Personal zur Mithilfe verstärkt animieren muss.

Ein weiterer Schwerpunkt bildet die Unterstützung bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen. In fast allen Arbeitslosen(beratungs)zentren in denen Ratsuchende ehrenamtlich tätig sind, unterstützen diese andere Ratsuchende bei deren Bewerbungsbemühungen. Dies umfasst meist die Hilfestellung bei der Erstellung des Lebenslaufs und des Bewerbungsanschreibens am Computer. Ein Ratsuchender weist in diesem Zusammenhang explizit darauf hin, dass die Unterstützung im Vordergrund steht und es nicht darum geht, dass der Ehrenamtliche die Bewerbung für den hilfeschenden Ratsuchenden schreibt. Dies wird von ihm als falscher Ansatz bezeichnet, vielmehr soll der Hilfeschende zunächst einen eigenen Entwurf anfertigen, der dann besprochen und ggf. verbessert wird. Ob dies aus eigener Überzeugung erfolgt oder das Resultat einer Anleitung durch das Beratungspersonal ist, bleibt offen. In einigen Fällen finden diese Aktivitäten auch im Rahmen sogenannter PC-Gruppen oder PC-Treffs statt. Dies bedeutet, dass die ehrenamtlichen Ratsuchenden in sogenannter Personalunion für den PC-Treff und die Bewer-

bungsaktivitäten zuständig sind. Weitere Tätigkeitsbereiche umfassen Unterstützung beim Ausfüllen von Anträgen, Büroarbeit, Aktualisierung der Homepage sowie Kontakt zu Kooperationspartnern.

In nur wenigen Fällen begleiten ehrenamtliche Ratsuchende andere Ratsuchende zu Behördenterminen oder auf das Jobcenter. Dies gilt auch für die Gruppe der externen Ehrenamtlichen. Im Allgemeinen gehört der Kontakt zum Jobcenter in Form einer fallbezogenen Zusammenarbeit weniger bis gar nicht zum Aufgabenspektrum der ehrenamtlich Mitarbeitenden. Wenn Ratsuchende oder externe Ehrenamtliche Personen bei Behördengängen oder auf das Jobcenter begleiten, so sehen sie ihre Funktion in den meisten Fällen in der eines Zeugen und nicht als Diskutant. Durch die Anwesenheit einer dritten Person soll ein respektvoller Umgang sowohl seitens des Mitarbeitenden des Jobcenters als auch der begleitenden Person sichergestellt werden. Externe Ehrenamtliche berichten, dass sie die Erfahrung gemacht haben, dass Gespräche mit Begleitung in der Regel freundlicher und konfliktfreier verlaufen und Sachverhalte im Vorfeld geklärt werden konnten, ohne dass es zu einem Widerspruch kam. Dieser Eindruck wird im Großen und Ganzen auch von den Jobcentern geteilt, allerdings geben einige zu Bedenken, dass ehrenamtliche Beistände die Ratsuchenden im Zweifelsfall eher dazu ermutigen, nochmals einen Widerspruch einzulegen, um den Sachverhalt erneut zu prüfen und gegebenenfalls einen Fehler aufzudecken.

Einige Zentren sind dabei sogenannte Behördenpaten einzurichten, verweisen aber auf die Schwierigkeit geeignete Personen zu finden. Wenn Ratsuchende diese Aufgabe erfüllen sollen, so wird nicht nur seitens der Jobcenter, sondern auch seitens der Arbeitslosenzentren teilweise die Sorge geäußert, dass die Ehrenamtlichen, welche ebenfalls im SGB II-Bezug stehen, eigene Erlebnisse mit dem Jobcenter in die ehrenamtliche Tätigkeit einfließen lassen könnten und sich dadurch das Verhältnis zwischen dem Jobcenter und dem Ratsuchenden verschlechtern könnte. Oftmals spielen bei dieser Personengruppe Emotionen eine große Rolle und ein sachlicher Bezug scheint nicht möglich zu sein. Aus diesem Grund kann nicht jeder Ratsuchende in die ehrenamtliche Beschäftigung aufgenommen werden, sondern muss nach den Gesichtspunkten der Neutralität und Objektivität ausgewählt werden.

*„Man kann nicht jeden auf das Jobcenter mitschicken und dann jetzt denkt, er müsste Rächer spielen. Also die gute Schulung der Ehrenamtlichen ist ganz wichtig. Und auch mit denen immer wieder reden“ (Projektleitung Arbeitslosenzentrum).*

Doch auch bezogen auf die Gruppe der externen Ehrenamtlichen ist es mühsam, geeignete Personen zu finden. Zum einen scheint es wenig attraktiv zu sein, als Begleitperson für arbeitslose Menschen zu fungieren. Zum anderen sollte die Person über Erfahrungen im Umgang mit Menschen und Behörden verfügen, fachliche Kompetenzen mitbringen und insbesondere gegenüber dem Jobcenter eine wertneutrale Haltung einnehmen. Neben der Rekrutierung geeigneter Personen für das Amt eines Behördenpaten berichten einige Arbeitslosenzentren auch davon, dass sie ehrenamtliche Paten gefunden haben, diese aber nicht so häufig frequentiert werden. Was unter anderem darauf zurückzuführen ist, dass sich die Ratsuchenden eine Begleitung durch einen Ehrenamtlichen nicht vorstellen können:

*„Vielleicht ist es einfach die Hilfe, die ein bisschen weniger attraktiv ist, weil bei der Hilfe von so einem Profi von der Beratungsstelle, die kann ich mir eher vorstellen noch dann in Anspruch zu nehmen, als dass mich da jetzt so eine ehrenamtliche Privatperson bei solchen*

*sensiblen Dingen wie Ämtergänge teilweise begleitet“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Unabhängig davon wer das Ehrenamt ausübt, zeigt sich, dass bei Beginn des ehrenamtlichen Engagements die Einarbeitung und Begleitung unterschiedlich ausfällt, teils hängt dies mit der ausgeübten Tätigkeit zusammen, teils mit den Erfahrungen, die die jeweilige Person mitbringt. So gibt es Arbeitslosen(beratungs)zentren, in denen die Ehrenamtlichen in ihre Tätigkeiten durch das Beratungspersonal oder andere Ehrenamtliche eingeführt werden, in anderen Zentren ist hingegen eine enge Begleitung weniger zu finden. So berichtet beispielsweise ein Ehrenamtlicher, der sich in der Küche engagiert, dass es bei ihm keine Einarbeitung gegeben habe, vielmehr galt das Prinzip „*learning by doing*“ (Ehrenamtlicher). Eine andere Person brachte bereits PC-Kenntnisse mit und hier hieß es dann einfach „*mach mal*“ (Ehrenamtlicher). Ehrenamtliche, die in der Antragsstellung und -beratung tätig sind, berichten wiederum, dass sie eine intensive Einarbeitung erfahren und auch an Schulungen teilgenommen hätten. Die Ausführungen der Ehrenamtlichen machen deutlich, dass die Bedeutsamkeit einer guten Begleitung und dessen Konzeption nicht unterschätzt werden darf: „Zu den Rahmenbedingungen eines ‚Begleitungsprozesses‘ gehört die Verfügbarkeit von Koordinatoren für die fachliche Einarbeitung der neuen Freiwilligen und von Ansprechpartnern für den Fall, dass sich Schwierigkeiten ergeben. Von hoher Bedeutung sind auch die Etablierung einer Anerkennungskultur, die Definition von Mitbestimmungsrechten, die Organisation von Qualifizierungsmöglichkeiten, ein Versicherungsschutz sowie je nach Bedarf, eine materielle Aufwandsentschädigung“ (Schulz 2010:35). Die Fallstudien zeigen allerdings, dass ein gezielter Austausch von Ehrenamtlichen und hauptamtlichen Mitarbeitenden nur in wenigen Arbeitslosen(beratungs)zentren stattfindet. Als Begründung wird die teilweise hohe Fluktuation von ehrenamtlichen Mitarbeitenden angeführt, sodass Aufwand und Ertrag bei dem Einsatz der Einarbeitung und der Weiterbildung berücksichtigt werden müssen. Die Förderung von Kompetenzen durch Weiterbildungen von verlässlichen Ehrenamtlichen wird in den meisten Arbeitslosenzentren jedoch als bedeutsam angesehen. Viele Ehrenamtliche schildern die Möglichkeit, an Weiterbildungen teilzunehmen, wenn sie dies möchten und der Bedarf vorhanden ist.

#### **7.4 Die Bedeutung des Ehrenamtes**

##### ***Ehrenamt als sinnvolle Tätigkeit für die Ratsuchenden***

„Freiwilliges Engagement bietet den Engagierten eine sinnvolle Aufgabe und eine Strukturierungsmöglichkeit ihres Alltags, die für die Gruppe der Arbeitslosen unter den Freiwilligen eine Orientierungs- und Ankerfunktion übernimmt“ (Schulz 2010:34). Das ehrenamtliche Engagement bietet den Ratsuchenden Chancen und Möglichkeiten, dass Netzwerke, aus denen sie durch die Arbeitslosigkeit möglicherweise herausgefallen sind, neu geknüpft werden können. Für ihren ehrenamtlichen Einsatz erfahren die Ratsuchenden Anerkennung und Wertschätzung, was sich auf das Selbstbewusstsein und die Persönlichkeit auswirken kann. Durch die Tätigkeit erhalten die Ratsuchenden zudem eine Funktion sowie das Gefühl gebraucht zu werden und wichtig zu sein. Oftmals wird auch davon berichtet, dass die Dankbarkeit der hilfeschuchenden Person durch das Lösen ihres Problems für die Ehrenamtlichen eine Art „*Lohn seiner Arbeit*“ (Ratsuchender) darstellt, aus der wiederum Motivation geschöpft wird.

„Freiwilliges Engagement ermöglicht die Erhaltung und Erweiterung der sozialen und fachlichen Kompetenzen über gezielte Qualifizierung sowie über informelle Lernprozesse, die einen beträchtlichen Beitrag dazu leisten, den wachsenden Herausforderungen eines lebenslangen Kompetenzerwerbs begegnen zu können“ (Schulz 2010:34). In Anbetracht dieser Annahmen, die von Schulz (2010) als Erfahrungsmerkmale freiwilligen Engagements herausgearbeitet wurden, stellt sie die These auf, dass freiwilliges Engagement den Engagierten Vorteile bietet, die „Parallelen zu den Erfahrungsmerkmalen der Erwerbsarbeit aufweisen“ (Schulz 2010:35). So beschreibt beispielsweise ein Ratsuchender im Gespräch seine Tätigkeit als eine Aufgabe, die der einer Arbeitsstelle sehr ähnlich sei: „*ist eigentlich wie ein Beruf*“ (Ratsuchender). Andere schildern, durch das Ausüben einzelner Tätigkeiten das Gefühl von Nützlichkeit zu haben, welches sie in der Arbeitslosigkeit derart nicht verspüren würden. Die Funktionen und Rahmenbedingungen von Erwerbsarbeit, wie eine feste Zeitstruktur oder die Verfolgung gemeinsamer Ziele, die mit dem Ehrenamt ausgefüllt werden, können sich positiv auf das Wohlbefinden der Person auswirken.

### ***Ehrenamtliches Engagement als Brücke in den Arbeitsmarkt***

Ob das Ehrenamt eine Brückenfunktion zwischen Erwerbslosigkeit und Erwerbsarbeit einnehmen kann, steht auch im Mittelpunkt mehrerer Studien und Untersuchungen, die zum Teil zu unterschiedlichen Ergebnissen führen. So können unter anderem die Untersuchungen von Uhlendorf (2004) herangezogen werden. Basierend auf dem Sozioökonomischen Panel (SOEP) untersuchte Uhlendorf für die Jahre 1994 bis 2000 die Übergänge von Erwerbslosigkeit in Erwerbstätigkeit und bestätigte in seiner Ergebnisdarstellung die These, dass je häufiger sich Personen ehrenamtlich in Vereinen oder sozialen Diensten engagieren, desto größer sei die Wahrscheinlichkeit der Aufnahme einer Erwerbstätigkeit. Als Begründung wird die Vielzahl an sozialen Kontakten genannt, die über das private Umfeld der Person hinausgehen. Dennoch darf der regionale Arbeitsmarkt und branchenspezifische Unterschiede nicht außer Acht gelassen werden, was dazu führt, dass dieser Zusammenhang nicht als Kausalität betrachtet werden darf. Dass soziale Kontakte eine wichtige Rolle beim Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt spielen können, zeigt auch Brandt (2006) in ihren Untersuchungen, die sich allerdings nicht explizit auf das Ehrenamt, sondern vielmehr allgemein auf soziale Netzwerke beziehen, zu denen aber auch das Ehrenamt gezählt werden kann. Basierend auf dem Niedrigeinkommens-Panel (NIEP) geht sie der Frage nach, „inwiefern soziale Kontakte ein wirkungsvolles Hilfsmittel für den Ausstieg aus Erwerbslosigkeit sein könnten“ und kommt zu dem Ergebnis, dass soziale Kontakte, insbesondere breitere und losere Beziehungen bei der Aufnahme einer Erwerbstätigkeit chancensteigernd wirken können (Brandt 2006:469).

Dass das Ehrenamt als Brücke in die Erwerbstätigkeit dienen kann, zeigen einzelne Beispiele in den Arbeitslos(beratungs)zentren, in denen ehrenamtliche zu hauptamtlichen Mitarbeiter/innen wurden. Unterstützt und realisiert wurde dies in erster Linie durch die Landesförderung, da durch die Zuwendung finanzieller Mittel diese Stellen nun finanzierbar wurden. Hierbei handelt es sich überwiegend um jene Arbeitslosenzentren, die als kleiner Verein organisiert sind, und deren finanzielle Lage stets durch Knappheit gekennzeichnet war bzw. ist. Hätte es in diesen Fällen die Landesförderung nicht gegeben, würden die gleichen Tätigkeiten höchst wahrscheinlich weiterhin ehrenamtlich ausgeübt. Ob dieser Effekt auch bei Ratsuchenden zu beobachten ist, kann nicht abschließend belegt werden. Während des Evaluationszeitraums von zwei Jahren wurde von zwei Ratsuchenden berichtet, die durch das Ehrenamt auch den Sprung in die Erwerbstätigkeit geschafft haben.

#### ***Ehrenamt als Entlastung der hauptamtlichen Mitarbeitenden***

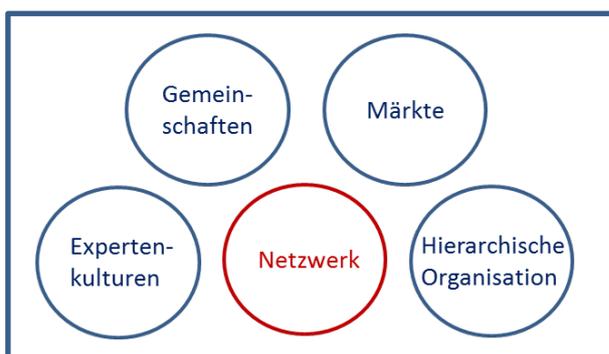
Einige Arbeitslosen(beratungs)zentren nutzen das Ehrenamt um personelle Engpässe und damit auch fehlende Kapazitäten abzudecken. Insbesondere bei Arbeitslosenzentren, die als kleiner Verein organisiert sind, findet über das Ehrenamt – unabhängig davon, ob es von Ratsuchenden oder externen Personen ausgeübt wird – eine Entlastung der hauptamtlichen Mitarbeitenden statt. *„Das Netz an Ehrenamtlichen sichert die Arbeit“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum)* und gewährleistet zudem, dass auch in Abwesenheit der hauptamtlich Beschäftigten der Betrieb weiterläuft. Ohne das Ehrenamt könnten einige der kleineren Arbeitslosenzentren nicht existieren.

## 8 Die Vernetzungsarbeit

Zentrales Anliegen der Förderung ausgewählter Arbeitslosen(beratungs)zentren durch das Ministerium für Arbeit und Sozialordnung, Familie, Frauen und Senioren in Baden-Württemberg war es, dass die Arbeitslosen(beratungs)zentren eine Clearing- bzw. Lotsenfunktion innerhalb des existierenden Netzes von Unterstützungs- und Beratungsleistungen in den jeweiligen Regionen übernehmen. Örtliche Vernetzungsarbeit durch regelmäßige Kooperationen und Zusammenarbeit mit lokalen Beratungseinrichtungen und Ämtern stellt hierbei eine weitere Zielsetzung dar. Somit sollen arbeitsmarkt- und sozialpolitische Akteure Austauschmöglichkeiten zur gemeinsamen Problemlösung grundsätzlicher aber auch individueller Fälle gegeben werden. Netzwerkarbeit stellt somit einen wichtigen Baustein in der Arbeit der Arbeitslosen(beratungs)zentren dar.

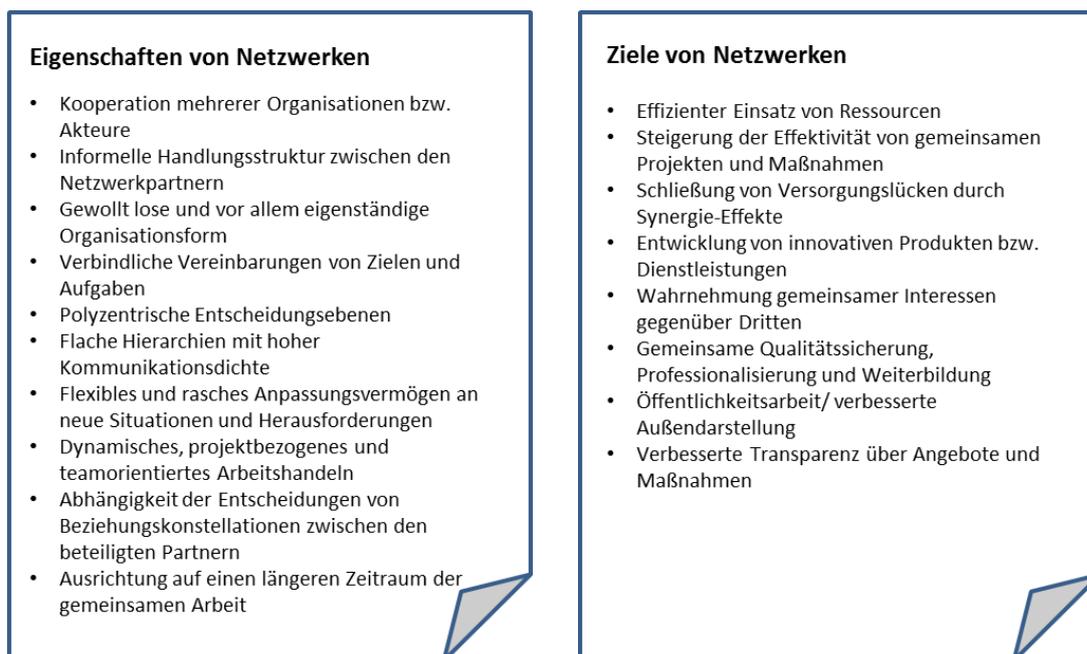
Netzwerke sind als eines von mehreren Organisationsformen zu verstehen. Sie verfügen im Vergleich zu anderen Organisationsformen über keine klaren und eindeutigen Strukturen. Trotz dieses strukturellen Unterschieds ist dennoch das gemeinsame Handeln zur Zielerreichung einzelner Akteure verbindendes Element sämtlicher Organisationsformen und ebenfalls Kennzeichen von Netzwerken (vgl. Quilling 2013: 10).

**Abbildung 8.1: Organisationsformen**



Quelle: IAW-Darstellung in Anlehnung an Quilling (2013).

Die Akteure eines Netzwerks haben demnach ein gemeinsames Ziel, dass sie durch gemeinsames Handeln und der Bündelung ihrer Ressourcen zu erreichen versuchen, ohne jedoch dabei auf ihre Eigenständigkeit verzichten zu müssen. Alle Akteure agieren somit zum einen für sich, gleichzeitig aber auch für das Netzwerk. Wichtiger als ein gemeinsames Ziel ist ein von allen akzeptiertes Leitbild, das als Handlungsrahmen dient und idealerweise von allen Beteiligten gemeinsam entwickelt wird. Zentrale Eigenschaften und Zielsetzungen von Netzwerken können der Abbildung 8.2 entnommen werden.

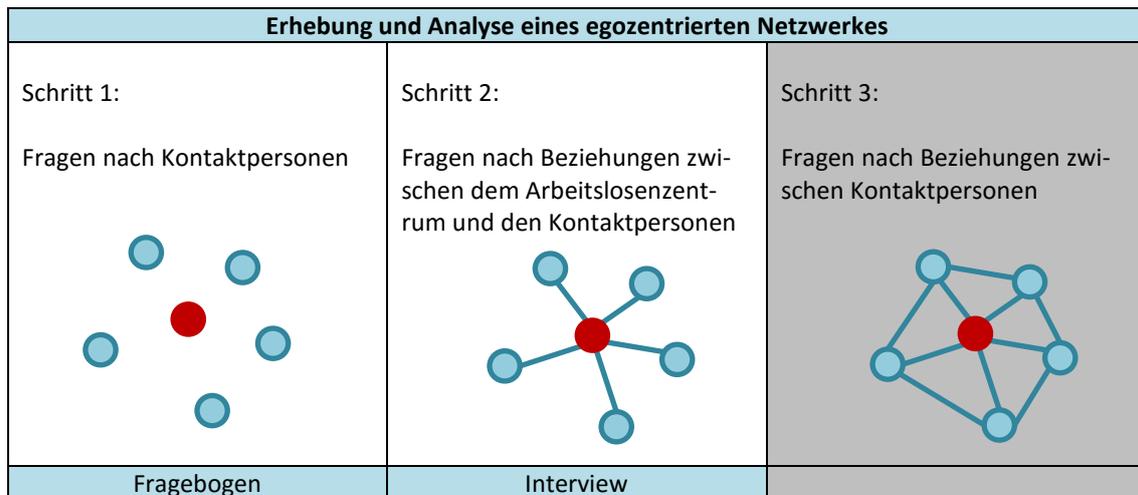
**Abbildung 8.2: Eigenschaften und Ziele von Netzwerken**

Quelle: IAW-Darstellung in Anlehnung an Quilling (2013).

## 8.1 Die Erhebung im Rahmen der Evaluation der Arbeitslosen(beratungs)zentren

Um die Frage nach der Lotsenfunktion der Arbeitslosen(beratungs)zentren beantworten zu können, ist es wichtig, das regionale Netzwerk und die Kooperationen innerhalb dieses Netzwerkes zu kennen. Die Art der Kooperationen, die Häufigkeiten von Veranstaltungen sowie der Grad des Weiterverweises an andere Institutionen und Einrichtungen geben Aufschluss darüber, wo sich das Arbeitslosen(beratungs)zentrum innerhalb des regionalen Netzes des Hilfesystems verortet und wie es dort agiert. Mithilfe von Netzwerkanalysen soll die Rolle der Arbeitslosen(beratungs)zentren in der Region genauer betrachtet und nachvollzogen werden, um Rückschlüsse auf die Lotsenfunktion der jeweiligen Zentren treffen zu können. Am besten gelingt dies mit der Erstellung eines persönlichen (egozentrierten) Netzwerkes, welches ermöglicht, Beziehungen zu anderen Akteuren in der Region abzubilden und Rückschlüsse über die Position im Hilfesystem machen zu können. Hierbei sei erwähnt, dass unter einem egozentrischen Netzwerk „die Beziehung einer fokalen Personen (Ego) zu anderen Personen (Alteri), mit denen sie in einem direkten Kontakt steht“ (Wolf 2010:471) untersucht wird. Die Angaben über das Netzwerk stammen hierbei von Ego, in diesem Fall dem Arbeitslosen(beratungs)zentrum. Die Erhebung egozentrierter Netzwerke besteht aus drei Bestandteilen: (1) dem Fragen nach Kontaktpersonen, (2) dem Fragen nach der Beziehung zwischen dem Befragten und der Kontaktperson und (3) dem Fragen nach Beziehungen zwischen den Kontaktpersonen (Wolf 2010). Der Analyse des egozentrierten Netzwerkes der Arbeitslosen(beratungs)zentren wird ein zweistufiges Erhebungsverfahren zugrunde gelegt: Ein Fragebogen zur Ermittlung vorhandener Kontakte sowie die Einschätzung der Intensität dieser Kontakte im qualitativen Interview mit zentralen Akteuren der Arbeitslosen-zentren.

Abbildung 8.3: Die Erhebung des egozentrischen Netzwerks Teil 1



Quelle: IAW-Darstellung.

An dieser Stelle muss darauf hingewiesen werden, dass das Verfahren im Rahmen der Evaluation der Arbeitslosen(beratungs)zentren modifiziert wurde. So wurde auf den dritten Bestandteil der Untersuchung, die Erhebung der Kontakt- und Kooperationsdichte zwischen den einzelnen Personen, aufgrund zeitlich begrenzter Ressourcen verzichtet: Die Darstellung der Verbundenheit der Netzwerkpartner untereinander kann nur durch die binäre Abfrage der genannten Akteure gelingen, indem man erfragt, wie gut oder schlecht der Kontakt untereinander ausfällt. Hierzu hätten die genannten Kooperationspartner kontaktiert werden müssen, um deren Einschätzung über das Netzwerk und die Beziehung zu anderen Einrichtungen und Institutionen zu erhalten. Es wird sich daher bei der Erstellung des egozentrischen Netzwerkes ausschließlich auf die subjektiven Einschätzungen der Akteure der Arbeitslosenzentren bezogen. So wurden sie über die Wahrnehmung von Verbindungen und Beziehungen innerhalb der einzelnen Akteure befragt, was als weiterer Schritt der Reflexion und des Verständnisses der Beziehungen in der Region dient. Ergänzend ist aber auch die Einschätzung der Jobcenter sowie von Netzwerkpartnern hinsichtlich der Verortung des Arbeitslosenzentrum im Hilfesystem Bestandteil der Analyse.

### Schritt 1

Die zentralen Kontakt- bzw. Kooperationspartner wurden mithilfe eines Fragebogens ermittelt, der den Arbeitslosen(beratungs)zentren in Vorbereitung der zweiten Erhebungswelle zugesandt wurde. Dieses Vorgehen diente dazu, den Arbeitslosenzentren bei der Sammlung und Auflistung sämtlicher Kooperationspartner den notwendigen Zeitraum zur Verfügung zu stellen, die Kooperationen umfassend darzustellen. Zum anderen diente der Einsatz eines Fragebogens aus pragmatischen Gründen auch der zeitlichen Entlastung im qualitativen Interview, in welchem die Beziehungen der Akteure des egozentrierten Netzwerkes im Fokus stehen. Bei der Erfassung der Ausgestaltung von Kooperationen und Netzwerkarbeit stehen vor allem die Anzahl der Kontakte zu anderen Einrichtungen und Institutionen im Mittelpunkt sowie die Häufigkeit von Kontakten oder gemeinsamen Veranstaltungen. Die Frage nach Kontaktpersonen beinhaltet allgemein die Herausforderung, dass das Verständnis von Rollenpositionen unterschiedlich ausfallen kann oder auch vom Befragten konkrete Interaktionsformen zu benennen. Aus diesem Grund wird es als ratsam erachtet, nach bestimmten Handlungsfeldern zu fragen, in der sich die Person, oder

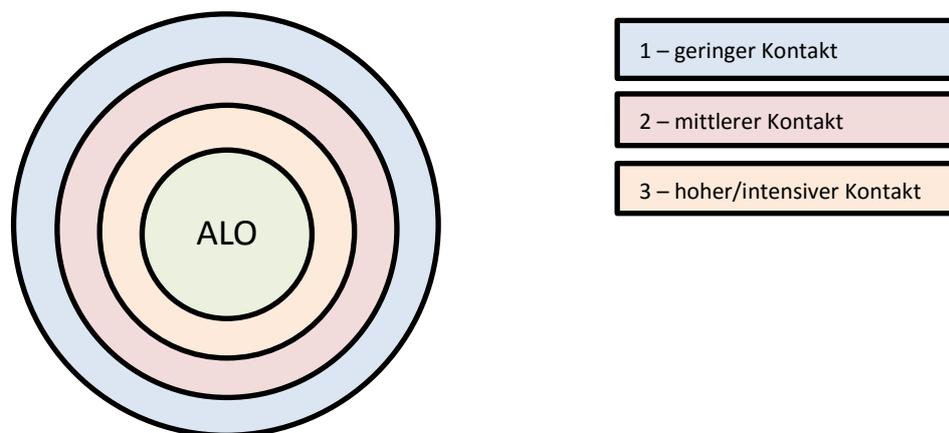
in diesem Fall die Institution Arbeitslosen(beratungs)zentrum befindet. „Der Vorteil dieses Instruments ist, dass man aufgrund der großen Anzahl an Namensgeneratoren vergleichsweise große egozentrische Netzwerke, mit Beziehungen unterschiedlicher Stärke und Qualität erhält“ (Wolf 2010:472). Bei der Untersuchung persönlicher Netzwerke einzelner Arbeitslosenzentren wird sich aus diesem Grund in der Fragestellung auf soziale Interaktionen bezogen. Die zentralen Fragen im Fragebogen sind demnach:

- An wen wenden sich die Arbeitslosen(beratungs)zentren in rechtlichen Fragen und Anlässen?
- Mit welchen Einrichtungen/Institutionen haben die Arbeitslosen(beratungs)zentren bislang im Rahmen der Landesförderung gemeinsame Veranstaltungen durchgeführt?
- An wen wenden sich die Arbeitslosen(beratungs)zentren im Falle, dass die Ratsuchenden weitergehende Unterstützung benötigen?
- Kooperieren die Arbeitslosen(beratungs)zentren mit Betrieben und Unternehmen in der Region?

## Schritt 2

Die von den Arbeitslosen(beratungs)zentren genannten Kooperationen wurden im Interview aufgegriffen und vertieft. Im Interview wurden die Akteure gebeten, also Beratungspersonal und Vorstände der Arbeitslosenzentren, die Beziehung zwischen den Akteuren und dem Arbeitslosenzentrum näher zu charakterisieren. Da es sich um Institutionen und Einrichtungen handelt, wurde nach dem Inhalt und der Intensität des Kontaktes und insbesondere nach den Veränderungen seit der Landesförderung des Kontakts gefragt. Darüber hinaus interessierte auch die Ebene des Kontakts, ob Kooperationen eher auf Leitungsebene oder auf der operativen Ebene anzusiedeln sind.

„Netzwerkstrukturen sind nicht einfach sichtbar, sondern bilden ein komplexes und fein gesponnenes Geflecht hinter sozialen Beziehungen und Objekten. Um dieses sichtbar zu machen, brauchen wir ein Spektrum an Methoden, das uns hilft, Netzwerke zu verstehen. Ein entscheidendes Element dabei bilden Techniken der Visualisierung“ (Straus 2010:527). Zur Darstellung egozentrischer Netzwerke empfiehlt es sich, ein Modell konzentrischer Kreise zu wählen, die um das „Ego“, in diesem Fall die Arbeitslosen(beratungs)zentren angeordnet sind und entsprechend der Nähe oder Distanz vom Zentrum, welche durch die Skaleneinschätzung ermittelt wurde, näher oder weiter entfernt angeordnet werden (Straus 2010). Die Intensität des Kontakts sollte aus diesem Grund von den Akteuren im Arbeitslosen(beratungs)zentrum auf einer dreistufigen Skala eingeschätzt werden, von 1 = wenig bis kaum Kontakt bis hin zu 3 = regelmäßiger und häufiger Kontakt (siehe Abbildung 8.4). Dies erfordert eine konkrete Einschätzung des Beziehungsgrades der jeweiligen Einrichtung zum Arbeitslosenzentrum und dient einer visuellen Darstellung. Die Strukturen und Positionierungen von Kooperationspartnern bezogen auf das Arbeitslosen(beratungs)zentrum kann auf diese Weise nachgezeichnet werden.

**Abbildung 8.4: Die Erhebung des egozentrischen Netzwerks Teil 2**

Quelle: IAW-Darstellung.

Die Visualisierung passierte nicht erst im Anschluss an das Interview, sondern die Gesprächspersonen wurden gebeten, im Gespräch die Positionierungen in Bezug auf das Arbeitslosen(beratungs)zentrum vorzunehmen. Ziel dieser Methodik soll die Möglichkeit der Selbstreflexion im Anschluss an die Darstellung sein, wenn die Gesprächspersonen das skizzierte Netzwerk betrachten. Einschätzungen, Wahrnehmungen und Auffälligkeiten sollten von den Akteuren der Arbeitslosenzentren selbst formuliert werden, um Potenziale und Grenzen der Netzwerkstrukturen und die Positionierung des Zentrums auch aus subjektiver Sicht der Akteure der Arbeitslosen(beratungs)zentren herauszuarbeiten.

## 8.2 Die Ausgestaltung der Vernetzung vor Ort

Um die Netzwerkarbeit der Arbeitslosen(beratungs)zentren beurteilen zu können, müssen die Akteure und Institutionen identifiziert werden, die für eine problemlösungsorientierte Zusammenarbeit eine bedeutsame Rolle spielen. Zunächst ist wichtig zu wissen, wer die zentralen Kooperationspartner der Arbeitslosen(beratungs)zentren sind und in welcher Weise der Kontakt gestaltet wird. Bei der Betrachtung der Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen und Institutionen spielt auch eine mögliche Konkurrenz zu anderen Beratungsstellen eine wichtige Rolle. Insbesondere für die Etablierung eines zielorientierten Netzwerks sollte auch darauf geachtet werden, Doppelstrukturen und Konkurrenzen zu verhindern.

An diese Stelle wird es für notwendig erachtet, die Frage zu klären, in welcher Weise es sich bei den vorliegenden Kontakten um Netzwerkpartner handelt oder um Kooperationen – beide Begriffe wurden von den Gesprächspersonen häufig synonym verwendet, doch liegen hier Unterschiede in der Ausgestaltung und Zielsetzung der Zusammenarbeit vor. Während es sich bei Netzwerken um einen Zusammenschluss mehrerer Akteure mit einem gemeinsamen Ziel handelt, werden Kooperationen als zeitlich begrenzte und an einzelne Vorhaben orientierte Zusammenarbeit beschrieben. Netzwerkarbeit geht somit über Kooperationen hinaus „und verlangt das Zusammenwirken möglichst aller relevanten Akteure, um ein gemeinsames Ziel zu erreichen, das nicht selten nachhaltige, infrastrukturelle Veränderungen mit sich bringt“ (vgl. Quilling

2013: 11). Netzwerke sind nicht hierarchisch strukturiert. Dennoch muss es eine Form der Steuerung geben, welche das gemeinsame Handeln der Akteure koordiniert. Dies kann in Form von Koordinationsstellen, Clearing-Stellen oder runden Tischen geschehen. Das Netzwerkmanagement stellt somit ein zentrales Gelingenskriterium von Netzwerken dar. Betrachtet man die Arbeitslosen(beratungs)zentren und die Zusammenarbeit mit anderen Einrichtungen und Institutionen, wird deutlich, dass es sich in den meisten Fällen um Kooperationen handelt und weniger eine Zusammenarbeit eines Netzwerkes vorliegt. Die Akteure der Arbeitslosen(beratungs)zentren berichten in den meisten Fällen von keiner übergeordneten Handlungsstrategie, die mit anderen Einrichtungen gemeinsam verfolgt werden soll. Vielmehr scheinen die Arbeitslosen(beratungs)zentren wenig in eine regionale Strategie eingebettet zu sein, was auch darin begründet liegen kann, dass eine solche Strategie zur Förderung und Unterstützung arbeitsloser Männer und Frauen auf kommunaler und regionaler Ebene wohlmöglich nicht existiert.

### **Die Kooperationspartner der Arbeitslosen(beratungs)zentren**

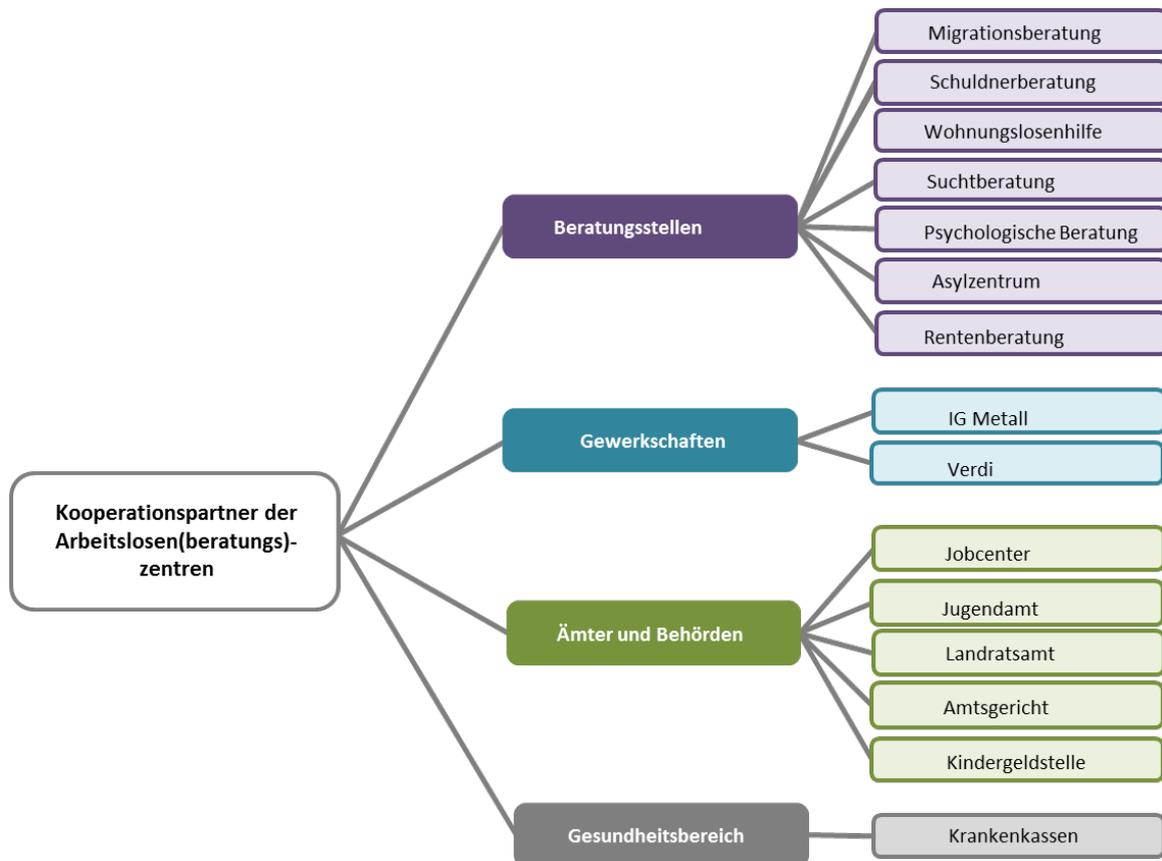
Das Portfolio der zu benennenden Kooperationspartner ist umfangreich und variiert je nach Kooperationshintergrund und Anlass der Zusammenarbeit. In den Interviews, wie aber auch im Fragebogen, wird auf den ersten Blick ersichtlich, dass die Arbeitslosen(beratungs)zentren über eine Vielzahl von Kontakten zu anderen Beratungsstellen und Einrichtungen verfügen, die im Allgemeinen nach fallorientiertem Kontakt oder institutioneller Zusammenarbeit unterschieden werden können. Im Bereich der fallorientierten Kooperationen existieren vielfältige Kontakte (vgl. Abbildung 8.5), doch sind diese bei weitem nicht alle Kooperationspartner. An einzelnen Standorten gibt es eine Kooperation mit dem Streetwork, mit Frauenhäusern, Vesperkirchen und Tafelläden, Hochschulen oder Unternehmen.

Eine institutionelle Kooperation mit Betrieben findet in der Regel jedoch weniger statt. Dies liegt mitunter auch daran, dass die Arbeitsmarktintegration einer der sozialen Integration und individuellen Stärkung nachgelagerte Zielsetzung der meisten Zentren darstellt. Aus dieser Perspektive ist es nicht verwunderlich, dass Kontakte zur Arbeitsmarktintegration nicht die Priorität darstellen, sondern vielmehr die Verbindungen zu sozialen Einrichtungen, Sozialämtern und anderen Beratungsstellen mit unterschiedlichen Schwerpunktsetzungen im Vordergrund stehen. Wenn es zu Kontakten mit Unternehmen kommt, dann sind dies mitunter Theater oder andere kulturelle Einrichtungen, von welchen die Ratsuchenden aufgrund der Kooperation mit dem Arbeitslosen(beratungs)zentrum vergünstigte Eintrittspreise erhalten.

*„Also der Kontakt ist gerade erst entstanden. Wir haben jetzt eigentlich nur vor einmal im Monat ins Theater zu gehen und die ermöglichen uns diese verbilligten Karten. Und die wollen uns auch mal eine Theaterführung machen und solche Sachen. Also die finden das gut, dass Leute mit kleinem Geldbeutel da auch kommen können“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentren).*

Darüber hinaus existieren mehrheitlich keine institutionellen Kooperationen mit Rechtsanwälten und Anwaltskanzleien in den Arbeitslosen(beratungs)zentren, nur wenige Zentren haben eine Kooperationsvereinbarung abgeschlossen. Bei rechtlichen Fragestellungen und Unsicherheiten in der Beratung wird sich oftmals direkt an die zuständigen Ämter oder im Falle großer Träger an die vorhandene Rechtsabteilung gewandt.

**Abbildung 8.5: Kooperationspartner der Arbeitslosen(beratungs)zentren bei fallorientierten Kooperationen**



Quelle: IAW-Darstellung.

### **Form und Ausgestaltung der Zusammenarbeit**

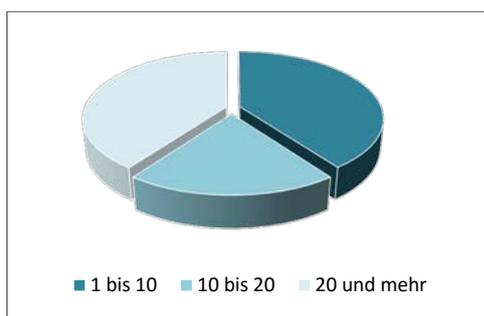
Die Art und Weise der Kooperation ist je nach Kooperationspartner und Anlass sehr unterschiedlich. Betrachtet man die Formen der Zusammenarbeit mit anderen Trägern, Beratungsstellen oder Einrichtungen ist das Verweisen auf andere Stellen der am häufigsten genannte Anlass zur Kooperation. Dies geschieht jedoch nicht einheitlich. So kann es sein, dass dem Ratsuchenden die Adresse übergeben wird, dass man gemeinsam mit dem Ratsuchenden die entsprechende Einrichtung telefonisch kontaktiert, um einen Termin zu vereinbaren, oder dass man den Ratsuchenden zu einem neuen Kontakt begleitet. In der Regel endet die Kooperation damit, dass der Ratsuchende einer dieser Formen „übergeben“ wird. In den meisten Fällen gibt es keine systematische Rückkopplung oder Austausch zwischen den Expertinnen und Experten, was jedoch aufgrund der datenschutzrechtlichen Bestimmungen auch nicht ohne Einverständnis des Ratsuchenden möglich ist. Eine Kooperation wird jedoch nicht nur Seitens des Arbeitslosen(beratungs)zentrums initiiert. Gleichmaßen kommen andere Einrichtungen und Institutionen auch auf die Zentren zu, um gemeinsame Veranstaltungen durchzuführen oder deren niederschwel-

ligen Zugang zu den Ratsuchenden für eigene Angebote zu nutzen. Darüber hinaus werden Ratsuchende auf die Angebote und Hilfeleistungen der Zentren verwiesen. Hierbei spielt die Öffentlichkeitsarbeit des jeweiligen Zentrums eine wichtige Rolle. Durch das Verteilen von Flyern oder kleine Anzeigen in Programmblättern anderer Einrichtungen können die Arbeitslosen(beratungs)zentren auf sich aufmerksam machen. Nichtsdestotrotz ist ein persönlicher Kontakt zu anderen Einrichtungen nicht unerheblich bei der Motivation der Ratsuchenden, sich bei bestimmten Fragestellungen an das Arbeitslosenzentrum zu wenden. Vertrauen und Wertschätzung der Arbeit zwischen einzelnen Einrichtungen ist hierbei grundlegend.

Ein Vorteil großer Träger ist es, dass häufig verschiedene Beratungsstellen und fachliche Expertise unter einem Dach gebündelt werden. So ist es nicht selten, dass Schwangerschaftsberatung, psychosoziale Beratung, Migrationsberatung oder Suchtberatung in einem Haus angesiedelt sind. Innerhalb großer Träger und aufgrund der räumlichen Nähe einzelner Angebote wird die Zusammenarbeit mit trägerinternen Beratungsstellen als sehr intensiv und eng wahrgenommen. Die Ratsuchenden können schnell und unmittelbar zu anderen Beratungsfachkräften begleitet werden. Zudem wird berichtet, dass man durch organisierten Fachaustausch im Haus häufig in Kontakt mit den anderen Beratungsstellen steht. Fokussiert sich ein Arbeitslosen(beratungs)zentrum stark auf die Kooperationspartner im Haus, besteht die Gefahr, die Vernetzungsarbeit zu sehr nach „innen“ zu gestalten und externe Kooperationen damit zu vernachlässigen. Bei der Betrachtung der Kooperationspartner bei großen Trägern steht man vor der Herausforderung, die Kontakte und Kooperationen des Trägers von denen des Arbeitslosenzentrums zu unterscheiden. In der Regel kann das Arbeitslosenzentrum an den bestehenden Kontakten „andocken“ und diese für die Beratungsarbeit nutzen, sodass nicht die Notwendigkeit besteht, neue Kontakte herstellen zu müssen.

In manchen Arbeitslosen(beratungs)zentren wird von gemeinsamen Veranstaltungen mit Kooperationspartnern berichtet. Hierbei sind trägerinterne Veranstaltungen genauso impliziert wie Veranstaltungen mit anderen regionalen Einrichtungen oder Verbänden. Die Häufigkeit der bisherigen Veranstaltungen variiert in den Zentren deutlich voneinander (vgl. Abbildung 8.6). Mitunter werden bei der Auflistung von Veranstaltungen auch Veranstaltungen, die seitens des Trägers organisiert und durchgeführt wurden, herangezogen.

**Abbildung 8.6: Anzahl der bislang durchgeführten Veranstaltungen**



Quelle: IAW-Darstellung.

Wenn man die Definition von Netzwerk heranzieht, dass alle Netzwerkpartner ein gemeinsames Handlungsziel verfolgen, muss festgestellt werden, dass es sich bei den Kontakten und Kooperationen der Arbeitslosenzentren nicht um Netzwerke in diesem Sinne handelt. Netzwerke befinden sich immer in einem Zyklus – es gibt strategische Entwicklungen und Zielvereinbarungen,

die Erreichung von Zielen, die Kontrolle und Neuausrichtung und die Entwicklung weiterer neuer Ziele, die es gilt gemeinsam zu erreichen (vgl. Quilling 2013: 18). Dieser zirkuläre Prozess kann in der Zusammenarbeit der Arbeitslosen(beratungs)zentren mit anderen Akteuren nicht derart beobachtet werden, was zu der Schlussfolgerung führt, dass es sich um temporäre und fallbezogene Kooperationen handelt. Nur in seltenen Fällen besteht eine kontinuierliche Zusammenarbeit abseits der Fallbezogenheit, eingeschlossen die Zusammenarbeit mit den Jobcentern. Dies zeigt sich auch darin, dass es in den meisten Fällen keinen formellen Rahmen der Zusammenarbeit gibt, welcher in Form einer Kooperationsvereinbarung oder ähnlichem festgelegt sein könnte. Von vielen Akteuren wird dies nicht für notwendig angesehen, da die Zusammenarbeit auch ohne eine „vertragliche“ Vereinbarung funktioniert oder die Zusammenarbeit als eher lose charakterisiert wird.

*„Sehe ich jetzt aus meiner Warte nicht die Notwendigkeit, weil die Kontakte eigentlich so sind, dass wir wirklich, man miteinander spricht und sich auch regelmäßig sieht und austauscht, ohne das es jetzt diesen formalen Unterbau bräuchte“ (externer Kooperationspartner).*

*„Kooperationsvertrag haben wir [...] innerhalb des Netzwerkes nicht. Wir haben lediglich Kooperationsverträge in der Zusammenarbeit, in der aktiven Zusammenarbeit. Mit der Schule, mit den Kindergärten. Da haben wir Kooperationsverträge, aber hier in der losen Zusammenarbeit [...] mit dem [Arbeitslosen(beratungs)zentrum] [...] haben wir keine Kooperationsverträge“ (externe Kooperationspartner).*

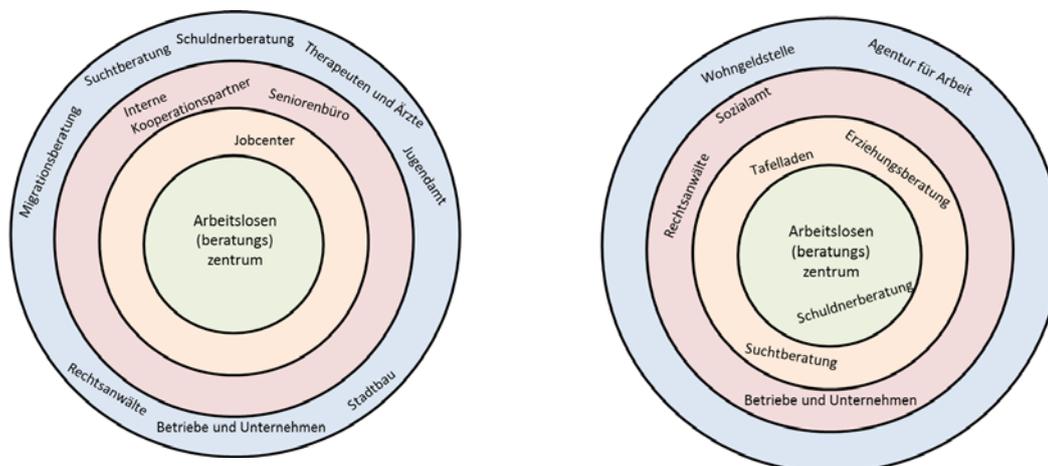
Das Pflegen von Kontakten und das „Networking“ binden zeitliche Ressourcen. In vielen Zentren wäre eine Zusammenarbeit mit weiteren Akteuren vorstellbar und wünschenswert, doch wird dies aufgrund der personellen und zeitlichen Ressourcen vorerst als nicht realisierbar eingeschätzt. Um eine intensive Zusammenarbeit aufzubauen, ist Zeit ein zentraler Faktor, den die meisten Arbeitslosen(beratungs)zentren nicht haben und somit als Hemmschuh für eine umfangreiche Netzwerkarbeit angesehen werden kann.

Die Kontakte zu Kooperationspartnern hängen häufig eng mit den Personen zusammen, die sich in den Zentren engagieren und beraten. Über das formale Kooperationsgefüge des Zentrums hinaus spielen die individuellen Kontakte des Beratungspersonals oder des Vorstandes eine wichtige Rolle. Viele Beraterinnen und Berater schauen auf eine längere Beratungspraxis zurück und bringen aus vorangegangenen Berufserfahrungen Kontakt- und Kooperationspartner mit oder nehmen im Namen des Trägers an runden Tischen teil bzw. sind Mitglieder verschiedener Gremien. Dies kann natürlich als enormer Gewinn angesehen werden, gleichzeitig stellt dies aber auch eine vergängliche Ressource dar, wenn die Kontakte ausschließlich über das Personal bestehen. Für ein nachhaltiges Wirken und Arbeiten der Arbeitslosen(beratungs)zentren ist es von großer Bedeutung, solche Kontakte zu institutionalisieren, sodass das Fortbestehen von Kontakten und Kooperationen unabhängig von den Akteuren in den Zentren ist.

Die Intensität der Kontakte wurde von den meisten Zentren in Form von Kontaktdichten dargestellt. So sind Einrichtungen und Kooperationspartner umso dichter am Arbeitslosenzentrum angesiedelt, je häufiger ein Kontakt besteht – sei es durch ein Telefonat oder ein Verweis. In den seltensten Fällen wird in den Arbeitslosen(beratungs)zentren davon berichtet, dass es zu regelmäßigen Sitzungen oder runden Tischen mit den Kooperationspartnern kommt. Der Kontakt besteht eher punktuell und bei Bedarf, was sich mitunter in den erstellten Netzwerkkarten wieder spiegelt, die von den Akteuren der Arbeitslosen(beratungs)zentren angefertigt wurden. Es zeigt sich, dass es zum Teil sehr enge Verbindungen und Kooperationen zu anderen Institutionen gibt,

viele jedoch als eher weniger intensiv eingeschätzt wurden, wie die zwei „Netzwerkkarten“ exemplarisch verdeutlichen.

**Abbildung 8.7: Exemplarische Netzwerkkarten**



Quelle: IAW-Darstellung.

Die Aufzählung einzelner Kooperationspartner variiert deutlich im Umfang. Aus diesem Grund sind die erstellten „Landkarten“ durchaus unterschiedlich stark befüllt. Auch wenn die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter als eine Zielsetzung der Förderung benannt werden kann, wird das Jobcenter nicht in allen Übersichten als Kooperationspartner benannt. Dies kann mitunter daran liegen, dass die Zusammenarbeit mit einer Behörde nicht zu dem „Netz“ an Kooperationen gezählt wird.

*„Ich mein da könnte man auch sagen, wir haben eine Kooperation mit der Polizei. Die haben bei uns eingebrochen Ende des letzten Jahres [...].Also weiß ich nicht. Nein, eine Kooperation ist es nicht, auch nicht zum Jobcenter“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

### 8.3 Die Bedeutung der Arbeitslosen(beratungs)zentren für die Region

Netzwerkarbeit ist zeitintensiv und auch für die Pflege vorhandener Kontakte müssen zeitliche Ressourcen vorhanden sein. Doch fehlt den Arbeitslosen(beratungs)zentren wie auch den Kooperationspartnern mitunter die Zeit, die vorhandene Zusammenarbeit zu intensivieren, was von vielen Gesprächspersonen als wünschenswert beschrieben wird. An einem Standort wird besonders deutlich, wie zeitintensiv die Netzwerkarbeit sein kann.

*„Naja, also wir haben einen Trägerverbund zum Beispiel der Arbeitslosenprojekte. Es gibt einen Arbeitskreis Armut. [...] Also ich bin im ESF-Arbeitskreis mit drinnen [...]. Ich bin in der kommunalen Gesundheitskonferenz drin, ist auch wieder ein wichtiges Thema, möchte ich jetzt gar nicht aus-, also in so vielen Arbeitskreisen sind wir auch da vertreten. Oder eben gemeindepsychiatrischer Bund bin ich mit drin, wo man dann einfach merk, wenn man so Netzwerker ist, das fordert viel Zeit, für mich ist das schon viel Zeit, aber man hat unheimlich viel Erfolg dann für die Leute. Das braucht man“ (Geschäftsführung Arbeitslosenzentrum).*

An diesem Beispiel wird deutlich, was den Unterschied von Netzwerkarbeit zu einer Kooperation ausmacht, wie sie in den meisten Arbeitslosen(beratungs)zentren geschildert wurde. Diese Art des Netzwerkens, die Zugehörigkeiten zu verschiedenen regionalen Arbeitskreisen, Gremien oder Verbänden kann als zielführend und gleichzeitig vorbildhaft beschrieben werden. Erst dann, wenn die Arbeitslosenzentren derart vernetzt mit regionalen Institutionen sind und über die Unterstützung und Förderung der Ratsuchende im Landkreis oder in der Kommune eingebunden sind, kann darüber nachgedacht werden, in welcher Weise die Arbeitslosen(beratungs)zentren hierbei eine Lotsenfunktion einnehmen könnten.

Um die Zielsetzung einer Lotsenfunktion übernehmen zu können, bedarf es zusätzlichen Personals und die damit verbundenen zeitlichen Ressourcen. Zeit ist generell der entscheidende Faktor – es braucht Zeit, ein Netzwerk aufzubauen, Kontakte zu gewinnen und ein gemeinsames Handlungsziel zu vereinbaren. Es wäre durchaus denkbar, dass die Arbeitslosen(beratungs)zentren eine Clearingstelle in der Region einnehmen und das Netzwerkmanagement übernehmen könnten, doch fehlen bislang die strukturellen Voraussetzungen, dies zu realisieren. Aufgrund der enorm begrenzten personellen Kapazitäten können die Arbeitslosenzentren die Rolle eines Netzwerkmanagers nicht übernehmen.

*„Also wenn die so eine Lotsenfunktion übernehmen sollten, dann müssten die viel mehr Personal haben, ganz anders ausgestattet sein, und so weiter. Das ist natürlich auch so, in einer Region bewegen sich immer mehr Institutionen und die konkurrieren ja auch miteinander. [...] Und diese Vernetzungsproblematik: Wer kümmert sich um was vorrangig? Oder wer macht in welchem Fall was? Die haben wir ja überall. Und da müssen wir halt, muss man in so einer Region eben gucken, dass man da gut zusammenwirkt, und dass man eben einfach sieht, wer muss wen wie informieren? [...] Und diesen Anspruch der Lotsenfunktion, den sehe ich eher übertrieben. Also glaube ich nicht, dass die das leisten können“ (stellvertretende Geschäftsführung Jobcenter).*

*„Und ich sehe es auch so, dass man sich mit der Lotsenfunktion deutlich übernehmen würde, weil da so viele Perspektiven noch dazukommen, die man berücksichtigen muss, die, denke ich, nicht leistbar sind für die“ (stellvertretende Geschäftsführung Jobcenter).*

Es ist wichtig, dass es zu einem regionalen Abstimmungsprozess kommt, in welchem eruiert wird, welche Angebote von wem gemacht werden und in welcher Weise sich die einzelnen Einrichtungen und Institutionen ergänzend unterstützen können. Doppelstrukturen sind hierbei nicht von Vorteil, ja sogar hinderlich. Auf das gemeinsame Handeln in der Region kommt es an. Bislang sind die Arbeitslosen(beratungs)zentren nur in Ausnahmen einbezogen. Sicherlich haben die Arbeitslosenzentren eine gewisse „Scharnierfunktion“ (*Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum*). Für die Ratsuchenden können neue Türen in Form von Verweisen und Kontakten geöffnet werden, sodass sie die Hilfe in Anspruch nehmen können, die sie benötigen. Die Vielzahl an Kontakten sind hierbei sehr wichtig, sodass das Weiterverweisen und Aufzeigen weiterer Hilfen schnell und häufig auch auf kurzem Weg gelingen kann. Eine Zielsetzung für zukünftige Aufgaben der Arbeitslosen(beratungs)zentren wäre die stärkere Verzahnung der bisher bestehenden Kontakte und Kooperationen hin zu einer gemeinsamen Handlungsstrategie. Es muss darüber hinaus ein Mechanismus gefunden werden, „mit dessen Hilfe die Differenziertheit der Partner zur Erreichung des gemeinsamen Ziels nutzbar gemacht werden kann“ (Quilling 2013: 17).

Bislang konnte beobachtet werden, dass einzelne Arbeitslosenzentren bemüht sind, neue Kontakte zu knüpfen und sich in der Region zu präsentieren und auf sich aufmerksam zu machen, was aufgrund der Landesförderung durchaus angeschoben wurde, doch stehen manche Zentren hier lediglich erst am Anfang. Es kann festgestellt werden, dass die Beratungszentren größtenteils nicht in der Lage sind, eine Funktion der Clearing- oder Lotsenstelle zu übernehmen, hierzu fehlt sowohl das Personal als auch die weitreichende Vernetzung.

## 9 Die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter

Mit dem Aufruf zur Einreichung von Projektanträgen zur Teilnahme am Projekt „Modellhafte Unterstützung von Arbeitslosen(beratungs)zentren“ wurde bereits darauf hingewiesen, dass die vielfältigen Ursachen für Langzeitarbeitslosigkeit oftmals auch Auswirkungen auf die Beziehungen zwischen den von Arbeitslosigkeit betroffenen Menschen und den Jobcentern haben können. Dies kann sich einerseits darin äußern, dass die Betroffenen teils wegen Überforderungen, teils wegen Sprach- und/oder Verständigungsschwierigkeiten, teils aber auch aufgrund der Komplexität der rechtlichen Vorgaben und Verpflichtungen die an sie gestellten Anforderungen und Erwartungen seitens des Jobcenters nicht verstehen, nicht nachvollziehen und in der logischen Konsequenz dann auch nicht erfüllen können. Oftmals entstehen zudem auch Unsicherheit und Misstrauen auf Seiten der Betroffenen. Andererseits verfügen die Jobcenter nur über begrenzte Möglichkeiten, den insbesondere von Langzeitarbeitslosigkeit betroffenen Menschen eine individuelle und engmaschige und oftmals über einen längeren Zeitraum gehende Betreuung und Begleitung zur Verfügung zu stellen. Um dieser Situation entgegenzuwirken, bestand im Rahmen der Landesförderung die Aufgabe der Arbeitslosen(beratungs)zentren auch darin, sich mit den örtlichen Jobcentern zu vernetzen und zusammenzuarbeiten.

Dieses Kapitel widmet sich daher der Ausgestaltung der Zusammenarbeit zwischen Arbeitslosenzentren und Jobcentern und geht der Frage nach, inwieweit die Arbeitslosenzentren die an sie gestellten Anforderungen erfüllen konnten. Hierbei werden sowohl die subjektiven Perspektiven und Wahrnehmungen der Arbeitslosen(beratungs)zentren als auch der Jobcenter berücksichtigt und gegenübergestellt. In Abschnitt 9.1 stehen zunächst die Erwartungen, die die Arbeitslosenzentren und die Jobcenter mit einer Zusammenarbeit verbinden im Mittelpunkt. Abschnitt 9.2 gibt einen Überblick über den Stand der Zusammenarbeit zum Zeitpunkt der Evaluation. In Abschnitt 9.3 werden die wesentlichen Erkenntnisse der Evaluation zu einer Beurteilung der Zusammenarbeit zusammengefasst.

### 9.1 Erwartungen an eine Zusammenarbeit

Sowohl die Arbeitslosen(beratungs)zentren als auch die Jobcenter wurden in den Gesprächen danach gefragt, was sie von einer Zusammenarbeit mit der jeweils anderen Einrichtung erwarten, um einen Eindruck über die jeweiligen Standpunkte zu bekommen und die Ausprägungen der Zusammenarbeit besser einordnen zu können.

#### *Aus Sicht der Arbeitslosenzentren*

Hinsichtlich einer Zusammenarbeit mit dem Jobcenter wurden seitens der Arbeitslosen(beratungs)zentren folgende Erwartungen am häufigsten genannt:

Das Arbeitslosen(beratungs)zentrum sollte vom Jobcenter als eine unabhängige Einrichtung gesehen werden, die sich für die Belange der Ratsuchenden einsetzt. Zudem sollte die Zusammenarbeit mit dem Jobcenter auf gegenseitigen Respekt beruhen, um längerfristig vertrauensvoll zusammenarbeiten zu können. Für eine Zusammenarbeit ist es überdies wichtig, dass man miteinander kommuniziert. Wenn sich Probleme ergeben, so sollte die Möglichkeit bestehen, diese

zu besprechen. Dies bedeutet auch, dass konkrete Einzelfälle (unter Wahrung des Datenschutzes) besprochen werden, um das Vorgehen beider Seiten füreinander besser verständlich und nachvollziehbar zu machen.

*„Also was natürlich für mich die Grundlage ist, dass man regelmäßig miteinander spricht, sich regelmäßig trifft, austauscht, einen Respekt vor der Arbeit des Anderen entwickelt und das ist für mich mal die Grundlage. [...] Für uns ist es schon mal gut, dass auch das Jobcenter, wenn sie wissen, wir können den Menschen da besser weiterhelfen, die Leute auch zu uns herschicken. Und ja ich glaube, dass das das A und das O ist so die Aussprache und der Respekt vor der Arbeit des Anderen. Und da drin jetzt nicht irgendwie so irgendwelche Feindlichkeiten aufbauen. Aber das macht man am besten, indem man miteinander schwätzt und sich trifft und klärt, was sind die Aufgaben des Einen, die Strukturen in den jeweiligen Häusern kennt, dass man die Strukturen im Jobcenter kennt, wer was macht. Auch ein Bewusstsein dafür entwickeln, wieviel Arbeit die Menschen eigentlich haben, wieviel die Betreuer zu betreuen haben. Also eine Offenheit zwischen beiden Einrichtungen finde ich wichtig“ (Projektleitung Arbeitslosenzentrum).*

Um den von Arbeitslosigkeit betroffenen Personen zielgerichtet zu helfen, ist es erforderlich, dass alle Ebenen des Jobcenters in die Zusammenarbeit einbezogen werden. Eine Zusammenarbeit darf sich nicht nur auf eine Ebene – sei es nun auf die Leitungs- oder die Ebene der Sachbearbeitung – beschränken. Für eine Zusammenarbeit ist es außerdem wichtig, dass das Jobcenter mehr Verständnis für die von Arbeitslosigkeit betroffenen Personen zeigt.

### **Aus Sicht der Jobcenter**

Im Hinblick auf die Zusammenarbeit mit den Arbeitslosen(beratungs)zentren wurden seitens der Jobcenter folgende Erwartungen am häufigsten genannt:

Die Zusammenarbeit mit dem Arbeitslosenzentrum sollte dazu beitragen, dass die Ratsuchenden mehr Verständnis für die Arbeit der Jobcenter haben und das Jobcenter als eine Einrichtung sehen, die auf Basis gesetzlicher Grundlagen arbeitet und diese auch zu erfüllen hat. In diesem Zusammenhang sollte das Beratungspersonal des Arbeitslosenzentrums in Problemfällen als Vermittler und Übersetzer fungieren, das heißt die (Hinter-)Gründe des Handelns des Jobcenters sollten dem Ratsuchenden vermittelt werden, um eine sachliche Ebene zu erreichen, auf der diskutiert werden kann.

*„Wir sind ja Verwaltung, ausführendes Organ, wir haben ja die Gesetze auch nicht gemacht und können gewisse subjektiv empfundene Ungerechtigkeiten ja auch nicht immer ausgleichen, vielleicht mal abmildern, aber nicht wegschaffen“ (Geschäftsführung Jobcenter).*

Bei einer Zusammenarbeit sollte es zudem keine Berührungspunkte geben. Dies bedeutet, dass sich die Akteure kennen und vorurteilsfrei gegenüberstehen sollten. Da sowohl Jobcenter als auch Arbeitslosenzentrum eine Beratungsfunktion ausüben, ist es für eine Zusammenarbeit wichtig festzuhalten, worin die Aufgaben der jeweiligen Einrichtung bestehen. Die Zusammenarbeit sollte dazu beitragen, dass die Probleme der Ratsuchenden schneller gelöst werden können.

Das Arbeitslosenzentrum sollte eine neutrale und unabhängige (Rechts-)Beratung leisten. Hierbei darf auch auf Missstände hingewiesen werden, allerdings sollte dies immer mit einer wertschätzenden Haltung erfolgen.

*„Und Zusammenleben funktioniert nur, wenn wir uns gegenseitig an Regeln halten und verlässlich und respektvoll und wertschätzend miteinander umgehen“ (Geschäftsführung Jobcenter).*

Die Zusammenarbeit mit dem Arbeitslosenzentrum darf sich zudem nicht nur auf die Leitungsebene beziehen, es sollte auch zu einem Austausch auf der Arbeitsebene kommen.

Die Ausführungen zu den jeweiligen Erwartungen zeigen, dass sowohl für die Arbeitslosenzentren als auch für die Jobcenter die Unabhängigkeit der Zentren eine wichtige Rolle in der Zusammenarbeit spielt. Auch der gegenseitige Respekt und beiderseitiges Vertrauen sind Erwartungen, die beide Einrichtungen mit einer Zusammenarbeit verbinden. Für die Arbeitslosen(beratungs)zentren ist zudem besonders wichtig, dass die Jobcenter mehr Verständnis für die von Arbeitslosigkeit betroffenen Menschen zeigen. Für die Jobcenter wiederum ist besonders wichtig, dass das Beratungspersonal eine Vermittlungs- und Brückenfunktion einnimmt und den Ratsuchenden aufzeigt, dass das Handeln des Jobcenters nicht willkürlich, sondern an den gesetzlichen Rahmen gebunden ist.

## **9.2 Stand der Zusammenarbeit**

An fast allen Standorten kann auf eine langjährige Zusammenarbeit zwischen Arbeitslosen(beratungs)zentrum und Jobcenter zurückgeblickt werden. Vielfach wird von beiden Seiten berichtet, dass es bereits gewachsene Strukturen gibt und sich eine entsprechende Gesprächskultur zwischen Arbeitslosenzentrum und Jobcenter entwickelt hat. Für die Durchführung des Modellprojekts wurde an diesen Standorten daher die Notwendigkeit einer intensiveren Zusammenarbeit auch nicht gesehen. Teilweise wird aber auch erwähnt, dass sich die langjährige Zusammenarbeit durch das Modellprojekt noch intensiviert hat. Dies machen die Gesprächspersonen unter anderem daran fest, dass in die Zusammenarbeit jetzt nicht nur die Leitungsebene, sondern auch die operative Ebene des Jobcenters einbezogen ist.

Doch nicht alle Standorte können auf eine langjährige Zusammenarbeit verweisen. Aufgrund von Spannungen in der Vergangenheit haben sich Vorbehalte und ein gegenseitiges Feindbild entwickelt, die auch noch zu Beginn des Modellprojekts vorzufinden waren. Durch die Landesförderung fand allerdings ein Umdenken statt und es wurde der Versuch unternommen, die Zusammenarbeit „auf neue Füße“ zu stellen, indem zunächst Gespräche auf der Leitungsebene stattfanden. In diesen Gesprächen wurde die Vergangenheit aufgearbeitet und es wurde versucht über ein besseres Kennenlernen, Vorurteile abzubauen. Vereinzelt ging man auch einen Schritt weiter und es fanden Treffen zwischen dem Arbeitslosenzentrum und der operativen Ebene des Jobcenters statt. Zusammenfassend konnte in diesen Fällen die anfänglich doch teils sehr angespannte Situation zwar etwas beruhigt werden, von einer kooperativen Zusammenarbeit wie sie an anderen Standorten vorzufinden ist, kann aber nicht gesprochen werden.

### **Ausgestaltung der Zusammenarbeit**

In Bezug auf die formale Ausgestaltung der Zusammenarbeit gibt es nur an einem Standort eine Kooperationsvereinbarung zwischen Arbeitslosen(beratungs)zentrum und Jobcenter. Diese wurde bereits vor der Landesförderung abgeschlossen und als Grund wird unter anderem der Anspruch auf eine qualitative Steigerung der vorhandenen Kooperation genannt.

Während an einem Standort mit Beginn der Landesförderung die Ausarbeitung einer Kooperationsvereinbarung in Angriff genommen wurde, nicht aber zum Abschluss kam, wird an den anderen Standorten mehrheitlich die Auffassung vertreten, dass eine schriftliche Kooperationsvereinbarung nicht erforderlich ist. Wichtig für eine Zusammenarbeit ist vielmehr, dass sich die jeweiligen Akteure an Absprachen halten und im guten Sinne zusammenarbeiten. Nur vereinzelt wird berichtet, dass eine Kooperationsvereinbarung zu Beginn des Modellprojekts in Erwägung gezogen wurde, um unter anderem die Zusammenarbeit personenunabhängiger zu machen. Diese Erwägungen wurden allerdings wieder verworfen, da man in der Vergangenheit auch sehr gut ohne Kooperationsvereinbarung ausgekommen ist und der Mehrwert einer solchen Kooperationsvereinbarung nicht erkennbar ist, letztlich kommt es auf das Handeln der Akteure an.

*„Also wir hatten 2013 schon eine gute Zusammenarbeit, die wir jetzt etwas intensiviert haben und zusammen mit dem Träger der Meinung sind, wir brauchen das nicht formal in eine Kooperationsvereinbarung zu gießen“ (Geschäftsführung Jobcenter).*

Hinsichtlich der persönlichen Kontakte auf Leitungsebene ergibt sich an allen Standorten ein durchgängiges Bild, das solche überall vorhanden sind, sich aber in der Intensität unterscheiden: Teilweise findet man regelmäßige Treffen – meist zweimal im Jahr in Form eines Jour Fixe-Termins – vor. Teilweise wird aber auch von unregelmäßigen bzw. Treffen in größeren zeitlichen Abständen berichtet, wenn sich beispielsweise Neuerungen in der Rechtslage ergeben haben.

Ein weniger einheitliches Bild zeigt sich bei der Betrachtung der persönlichen Kontakte auf der Arbeitsebene. Hier reicht das Spektrum von keinem Kontakt über eher selten bis hin zum wöchentlichen Kontakt. Wenn ein persönlicher Kontakt auf der Arbeitsebene besteht, dann bezieht sich dieser häufig auf eine Zusammenarbeit in der Form der Begleitung von Ratsuchenden bei Terminen im Jobcenter durch das Beratungspersonal der Arbeitslosenzentren. Eine solche Begleitung wird seitens der Jobcenter meist als positiv gesehen, da die Gespräche neutraler und sachlicher verlaufen (siehe hierzu auch Abschnitt 6.1).

Auch wird mehrheitlich berichtet, dass die Arbeitslosenzentren über die telefonischen Direktdurchwahlnummern des Jobcenters verfügen, so dass eine Erreichbarkeit und somit auch die Kontaktmöglichkeit gegeben sind. In der alltäglichen Praxis zeigt sich aber hin und wieder, dass die Kontaktperson im Jobcenter nicht immer zu dem Zeitpunkt erreichbar ist, an dem das Beratungspersonal anruft, da sich die Kontaktperson beispielsweise in einer Beratung befindet. Oftmals erfolgt aber ein Rückruf, sofern eine entsprechende Benachrichtigung auf dem Anrufbeantworter hinterlassen wurde.

Als ein neues Element der Zusammenarbeit hat sich – auch im Falle einer bereits langjährig bestehenden Zusammenarbeit – der Besuch im Arbeitslosenzentrum und im Jobcenter gezeigt. Ein persönlicher Besuch im Arbeitslosenzentrum vermittelt ein umfangreicheres Bild als es ein Flyer kann. Aus diesem Grund fanden im Evaluationszeitraum zwar nicht mehrheitlich, aber in Einzelfällen Besuche der Leitungsebene des Jobcenters und teils auch der operativen Arbeitsebene im Arbeitslosenzentrum statt. Für beide Seiten liegt der Mehrwert solcher Besuche darin, dass die

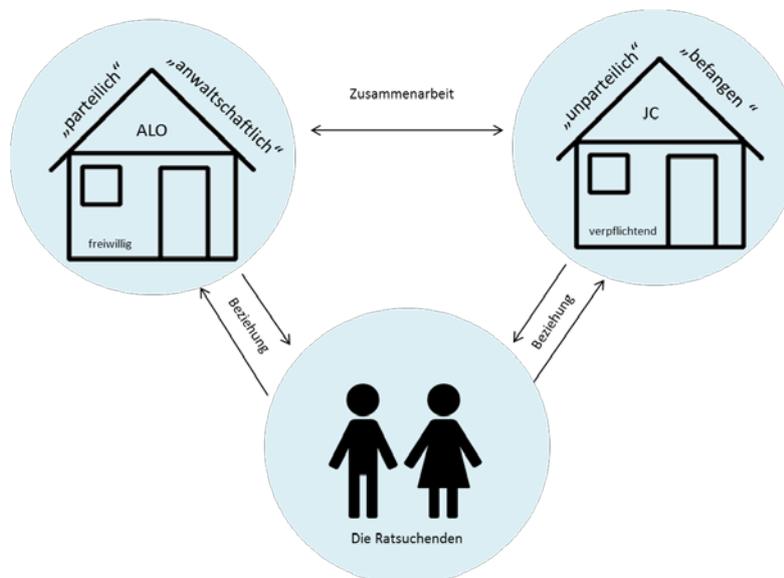
Arbeit des Arbeitslosenzentrums besser präsent ist, wenn man zum einen die Räumlichkeiten, zum anderen aber auch die „Gesichter kennenlernt“.

*„Es gibt natürlich immer mal wieder Ecken und Kanten, wo es hakelt, aber wir versuchen auch, dass möglichst alle mal persönlich dort waren, also alle unsere Mitarbeiter mal persönlich einen Besuch im Arbeitslosenberatungszentrum machen, weil wir einfach wissen, wenn man sich persönlich kennt, geht es besser, als wenn es dann nur eine Institution gibt“ (Geschäftsführung Jobcenter).*

### 9.3 Beurteilung der Zusammenarbeit

Um die Zusammenarbeit zwischen Jobcenter und Arbeitslosen(beratungs)zentren genauer zu beurteilen, müssen die Faktoren berücksichtigt werden, die zu einer gelingenden und zielorientierten Zusammenarbeit beitragen. Hierbei geht es um mehr, als um den Austausch von Kontaktdaten, die Begleitung zu Terminen im Jobcenter oder den Verweis auf die Angebote der Beratungszentren. Es geht vielmehr um die Frage, wie die eingangs benannten Zielsetzungen – insbesondere der Herstellung von Transparenz bezüglich der Entscheidungen der Jobcenter sowie der Abbau von Misstrauen auf Seiten der Ratsuchenden erreicht und umgesetzt werden können. Vor allem die Rolle der Arbeitslosen(beratungs)zentren gilt es in diesem Zusammenhang genauer zu untersuchen, um herauszufiltern, welchen Einfluss die Beratung der Ratsuchenden aber auch die Teilnahme an anderen Angeboten der Zentren die Beziehung zwischen dem Ratsuchenden und dem Jobcenter fördern oder verschlechtern können.

Betont werden muss, dass es sich in dieser Konstellation von Arbeitslosen(beratungs)zentrum, Jobcenter und Ratsuchenden um eine besondere Form der Kommunikation und Zusammenarbeit handelt – nämlich um eine wechselseitige und sich gegenseitig bedingende Form. Hierbei muss die Art der Beziehung sämtlicher Akteure in den Blick genommen werden, die Einfluss über das Gelingen und Scheitern einer erfolgsorientierten Zusammenarbeit haben können. Wenn beispielsweise über das Misstrauen in dieser Konstellation nachgedacht werden soll, kann nicht nur das Misstrauen der Ratsuchenden gegenüber dem Jobcenter in den Blick genommen werden. Dies würde der Mehrdimensionalität der Zusammenarbeit nicht gerecht werden und auch den Blick deutlich verengen. Gleichmaßen muss der Fokus auch darauf gerichtet werden, in welcher Weise das Jobcenter den Arbeitslosen(beratungs)zentren misstraut und umgekehrt. All dies kann das Handeln der einzelnen Akteure beeinflussen, was wiederum Einfluss auf die Einstellung der Ratsuchenden gegenüber dem Jobcenter haben kann. Wenn am Beispiel des Misstrauens festgehalten wird, so darf der Abbau oder die Verfestigung nicht als ein einfach linearer Prozess verstanden werden. Die Struktur der Einrichtungen, die Beziehungsgestaltungen als auch die Auswirkungen auf die Ratsuchenden sind bei den Analysen in den Blick zuzunehmen (siehe Abbildung 9.1).

**Abbildung 9.1: Beziehungsgefüge der beteiligten Akteure**

Quelle: IAW-Darstellung.

### **Die Beziehung zwischen Arbeitslosen(beratungs)zentrum und Jobcenter**

Jobcenter und Arbeitslosen(beratungs)zentren sind, so die Erkenntnisse der Evaluation, um eine Zusammenarbeit bemüht. Doch zeigt sich bei der genauen Betrachtung der Zusammenarbeit auch, dass das Verhältnis beider Einrichtungen als durchaus belastet beschrieben werden kann. Mitunter rührt dies aus der Vergangenheit und ehemals problembelasteter Zusammenarbeit. Nicht an jedem Standort können die Akteure auf eine lange und gute Zusammenarbeit zurückblicken. Mancherorts kam es durch die Landesförderung zu einer neuen Annäherung beider Akteure und dem Versuch, die Zusammenarbeit auf neue Füße zu stellen. Nichtsdestotrotz kann beobachtet werden, dass die Akteure der Jobcenter sowie der Arbeitslosen(beratungs)zentren teilweise Vorbehalte gegenüber dem anderen haben, was für eine vertrauensvolle Zusammenarbeit als hinderlich angesehen werden muss. Vorbehalte werden auch darin sichtbar, wenn es um die Zuständigkeit einzelner Aufgabenbereiche geht. So wird mitunter dem Jobcenter vorgeworfen, originäre Beratungsleistungen nicht zu gewährleisten, andersherum wird den Arbeitslosen(beratungs)zentren die Zuständigkeit einer rechtlichen Beratung in Form des Erklärens und Übersetzens von Bescheiden aberkannt. Dies stellen jedoch Einzelfälle dar. Es hat den Anschein, dass die Arbeitslosen(beratungs)zentren und die Jobcenter im Allgemeinen durch die Landesförderung näher zusammengerückt sind, sich besser austauschen und ein Verständnis für die jeweiligen Tätigkeiten entwickelt haben, wobei dies noch deutliches Potenzial zur Weiterentwicklung aufweist. Ein Weg, dies zu realisieren sind regelmäßige Treffen und Austauschmöglichkeiten. Auf diese Weise kann das Verständnis für das jeweilige Tätigkeitsspektrum gefördert werden, was auch durch gegenseitige Besuche gelingen kann. Nicht an allen Standorten ist dies bislang geschehen.

Es gibt viele Erfahrungsberichte, die eine positive Beurteilung der Zusammenarbeit enthalten. Betont wird der teilweise schnelle und kurze Kontaktweg per Telefon, wodurch einzelne Anliegen schnell und unkompliziert bearbeitet und Fragen gelöst werden können. Hiervon profitiert

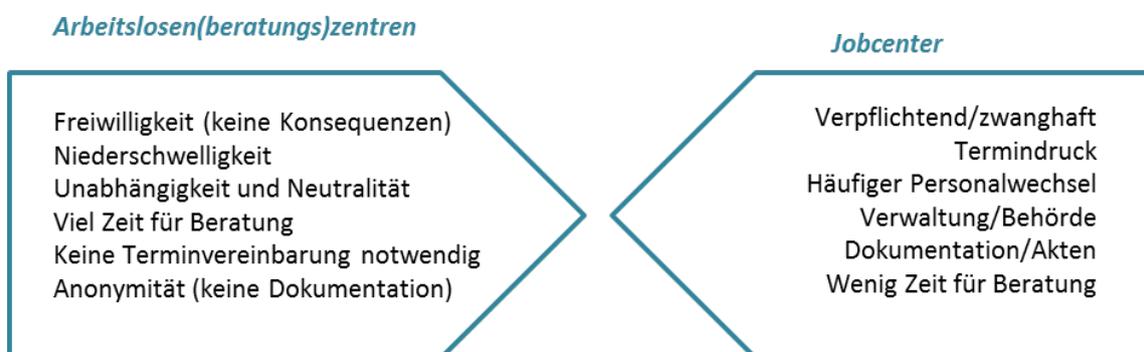
der Ratsuchende insbesondere, wenn er das Arbeitslosen(beratungs)zentrum erleichtert und weniger sorgenvoll verlässt. Wichtig ist darüber hinaus, dass beide Akteure sich auf die Ratsuchenden fokussieren und ihre Unterstützungen nur zu deren Wohl ausrichten. Persönlicher Zwist hat hierbei keinen Platz und darf bei haupt- sowie ehrenamtlichen Mitarbeitenden nicht in die Beratung einfließen.

Jobcenter und Arbeitslosen(beratungs)zentren müssen ihre Unterstützungsleistungen abstimmen, so dass sich beide Institutionen gut ergänzen. Viele Gesprächspersonen in den Jobcentern sehen in der Tätigkeit der Arbeitslosenzentren eine deutliche Entlastung der eigenen Arbeit und betonen den Nutzen, den die Zentren für die Ratsuchenden, aber auch für die Jobcenter haben. So wird an einzelnen Standorten beispielsweise das subjektive Empfinden geäußert, die Ratsuchenden kommen mit weniger Rückfragen und dass Probleme bereits im Vorfeld gelöst werden konnten, sodass Klagen und Widersprüche zurückgegangen sind. Insbesondere durch gemeinsame Veranstaltungen mit dem Arbeitslosen(beratungs)zentrum erhält das Jobcenter einen neuen Zugang zu ihren Kunden und Kundinnen und erfährt Einstellungen und Erlebnisse, welche für die Reflexion der eigenen Arbeit im Jobcenter herangezogen werden können.

### **Die Beziehung der Ratsuchenden zum Arbeitslosen(beratungs)zentrum und zum Jobcenter**

Die Arbeitslosen(beratungs)zentren unterscheiden sich wesentlich von den Strukturen und Arbeitsweisen der Jobcenter. Angesichts der Zielsetzung und Tätigkeitsbereiche ist dies nicht überraschend, aber für das Verständnis der wechselwirkenden Einflüsse nicht unerheblich. Ein offensichtlicher Unterschied ist die Art des Zugangs – so sind die Angebote der Arbeitslosen(beratungs)zentren grundsätzlich freiwillig, was in den Jobcentern nicht der Fall ist. Demzufolge unterscheidet sich der Grad der Unabhängigkeit und Neutralität wesentlich voneinander. Das Beratungssetting, die vorhandenen Zeitressourcen für die Beratung sowie die Kommunikationsstrukturen haben Einfluss auf die Atmosphäre während der Beratung und können als grundlegende Kriterien angesehen werden, die das Verhältnis der Ratsuchenden zum Jobcenter prägen können. Die folgende Abbildung 9.2 zeigt die wesentlichen Unterschiede beider Institutionen.

**Abbildung 9.2: Unterscheide zwischen Arbeitslosenzentrum und Jobcenter**



Quelle: IAW-Darstellung.

Ein großer Unterschied ist der zeitliche Rahmen, in welchem Beratungen durchgeführt werden können. Im Jobcenter gibt es vorgegebene unflexible Zeitfenster, in denen Gespräche geführt werden. Die veranschlagte Zeit für Beratung in den Arbeitslosenzentren ist deutlich größer, mitunter gibt es keine zeitliche Limitierung für Gespräche. Zum Aufbau von Vertrauen ist Zeit eine Schlüsselkomponente. „Insbesondere für private Beziehungen und professionelle Interaktionen [...] gilt, dass zu wenig Zeit einen Mangel darstellt, der den Eindruck, einfach abgefertigt zu werden, erzeugt und damit auf Seiten der Betroffenen ebenso das Gefühl nach sich zieht, nicht ernst genommen zu werden“ (Endreß 2012:91). In den Gesprächen mit den Ratsuchenden wird deutlich, dass sich die grundlegenden Unterschiede, welche sich auch auf die Ausgestaltung der Beratung beziehen, auf die Beziehung zu den Institutionen auswirkt und Effekte auf das Wohlbefinden in der jeweiligen Zusammenarbeit haben kann. Die Arbeitslosen(beratungs)zentren werden als Schutzraum für die Ratsuchenden angesehen, in denen ihnen freundschaftlich und auf Augenhöhe begegnet wird.

*„... hier ist man dann praktisch in einem geschützten Raum, man kann einfach auch mal seine Lebenssituation so erzählen, wo man beim Amt vielleicht aus irgendwelchen Gründen Vorbehalte hat so loszulassen“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

Viele Ratsuchende berichten, dass sie sich von den Beraterinnen und Beratern der Zentren verstanden und gut aufgehoben fühlen, Gefühle, die sich in der Beratung im Jobcenter nicht gleichermaßen entwickeln. Vielmehr berichten die Ratsuchenden von Angst und Scham und dem Gefühl, ausgeliefert zu sein. Darüber hinaus empfinden die Ratsuchenden den Kontakt mit dem Jobcenter als fremdbestimmt und berichten über das Gefühl einer willkürlichen Behandlung. Im Gegensatz zum Arbeitslosen(beratungs)zentrum werden die Ratsuchenden nach ihren Einschätzungen tendenziell abgefertigt und abgearbeitet.

*„Die hören einem ja auch zu und die sind nicht gegen alles gleich dagegen, da kann man irgendwas auch ausdiskutieren oder besprechen. [...] Beim Amt, das ist abgefertigt, nicht so wirklich ... da kommt ja auch nicht so viel an Hilfe, dass jetzt von da noch Vorschläge kommen, so "Machen Sie doch das oder das oder da haben wir ein Angebot" oder so. Also ich habe jetzt da noch nicht so viel eigentlich bekommen“ (Ratsuchender).*

Einen weiteren Einfluss auf die subjektive Wahrnehmung erhaltener Unterstützungsleistungen ist der Grad, in dem sich Ratsuchende mit in die Beratungsprozesse einbringen können und über Inhalte mitentscheiden können. Subjektive Handlungsfähigkeit, so wird in der Literatur beschrieben, kann die Bildung von Vertrauen fördern, da Vertrauen und Handeln eng miteinander verwoben scheinen. „Weil wir vertrauen, können wir den Plan verfolgen, den wir ohne Vertrauen nicht oder nur anders verfolgen könnten. Dieser Punkt ist wichtig, weil der deutlich macht, dass die Einstellung des Vertrauens stets eingelassen ist in ein komplexes Netz von Handlungen und Zielen, mit denen wir eigene normative Gewichtungen verbinden, die von unserer Beurteilung des Vertrauens selbst abweichen können oder in deren Lichte das Vertrauen überhaupt erst seinen spezifischen Wert gewinnt“ (Hartmann 2010:19).

### **Die Rolle der Arbeitslosen(beratungs)zentren in der Dreiecks-Konstellation**

Insbesondere durch die Begleitung des Beratungspersonals zu den Terminen ins Jobcenter kann die Asymmetrie in der Beziehung der Ratsuchenden zu den Jobcentern aufgebrochen werden, welche durch Hierarchie und Machtgefälle stark vorstrukturiert ist. In vielen Fällen wird von den Ratsuchenden berichtet, dass sie plötzlich, nur durch die Anwesenheit eines Dritten, ganz anders

behandelt werden und auch der Gesprächsverlauf nicht den bisher gemachten Erfahrungen entspricht. Aber auch von den haupt- und ehrenamtlichen Beiständen werden Einschätzung in diese Richtung abgegeben.

*„Also ich habe die Erfahrung gemacht, nach meinem Termin mache ich ja noch eine Nachbesprechung, dass ich dann frage, wie ist's gelaufen, wie ist der Eindruck und von denen, wo ich eine Erstbegleitung mache, da kommt eigentlich eine so positive Resonanz raus, dass die sagen, so freundlich war der Sachbearbeiter noch nie. So konkret und kurz war der Termin noch nie“ (ehrenamtlicher Beistand).*

*„Und ich habe den Eindruck, wenn wir darüber reden, dass das positiv auf die Lösungsvorschläge und Lösungsmöglichkeiten der Begleiteten sich auswirkt. Das heißt, wenn jemand von uns dabei ist, dann steigt eher die Freundlichkeit und dann gibt es eher konfliktfreierere Möglichkeiten und dadurch natürlich auch eine bessere Abwicklung, ohne dass dann ein Widerspruch kommt“ (ehrenamtlicher Beistand).*

Durch die Gegenwart eines Dritten verändert sich das Beratungssetting für die Ratsuchenden spürbar. Die Ratsuchenden werden als Gesprächsperson anders wahrgenommen und angesprochen. Auf diese Weise ist es möglich, dass der Ratsuchende, welcher sich zuvor aufgrund der subjektiv empfundenen Übermächtigkeit des Jobcenters hilflos und machtlos gefühlt hat, eine Gesprächsperson auf Augenhöhe wird und sich dadurch als ein Akteur im Beratungsprozess versteht.

Ergänzend durch die stabilisierenden und befähigenden Maßnahmen in den Arbeitslosenzentren kann der Ratsuchende in die Lage versetzt werden als ein mitgestaltender und handelnder Akteur aufzutreten und für seine Belange einzustehen. Aber auch die Jobcenter begrüßen es, wenn die Ratsuchenden in Begleitung zu einem Termin kommen, weil das „meistens ein bisschen Druck aus der Sache nimmt“ (Geschäftsführung Jobcenter). Eine Dritte neutrale Person wird für den Gesprächsverlauf somit auch von Seiten der Jobcenter als gewinnbringend eingeschätzt, doch fehlen den Beratungszentren die zeitlichen und personellen Kapazitäten, dies umfangreich durchführen zu können (siehe hierzu auch Abschnitt 6.1).

*„Ja, und vor allem, wenn jemand auch noch mal das aus so einer neutralen Sicht das erklärt. Natürlich prallen da oft zwei Meinungen aufeinander. Die Kundschaft hat eine Vorstellung und das Jobcenter hat eine Vorstellung. Und wenn da jemand noch dazwischen drin steht, der das erläutert und eine neutrale Position einnehmen kann zu einem Thema. Das gilt für beide Seiten. Also ich erlebe das, diese Moderation, nenne ich das jetzt mal. Das ist sehr positiv“ (Geschäftsführung Jobcenter).*

Nichtsdestotrotz sind Gespräche mit Begleitung für die Jobcenter etwas Besonderes, worauf sich das Jobcenter unter Umständen anders vorbereitet. Viele der Jobcenter äußern daher den Wunsch, dass Termine mit Begleitung vorab angekündigt werden, sodass sich auch das Jobcenterpersonal auf den Termin vorbereiten kann und je nach Fall zusätzliches Personal zum Gespräch hinzugezogen werden kann. Das Hinzuziehen einer weiteren Person kann damit begründet werden, dass aus Sicht des Jobcenters entstehende Ungleichgewicht ausgleichen und ebenfalls verstärkt auftreten zu wollen. Ein zusätzlicher Personalaufwand kann jedoch auch dahingehend aufgefasst werden, dass Gesprächen mit Begleitung eines Beistandes eine andere Bedeutung beigemessen wird, was den Eindruck der Ratsuchenden dahingehend bestätigt, dass sich die Gesprächsatmosphäre deutlich verändert.

Die Arbeitslosen(beratungs)zentren übernehmen eine bedeutsame Rolle bei der Wissensvermittlung und dem Wissenstransfer, um den Ratsuchenden die Prozesse in den Jobcentern zu verdeutlichen sowie die rechtlichen Grundlagen und gesetzlichen Regelungen offen zu legen. Nur auf diese Weise kann bei den Ratsuchenden das Verständnis für das Handeln der Jobcenter entwickelt werden, was auch dazu führt, dass das Verhältnis zwischen den Ratsuchenden und dem Jobcenter zunehmend befriedet werden kann. Die Ratsuchenden können durch dieses Wissen das bisher stark emotional aufgeladene Verhältnis auf eine sachliche Ebene transportieren, was zur Entspannung beitragen kann.

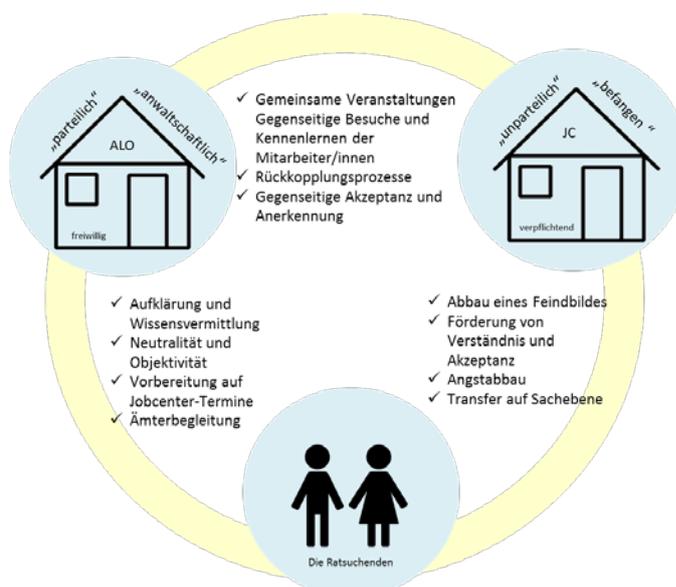
*„Aber vom Prinzip her ist es schon, wir arbeiten hier schon dicht auch dran, das ist schon so, wir arbeiten intensiv daran, nochmal zu zeigen, wie geht es im Jobcenter. Wir arbeiten intensiv dran auch denen wirklich Gesetze an die Hand zu geben und zu sagen:>> So, hier ist das Gesetz. Das sieht so aus. Guck es dir an oder gucke es gemeinsam mit dir an.<< Sodass sie das bisschen, dass sie wieder auf die Sachebene kommen“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum).*

### Gelingensfaktoren für eine gute Zusammenarbeit aller Akteure

Wie sollte nun eine Zusammenarbeit ausgestaltet sein, damit ein stabiles und gutes Verhältnis zwischen den Ratsuchenden, dem Jobcenter und dem Arbeitslosen(beratungs)zentrum hergestellt werden kann?

Wie in den Ausführungen deutlich geworden ist, müssen bei der Betrachtung der Zusammenarbeit verschiedene Ebenen und Perspektiven berücksichtigt werden. Alle Akteure haben Einfluss auf die Ausgestaltung der Beziehung und tragen Verantwortung für das Gelingen der Kooperation. Allen voran die Arbeitslosen(beratungs)zentren und Jobcenter, die sich vorurteilsfrei gegenüberstehen sollten und dessen Verhältnis und Zusammenarbeit auf Kollegialität und Vertrauen beruhen sollten. Hierzu ist es unabdingbar, dass es zu regelmäßigen Treffen und Austauschmöglichkeiten kommt, um die Unterstützungsleistungen zielgerichtet zu gestalten und aufeinander abzustimmen.

**Abbildung 9.3: Gelingensfaktoren für eine gute Zusammenarbeit**



Quelle: IAW-Darstellung.

Eine Zusammenarbeit darf nicht auf den Verweis auf die Angebote der Arbeitslosenzentren oder auf einen kurzen telefonischen Kontakt zu den Fachkräften des Jobcenters reduziert werden. Um das Verhältnis zwischen den Ratsuchenden und den Jobcentern zu fördern, ist eine neutrale und unabhängige Einstellung und Beratung auf Seiten der Arbeitslosenzentren wichtig sowie die Wissensvermittlung gesetzlicher Rahmenbedingungen, was dazu führen kann, dass Ängste seitens der Ratsuchenden abgebaut und Verständnis und Akzeptanz gefördert werden können (siehe Abbildung 9.3).

## 10 Die Bedeutung der Arbeitslosen(beratungs)zentren

In diesem Kapitel wird zunächst noch einmal zusammenfassend der Frage nachgegangen, welchen Mehrwert die Arbeitslosen(beratungs)zentren generieren. Hierbei wird sich zum einen auf den Standort, an dem sich das Arbeitslosenzentrum befindet, bezogen, um Aussagen über die Vermittlung weitergehender Hilfen und somit auch bezüglich einer Lotsenfunktion treffen zu können. Zum anderen wird sich auf das jeweilige Jobcenter bezogen, um Aussagen über die Schaffung von Transparenz und Verständlichkeit bezüglich der Vorgänge in den Jobcentern und somit über die Vermittlungsfunktion zwischen Ratsuchenden und Jobcentern treffen zu können. Darüber hinaus wird auch der Blick auf die Ratsuchenden geworfen, um Aussagen hinsichtlich der Förderung von sozialer Stabilisierung und Integration treffen zu können. In diesem Zusammenhang werden aber auch mögliche Grenzen der Arbeitslosen(beratungs)zentren aufgezeigt.

Anschließend steht die Frage im Mittelpunkt, was ein gutes Arbeitslosen(beratungs)zentrum auszeichnet. Im Rahmen der Fallstudien wurden die Gesprächspersonen zu ihren Vorstellungen befragt, was sie unter einem „guten“ Arbeitslosen(beratungs)zentrum verstehen, um einen Eindruck davon zu bekommen, welche Kriterien nach Ansicht der jeweiligen Gesprächsperson jeweils heranzuziehen sind, um ein gutes Arbeitslosenzentrum charakterisieren zu können. Abschließend soll der Frage nachgegangen werden, welche Faktoren für eine gute und erfolgsversprechende Arbeit der Arbeitslosen(beratungs)zentren stehen können. Eine Art Checkliste soll Aufschluss über mögliche Erfolgsfaktoren für ein gutes Arbeitslosenzentrum geben und bildet somit auch das Fazit der Evaluation.

### 10.1 Beitrag der Arbeitslosen(beratungs)zentren für die Region, das Jobcenter und die Ratsuchenden

Da sich die Evaluation auf die zwölf im Rahmen des Landesprogramms „Gute und sichere Arbeit“ geförderten Arbeitslosenzentren bezieht, haben die im Folgenden dargestellten Ergebnisse zum Beitrag eines Arbeitslosen(beratungs)zentrum keinen Anspruch auf Repräsentativität. Dennoch können die folgenden Ausführungen einen Eindruck darüber vermitteln, welchen Mehrwert ein Arbeitslosen(beratungs)zentrum durch seine Arbeit generieren kann und wo ein Arbeitslosenzentrum an seine Grenzen stößt.

#### *Beitrag des Arbeitslosenzentrums für die Region (Lotsenfunktion)*

Die Beratungszentren agieren hauptsächlich in der Stadt und im Stadtteil und richten die Angebote nicht selten daran aus. Ratsuchende im Landkreis können nur schwer erreicht werden, was zum einen dem geringen Personalschlüssel geschuldet ist, aber auch der fehlenden Mobilität vieler Ratsuchenden. Aufgrund des häufig geringen Stellendeputats des Beratungspersonals findet häufig auch die Öffentlichkeitsarbeit eingeschränkt statt, um die Kapazitäten des Zentrums nicht zu übersteigen.

Durch die vielen Kooperations- und Kontaktpartner können die Ratsuchenden schnell und zielgerichtet an zusätzliche und über die fachliche Kompetenz der Beraterinnen und Berater hinausgehende Hilfe weiterverwiesen werden. Dem Anspruch der Beratungszentren, den gesamten Menschen in den Blick der Hilfestellung zu nehmen, kann damit entsprochen werden.

Auch wenn es bislang keine gemeinsame Handlungsstrategie der Beratungszentren und regionaler anderer Unterstützungs- und Beratungsstellen gibt, besteht das Potenzial, solches durch die Beratungszentren zu initiieren. Hierzu bedarf es jedoch zusätzlicher zeitlicher, finanzieller und personeller Ressourcen, um aktive Netzwerkarbeit und Lotsenfunktion im Netzwerk leisten zu können.

Aufbau und die Erhaltung von Kooperationen ist stark vom persönlichen Engagement des Beratungspersonals abhängig. Für eine erfolgreiche Kooperations- und Netzwerkarbeit sind jedoch institutionalisierte und personenunabhängige Kontakte zielführend und unerlässlich.

### ***Beitrag des Arbeitslosenzentrums für das Jobcenter (Schaffung von Transparenz im Bereich SGB II)***

Durch die Übersetzungsarbeit bezogen auf Entscheidungen des Jobcenters übernimmt das Beratungspersonal der Arbeitslosenzentren häufig eine Vermittlerfunktion zwischen Ratsuchenden und Jobcentern, die dazu beiträgt, dass Konfliktlinien und Missverständnisse entschärft werden können. Allerdings konnte eine Reduzierung der Widersprüche, die auf die Arbeit der Arbeitslosenzentren ursächlich zurückzuführen ist, nicht festgestellt werden.

Die Unterstützung- und Erklärungshilfen bei der Antragstellung und bei Bescheiden, insbesondere bei Ratsuchenden mit Sprachschwierigkeiten, intellektuellen oder psychischen Schwierigkeiten, führen bei einigen Jobcentern zu einer Entlastung des Personals.

Der Zugang zu sozialen Hilfen oder anderen Angeboten über den die Arbeitslosenzentren verfügen, stellt dann eine sinnvolle Ergänzung für die Jobcenter dar, wenn keine Doppelstrukturen entstehen.

Die Arbeitslosenzentren bieten jenen Personen Unterstützung an und zeigen Möglichkeiten jenseits der Erwerbstätigkeit auf, die sich in Richtung Arbeitsmarkt orientieren wollen, jedoch nicht wieder in den ersten Arbeitsmarkt integriert werden können. Diesen Bereich kann ein Jobcenter nicht abdecken.

### ***Beitrag des Arbeitslosenzentrums für die Ratsuchenden***

Der neutrale und behördenunabhängige Charakter der Arbeitslosen(beratungs)zentren trägt zum Abbau der Hemmschwelle bei den Ratsuchenden bei, Unterstützungs- und Hilfeleistungen in Anspruch zu nehmen.

Durch die ganzheitliche Unterstützung und Beratung nehmen sich die Arbeitslosen(beratungs)zentren Zeit für die Ratsuchenden, sie hören zu und lenken den Blick auf das Ganze, um bedarfsgerechte Unterstützung anzubieten.

Der niederschwellige und freiwillige Zugang zu den Angeboten der Zentren – insbesondere der Gruppenangebote – wirkt der Vereinsamung der Ratsuchenden entgegen und trägt zur sozialen Stabilisierung bei. Die individuelle Beratung und die Gruppenangebote erhöhen zudem die Selbsthilfekapazitäten der Ratsuchenden.

Da bei vielen Ratsuchenden die Bearbeitung komplexer Problemlagen im Vordergrund steht, rückt eine Beratung und Unterstützung in Richtung Arbeitsmarkt – sofern dies auch die Zielsetzung des Arbeitslosenzentrums ist – in den Hintergrund. Die Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit findet eher indirekt über die Bearbeitung und Lösung der Problemlagen statt.

Das Aufsuchen eines Arbeitslosenzentrums führt nicht per se bei den Ratsuchenden zu einem Abbau von Misstrauen gegenüber dem Jobcenter oder anderen Behörden. Auch wenn das Potenzial zum Abbau enorm ist, existiert gleichzeitig ein Potenzial, Misstrauen zu verfestigen. Eine negative Haltung des Beratungspersonals oder der Gruppe gegenüber dem Jobcenter und der SGB II-Gesetzgebung birgt das Risiko, dass sich diese Haltung auf die Ratsuchenden überträgt.

## 10.2 Kriterien für ein gutes Arbeitslosen(beratungs)zentrum

Am Ende eines jeden Gesprächs wurden die Gesprächspersonen gefragt, was aus ihrer Sicht ein gutes Arbeitslosen(beratungs)zentrum auszeichnen würde. Es wurden zum einen die Arbeitslosenzentren selbst, das heißt die Geschäftsführungen, Projektleitungen sowie das Beratungspersonal, um ihre Einschätzung gebeten. Zum anderen wurden auch die ehrenamtlichen Mitarbeitenden, die teils zugleich auch Ratsuchende sind, und die Jobcenter, das heißt die Geschäftsführungen sowie die Bereichs- und Teamleitungen, zu diesem Aspekt befragt. Die Antworten dieser Akteure werden im Folgenden dargestellt.

### *Kriterien für ein gutes Arbeitslosen(beratungs)zentrum aus Sicht der Arbeitslosenzentren*

#### *Geschäftsführung/Vorstand/Projektleitung*

Aus Sicht der Vorstände, Geschäftsführungen und Projektleitungen der Arbeitslosenzentren ist die Fachlichkeit des Beratungspersonals das zentrale Kriterium für ein gutes Arbeitslosenzentrum. Eine gute Qualifikation des Beratungspersonals ist Voraussetzung für ein professionelles Beratungssetting. Vor allem Themenbereiche wie das Informieren über Rechte und Pflichten gegenüber dem Jobcenter sowie die Klärung der finanziellen Situation und Ansprüche gegenüber dem Jobcenter oder anderen Behörden erfordern ein vertieftes Wissen und eine umfassende Qualifikation.

Eine wertschätzende Haltung gegenüber den Ratsuchenden zählt ebenfalls zu den zentralen Kriterien wie hinreichende personelle Kapazitäten. So sollten ein würdevoller Umgang und ein respektvolles Auftreten gegenüber den Ratsuchenden ebenso wie die Kommunikation auf Augenhöhe kennzeichnend für das Handeln des Arbeitslosenzentrums sein. In einem guten Arbeitslosenzentrum sollten mindestens zwei hauptamtliche Mitarbeitende gleichzeitig anwesend sein, sodass auch dann eine Ansprechperson zur Verfügung steht, wenn sich die andere Person in einem Beratungsgespräch befindet. Zudem sollte die Kontinuität des Personals sichergestellt werden.

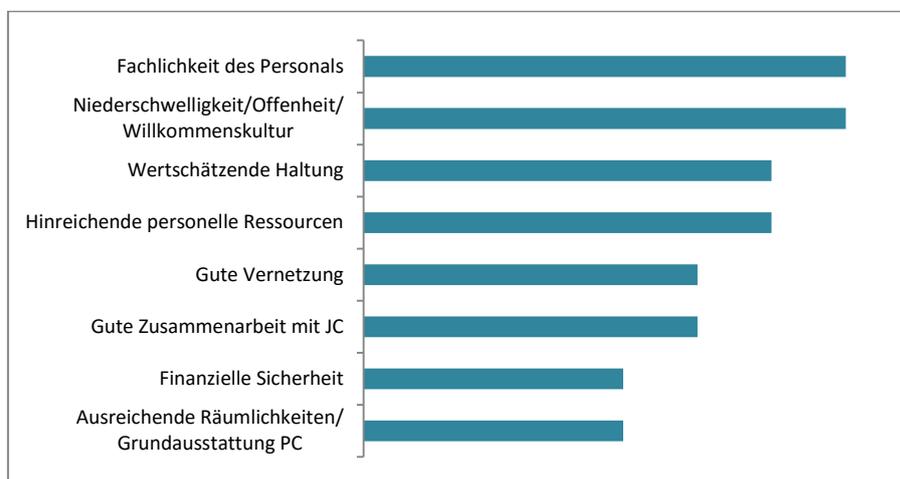
Als weiteres Kriterium wird der niederschwellige und offene Zugang zum Arbeitslosenzentrum angeführt. In einem guten Arbeitslosenzentrum sollte es nicht nur ein Beratungsangebot nach vorheriger Terminvergabe geben, da dies die Niedrigschwelligkeit des Angebots mindert, sondern auch die Möglichkeit eines offenen Treffs. Dieser offene Treff sollte gekennzeichnet sein

durch eine „Offenheit für Jedermann“ (Projektleitung Arbeitslosenzentrum). Offene Türen vermitteln das Gefühl einer Willkommenskultur. Die Gestaltung der Räumlichkeiten und eine Grundausstattung an internetfähigen Computern und Druckern sind überdies bedeutsam für ein gutes Arbeitslosenzentrum. Damit Ratsuchende mit Gehbehinderung nicht ausgeschlossen werden, sollte ein barrierefreier Zugang zum Zentrum vorhanden sein. Neben separaten Räumen für die Beratungsgespräche sollte ein Raum für den offenen Treff wenn möglich in Verbindung mit einer Küche zur Verfügung stehen.

Eine gute Vernetzung mit relevanten Akteuren und eine gute Zusammenarbeit mit dem Jobcenter stellen weitere Kriterien dar, die ein gutes Arbeitslosenzentrum auszeichnet. Durch eine gute Vernetzung zu anderen Beratungsstellen und dem Wissen, welche Stelle wann einzuschalten ist, sollte es ermöglicht werden, den Ratsuchenden die bestmögliche Hilfestellung zu kommenzulassen. Ein gutes Arbeitslosenzentrum sollte aber auch einen guten Kontakt zum Jobcenter haben, vor allem zur operativen Ebene, um im Interesse der Ratsuchenden Probleme oder Konflikte möglichst schnell lösen zu können. Kooperationswille und Kooperationsfähigkeit in Bezug auf das Jobcenter zeichnen ein gutes Arbeitslosenzentrum aus.

Um all die genannten Kriterien zu erfüllen, bedarf es aber auch einer finanziellen Sicherheit. Ergänzend zu diesen am häufigsten genannten Kriterien wurden in den Gesprächen vereinzelt auch die Unabhängigkeit des Arbeitslosenzentrums, ein ganzheitlicher Ansatz, Unterstützung zur Selbstorganisation sowie eine zentrale Lage des Arbeitslosenzentrums von Gesprächspersonen angesprochen. Abbildung 10.1 gibt noch einmal einen Überblick über die von Geschäftsführungen, Vorständen und Projektleitungen am häufigsten genannten Kriterien.

**Abbildung 10.1: Am häufigsten genannte Kriterien seitens Geschäftsführungen/ Vorstände/Projektleitungen der Arbeitslosen(beratungs)zentren**



Quelle: IAW-Darstellung.

### Beratungspersonal

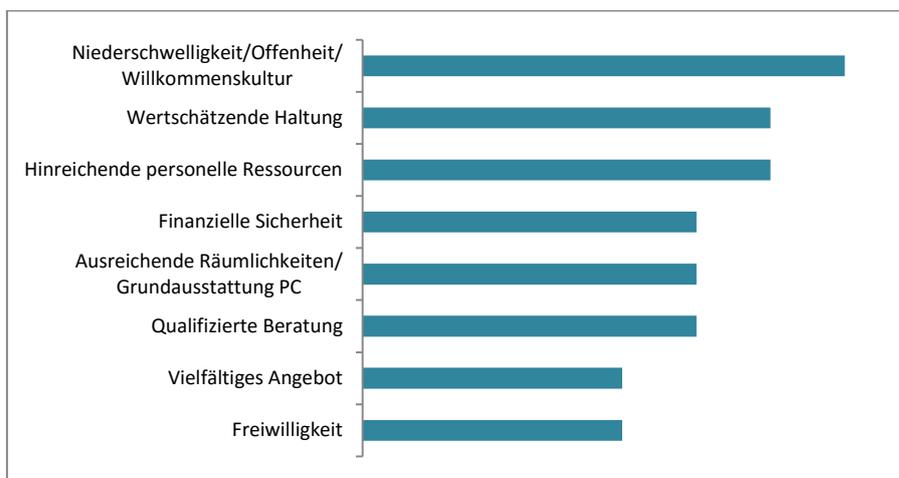
Für die Mehrheit des Beratungspersonals zeichnet sich ein gutes Arbeitslosen(beratungs)zentrum vor allem darin aus, dass es den Ratsuchenden einen niederschweligen und offenen Zugang bietet, sodass diese auch ohne Terminvergabe mit ihren Sorgen und Nöten das Zentrum aufsuchen können. Neben der Möglichkeit einer individuellen Beratung sollte es auch einen Bereich für einen offenen Treff geben, der die Möglichkeit zum Austausch und zur sozialen Teilhabe bietet. Wichtig ist hierbei, dass die Ratsuchenden den offenen Treff freiwillig aufsuchen und sich wohl fühlen. In diesem Zusammenhang sollte auch eine Vielfalt an Angeboten bereitgestellt werden, sodass die Ratsuchenden durch das Erproben unterschiedlicher Tätigkeiten ihre Fähigkeiten (wieder) entdecken können. Die Verfügbarkeit ausreichender Räumlichkeiten wie zum Beispiel auch eine Küche oder einen Werkraum sind ebenfalls Charakteristika eines guten Arbeitslosenzentrums wie die Ausstattung dieser Räumlichkeiten mit Medien wie Computern, Drucker und Scanner.

Auch nach Ansicht des Beratungspersonals zählen eine wertschätzende Haltung und hinreichende personelle Kapazitäten zu den zentralen Kriterien für ein gutes Arbeitslosenzentrum. Der Respekt gegenüber den Ratsuchenden zeichnet eine gute Beratungskraft aus. Die für die Ratsuchenden wichtigen Faktoren Vertrauen und Verlässlichkeit können nur gewährleistet werden, wenn sich das Beratungspersonal ausreichend Zeit für den Ratsuchenden nehmen kann und als feste Ansprechperson zur Verfügung steht. Daher sollte in einem guten Arbeitslosenzentrum ein Beratungsteam aus mindestens zwei hauptamtlichen Personen über einen längeren Zeitraum beschäftigt sein, sodass eine personelle Kontinuität gegeben ist und das Beratungspersonal sich untereinander austauschen und vertreten kann: *„Einzelkämpfer, das ist nicht gut, aber das trifft wahrscheinlich für jede Art von Beratungsstelle zu“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum)*. Betont wird von der Mehrheit des Beratungspersonals aber auch, dass ein gutes Arbeitslosenzentrum eine kompetente und qualifizierte Beratung im sozialen und rechtlichen Bereich gewährleisten sollte. Dies erfordert aber auch eine kontinuierliche und koordinierte Fort- und Weiterbildung für das Personal.

Ausreichend qualifiziertes Personal verbunden mit Schulungs- und Weiterbildungsmöglichkeiten sowie angemessene Räumlichkeiten mit entsprechender Ausstattung lassen sich allerdings nur dann realisieren, wenn auch die finanziellen Mittel zur Verfügung stehen. Somit ist für das Beratungspersonal die finanzielle Sicherheit ein weiteres bedeutendes Kriterium für ein gutes Arbeitslosenzentrum.

Ergänzend zu diesen am häufigsten genannten Kriterien des Beratungspersonals wurde zudem vereinzelt ein ganzheitlicher Ansatz, Hilfe zur Selbsthilfe, eine gute Vernetzung mit anderen Beratungsstellen sowie die Zusammenarbeit mit Unternehmen, Jobcenter und Weiterbildungsstellen als Kriterien genannt. Überdies wurde vereinzelt betont, dass ein gutes Arbeitslosen(beratungs)zentrum unabhängig und solidarisch sein sollte und dazu beitragen sollte, dass sich das Bild über arbeitslose Menschen in der Gesellschaft ändert und arbeitslose Menschen nicht mehr als Verlierer *„abgestempelt werden“ (Beratungspersonal Arbeitslosenzentrum)*. Auch für das Beratungspersonal fasst Abbildung 10.2 noch einmal die am häufigsten genannten Kriterien zusammen.

**Abbildung 10.2: Am häufigsten genannte Kriterien seitens des Beratungspersonals der Arbeitslosen(beratungs)zentren**



Quelle: IAW-Darstellung.

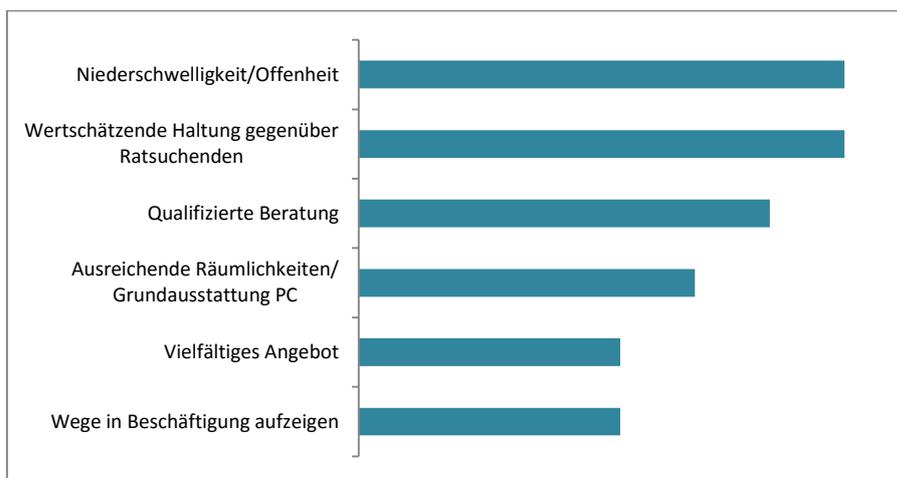
### ***Kriterien für ein gutes Arbeitslosen(beratungs)zentrum aus Sicht der ehrenamtlichen Mitarbeitenden***

Auch für ehrenamtlich Mitarbeitende der Arbeitslosen(beratungs)zentren kennzeichnet ein gutes Arbeitslosenzentrum ein niederschwelliger und offener Zugang. Neben der Beratungsarbeit sollte das Arbeitslosenzentrum auch Projekte, insbesondere offene Treffs, anbieten, um die Ratsuchenden mitzunehmen und aus ihrer Isolation zu holen. Ein gutes Arbeitslosenzentrum sollte auf die Probleme, Sorgen und Nöte der Ratsuchenden eingehen und eine Atmosphäre herstellen, die Geborgenheit und Vertrauen schafft. Daher wird eine qualifizierte und kompetente Beratung durch motiviertes und engagiertes Beratungspersonal als elementar für ein gutes Arbeitslosenzentrum erachtet. Diese Kriterien sind vor dem Hintergrund zu sehen, dass viele der Ehrenamtlichen zugleich auch Ratsuchende sind und somit gleichzeitig deren subjektive Erfahrungen widerspiegeln.

Ein gutes Arbeitslosenzentrum sollte zudem über ausreichende Räumlichkeiten verfügen, barrierefrei zugänglich sein und über eine Mindestausstattung an Computern und Druckern verfügen. Darüber hinaus sollte ein breites Spektrum an Angeboten vorhanden sein, in das auch die Ratsuchenden eingebunden werden. Des Weiteren sollte ein gutes Arbeitslosenzentrum den Ratsuchenden auch Wege in Beschäftigung aufzeigen. Sollte eine Integration in den Arbeitsmarkt nicht mehr möglich sein, so sollten auch alternative Wege beispielweise in Form einer ehrenamtlichen Tätigkeit dargelegt werden.

Auch für diese Gruppe fasst Abbildung 10.3 nochmals die am häufigsten Kriterien überblicksartig zusammen.

**Abbildung 10.3: Am häufigsten genannte Kriterien seitens der ehrenamtlichen Mitarbeitenden**



Quelle: IAW-Darstellung.

### **Kriterien für ein gutes Arbeitslosen(beratungs)zentrum aus Sicht der Jobcenter**

In den meisten Jobcentern fanden die Gespräche mit der Geschäftsführungen und den Bereichs- bzw. Teamleitungen als Gruppengespräche statt. Aus diesem Grund und aufgrund der jeweils geringen Fallzahl in den einzelnen Gruppen wird an dieser Stelle auf eine Differenzierung verzichtet und im Folgenden die generelle Perspektive der Jobcenter wiedergegeben.

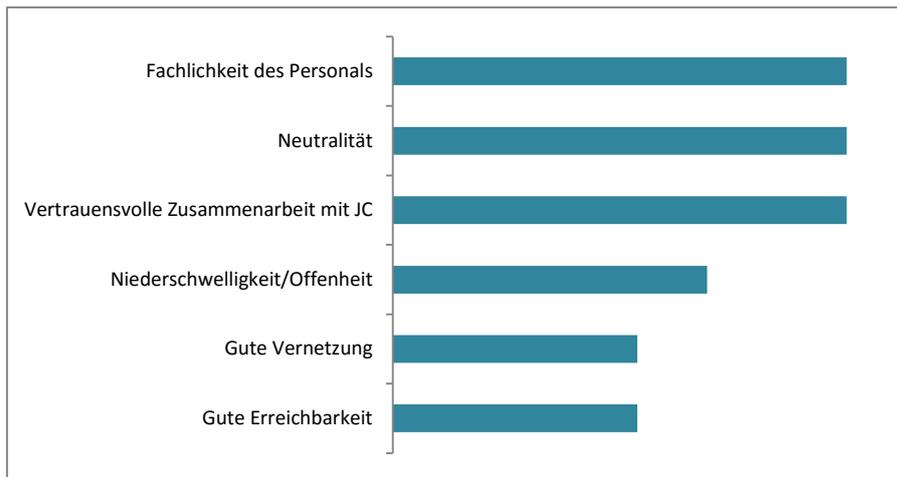
Aus Sicht der Jobcenter zeichnet sich ein gutes Arbeitslosen(beratungs)zentrum vor allem durch fachlich kompetentes Personal aus. Die Kompetenzen sollten sich vorwiegend auf rechtliche Grundlagen, insbesondere im Bereich des SGB II beziehen, sodass die Ratsuchenden korrekt beraten und keine falschen Sachverhalte vermittelt werden. Als weiteres Kriterium sehen die Jobcenter die Neutralität eines guten Arbeitslosen(beratungs)zentrum. Eine professionelle Neutralität schließt zudem eine rein politische Ausrichtung aus. Ein gutes Arbeitslosenzentrum sollte im Sinne des Gesetzes beraten und nicht dagegen. Es sollte die Problemlage der Ratsuchenden verstehen und im Rahmen des Gesetzes weiterhelfen. Ein gutes Arbeitslosenzentrum sollte aber auch eine Anlaufstelle für diejenigen sein, die das Jobcenter nicht verstehen und den Aktivitäten des Jobcenters mit Unverständnis gegenüberreten. Das Zentrum sollte in solchen Fällen die Funktion übernehmen, „das System zu erklären, Regelwerk und Grenzen offen darzustellen und zu vermitteln“ (*Geschäftsführung Jobcenter*). In diesem Zusammenhang sollte das Arbeitslosenzentrum das Jobcenter aber nicht als Gegner sehen. Vielmehr sollte das Arbeitslosenzentrum Verständnis für die Abläufe und Hintergründe der Jobcenter haben und diese auch den Ratsuchenden vermitteln können. Ein gutes Arbeitslosenzentrum zeichnet sich durch eine vertrauensvolle Zusammenarbeit mit dem Jobcenter aus, durch gegenseitiges Verständnis und eine wertschätzende Haltung sowie durch eine gute Kultur des Umgangs aus.

Kennzeichnend für ein gutes Arbeitslosenzentrum ist zudem ein niederschwelliger und offener Zugang. Die Ratsuchenden sollten gerne in das Arbeitslosenzentrum kommen und das Gefühl haben, dass sie dort „richtig aufgehoben sind“ (*Geschäftsführung Jobcenter*). Das Arbeitslosenzentrum sollte sich ausreichend Zeit für die Ratsuchenden nehmen und die soziale Teilhabe und (Re)Integration in die Gesellschaft ermöglichen. Das Wissen über und die Kontakte zu anderen

Einrichtungen, wo Ratsuchende weitere Hilfen und Unterstützung erhalten können, stellt eine weitere wichtige Komponente für ein gutes Arbeitslosenzentrum dar. Ebenfalls ist die Lage des Arbeitslosenzentrums wichtig: Diese sollte räumlich möglichst nah zu den Jobcentern sowie zentral gelegen und mit öffentlichen Verkehrsmitteln gut erreichbar sein.

Darüber hinaus wurden vereinzelt noch die Unabhängigkeit und ein ganzheitlicher Ansatz als Kriterien angeführt. Auch für das Jobcenter nochmals eine zusammenfassende Darstellung zu den am häufigsten genannten Kriterien in Abbildung 10.4.

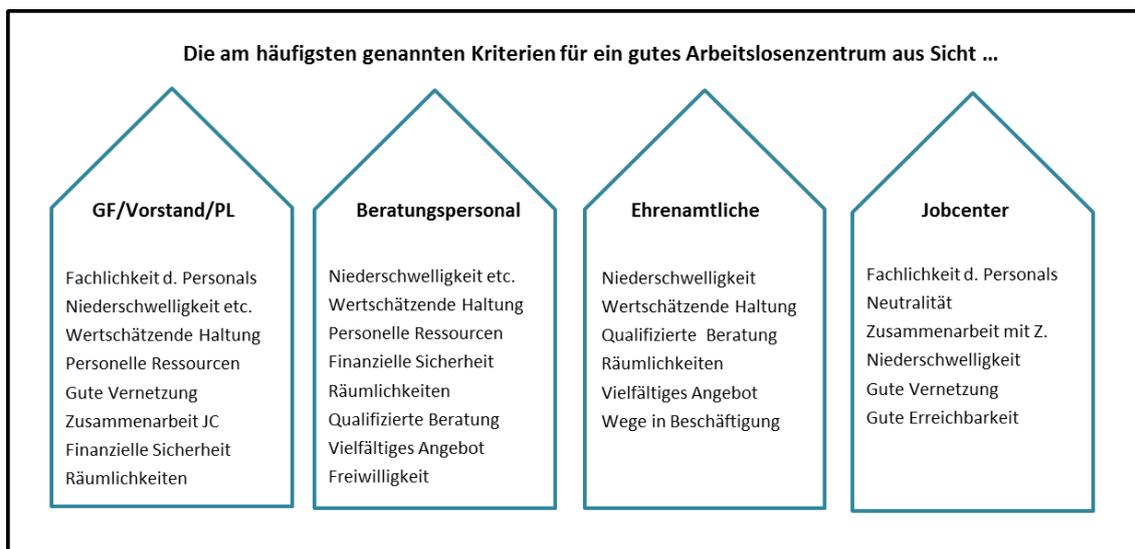
**Abbildung 10.4: Am häufigsten genannte Kriterien seitens der Jobcenter**



Quelle: IAW-Darstellung.

Stellt man die von den verschiedenen Gruppen am häufigsten genannten Kriterien gegenüber, so ist festzustellen, dass die Auffassungen über ein gutes Arbeitslosenzentrum gar nicht so unterschiedlich sind wie vielleicht vermutet. Es zeigen sich – wie in Abbildung 10.5 zusammenfassend dargestellt – viele Überschneidungen, teils aber mit unterschiedlicher Gewichtung.

**Abbildung 10.5: Kriterien für ein gutes Arbeitslosenzentrum im Überblick**



Quelle: IAW-Darstellung.

### 10.3 Erfolgsfaktoren für ein gutes Arbeitslosen(beratungs)zentrum

Basierend auf den Erkenntnissen einer dreijährigen Evaluation soll hier eine Antwort auf die Frage gegeben werden, welche Faktoren für eine gute und erfolgsversprechende Arbeit der Arbeitslosen(beratungs)zentren stehen können. Gleich vorweg, eine Generalantwort wird es auf diese Frage nicht geben. Die Evaluation schließt sich hier der Aussage der Projektleitung eines Arbeitslosen(beratungs)zentrum an, die da lautet: „... es kommt ganz auf die Lokalität an, und ich denke, man kann auf sehr vielen verschiedenen Arten und Weisen ein gutes Arbeitslosenzentrum führen“. Daher sollen die nachfolgend aufgeführten Faktoren auch als eine Art Checkliste verstanden werden, anhand derer das Thema „Erfolgsversprechende Arbeit eines Arbeitslosenzentrums“ konstruktiv diskutiert werden kann und dort wo es notwendig und möglich ist, Verbesserungen angestoßen werden können.

#### *Erfolgsfaktoren für ein gutes Arbeitslosenzentrum – eine Checkliste*

##### *Struktur*

- Das Arbeitslosenzentrum soll gut an öffentliche Verkehrsmittel angeschlossen sein.
- Das Arbeitslosenzentrum soll niederschwellig und ohne Barrieren zugänglich sein. Hierbei gilt es angemessene Öffnungszeiten und Kontaktmöglichkeiten anzubieten.
- Das Arbeitslosenzentrum soll über eine angemessene räumliche Ausstattung verfügen: Für eine gute Beratungsarbeit braucht es abgeschlossene Räume für die individuelle Beratung sowie Räume zur Durchführung von Gruppenveranstaltungen und Schulungen.
- Nur ein hoher Personalschlüssel kann dem großen Beratungsbedarf gerecht werden.
- Geschultes und qualifiziertes hauptamtliches sowie ehrenamtliches Personal ist für eine gute Beratung notwendig.
- Kontinuität beim Personal ist wichtig für den Aufbau von Vertrauen auf Seiten der Ratsuchenden.

##### *Beratungsarbeit*

Dem individuellen Beratungsprozess sollten folgende Aspekte eines Grundverständnisses von Beratung zugrunde gelegt werden:

- Wichtiger Bestandteil einer guten Beratung ist die Wahrung des Freiwilligkeitsprinzips.
- Die Beratung als individuelle Unterstützungsleistung soll die Interessen und Ressourcen von Ratsuchenden erkennen und fördern, um die Handlungsfähigkeit zu stärken.
- Die Beratung sollte stets im Interesse des Ratsuchenden durchgeführt werden und dabei den Prinzipien der Objektivität und Neutralität entsprechen und frei von subjektiver Urteilsbildung sein. Die Beratung soll als ergebnisoffener Prozess verstanden werden.
- Zur Reflexion des eigenen Handelns sollen ein systematisches Einholen eines Feedbacks bei den Ratsuchenden sowie ein regelmäßig kollegialer Austausch erfolgen.

### Gruppenangebote

- Gruppenangebote bilden ein stabilisierendes Fundament, das soziale Isolation aufbrechen kann und das Herausbilden sozialer Ressourcen fördert. Dieser positive Effekt von gruppenbezogenen Angeboten kann sich aber nur dann entfalten, wenn die Gruppenangebote durch geschultes Personal begleitet und moderiert werden.
- Offene Treffs sind wichtig für einen niederschweligen Zugang zum Arbeitslosenzentrum. Doch auch hier bedarf es einer verantwortlichen Person mit entsprechender Erfahrung, die bei negativen Tendenzen steuernd in das Geschehen eingreifen kann.

### Netzwerk

- Da es utopisch ist zu erwarten, dass das Beratungspersonal in den Arbeitslosenzentren jegliche Themen fachkundig und all umfassend abdecken kann, sind ein Wissen über und der Kontakt zu entsprechenden Fachstellen wichtige Komponenten für eine erfolgreiche Umsetzung.
- Zielführend ist die Etablierung eines regionalen Netzwerkes zur Unterstützung von arbeitslosen und von Arbeitslosigkeit bedrohten Männern und Frauen. Aufgrund einer gemeinsamen Handlungsstrategie können sämtliche regionale Angebote abgestimmt und konkurrierende Doppelstrukturen vermieden werden.

### Fazit

Durch die Landesförderung sind allgemein neue Strukturen in den Arbeitslosen(beratungs)zentren geschaffen worden, alte Kooperationen wiederbelebt und die Präsenz in der Region erhöht. Allen Arbeitslosen(beratungs)zentren wird insgesamt eine enorme Bedeutung attestiert – für die Ratsuchenden als auch für die Region. So konnten die Zentren aufgrund der Landesförderung und der damit verbundenen personellen Aufstockung bestehende Angebote intensivieren bzw. ausbauen, aber auch neue Angebote, vor allem offene Treffs, ausprobieren. Oftmals wurden diese offenen Treffs zu einem festen Bestandteil der Arbeit des Arbeitslosenzentrums; in manchen Fällen mussten sie aber aufgrund fehlender Resonanz bei den Ratsuchenden wieder eingestellt werden. Ähnlich verhielt es sich bei der Einbeziehung von ehrenamtlichen Mitarbeitenden in die Ämterbegleitung, die eher schleppend verlief, da es sich doch schwieriger gestaltete geeignete Personen zu finden. Hier kann von einem Teilerfolg gesprochen werden. In Bezug auf die Zusammenarbeit mit den Jobcentern zeigte sich, dass Standorte mit einer langjährig bewährten Zusammenarbeit diese engagiert fortführen und teilweise auch intensivieren konnten. An jenen Standorten, an denen es bislang keine oder eine eher sporadische Zusammenarbeit gegeben hat, löste die Förderung den Impuls aus, aufeinander zuzugehen und bestehende Ressentiments abzubauen. In Einzelfällen konnten diese Bemühungen um eine kooperative Zusammenarbeit im Verlauf der Förderung jedoch nicht aufrechterhalten werden. Insgesamt begünstigte die Landesförderung jedoch das gegenseitige Verständnis für einander. Das Potenzial der Beratungszentren, eine Clearingstelle eines Netzwerkes zu sein, konnte bislang nicht umgesetzt werden, doch könnte dies perspektivisch angestrebt werden.

Alle geförderten Arbeitslosen(beratungs)zentren sind sich einig, dass die Arbeit auch nach der Förderung fortgeführt werden muss. Die spannende Frage, die sich nicht nur die Zentren, sondern auch die Ratsuchenden und Jobcenter daher stellen, ist, in welchem Umfang die durch die

Förderung angestoßenen Entwicklungsprozesse weitergeführt werden können. Dies wird die Herausforderung sein, die sich alle geförderten Zentren, und insbesondere jene, die als kleiner Verein organisiert sind, stellen müssen.

## Literatur

**BESTE, JONAS/ BETHMANN, ARNE/ GUNDERT, STEFANIE** (2014): Sozialstruktur und Lebensumstände. Materielle und soziale Lage der ALG-II-Empfänger. In: IAB Kurzbericht 24/2014. Verfügbar unter: <http://doku.iab.de/kurzber/2014/kb2414.pdf> (November 2014).

**BRANDT, MARTINA** (2006): Soziale Kontakte als Weg aus der Erwerbslosigkeit. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie. Jg. 58, Heft 3, S. 468-488.

**BUNDESMINISTERIUM FÜR FAMILIE, SENIOREN, FRAUEN UND JUGEND (BMFSFJ)** (2010): Hauptbericht des Freiwilligensurvey 2009. Zivilgesellschaft, soziales Kapital und freiwilliges Engagement in Deutschland. 1999-2004-2009. Verfügbar unter: [http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/3\\_20Freiwilligensurvey-Hauptbericht,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf](http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/3_20Freiwilligensurvey-Hauptbericht,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf) (Stand: November 2014).

**DEUTSCHER BUNDESTAG** (2002): Bericht zur Enquete-Kommission „Zukunft des Bürgerschaftlichen Engagements“. Bürgerschaftliches Engagement: auf dem Weg in eine zukunftsfähige Bürgergesellschaft. 14. Wahlperiode. Verfügbar unter: <http://dip21.bundestag.de/dip21/btd/14/089/1408900.pdf> (Stand: November 2014).

**ENDREß, MARTIN** (2012): Vertrauen und Misstrauen. Soziologische Überlegungen. In: Schilcher, Christian/ Will-Zocholl, Mascha/ Ziegler, Marc (Hrsg.): Vertrauen und Kooperationen in der Arbeitswelt. Wiesbaden: Springer Verlag, S. 81-102.

**HARTMANN, MARTIN** (2010): Die Komplexität des Vertrauens. In: Maring, Matthias (Hrsg.): Vertrauen. Zwischen sozialem Kitt und der Senkung von Transaktionskosten. Schriftenreihe des Instituts für Technik- und Wirtschaftsethik am Karlsruher Institut für Technologie. Band 3, S. 15-25.

**HELFFERICH, CORNELIA** (2009): Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews. 3., überarbeitete Auflage, Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

**HERRIGER, NORBERT** (2006): Stichwort Empowerment. Verfügbar unter: <http://www.empowerment.de/empowerment.de/files/Materialien-1-Stichwort-Empowerment.pdf> (04.03.2016).

**KUCKARTZ, UDO** (2010): Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten. 3. aktualisierte Auflage, Wiesbaden.

**LAMNEK, SIEGFRIED** (2005): Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch. 4., vollständige Auflage. Weinheim und Basel: Welz Verlag.

**MAYRING, PHILIPP** (2013): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Flick, Uwe/ Kardorff, Ernst von/ Steinke, Ines (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag, 468-475.

**MOHR, GISELA/ RICHTER, PETER** (2008): Psychosoziale Folgen von Erwerbslosigkeit. Interventionsmöglichkeiten. In: APuZ. Aus Politik und Zeitgeschichte- 40-41/2008, S. 25-32.

**QUILLING, EIKE/ NICOLINI, HANS J./ GRAF, CHRISTINE/ STARKE, DAGMAR** (2013): Praxiswissen Netzwerkarbeit. Gemeinnützige Netzwerke erfolgreich gestalten. Wiesbaden: Springer Verlag.

**PROMBERGER, MARKUS** (2008): Arbeit, Arbeitslosigkeit und soziale Integration. In: APuZ. Aus Politik und Zeitgeschichte. 40-41/2008, S. 7-15.

**SCHIEPEK, GÜNTER/ MATSCHI, BRIGITTE** (2013): Ressourcenerfassung im therapeutischen Prozess. Darstellung, Förderung und nachhaltige Nutzung. In: Psychotherapie im Dialog. Zeitschrift für Psychotherapeuten. Ausgabe 1 /2013. Verfügbar unter: [http://www.pmu.ac.at/fileadmin/user\\_upload/files/PDF/pdf/Schiepek/PiD2013\\_SchiepekMatschi.pdf](http://www.pmu.ac.at/fileadmin/user_upload/files/PDF/pdf/Schiepek/PiD2013_SchiepekMatschi.pdf) (23.02.2015).

- SCHIERSMANN, CHRISTIANE/ WEBER, PETER C.** (2011): Einführung in die Qualitätsmerkmale und Indikatoren für Qualität in der Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. In: Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung (nfb) und Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls Universität Heidelberg (Hrsg.): Qualitätsmerkmale guter Beratung. Erste Ergebnisse aus dem Verbundprojekt: Koordinierungsprozess Qualitätsentwicklung in der Beratung für Bildung, Beruf und Beschäftigung, S. 9.15. Verfügbar unter: [http://www.forumberatung.de/cms/upload/Veroeffentlichungen/Eigene\\_Veroeffentlichungen/qmm\\_guter\\_Beratung\\_2011.pdf](http://www.forumberatung.de/cms/upload/Veroeffentlichungen/Eigene_Veroeffentlichungen/qmm_guter_Beratung_2011.pdf) (März 2016).
- SCHULZ, ROSINE** (2010): Freiwilliges Engagement Arbeitsloser. Chancen und Herausforderungen. In: APuZ. Aus Politik und Zeitgeschichte. 48/2010, S. 33-38.
- SICKENDIECK, URSEL/ ENGEL, FRANK/ NESTMANN, FRANK** (2008): Beratung. Eine Einführung in sozialpädagogische und psychosoziale Beratungsansätze, Weinheim und München: Juventa Verlag.
- STEINKE, INES** (2013): Gütekriterien qualitativer Forschung. In: Flick, Uwe/ Kardorff, Ernst von/ Steinke, Ines (Hrsg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag, S. 319-331.
- STRAUS, FLORIAN** (2010): Netzwerkkarten. Netzwerke sichtbar machen. In: Stegbauer, Christian/ Häußling, Roger (Hrsg.): Handbuch Netzwerkforschung. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 527-538.
- UHLENDORFF, ARNE** (2004): Der Einfluss von Persönlichkeitseigenschaften und sozialen Ressourcen auf die Arbeitslosigkeitsdauer. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie. Jg. 56, Heft 2, S. 279–303.
- WOLF, CHRISTOF** (2010): Egozentrierte Netzwerke. Datenerhebung und Datenanalyse. In: Stegbauer, Christian/ Häußling, Roger (Hrsg.): Handbuch Netzwerkforschung. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften, S. 471-483.