

## 4 Methodenwahl und Auswertungsverfahren

### 4.1 Feldphasen, Studiendesign und Methode

Für die Erhebungen im Projekt wurden drei Feldphasen konzipiert und durchgeführt, die in den folgenden Abschnitten dargestellt werden. Vorgestellt wird ferner die wissenschaftliche Auswertungsmethode, mit der die gewonnenen Daten analysiert wurden. Dabei werden u. a. Einblicke in die Planungsschritte und die Operationalisierung des Forschungsinteresses durch die Wahl der Erhebungsinstrumente und in die Besonderheiten der Diskussionsmethoden gegeben. Aufgezeigt wird, wie sich bei der Durchführung die theoretischen Überlegungen in die Praxis umsetzen ließen. Ferner wird eingegangen auf die Zusammensetzung der Diskussionsteilnehmenden und den Zugang zum Feld. Die Erhebungsmethoden World Café und Werkstattgespräch bilden das Kernstück des Projekts und die dadurch gewonnenen Daten die Grundlage für die Analyse und Bearbeitung der Forschungsfragen. Für die inhaltliche Ausrichtung der World Cafés und einen zusätzlichen thematischen Input zum Forschungsgegenstand wurde im Vorfeld eigens ein Expert\*innen-Workshop organisiert.

Im Anschluss werden der Auswertungsprozess und die verwendete Methode beschrieben. Darüber hinaus wird als dritte Feldphase des Projekts ein Fortbildungsangebot für die Mitarbeitenden der Jobcenter vorgestellt. Dieser Workshop wurde auf Grundlage der Ergebnisse aus den World Cafés und dem Werkstattgespräch für die Teilnehmenden konzipiert und im Rahmen des Projekts veranstaltet. Er knüpft an den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden an und gewährt einen Eindruck, wie mögliche Handlungsimpulse in der Praxis umgesetzt werden.

#### 4.1.1 Planung und Konzeption von Feldphase 1

Die inhaltliche Konzeption der ersten Erhebungsphase wurde vom Forschungsteam in mehreren Schritten entwickelt. Zur Vorbereitung wurden Literaturrecherchen sowie der externe Praxiseinblick von Expert\*innen genutzt, die in einem eigens organisierten Workshop ihre Perspektiven auf das Thema diskutierten (vgl. Kapitel 4.1.2). Ferner galt es, für die

inhaltliche Gestaltung der Erhebungen den vorgegebenen Zeitrahmen einzuplanen (eintägiger Workshop). So wurden aus der Forschungsfrage und dem Erkenntnisinteresse des Projekts, den thematischen Recherchearbeiten zu den gesetzlichen und organisatorischen Rahmenbedingungen sowie den Impulsen aus den Expert\*innen-Workshop fünf Diskussionsimpulse erarbeitet, die für die Erhebungen genutzt wurden. Die Diskussionsimpulse wurden als offene Fragen formuliert, um den Teilnehmenden ausreichend Raum zu geben, eigene Themen zu setzen. Die entwickelten Diskussionsimpulse wurden schließlich in einem Pretest mit berufsbegleitenden Studierenden erprobt, die im Praxisfeld Jobcenter tätig sind.

#### **4.1.2 Durchführung Expert\*innen-Workshop**

Im Vorfeld der geplanten Erhebungen mit Jobcenter-Mitarbeitenden wurde im Juni 2021 zunächst ein Austausch mit Stakeholdern und Expert\*innen initiiert. Ziel des Workshops war es, die Perspektive und Expertise von Personen einzuholen, die sich in ihrer beruflichen oder ehrenamtlichen Praxis mit Diskriminierungsrisiken und -mechanismen in der Leistungsgewährung auseinandersetzen. Angefragt wurden Vertreter\*innen aus Organisationen, die sich in rechtlicher, wissenschaftlicher und/oder beratender Funktion mit dem SGB II beschäftigen, z. B. Vertreter\*innen von Arbeitsloseninitiativen, Beratungsstellen für Arbeitslose (Schwerpunkt auf Geflüchtete und Migration) sowie Sozialverbänden, Jurist\*innen (Sozialrecht) und Hochschulangehörige. Als Teilnehmer\*innen für den halbtägigen Workshop (der aufgrund der Corona-Pandemie online durchgeführt wurde) konnten neun Personen gewonnen werden, u. a. aus Beratungs- und Antidiskriminierungsstellen, dem Deutschen Verein für öffentliche und private Fürsorge e. V. und aus hochschulischen Kontexten. Die Hinweise, Bewertungen und Einordnungen der Expert\*innen hinsichtlich der Chancen und Barrieren diversitätssensibler Leistungsgewährung flossen in die Ausgestaltung der sich anschließenden Erhebung mit den Jobcenter-Mitarbeitenden ein. Die Berichte aus der Praxis ermöglichten ferner einen indirekten Einblick in die Lebenssituationen und Sichtweisen der Leistungsberechtigten.

Nach einer kurzen Vorstellung des Projektvorhabens gaben alle Teilnehmenden ein Einstiegsstatement zur Beurteilung der gängigen Praxis und zum Status quo der Leistungsgewährung ab. Deutlich wurde eine grundsätzliche Einigkeit der Teilnehmenden in der Wahrnehmung und

Benennung von aktuellen Problemstellungen, die eine diversitätssensible Leistungsgewährung im Jobcenter erschweren. Angesprochen und problematisiert wurden die fehlenden Unterstützungs- und Beratungsangebote für Leistungsberechtigte durch die Jobcenter und die ausführenden Mitarbeitenden. Moniert wurde eine zu zögerliche interkulturelle Öffnung der Behörden, was sich für viele Leistungsberechtigte als eine hohe Barriere in der Kommunikation erweist. Mehrheitlich wurde ferner von den Expert\*innen gefordert, den Leistungsberechtigten grundsätzlich mehr Autonomie im Leistungsbezug zu gewähren. Für eine weitere thematische Diskussion dienten im Vorfeld recherchierte Rechtsprechungen im SGB II.<sup>64</sup> Sichtbar wurde anhand der Entscheidungsgründe eine Orientierung an den Konventionen der Mehrheitsgesellschaft und ihren normativen Vorstellungen (z. B. durch die Verwendung von Begrifflichkeiten wie „an herrschenden Lebensgewohnheiten orientiertes Wohnen“ oder „allgemeine Lebenserfahrung“ in den Begründungen). Anhand der Bewertungen der Beispiele diskutierten die Teilnehmenden unterschiedliche Aspekte, die eine diversitätssensible Leistungsgewährung in der aktuellen Praxis der Jobcenter blockieren.

- Auf gesetzlicher Ebene wurde eine generelle Kritik am SGB II geäußert, die sich in der Differenz zwischen Standards und individuellen Lebenslagen verdeutlicht. So sei die Existenzsicherung gefordert, die impliziten Vorstellungen und Maßstäbe von Lebensweisen und des Zusammenlebens, die sich im SGB II wiederfinden (Beispiel Bedarfsgemeinschaften), in ihrer Aktualität zu hinterfragen und an die Lebensrealitäten der Leistungsberechtigten anzupassen. Im Hinblick auf die Minimierung von

<sup>64</sup> Diskutierte Fallbeispiele: Fallbeispiel 1: „[...] maßgeblich für Leistungen für Bedarfe der Wohnungserstausstattung einschließlich Haushaltsgeräte ist der Bedarf, der sich für die Ausstattung mit wohnraumbezogenen Gegenständen bezieht, die eine geordnete Haushaltungsführung und ein an den herrschenden Lebensgewohnheiten orientiertes Wohnen ermöglichen [...]“ (LSG München, Urt. v. 07.03.2018 – L II AS 213/17) Fallbeispiel 2: „Auch ohne vorherige Zusicherung der Behörde sind ausnahmsweise die Kosten der Unterkunft zu übernehmen, wenn der U 25 von den Eltern aus religiösen Gründen verstoßen wurde. [...] Nach allgemeiner Lebenserfahrung ist es als eine Tatsache anzusehen, dass in anderen Kulturreihen, die nicht von christlichen Werten und abendländischen Traditionen geprägt sind, andere religiöse und moralische Überzeugungen bestehen. Für den Bereich des Islam ist durch verschiedene öffentlich bekannt gewordene Fälle grundsätzlich einzukalkulieren, dass streng religiös geleitete Vorstellungen von Lebensführung und Familienehre zu Konflikten und schlimmstenfalls blutigen Auseinandersetzungen selbst unter engsten Angehörigen führen können [...]“ (SG Stade, Urt. v. 22.04.2009 – S 28 AS 793/08)

Diskriminierungsrisiken wurde die Entwicklung von Kriterien gefordert, die jenseits von stereotypen Zuschreibungen auf elementare Rechte fokussieren, um z. B. die Anwendung von Sonderbedarfen zu rechtfertigen.

- Auf der behördlichen Ebene standen die Organisationsstruktur der Jobcenter und ihre divergierenden Kommunikationsstrukturen im Fokus einer kritischen Betrachtung. Benannt wurden eine fehlende Transparenz und Einheitlichkeit in den Arbeitsprozessen der Jobcenter sowie eine ungenügende Bereitstellung von Informationen und Handlungsmöglichkeiten für die Leistungsberechtigten. Dem schloss sich die grundsätzliche Forderung an die Behörde an, sich mehr an die Zielgruppen anzupassen. Unterstützungsbedarfe werden besonders in einer größeren Sprachenvielfalt (weitere Sprachen außer Deutsch, Leichte Sprache) und einer Ausweitung von Zugangswegen für Angebote und Informationen (z. B. online) gesehen.
- Auf individueller Ebene wurde auf fehlende interkulturelle Kompetenzen und Sensibilität der Jobcenter-Mitarbeitenden im Umgang mit den Leistungsberechtigten und ihren komplexen Lebenslagen verwiesen. Weiterbildungen im Bereich Diversität sollten für alle Mitarbeitenden angeboten und weiterentwickelt und in den Arbeitsalltag der Mitarbeitenden implementiert werden. Ferner wurde eine Verbesserung der Arbeitssituation der Jobcenter-Mitarbeitenden gefordert, die durch fehlende bzw. zu geringe Ressourcen (Personal, Zeit, Wissen) gekennzeichnet ist und es so schwierig macht, Diskriminierungsrisiken in der Leistungsvergabe zu minimieren.
- Benannt wurden ferner Beispiele und Ansätze guter Praxis zur Förderung einer diversitätssensiblen Leistungsgewährung. Diese bezogen sich sowohl auf ein sozialräumliches Vorgehen als auch auf die Zusammenarbeit von Jobcentern mit anderen bereichsnahen Behörden, Beratungsstellen und ehrenamtlichen Initiativen, um Diversitätssensibilität zu gewährleisten.

Mit dem interdisziplinären Austausch gelang es, einen Einblick in die Praxis aus unterschiedlichen und oft kritischen Perspektiven zu erhalten. Die Expert\*innen nutzten die Möglichkeit, auf die wichtigsten Problemfelder und Diskriminierungsrisiken in der Leistungsgewährung hinzuweisen, die ihnen in ihrer Arbeit mit Jobcentern und bei der Unterstützung von Leistungsberechtigten begegnen. Auch nutzten die Expert\*innen den Workshop, um dem Projekt Hinweise und Anmerkungen mitzugeben. Für das Projektteam bestätigte sich die Relevanz eines Forschungsdesigns, das auf

die Innensicht der Behörde fokussiert, um Erkenntnisse über Bedingungen und Veränderungspotenziale in der Leistungsgewährung zu gewinnen. Ferner konnten einige thematische Beiträge der Expert\*innen für die Konzeption der Erhebung mit den Jobcenter-Mitarbeitenden genutzt werden.

#### 4.1.3 Das World Café als Erhebungsmethode

Als Erhebungsmethode für die erste Feldphase kam das World Café zur Anwendung. Das World Café stammt ursprünglich aus dem Bereich der Unternehmensberatung und hat sich in der qualitativen Organisationsforschung als Diskussionsverfahren für größere Gruppen bewährt (vgl. Brown & Isaacs 2007; Fouché & Light 2011). Die Methode knüpft an die Aktions- und Handlungsforschung an und erklärt den Partizipationsanspruch der Teilnehmenden zum Forschungsprinzip (vgl. Weber 2009: 151). Sie ist damit besonders anschlussfähig für die Forschungslogik und den Forschungsansatz<sup>65</sup> im Projekt. Die Methode World Café ermöglicht es, kollektive Wissensbestände sichtbar zu machen und dabei sowohl das Gesamtbild einer Gruppe als auch die Einzelmeinungen der Teilnehmenden und ihre individuellen Positionierungen zu erfassen. Um eine konstruktive und kooperative Diskussionsatmosphäre zu ermöglichen, orientiert sich die Methode an der informellen Alltagssituation. Angeleitet durch Fragen und Impulse zu einem spezifischen Thema führen die Teilnehmenden weitgehend selbstgesteuerte inhaltliche Diskussionen. Dafür teilt sich die Gruppe in kleine Diskussionsgruppen auf, die von moderierenden Personen begleitet werden. Die Diskussionen vollziehen sich anhand unterschiedlicher Impulse, in wechselnden Zusammensetzungen und in mehreren Runden. Zudem werden die Ergebnisse der jeweiligen Diskussionsgruppen gesichert und im Plenum präsentiert.

Die Dynamik der Methode ergibt sich etwa durch die Tischwechsel und wirkt einem Ermüdungseffekt der Teilnehmenden entgegen. Die Abläufe geben den Diskussionen zudem einen Workshop-Charakter und steigern durch die weitgehende Selbststeuerung der Diskussionen die partizipativen Möglichkeiten der Teilnehmenden. Dies wird durch den zusätzlichen Einsatz von nonverbalen Kommunikations- und Gestaltungsformen gefördert, die in den Diskussionsrunden zum Einsatz kommen, beispielsweise durch

---

<sup>65</sup> Zu den unterschiedlichen Gruppendiskussionsverfahren in der qualitativen Forschung und ihrer Abgrenzung voneinander vgl. Weber (2009: 145–157).

Papiertischdecken, auf denen die Teilnehmenden zusätzlich ihre Gedanken notieren können.

Die Methode besitzt das Potenzial, Veränderungsprozesse anzustoßen, indem die im kooperativen Prozess erarbeiteten Ergebnisse und Problemlösungsstrategien von den Teilnehmenden sowohl reflexiv bearbeitet als auch in das entsprechende Organisationsfeld hineingetragen werden können. Diese Aspekte gaben den Ausschlag, die Methode für die Erhebung mit den Jobcenter-Mitarbeitenden auszuwählen.

#### 4.1.4 Diskussionsimpulse und inhaltliches Design

Um die Teilnehmenden in den World Cafés ins Gespräch zu bringen, wurden im Vorfeld Impulse generiert, die aus der Fragestellung des Forschungsprojekts entwickelt wurden. Um den Einstieg in das Themenfeld Diversität im Jobcenter zu finden und um einen ersten Eindruck von den Sichtweisen der Teilnehmenden zu gewinnen, wurde zunächst erfragt, was die Teilnehmenden unter Diversität bzw. Vielfalt verstehen und welche Verbindungen sie zu ihrem Arbeitsalltag herstellen. Dem folgten Impulsfragen, die auf die Arbeitspraxis der Mitarbeitenden, ihre Wahrnehmung und Zusammenarbeit mit den Leistungsberechtigten sowie auf die konkrete Fallbearbeitung fokussierten. Hierfür wurden u. a. fiktive Fallszenarien ausgearbeitet, in denen Anträge von Sonder- und Mehrbedarfen von Leistungsberechtigten diskutiert und von den Teilnehmenden bearbeitet werden sollten. Die Fälle wurden so konstruiert, dass sie in der Bearbeitung Diskussionspotenzial bieten und vielfältige Bedarfslagen abbilden. Das Interesse bestand darin, zu erfahren, nach welchen Kriterien die Mitarbeitenden die dargestellten Bedarfslagen bewerten, wie sich der Prozess der Gewährungspraxis gestaltet und ob sie ähnlichen Fällen in ihrer täglichen Arbeitspraxis begegnen. Ein weiterer Diskussionsimpuls betraf die Frage, welche Faktoren (z. B. gesetzliche Rahmung, Organisation des Jobcenters und Arbeitsbedingungen) bei Entscheidungen über Leistungsanträge eine Rolle spielen. Ferner wurde sich auf die Ausgestaltung der Arbeitsbeziehung zwischen Mitarbeitenden und Leistungsberechtigten fokussiert und erfragt, welche Aspekte im Umgang mit den Leistungsberechtigten in der Arbeitspraxis von Bedeutung sind.

Ein Zitat aus dem Expert\*innen-Workshop bildete die Grundlage für eine weitere Impulsfrage. In dem Zitat wurde beschrieben, dass Leistungsberechtigte sich aufgrund von Intransparenz und begrenzter Beratungs-

und Partizipationsmöglichkeiten im Prozess der Leistungsgewährung als „Objekt staatlichen Handelns“ wahrnehmen. Das Zitat wurde ausgewählt, um zu erfahren, wie die Mitarbeitenden ihren Arbeitsauftrag definieren und welche Erwartungen sie an die Leistungsberechtigten herantragen. In der abschließenden Fragerunde wurden die Mitarbeitenden dazu angeregt, die Maßnahmen der Behörde im Bereich Diversität zu bewerten und einzuschätzen. Hierfür wurde erneut ein Zitat aus dem Expert\*innen-Workshop genutzt, das die Nachhaltigkeit von aktuellen Maßnahmen infrage stellt und auf die Relevanz des Engagements der einzelnen Mitarbeitenden verweist, um Diversity-Maßnahmen im Arbeitsalltag der Jobcenter zu implementieren.

#### 4.1.5 Standorte, Feldzugang und Sozialdaten

##### Standortauswahl und Feldzugang

Für die Auswahl des Untersuchungsfeldes war es von besonderem Interesse, Jobcenter in mehreren Bundesländern – sowohl in kommunaler als auch in gemeinsamer Trägerschaft mit der Bundesagentur für Arbeit – in das Projekt einzubeziehen. Hierfür konnte auf bereits bestehende Kontakte zurückgegriffen werden. Die teilnehmenden Jobcenter befinden sich im Einzugsgebiet von zwei Großstädten sowie dem Kreiseinzugsgebiet einer Großstadt in den Bundesländern Bayern, Hessen und Nordrhein-Westfalen. Alle drei Jobcenter erfüllen das Kriterium, für die Grundsicherung einer diversen Einwohner\*innenstruktur zuständig zu sein. Für zwei der drei teilnehmenden Jobcenter gilt eine gemeinsame Trägerschaft mit der Bundesagentur für Arbeit (gE), die dritte Behörde ist unter einer kommunalen Trägerschaft (zkT) organisiert. Über bestehende Kontakte zu den Leitungsebenen der Jobcenter und Vorgespräche ist ferner bekannt, dass sich diese aktiv um eine Auseinandersetzung mit dem Thema Diversity bemühen. Mit Beginn der Projektantragstellung wurde das Mitwirken im Forschungsprozess durch einen „Letter of intent“ vereinbart. Parallel zur Organisation und Durchführung des Expert\*innen-Workshops fanden Gespräche mit den verantwortlichen Leitungen der Jobcenter statt, um die Planung der Erhebungen voranzubringen. Alle drei Jobcenter zeigten sich kooperativ und interessiert an dem Forschungsvorhaben und signalisierten die Bereitschaft, ihre Mitarbeitenden für die Dauer der Workshops freizustellen.

*Tabelle 4: Überblick über die teilnehmenden Jobcenter: Standorte und Anzahl der Teilnehmenden*

<b>Standorte</b>	<b>A</b>	<b>B</b>	<b>C</b>
Standort Einzugsgebiet Einwohner*innenzahl (≈)	588.000	511.000	362.000
Trägerschaft	gE	gE	zkT
Teilnehmer*innen Feldphase 1 (World Café)	11	11	13
Teilnehmer*innen Feldphase 2 (Werkstattgespräch)	5	2	4
Teilnehmer*innen Feldphase 3 (Online-Fortbildung)	4	2	2

Zur Gewinnung von Teilnehmenden wurde in Absprache mit den Verantwortlichen ein Informationsflyer an die Jobcenter-Mitarbeitenden der drei Standorte versendet. Dieser enthielt Informationen zum Forschungsprojekt und warb für eine Teilnahme an der ersten Veranstaltung. Über die selbstständige Rückmeldung von Interessierten kamen drei eintägige World-Cafés mit jeweils elf bis dreizehn teilnehmenden Personen zustande, die an den jeweiligen Standorten der Jobcenter organisiert wurden. Trotz Beschränkungen durch Corona-Regelungen wurden alle drei Veranstaltungen im Oktober 2021 wie geplant durchgeführt.

### Soziodemografische Eckdaten der Teilnehmenden

An der ersten Feldphase nahmen insgesamt fünfunddreißig Personen teil. Für die zweite Feldphase im Juni 2022 konnten elf Personen aus dem Kreis der ersten Feldphase erneut aktiviert werden. An der dritten Feldphase (Online-Fortbildungsangebot) im Dezember 2022 nahmen acht Personen teil. Um die Zusammensetzung der Stichprobe zu erfassen, wurden die Teilnehmenden zu Beginn der ersten Veranstaltung gebeten, einen kurzen Sozialdatenbogen auszufüllen, der soziodemografische Daten abfragte und darüber hinaus Fragen zum aktuellen Arbeitsplatz enthielt. Vierunddreißig Teilnehmende kamen dieser Bitte nach: Demnach partizipierten neunzehn weibliche und fünfzehn männliche Personen an der ersten Feldphase. Der Altersdurchschnitt lag bei 40,3 Jahren. Die älteste Person entstammte

dem Jahrgang 1959, die jüngste dem Jahrgang 1995. Der überwiegende Teil der Mitarbeitenden (82%) war in einem unbefristeten Arbeitsverhältnis beschäftigt und in Vollzeit (85%) tätig. Im Durchschnitt gingen die Teilnehmenden seit 5,4 Jahren ihren Aufgaben in einer spezifischen Abteilung im Jobcenter nach. Der längste Zeitraum an einem gleichbleibenden Arbeitsplatz im Jobcenter lag bei sechzehn Jahren, der kürzeste bei einem Jahr. Fünfzehn Teilnehmende waren aktuell in der Leistungsabteilung bzw. Grundsicherung tätig und sieben arbeiteten im Bereich Jobcoaching bzw. Markt und Integration. Die restlichen Arbeitsbereiche erstreckten sich vom Kundenservice/Empfang ( $n = 4$ ) bis hin zu spezifischen Teilgebieten (Arbeitgeberservice, Personalabteilung, Rechtsabteilung). Achtzehn Personen gaben an, vor ihrer aktuellen Tätigkeit bereits in anderen Teilbereichen im Jobcenter gearbeitet zu haben.

### Schulische und berufliche Abschlüsse und berufliche Laufbahnen

Die Mehrheit der Teilnehmenden ( $n = 26$ ) hat die Schullaufbahn mit dem Erreichen der allgemeinen Hochschulreife abgeschlossen. Schulische Abschlüsse unterhalb der mittleren Reife ( $n = 7$ ) existieren keine. Als höchsten beruflichen Abschluss geben vierundzwanzig Personen einen akademischen Abschluss an (davon besitzen dreizehn Teilnehmende einen Fachhochschulabschluss, drei Personen streben aktuell einen Fachhochschulabschluss an und acht Personen haben einen Hochschulabschluss an einer Universität erworben). Neun Personen haben eine berufliche Lehre mit Abschluss vorzuweisen und eine Person hat einen Abschluss auf einer Berufsfachschule erworben. Unter den Teilnehmenden mit Studienabschlüssen befinden sich fünf Personen mit einem Staatsexamen (Jura), sechs Personen haben ein Studium mit Bezug zur Sozialverwaltung absolviert. Drei Personen haben ein Fach mit einem wirtschaftswissenschaftlichen Schwerpunkt gewählt, zwei Personen haben Sozialwesen studiert. Unter den abgeschlossenen Berufsausbildungen dominieren kaufmännische Berufsausbildungen (Bürokauffrau\*mann\*, Bankkauffrau\*mann\*). Neunzehn Personen waren vor ihrer Beschäftigung beim Jobcenter für einen anderen Arbeitgeber tätig. Die vorherigen Arbeitsfelder weisen teilweise einen geringen Bezug zum jetzigen Tätigkeitsbereich auf: Sie spannen sich von technischen, kaufmännischen und serviceorientierten Berufen bis hin zum pädagogischen Tätigkeitsbereich. Die Zeitdauer, die in anderen Berufsfeldern verbracht wurde, reicht in dreizehn Fällen von einem bis neun

Jahren, in sechs Fällen lag eine Zeitspanne von zehn bis über dreißig Jahren vor.

Circa drei Viertel der Stichprobe ( $n = 25$ ) gaben an, in der Vergangenheit noch an keiner vom Arbeitgeber Jobcenter veranstalteten Fort- und Weiterbildung teilgenommen zu haben, die inhaltlich einen Bezug zum Thema Diversität aufwies. Bei neun weiteren Personen, die an Angeboten partizipiert haben, lagen die Weiterbildungen bereits einige Jahre zurück. Drei Personen konnten sich nicht mehr an das konkrete Jahr erinnern. Zwei Personen gaben an, dass die Fortbildungen bereits über acht Jahre zurücklagen. Vier Personen erinnerten sich an die Jahreszahl 2017 oder 2018 für die Beteiligung an einer Fortbildung.

#### **4.1.6 Durchführung der Erhebung**

Trotz der Einschränkungen durch die Corona-Pandemie konnten alle Erhebungen wie geplant in Präsenz durchgeführt werden. Die Einhaltung der Corona-Regelungen führte dazu, dass sich nicht immer eine optimale, einladende Umgebung gestalten ließ. Die World Cafés wurden durch einen vorab festgelegten Ablaufplan strukturiert. Auf eine Begrüßung und Vorstellung des Projektteams und der Teilnehmenden folgten Diskussionsrunden in Kleingruppen. Zum Abschluss des jeweiligen World Cafés wurden die wichtigsten Diskussionsergebnisse gesichert, zusammengefasst und vom Forschungsteam im Plenum vorgestellt. Die Teilnehmenden bekamen ferner die Möglichkeit, in einer Feedbackrunde Ergänzungen und Anmerkungen einzubringen.

An jedem Standort teilten sich die Teilnehmenden in Kleingruppen von drei bis fünf Personen auf und ordneten sich einem festen Moderationsteam zu. Die Diskussionsthemen wurden inhaltlich in drei Runden strukturiert.

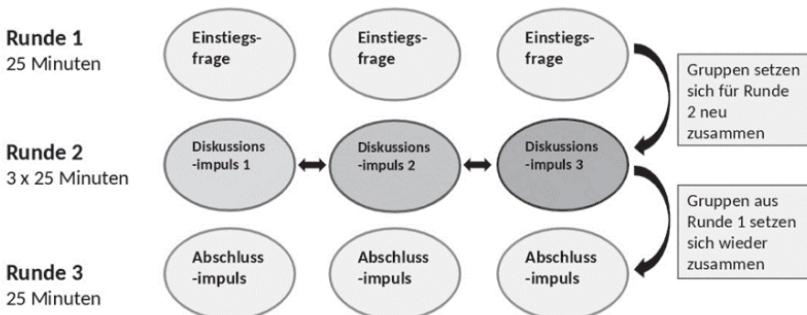


Abbildung 1: Ablaufschema und Strukturierung der World Cafés (eigene Darstellung)

Zum Einstieg diskutierten die Kleingruppen eine Einstiegsfrage. Für die zweite Runde teilten sich die Teilnehmenden in neue Gruppen auf. Jede Kleingruppe bearbeitete einen unterschiedlichen Diskussionsimpuls. Nach einer bestimmten Zeit wechselten die Gruppen die Tische, sodass in jeder Gruppe alle Diskussionsimpulse einmal besprochen wurden. In der letzten Runde fanden sich die Teilnehmenden in der Gruppenkonstellation der Einstiegsfrage wieder und diskutierten die letzte Frage. Eine Gesprächsrunde dauerte jeweils 25 Minuten.

Alle Diskussionen wurden aufgezeichnet. Auf den Tischen waren zudem Papiertischdecken und Stifte für die Teilnehmenden ausgelegt. In der ersten Diskussionsrunde wurden die Teilnehmenden aktiv dazu aufgefordert, ihre Antworten und Gedanken zunächst zu notieren, um den Gesprächseinstieg zu erleichtern. In den darauffolgenden Runden war die Möglichkeit, Notizen auf den Tischdecken zu hinterlassen, optional.

Die Moderator\*innen wurden vom Team im Vorfeld im Rahmen einer Schulung auf ihre Rolle im World Café vorbereitet.<sup>66</sup> Die Moderationsteams betreuten jeweils eine Kleingruppe und waren in eine Haupt- und eine Co-Moderation aufgeteilt. Im Zuständigkeitsbereich der Co-Moderation lagen die Aufgaben, ein Protokoll zu führen, die Aufnahmegeräte zu bedienen und auf die Einhaltung der Diskussionszeiten zu achten. Die Co-Moderator\*innen waren jedoch nicht aktiv in die Gespräche involviert. Die Hauptmoderator\*innen stellten zu Beginn der Gesprächsrunden die

<sup>66</sup> Zur Aufgabe der Moderation bei Gruppendiskussionen vgl. Lamnek (2005: 141–145) sowie Kühn und Koschel (2011: 139–171).

Fragestellung bzw. den zu diskutierenden Impuls vor und standen als Ansprechpartner\*innen für Rückfragen der Teilnehmenden zur Verfügung. Sie agierten zurückhaltend und griffen möglichst wenig in die Diskussion ein. Ihre Aufgabe bestand darin, thematische Nachfragen zu stellen, die im Vorfeld festgelegt wurden, sowie darauf zu achten, dass möglichst alle Teilnehmenden in den Diskussionen zu Wort kamen. Durch den zurückhaltenden Moderationsstil sollte gewährleistet werden, dass die Diskussionen hauptsächlich von den thematischen und inhaltlichen Beiträgen der Teilnehmenden gestaltet wurden. Um die Einhaltung des zeitlichen und organisatorischen Ablaufs zu gewährleisten, führte zudem eine übergeordnete Moderatorin durch den Workshop.

#### 4.1.7 Auswertungsmethode: Inhaltlich strukturierende Inhaltsanalyse

Die Grundlage für die Auswertung bilden die vollständigen und anonymisierten Verschrifungen der Audioaufnahmen aus den Feldphasen. Ziel der Analyse ist das systematische Bearbeiten des Datenmaterials, um die zentralen Inhalte und Aussagen des Textmaterials herauszufiltern, dieses in komprimierter Form abzubilden und Aussagen in Bezug auf die Forschungsfrage(n) zu generieren. Die Wahl der Auswertungsmethode orientierte sich an forschungsökonomischen Faktoren, da für die Auswertungsphase ein Zeitraum von ca. 3–4 Monaten vorgesehen war. Gewünscht wurde ein offenes methodisches Vorgehen, das ohne vorab festgelegte Hypothesen auskommt und nicht rein deduktiv vorgeht. Die Methode sollte aber auch nicht rein induktiv sein, um die erste Bedingung (Auswertung im eingegrenzten Zeitrahmen) zu erfüllen. Ferner sollte die Methode sich für die Auswertung von Gruppenerhebungen eignen. Vorab abgestimmt war eine computergestützte Form der Auswertung (MAXQDA). Die Auswertungsmethode sollte zudem den wissenschaftlichen Standards und den Gütekriterien der qualitativen Forschung Rechnung tragen.

Gewählt wurde die Auswertungsmethode der inhaltlich strukturierenden Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2018), die den formulierten Erwartungen am nächsten kommt. Das Vorgehen versteht sich als „komprimierend und resümierend [...] mit der Intention der Zusammenfassung – und auch Reduktion von Komplexität“ (ebd.: 52). Es ist zum Teil an die Idee des offenen Codierens der Grounded Theory angelehnt (vgl. ebd.: 101), folgt aber auch dem Prinzip des hermeneutisch orientierten Verstehens von Texten (vgl. Huber 2020: 195 f.).

Die Auswertung verläuft in unterschiedlichen Schritten, die der Mischform deduktiv-induktiv entsprechen (vgl. Schreier 2014). Das empirische Material wird anhand von Überkategorien (thematische Hauptkategorien), die sich an der Forschungsfrage bzw. am Leitfaden und an der ersten inhaltlichen Durchsicht orientieren, sowie mithilfe der Bestimmung von induktiven Subkategorien bearbeitet. Auswertungskategorien werden *am* Material entwickelt. Die Methode orientiert sich an den Forschungsfragen, folgt jedoch keinen vorformulierten Hypothesen. Erlaubt ist somit Offenheit in der Bearbeitung, die keinen festgelegten Auswertungsphasen folgt, die schrittweise abgeschlossen werden müssen. Die Mischform von deduktiv und induktiv eröffnet einen dynamischen Auswertungsprozess, der das Material prozessorientiert durchdringt, um ggf. Modifizierungen vorzunehmen. Die inhaltlich strukturierende Inhaltsanalyse hat sich in der Praxis bereits als geeignetes Instrument zur Auswertung von Gruppendiskussionen erwiesen.

„Kern der inhaltlich-strukturierenden Vorgehensweise ist es, am Material ausgewählte inhaltliche Aspekte zu identifizieren, zu konzeptualisieren und das Material im Hinblick auf solche Aspekte systematisch zu beschreiben. Diese Aspekte bilden zugleich die Struktur des Kategoriensystems; die verschiedenen Themen werden als Kategorien des Kategoriensystems expliziert.“ (Ebd.: 5)

Die Auswertungsschritte sehen wie folgt aus: Ein Kategoriensystem wird erstellt, mit dem das Material bearbeitet wird (deduktiv: Festlegung von inhaltlichen Themen, orientiert an den Forschungsfragen; induktiv: Ausrichtung am offenen Codieren; das heißt, es wird von der codierenden Person zunächst alles codiert, was markant und/oder wichtig erscheint). Bearbeitet wird das gesamte Material. Um die Zuverlässigkeit der Codierung zu prüfen, orientieren sich die wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen an der Technik des konsensualen Codierens (vgl. Hopf & Schmidt 1993). Das heißt, es wird zunächst unabhängig voneinander codiert und in einem zweiten Schritt ein Abgleich vorgenommen. Bei unterschiedlichen Codierungen werden die Stellen noch einmal diskutiert. Als Codiereinheiten boten sich die jeweiligen Diskussionsrunden der einzelnen Standorte an (vgl. zu einem solchen Vorgehen Schreier 2014: 24 f.).

#### 4.1.7.1 Interpretatives Vorgehen im Projekt

Für die Bearbeitung und Analyse wurde sich an den Fragestellungen in den World Cafés orientiert und die vorliegenden Transkripte wurden entsprechend zu Codiereinheiten strukturiert. Die entsprechenden Textpassagen wurden pro Standort nacheinander bearbeitet. Im Ergebnis entstand so eine inhaltliche und themenorientierte Auswertung, die die wichtigsten Ergebnisse aus den Analysen standortübergreifend zusammenfasst<sup>67</sup> Zunächst wurden die Hauptkategorien theoriegeleitet aus der Fragestellung abgeleitet; zudem wurde in einer ersten Durchsicht des Materials geprüft, ob sich weitere Kategorien aus dem Material ableiten lassen. Hierfür arbeiteten beide wissenschaftliche Mitarbeiterinnen zunächst unabhängig voneinander, bevor in einem nächsten Schritt die entwickelten Kategorien gemeinsam verglichen, geprüft und diskutiert wurden. Nach einer Verständigung und Konsensfindung wurden die Textpassagen ein zweites Mal kleinschrittig durchgearbeitet und codiert. Die Codierung erfolgte mithilfe der Computersoftware MAXQDA. Im Zuge der Codierarbeiten wurden den thematischen Hauptkategorien induktiv Subkategorien hinzugefügt. Die thematischen Hauptkategorien wurden dabei stärker ausdifferenziert und in kleineren Sinneinheiten einem Subkategoriensystem zugeordnet. Die Codierarbeiten wurden anfänglich erneut von beiden Mitarbeiterinnen unabhängig voneinander durchgeführt und am Ende ggf. unterschiedliche Textverständnisse und Zuordnungen diskutiert. Im Anschluss an die Codierung einer Codiereinheit wurden die Inhalte der Hauptkategorien inklusive der Subkategorien stichwortartig zusammengefasst. Diese Arbeit wurde zwischen den beiden wissenschaftlichen Mitarbeiterinnen aufgeteilt. Die Tabelle 5 führt die Schlagwörter auf, die zur Bildung von Hauptkategorien ausgewählt wurden:

---

67 Ein systematischer Vergleich der drei Jobcenter wurde nicht vorgenommen. Rückschlüsse auf einzelne Standorte zu ziehen und ihre Differenzen in den Blick zu nehmen, war nicht Ziel des Projekts. Dies wird u. a. mit der nicht repräsentativen Stichprobengröße der jeweiligen Standorte begründet.

*Tabelle 5: Thematische Hauptkategorien und dazugehörige Schlagwörter  
(eigene Darstellung)*

Hauptkategorien	Inhalt
SGB II	Perspektiven auf die gesetzlichen Rahmungen; Aufgaben und Zuständigkeit des Gesetzes; Berücksichtigung von Diversität im SGB II
Organisationskultur	Rolle der Behördenphilosophie; Einfluss der organisatorischen Rahmung und der Regulierungen auf individuelle Handlungsoptionen (Strukturen, Arbeitsabläufe, Rolle der Leitung, Teamkultur, Arbeitsressourcen)
Arbeitsalltag	Praxiserfahrung und Handlungs routinen; Zuständigkeiten und Aufgaben; Gestaltung von Entscheidungsprozessen; Entscheidungszwänge und Arbeitsressourcen; Rolle von Arbeitsbeziehungen (Team/Leitung); Begründungsverpflichtungen
Haltung und Anspruch an das berufliche Handeln	Perspektiven auf den Arbeitsauftrag und das berufliche Handeln; Kompetenzen/Qualifikationen/Fähigkeiten im spezifischen Tätigkeitsfeld; Einfluss von individuellen Einstellungen und moralisch-ethischen Wertvorstellungen; Widersprüche und berufliche Dilemmata; Sicht auf strukturelle Bedingungen (Arbeitsressourcen, Behördenphilosophie)
Perspektive Diversität	Sicht auf Leistungsberechtigte und Gestaltung der Arbeitsbeziehungen; Bewertung der Lebensumstände und Bedarfe von Leistungsberechtigten

Die Offenheit der Bearbeitungsmethode erlaubte die Bildung neuer Unterkategorien, die sich aus neuem Textmaterial ergaben. Mit diesen wurden sodann bereits bearbeitete Textabschnitte erneut gesichtet. In der Darstellung der inhaltlichen und themenorientierte Auswertung wird sich abgesehen von der Einstiegsfrage („Was verstehen Sie unter Diversität/Vielfalt?“) an den Hauptkategorien orientiert, die in allen Fragestellungen eine wesentliche Rolle spielten.

## 4.2 Feldphase 2: Das partizipative Werkstattgespräch

Das Werkstattgespräch als zweite Erhebungsphase wurde im Juni 2022 durchgeführt. Für das Treffen wurden Teilnehmende aus allen drei Standorten für einen Tag nach Fulda eingeladen. Die Konzeption des Gesprächs folgte dem Forschungsparadigma der partizipativen Sozialraumforschung (vgl. Alisch et al. 2017). So diente das Werkstattgespräch dazu, den Teilnehmenden die im bisherigen Forschungsprozess gewonnenen Erkenntnisse aus der ersten Feldphase vorzustellen und im gemeinsamen Diskussionsprozess die Perspektive der Teilnehmenden zu erweitern. Ferner sollte das Werkstattgespräch die Mitarbeitenden aus den drei Jobcentern ins Gespräch bringen, um auf Basis der präsentierten Ergebnisse standortübergreifend über Perspektiven der Leistungsgewährung in Bezug auf Diversitätssensibilität zu diskutieren. Angefragt wurden für die Teilnahme insbesondere Mitarbeitende aus der ersten Feldphase, die in der Abteilung Leistung tätig waren oder aktuell tätig sind. Insgesamt kamen beim Werkstattgespräch elf Personen aus den drei Standorten zusammen.

### 4.2.1 Inhaltliche Konzeption und Methode Zukunftswerkstatt

Für die Gestaltung des Werkstattgesprächs wurde sich am Phasenmodell einer Zukunftswerkstatt orientiert (Kritik-, Utopie- und Praxisphase). Nach der Begrüßung und Vorstellung der Teilnehmenden wurde zunächst ein ca. 30-minütiger Input mit Zwischenergebnissen aus den World Cafés (Feldphase 1) präsentiert. Der Input wurde anhand der herausgearbeiteten Hauptkategorien strukturiert. Darauffolgend bekamen die Mitarbeitenden die Möglichkeit, Feedback zu den Ergebnissen zu geben. Diskutiert wurden Handlungsbedarfe und Veränderungspotenziale im Jobcenter, die sich aus Sicht der Teilnehmenden in Bezug auf eine diversitätssensiblere Praxis ergeben.

Im Anschluss teilten sich die Teilnehmenden in standortübergreifende Kleingruppen auf und bekamen drei Diskussionsthemen zur Bearbeitung vorgestellt. Diskutiert wurden Fragen der Gestaltung der Arbeitsbeziehung zu und der Kommunikation mit den Leistungsberechtigten, Gestaltungsmöglichkeiten in der internen Kommunikation der Jobcenter und Ansatzpunkte für die Gewährleistung einer hohen Arbeitsqualität unter den teils schwierigen Arbeitsbedingungen. Jede Diskussionsrunde wurde von einer Haupt- und einer Co-Moderation begleitet, die dazu angehalten waren,

#### *4.3 Feldphase 3: Fortbildungsangebot zur Bedeutung von diversitätssensiblem Handeln*

die Gespräche in eine konstruktive inhaltliche Richtung zu leiten. Die Aufgaben und Rollenverteilungen der Moderation gestalteten sich ähnlich wie bei den World Cafés. Die Kleingruppen hatten 25 Minuten Zeit, um das entsprechende Thema zu diskutieren und so vorzubereiten, dass sie ihre Ergebnisse eigenständig (in ca. fünf Minuten) im Plenum präsentieren können. Nach den Ergebnissicherungen wählte jede Kleingruppe noch einmal ein anderes Thema aus und bekam 15 Minuten Zeit, um zu diskutieren und die Punkte der vorherigen Gruppe zu ergänzen. Die eigenständigen Ergebnissicherungen haben dazu beigetragen, den partizipativen Aspekt des Werkstattgesprächs zu stärken. Inhaltlich orientierten sich die Diskussionsrunden an der Utopiephase der Zukunftswerkstatt. Jeder Impuls hatte ein Oberthema, das von Zitaten der Teilnehmenden aus den World Cafés begleitet wurde.

In den darauffolgenden Kleingruppen wurde das Thema „Diversität als Gemeinschaftsaufgabe im Jobcenter“ diskutiert. Die erste Frage fokussierte auf das Leitbild der Jobcenter und stellte die Verantwortlichkeiten für die Implementierung von Diversitätsthemen in die Behörde zur Diskussion. In einer zweiten Runde wurden die Fragen noch einmal konkreter in Bezug darauf, welche Maßnahmen von den Jobcentern umgesetzt werden sollten. Es stand zur Diskussion, was sich in den Bereichen der Behördenstruktur, der Sprachenvielfalt und der Beratungskontexte ändern sollte, um Arbeitsprozesse diversitätssensibler zu gestalten. Diese Fragen bildeten einen Übergang von der Utopie- in die Praxisphase. Im Rahmen der Praxisphase fanden sich die Kleingruppen nach Standort zusammen und die Mitarbeitenden bekamen die Aufgabe, konkret für ihr Jobcenter zu überlegen, an welchen Stellen Veränderungspotenziale genutzt werden sollten. Die Teilnehmenden waren dazu angehalten, in der Praxisphase mindestens drei Maßnahmen für ihr Jobcenter zu entwickeln. Im Anschluss stellten die Gruppen ihre Ideen und Vorschläge im Plenum vor. Beendet wurde das Werkstattgespräch mit einer abschließenden Feedbackrunde.

#### *4.3 Feldphase 3: Fortbildungsangebot zur Bedeutung von diversitätssensiblem Handeln in der Arbeitspraxis*

Als dritter Baustein wurde den Teilnehmenden aus den ersten beiden Projektphasen eine Veranstaltung unter dem Titel „Auf die Haltung kommt es an! Was bedeutet diversitätssensibles Handeln für meine Arbeitspraxis?“ angeboten. Durchgeführt wurde der halbtägige Online-Workshop von

einer externen Erwachsenenbildnerin, die über langjährige Erfahrungen mit Fortbildungen im Themengebiet Gender, Diversität und Interkulturalität verfügt und bereits in der Vergangenheit Fortbildungen für Jobcenter geleitet hat. Für das Angebot konnten acht Teilnehmende aus den drei Jobcentern gewonnen werden. Der Workshop war als offener Austausch im geschützten Rahmen konzipiert, weswegen das Projektteam nicht an ihm teilnahm und die Gespräche nicht aufgezeichnet wurden. Zentral für den anwendungsbezogenen Praxisworkshop sollte die Überprüfung von Handlungsmöglichkeiten für eine diversitätssensiblere Praxis im Rahmen der organisatorischen Gegebenheiten sein. Ferner sollte durch die erneute Auseinandersetzung mit individuellen Einstellungen und Haltungen ein Reflexionsprozess angestoßen werden. In der Auswertung der Materialien aus den ersten beiden Feldphasen hat sich gezeigt, dass die Mitarbeitenden ganz unterschiedliche Perspektiven auf die Bedeutung von und den Umgang mit Diversität im Arbeitsalltag haben und dabei auf heterogene Wissensbestände zurückgreifen. Der Workshop sollte noch einmal grundätzliche und zentrale Aspekte des Diversitätsdiskurses ansprechen und den Teilnehmenden die Möglichkeit bieten, ihre Haltungen und Einstellungen zu reflektieren. Das Selbstverständnis zu hinterfragen und die Bewusstwerdung von „blinden Flecken“ zu fördern, war Teil des Angebots. Dabei galt es, den Blick dahingehend zu schärfen, dass im individuellen Umgang mit Diversität in erster Linie eine Auseinandersetzung mit den eigenen Einstellungen, Überzeugungen und Erwartungen gefordert ist. Geboten wurde zum Einstieg ein Input, der sich mit den Dimensionen von Diversität und ihren Verschränkungen sowie mit den institutionellen und strukturellen Ebenen von Diskriminierung auseinandersetzte. In einem weiteren Teil bekamen die Mitarbeitenden Raum, um eigene Beispiele aus ihrer Praxis einzubringen und in Anlehnung an die kollegiale Fallbesprechung zu bearbeiten und zu diskutieren.