

Kooperative Beratung in Jobcentern – Partizipation und Prozessverlauf

Zusammenfassung

„Gute“ Beratung ist kooperativ. Gesprächsführungskompetenzen können von Fachkräften nur in Zusammenarbeit mit den Adressaten/innen umgesetzt werden. In diesem Beitrag werden die damit verbundenen Herausforderungen in Jobcentern aus sozialarbeitswissenschaftlicher Perspektive analysiert. Im Fokus stehen zudem praxisnahe Vorschläge für eine Methodik der Gesprächsführung, die Raum für partizipative Anpassungen lässt, um die Zusammenarbeit mit Leistungsberechtigten zu unterstützen.

Schlagworte

Gesprächsführung, Kooperation, Beratung, Jobcenter, Beziehungsgestaltung

Einleitung

Mit dem Ziel, „gute“ Beratung in Jobcentern anzubieten, werden hohe Ansprüche an Fachkräfte gestellt, da weder der Prozess noch das Ergebnis einseitig steuerbar sind, sondern maßgeblich davon abhängen, inwieweit Leistungsberechtigte mitwirken und ob das Vorgehen aus ihrer Perspektive ertragreich ist. In diesem Beitrag wird „gute“ Beratung¹ in Jobcentern aus sozialarbeitswissenschaftlicher Perspektive deshalb als kooperative Gestaltung von Beratungsprozessen ausgelegt. Ziel ist es, die Programmatik einer Stärkung von Kooperation und Vertrauen in der SGB II-Beratung im Kontext der Bürgergeldreform (Deutscher Bundestag, 2022, S. 2) praxisnah zu konkretisieren. Im Fokus stehen Elemente einer themenbezogenen Methodik der Gesprächsführung (in Anlehnung an Ansen, 2024)², welche

-
- 1 Zum Beratungsverständnis im SGB II aus sozialarbeitswissenschaftlicher Perspektive siehe ergänzend Molle (2019).
 - 2 Ansen (2024) beschreibt die Themenorientierung von Gesprächsführung wie folgt: „Die breiten Funktionen von Gesprächen in der Sozialen Arbeit erfordern es, unterschiedliche Ansätze je nach Situation und der zu bearbeitenden Themen heranzuziehen.“ (Ebd., S. 14)

die Zusammenarbeit mit Leistungsberechtigten unterstützt. Im Beitrag werden u. a. systemtheoretische und dienstleistungsorientierte Theorien, ethische und fachliche Standards aus dem beratungswissenschaftlichen Diskurs sowie Ergebnisse aus der Wirkungsforschung verknüpft. Zudem werden ausgewählte wissenschaftliche und methodenintegrative Implikationen aus dem Grundlagenpapier der Beratungskonzeption SGB II (Rübner & Weber, 2021; im Folgenden BEKO) analysiert und ergänzt. Abschließend erfolgt die Zusammenführung zentraler Erkenntnisse.

1. Beratung als kooperativer Prozess

Dieses Kapitel dient der grundlegenden Begriffsklärung, um darauf aufbauend die facettenreiche Prozesshaftigkeit von Kooperationen zu betonen und die Auswahl der inhaltlichen Elemente eines Themeninventars zur Gesprächsführung in der SGB II-Beratung zu begründen.

1.1 Kooperation

Kooperation, eine Zusammensetzung von „*ko-*“ (lat. „*co(n)*“ – mit) und *operieren* (lat. „*operari*“ – beschäftigt sein, arbeiten, wirken, verrichten), bezeichnet das zielgerichtete, emergente Wirken mehrerer Akteure. Wesentliche Elemente sind *Koordination* (lat. „*ordination*“ – Zuordnung, Ordnung), d.h. die strukturierende, planende Zusammenführung von Rollen, Aufgaben und Ressourcen, sowie *Kommunikation* (lat. „*communicatio*“ – Mitteilung; „*communicare*“ – etwas gemeinschaftlich machen, sich besprechen) als die absichtsvolle Verständigung durch Zeichen und Sprache (dwds, o. J. a; b). Die Wortherkunft betont die wechselseitige Angewiesenheit in Kooperationsbeziehungen (Tomasello, 2010, S. 55 ff.). Als Kehrseite gelten teilweise Konflikte, die dort entstehen, „wo Menschen miteinander agieren, Interessen haben, die sich beeinflussen, oder Ziele verfolgen, die nicht gleichzeitig zu realisieren sind.“ (Regnet, 2007, S. 2) Diese dichotome Lesart vernachlässigt, dass Beziehungsweisen dynamisch sind, wie die nachfolgenden Betrachtungen zur Kooperationsbereitschaft verdeutlichen.

1.2 Kooperationsbereitschaft

Parallel auftretende potenziell widersprüchliche Ziele, Interessenslagen und/oder Handlungen verweisen aus systemtheoretischer Perspektive auf die Herausforderung, unterschiedliche *Eigenzeiten* und damit verbundene

Erwartungen, verfügbare Ressourcen und Entwicklungsmöglichkeiten von Kooperierenden fortlaufend aktiv zu synchronisieren (Hosemann & Geiling, 2021, S. 89 ff.). McLeod und McLeod (2022) nennen dieses Vorgehen „*putting difference to work*“ (ebd., S. 125, Hervorh. i. O.). In der Beratung sind Fachkräfte entsprechend gefordert, verhandlungsorientiert mit unterschiedlichen Sichtweisen umzugehen (Abschnitt 2.3) und Leistungsberechtigten zu motivieren (Abschnitt 2.5), um Kooperationsbereitschaft zu unterstützen und aufrechtzuerhalten.

In Kooperationsbeziehungen können Beteiligte sich bei Schwierigkeiten in ihren Rollen zudem gegenseitig helfen (Tomasello, 2010, S. 55) – auch, um die Bereitschaft zur Zusammenarbeit erst (wieder) herzustellen. Kooperation umfasst bei Bedarf entsprechend unterschiedliche Formen stellvertretender Handlungen³. Zu den Beratungsaufgaben von staatlichen Stellen im Sozialleistungsbereich zählen z. B. praktische Hilfestellungen beim Ausfüllen von Formularen, um aktiv darauf hinzuwirken, dass Bürger/innen die ihnen zustehenden Leistungen zügig und umfassend erhalten (Papenheim et al., 2023, S. 196). Die temporäre Entlastung in Überforderungssituationen kann langfristig zur Eigenständigkeit beitragen (Ansen, 2022, S. 116 ff.). Insgesamt stehen Berater/innen eine Vielfalt an kognitiven, emotionalen, informativen, materiellen und/oder praktischen Unterstützungsformen (Nestmann & Sickendiek, 2018, S. 110 f.) zur Verfügung (ergänzend Abschnitt 2.4), die Potenzial haben, (perspektivische) Kooperationsbereitschaft zu fördern.

Kooperationskontinuität in der Beratung ist geprägt von dynamischen, personen- und kontextgebundenen Abstufungen (Abschnitt 2.5) und Ausdruckformen der Beteiligungsbereitschaft und -intensität der Akteure. Zur Bewältigung dieser Vielfalt und konstitutiver Dis-Kontinuität in abhängigkeitsgeprägten Kooperationsbeziehungen ist Vertrauen entscheidend.

3 Beispiele für Beteiligungsformen beim stellvertretenden Handeln in der Sozialberatung sind: (1) Aufgaben werden vollständig oder punktuell in Abwesenheit der Ratsuchenden erledigt; (2) Berater/innen handeln stellvertretend und erläutern ihr Vorgehen; (3) es findet gemeinsames Handeln vor Ort statt, z. B. werden Gespräche bei Behörden geübt; (4) Berater/innen beginnen Handlungen, wie Telefonate mit dem Jobcenter, und Ratsuchende führen sie anschließend eigenständig fort; (5) Ratsuchende handeln eigenständig und klären mit Berater/innen bei Bedarf offene Fragen oder Unsicherheiten (Molle & Vaudt, 2023a, S. 396).

1.3 Vertrauen erarbeiten

Um trotz möglicher Unterschiede und Schwankungen der Kooperationsbereitschaft zum gegenseitigen Nutzen zu handeln, bedarf es einer Vertrauensbasis, die als sicherer Raum fungiert (Tomasello, 2010, S. 72). Arbeitslosigkeit gefährdet die ontologische Sicherheit von Menschen, d.h. das „Zutrauen [...] zur Kontinuität ihrer Selbstidentität und zur Konstanz der sie umgebenden sozialen und materiellen Handlungsumwelt“ (Giddens, 1996, S. 118). Dieser Verlust von Routinen birgt das Risiko von Vertrauensproblemen. Häufige Themen in der Jobcenter-Beratung wie Zukunftsorgen oder die Ungewissheit aufgrund langer Wartezeiten bei der Bewilligung von Leistungen illustrieren diese Unsicherheit. Sozialberater/innen (n=10) und Jobcenter-Mitarbeitende (n=7) aus einer Mixed-Methods-Studie berichten zudem von unklaren Vorstellungen der Leistungsberechtigten über den Auftrag und die Arbeitsweisen der Jobcenter, nicht nur zu Beginn des Leistungsbezugs (Molle & Vaudt, 2023b, S. 23 f.). Die Klärung des Rahmens der Beratung in Jobcentern ist unverzichtbar, damit Leistungsberechtigte sich orientieren und entscheiden können, ob und inwieweit sie sich einlassen. Fachkräfte müssen dazu komplexe Informationen handlungsbefähigend vermitteln (Abschnitt 2.2). Diese Anforderung erstreckt sich über den gesamten Beratungsprozess, um sicherzustellen, dass Leistungsberechtigte unter Abwägung unterschiedlicher Möglichkeiten und Konsequenzen ihres Handelns (wieder) eigene Wege beschreiten können.

Fachkräfte haben angesichts möglicher Ungewissheiten der Leistungsberechtigten eine Modellfunktion. Ihr Handeln verdeutlicht, wie eine vertrauensvolle Zusammenarbeit aussehen kann, die zur Nachahmung anregt (Mutzeck, 2008, S. 75). Da Vertrauen in einzelne Personen auf Systeme übertragbar ist und andersherum (Giddens, 1996, S. 49), beeinflussen die Kontaktgestaltung *aller* Mitarbeitenden in Jobcentern (Abschnitt 2.1) sowie die Funktionalität der Leistungserbringung die Vertrauensentwicklung gleichermaßen. Einzelne engagierte Fachkräfte gleichen mit ihrer überzeugenden Professionalität strukturelle Mängel aus, u. a. im Hinblick auf fehlende Betreuungskapazitäten, Aus- und Weiterbildungslücken oder informationelle bzw. bürokratische Barrieren bei der Leistungsbeantragung (Rübner, 2020; DV, 2024, S. 8; Molle & Vaudt, 2023b), was für sie ein Überlastungsrisiko birgt (Wenzel et al., 2022, S. 78; Vaudt & Molle, 2023).

Vor diesem Hintergrund werden im folgenden Kapitel ausgewählte Komponenten einer kooperativen und themenbezogenen Methodik der Gesprächsführung (in Anlehnung an Ansen, 2024) zur Kontaktgestaltung, Informationsvermittlung, Exploration, Intervention und Motivationsförde-

rung skizziert. Die Gliederung orientiert sich an den verschiedenen Phasen in Beratungsprozessen (Molle, 2023, S. 121 ff.).

2. Elemente einer themenorientierten Gesprächsführung in Jobcentern

Die weiteren Überlegungen schließen an beziehungsorientierte, pädagogische, motivationspsychologische, systemische und konfliktorientierte Zugänge der Gesprächsführung an.

2.1 Kontaktgestaltung

Die untrennbare Verbindung von materieller Existenzsicherung und psychosozialen Aspekten führt dazu, dass Leistungsberechtigte ihre Anliegen teilweise unabhängig von Zuständigkeiten an Jobcenter-Mitarbeitende herantragen (Molle & Vaudt, 2023b, S. 25 f.). Die vielfältigen Aufgabenbereiche erschweren die Orientierung über Verantwortungsbereiche (Vaudt & Molle, 2023), was die Notwendigkeit einer grundständigen Qualifizierung im Bereich der Kontaktgestaltung von Fachkräften in unterschiedlichen Arbeitsfeldern der Jobcenter unterstreicht (ergänzend DV, 2024, S. 4, 8).

Mit Blick auf die Kontaktgestaltung ist vertiefungswürdig, dass in der BEKO die Motivierende Gesprächsführung (Miller & Rollnick, 2015; im Folgenden: MI) und die Personenzentrierte Beratung (Rogers 1997) als wissenschaftliche Bezugspunkte der SGB II-Beratung angeführt werden, da sie „auf die Eigenverantwortung und das Wecken innerer Kräfte für die Veränderung“ (Rübner & Weber, 2021, S. 27) setzen (kritisch Gröning, 2016, S. 20 ff.). Die Begründer der MI heben als ursprüngliches Argument für die Integration einer personenorientierten Haltung in ihre Methode hervor, dass „im Mittelpunkt des Geschehens die Perspektive des Klienten steht.“ (Miller & Rollnick, 2015, S. 38) Im Kern geht es demnach um die Partizipation der Ratsuchenden im Beratungsprozess. Bei der Kontaktaufnahme impliziert diese Haltung u. a. den Verzicht auf vorschnelle Deutungen, Beeinflussungen oder Ratschläge (Abschnitt 2.3). Dazu trägt bei, Gesprächsstörer zu vermeiden. Dies umfasst a) Praktiken wie z. B. Belehren, Anordnen oder Drohen, die den Eindruck vermitteln, dass die Sichtweisen der Leistungsberechtigten falsch sind und sie ihre Probleme nicht selbstständig bewältigen können; b) Vorgehensweisen, bei denen Personen, ihr Erleben oder ihre Verhaltensweisen durch Vorwürfe, Diagnostizieren, Verhören o. Ä. als abweichend dargestellt werden oder c) Strategien wie z. B. Sarkasmus,

Ablenkung oder Rückzug, um unangenehmen Inhalten ausweichen (ausführlich Ansen, 2024, S. 39).

In beiden Beratungsansätzen gilt ein wachstumsförderndes Klima als Voraussetzung für persönliche Veränderungen. Fachkräfte verfügen hier über Gestaltungsverantwortung, um Leistungsberechtigte *aktiv* für die Zusammenarbeit *zu gewinnen* (Abschnitt 1.3). Dazu zählen zunächst auch einseitige Kontaktangebote, Geduld und Zuverlässigkeit sowie von Beginn an konkrete, wirkungsvolle Interventionen, welche das Sicherheitserleben und die Zuversicht der Leistungsberechtigten stärken (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 117; DgFB, 2014, S. 2, Abschnitt 2.4 und 2.5), ihre Notlage zu überwinden. Bestandteil eines wachstumsfördernden Klimas ist nach Rogers (1997) zudem der sog. psychologische Kontakt als Beziehungsbedingung, mit dem „jede [Person, d. Verf.] einen wahrgenommenen Unterschied im Erfahrungsfeld der anderen darstellt“ (ebd., S. 178). Zu unterscheiden ist zwischen dem kognitiven Kontakt, dem Nachvollziehen der Bedeutungen und Bewertung aus Sicht des/der Ratsuchenden, und der emotionalen Empfänglichkeit von Fachkräften. Im Beratungsdiskurs (Ansen, 2024, S. 35) finden sich hier Anknüpfungspunkte an die Idee von Resonanz (Rosa, 2022, S. 38ff.): Resonanz äußert sich durch innere Berührung bzw. Affizierung. Diese Bedeutsamkeit für das Gegenüber wird durch eine Antwort wie bspw. interessierte Nachfragen oder aufmerksame Blicke erlebbar. Resonanter Kontakt ermöglicht lebendigen Austausch, der zu Veränderungen der Stimmung oder Verfassung der Beteiligten führen kann, jedoch nur schwer methodisch planbar ist. Rogers (1997) argumentiert ergänzend, dass Methoden und Techniken „relativ unwichtig sind, außer in dem Ausmaß, in dem sie als Kanäle zur Erfüllung der Bedingungen dienen [...] durch [die] der Therapeut eine sensible Einfühlung und eine unbedingte positive Beachtung übermittelt [...]“ (ebd., S. 183).⁴

Die Umsetzung der Haltung auf der Ebene der Gesprächsführung erfolgt ihm zufolge u. a. durch Spiegeln (Rogers, 1997, S. 183). Dabei ist entscheidend, dass Leistungsberechtigte Raum erhalten, indem Fachkräfte eigene Redeanteile begrenzen und bei Bedarf strukturierende Hinweise in Form von Paraphrasen oder Zusammenfassungen anbieten (Abschnitt 2.3). Die sog. personenzentrierte Prä-Therapie integriert folgende Aspekte, die zusätzlich dabei unterstützen können, Leistungsberechtigte – auch ohne psychische Belastungen (McLeod, 2019, S. 166) – zum Kontakt einzuladen:

4 Rogers (1997) verweist hier auf die folgenden Beziehungsbedingungen: (1) Psychologischer Kontakt, (2) Inkongruenz der Adressaten/innen sowie (3) Kongruenz, (4) unbedingte positive Beachtung und (5) einführendes Verstehen auf Seiten der Professionellen, (6) die Adressaten/innen auch als solche wahrnehmen.

Situationsreflexionen (wie nimmt die Person Umgebungsfaktoren wahr?), Körperhaltungsreflexionen (welche Gefühlsregungen spürt sie?), Verbalisierungen vom Gesichtsausdruck, Wort-für-Wort Paraphrasen sowie wiederaufgreifende Reflexionen, die auf einen Moment im Begegnungsverlauf zurückverweisen, in dem der Kontakt aus Sicht der Fachkraft bestand (Cameron, 2005, S. 90 f.).

Qualifizierte Kontaktgestaltung verhindert, dass Sachkonflikte zu Beziehungskonflikten führen (DV, 2024, S. 10). Dazu trägt ebenso die handlungsbefähigende Vermittlung von Informationen bei, die im Abschnitt 2.2 im Fokus steht.

2.2 Informationen anbieten

Bürger/innen auf günstige Gestaltungsmöglichkeiten zur Inanspruchnahme von Leistungen hinzuweisen und sie dabei unterstützen, subjektive, kulturelle, gesellschaftliche, institutionelle, informationelle oder bürokratische Barrieren zu überwinden, gehört zu den zentralen Beratungsaufgaben in Jobcentern (Papenheim et al., 2023, S. 190 f.). Hinzu kommt die Schließung eines Beratungskontrakts, in dem der erarbeitete Konsens über das Anliegen, Ziele, äußere Rahmenbedingungen (z. B. Zeit, Ort und Dauer) sowie Aufgaben- und Verantwortungsbereiche festgehalten wird (Stimmer & Ansen, 2016, S. 129 ff.). Der Beratungskontrakt macht Berater:innen und Ratsuchende symbolisch zu gleichwertigen Partner:innen. In Jobcentern fungiert als Kontrakt formal der Kooperationsplan gemäß § 15 SGB II (kritisch dazu Gröning, 2020, S. 27). Als fachliche Standards gelten dabei Vertraulichkeit sowie die Transparenz über Methoden, Hilfsmittel bzw. mögliche Kosten und Beschwerderechte (DGfB, 2014, S. 2). Damit sind hohe Anforderungen an die Methodik der Wissensvermittlung (Ansen & Angermeier, 2020) gestellt. Die Verantwortung, entsprechende Arbeitsbedingungen für Fachkräfte herzustellen, liegt beim Leistungsträger (Papenheim et al., 2023, S. 194).

Folgende exemplarische Vorgehensweisen sind ergänzend zur BEKO (Rübner & Weber, 2021, S. 20, 24, 35, 59) zu benennen, um Leistungsberechtigte bei der Aneignung von Wissen zu unterstützen: Um Transparenz über die Inhalte und Vorgehensweisen in der Beratung zu fördern, sind Leistungsberechtigte explizit zu ermutigen, ihre Fragen zu stellen. Die Offenlegung und der Konsens über den Gebrauch von erhobenen Informationen ist entscheidend. Bei Abweichungen von Übereinkünften ist ein (erneuter) Dialog erforderlich (Mutzeck, 2008, S. 73 ff.). Folgende Fragen bieten weitere Orientierung: „Welche Informationen braucht der Klient? Wie vermittele ich diese Informationen? Reagiert der Klient gefühlsmäßig auf diese Informationen? Kann der Klient die Informationen umsetzen?“ (Pallasch

& Kölln, 2020, S. 147). Inhalte, Vorgehensweisen und Ziele der Beratung müssen auf die individuellen Belange und Kontexte von Ratsuchenden zugeschnitten sein, um Kooperation zu unterstützen. In Abschnitt 2.3 wird deshalb die Gesprächsführung zur Exploration vertieft.

2.3 *Exploration*

Die Exploration der Erfahrungen, des Wissens und der Deutungsansätze von Leistungsberechtigten in ihren individuellen Kontexten erfüllt im zirkulären Beratungsprozess (Stimmer & Ansen, 2016, S. 114 ff.) verschiedene Funktionen: Sie strukturiert Perspektiven der Beteiligten auf die Situation und potenzielle Einflussfaktoren (DGfE, 2014, S. 1), ermöglicht die Anpassung der Beratung an sich wandelnde Lebensumstände der Leistungsberechtigten (Rübner & Weber, 2021, S. 47) und unterstützt somit auch die reflektierte Anwendung methodischer Regeln durch die Fachkräfte. Exploration ist im engeren Sinne selbst bereits eine Intervention, da sie individuelle Wahrnehmungsroutinen der Leistungsberechtigten von sich und ihrer Umwelt irritieren kann. Sie trägt so dazu bei, neue Denkweisen und Handlungen anzuregen, die „gute“ Beratung kennzeichnen (Hosemann & Geiling, 2021, S. 178 ff.; DGfB, 2014, S. 1).

Der folgende inhaltliche Bezugsrahmen bietet Fachkräften eine Orientierung, um die mitgeteilten Informationen der Leistungsberechtigten aufzunehmen und zu analysieren (Culley, 2015, S. 70): a) Erfahrungen (was Ratsuchende als Geschehen wahrnehmen); b) Verhalten (wie sie ihr Handeln beschreiben); c) Gefühle angesichts der Erfahrungen und des eigenen Verhaltens sowie d) Gedanken (welchen Sinn sie dem Verhalten von anderen oder sich selbst geben; welche Überzeugungen sie haben; wie sie ihr Anliegen selbst sehen). Unvoreingenommenheit und Diversitätssensibilität gelten dabei als ethische Standards (DGfB, 2014, S. 2; Rübner & Weber, 2021, S. 34). Fachkräfte sind entsprechend gefordert, Zuschreibungen eines Glaubwürdigkeitsdefizits zu vermeiden, die mit Beratungsgegenständen wie z. B. Arbeitslosigkeit oder Armut zusammenhängen können (Ansen, 2024, S. 19 f.). Neben individuellen Einstellungen der Fachkräfte beeinflussen gesellschaftliche Bilder von Leistungsberechtigten die Einschätzung ihrer Glaubwürdigkeit (Molle & Vaudt, 2023a; Fricker, 2023, S. 27 f.).

Die empathische Verständigung über die Perspektiven der Kooperationspartner/innen beugt Konflikten vor und eröffnet neue Verhandlungsmöglichkeiten, um gemeinsame Ziele zu erreichen. Bei Abweichungen der

Sichtweisen sind – nicht nur bei der Exploration –Aushandlungsprozesse⁵ notwendig (Hochuli Freund & Stotz, 2021, S. 116). Sie verhindern einseitige Zuschreibungen von (Miss-)Erfolgen (Hosemann & Geiling, 2021, S. 199). Die aktive Suche nach Verhandlungsmöglichkeiten, um Übereinkünfte zu erzielen, welche den Nutzen aller Beteiligten berücksichtigen, fördert Möglichkeiten zur Selbstbestimmung der Leistungsberechtigten. Eine für beide Konfliktparteien ertragreiche Lösung stärkt die Kooperationsbeziehung (Fisher et al., 2021, S. 27 ff.). Die Notwendigkeit zur Überwindung von Konflikten bzw. zur „Reparatur“ von „Brüchen“ ist zudem genuiner Bestandteil in längerfristigen Beratungsbeziehungen und wird als „rupture-repair circle“ bezeichnet (McLeod & McLeod, 2022, S. 134 f.).

Die Orientierung der Beratung am sozialen Kontext der Adressaten/-innen gilt als weiterer ethischer Standard (DGfB, 2014, S. 2) und Wirkfaktor in der Beratung (Kupfer, 2018, S. 91). Im nachfolgenden Abschnitt 2.4 wird deshalb dafür argumentiert, systemisch-konstruktivistische und narrative Ansätze neben ressourcen- und lösungsorientierten Vorgehensweisen (kritisch Gröning, 2016, S. 45 ff.) stärker mit dem Ziel in der SGB II -Beratung zu nutzen, soziale und gesellschaftliche Einflussfaktoren in der Gestaltungsphase (Molle, 2023, S. 122) einzubeziehen, etwa im Kontext ganzheitlicher beschäftigungsorientierter Beratung (Rübner & Weber, 2021, S. 62 ff.).

2.4 Interventionen gestalten

Folgende Argumente sprechen dafür, u. a. systemisch-konstruktivistische und narrative Vorgehensweisen zur kooperativen Neubewertung von Problemen und zur Entwicklung von Lösungsansätzen mit Fokus auf ihre soziale und gesellschaftliche Einbettung zu nutzen:

- Eine übermäßige Ressourcenorientierung kann den Zugang zu sozialen Rechten beeinträchtigen (Ansen, 2022, S. 45 ff.). Probleme gleichberechtigt zu würdigen und dabei als sprachliche Konstruktionen zu betrachten, die durch Handlungen und Kommunikationen verschiedener Personen entstehen und wirken, ermöglicht neue Sichtweisen (Von Schlippe & Schweitzer, 2016, S. 157 ff.).
- Armut ist ein gesellschaftliches Verhältnis, wobei „Arm sein“ die wahrgenommene sozialstrukturelle Positionierung von Betroffenen beschreibt (Barlösus, 2019). In der Beratung durch Jobcenter geht es bei

5 Ergänzend zur beeinträchtigten Verhandlungsposition von Leistungsberechtigten siehe DV, 2024, S. 4, S. 18; zur notwendigen Stärkung substanzieller Rechtsansprüche Freier 2021, S. 131; Hökendorf & Berlit, 2024 bspw. zur fehlenden Normierung der Beratungsqualität.

psychosozialen Anliegen u. a. auch um Erfahrungen des persönlichen Scheiterns und den Verlust haltgebender Strukturen bei Langzeitarbeitslosigkeit (Molle & Vaudt 2023b, S. 24). Durch die Exploration und Neugestaltung von Geschichten, die Menschen über sich selbst erzählen, können neue Perspektiven auf Probleme und Lösungen entstehen (McLeod, 2019, S. 208 ff.).

- Gesellschaftliche Ursachen für individuelle Problemlagen der Leistungsberechtigten durch gezielte Erzähleinladungen zu würdigen, bietet dabei zusätzliche Entlastung. Die Normalisierung persönlicher Probleme, die kein Einzelschicksal darstellen, trägt durch eine Einordnung in den historischen, sozialen, politischen, kulturellen und ökonomischen Zusammenhang zur Reduktion von Schuld- und Schamerleben bei (Mullaly & Dupré, 2019, S. 317 ff.). Auf der Ebene der Gesprächsführung können u. a. Reframing, sokratische Fragen, Metaphern oder narrative Elemente dazu eingesetzt werden.
- Die Gestaltung personenbezogener Netzwerke ist in der Praxis noch selten Gegenstand der Beratung, wie u. a. eine bundesweite quantitative Befragung von 144 Jobcenter-Berater/innen zeigt (zum Forschungsdesign Molle & Vaudt, 2023b). Soziale Netzwerke sind ein relevanter Ausschnitt der alltäglich erlebten Umwelt mit vielfältige Unterstützungs-, Schutz- und Kontrollfunktionen, die in der BEKO nur angedeutet werden (Rübner & Weber, 2021, S. 27; 49, 51; 61 ff.). Systemische Beratungsansätze bieten hier Möglichkeiten, um das Netzwerkbewusstsein von Leistungsberechtigten zu fördern und sie bei der Gestaltung ihrer Beziehungen zu stärken (Ansen, 2024, S. 65 ff.).

Motivationspsychologisch betrachtet führen lebenslagenbedingte, situative, interaktive und persönliche Einflussfaktoren (Teater, 2020, S. 125) im Verlauf einer Beratung auch zur Einschränkung oder Festigung von Motivation. Auf die Dynamik von Veränderungsprozessen wird unter methodischen Gesichtspunkten in Abschnitt 2.5 näher eingegangen.

2.5 Motivationsprozesse unterstützen

Die Prozesshaftigkeit von Motivation in der Beratung wird umfassend diskutiert (zusammenfassend Stimmer & Ansen, 2016, S. 83 ff.). Fachkräfte spielen in der Phase der Absichtslosigkeit bspw. eine Schlüsselrolle, indem sie Informationen geben, für Wünsche oder Bedürfnisse sensibilisieren und behutsame Rückmeldungen ohne Drängen anbieten (Stimmer & Ansen, 2016, S. 90 ff.). Bei der Exploration blockierender Ambivalenzen, der Entwicklung attraktiver Ziele und der Planung von Handlungen sind die

subjektive Bedeutsamkeit von Veränderungen, die Einschätzung der Dringlichkeit und Zuversicht der Leistungsberechtigten entscheidend (Miller & Rollnick, 2015, S. 191 f.)⁶ für die Auswahl von Gesprächsführungstechniken. Hier besteht Anschluss an die Dienstleistungsorientierung, welche die unumgängliche Mitarbeit von Adressaten/innen in Unterstützungsprozessen unter der Voraussetzung eines Höchstmaßes an Selbstbestimmung hervorhebt (Keupp, 2018, S. 560 ff.).

Ambivalenzen können dabei dauerhaft bzw. wiederkehrend bestehen, da die Übergänge zwischen den Phasen der Intentionsbildung, Handlungsinitiierung und Handlungen fließend sind. Entscheidend dafür, dass Motivationstendenzen (immer wieder) in Handlungen münden, ist, ob potenzielle Gelegenheiten zur Erreichung bestimmter Ziele bestehen, inwieweit Leistungsberechtigte sie als solche wahrnehmen und wie sie zurückliegende Ursachen für (Miss-)Erfolge rückblickend bewerten (Heckhausen & Heckhausen, 2018, S. 7 ff.). Fachkräfte können dabei unterstützen, indem sie bspw. wohlwollende oder konstruktive Kommentare und Rückmeldungen zu den Stärken der Leistungsberechtigten geben, die sie beobachten oder in der unmittelbaren Zusammenarbeit erfahren (ausführlich Ansen, 2024, S. 61 f.). „Gute“ Beratung zeigt sich darin, dass Ratsuchende ausreichend Zeit und Raum erhalten, um unter Abwägung von unterschiedlichen Sichtweisen und Konsequenzen ihres Handelns eigene Wege zu beschreiten (Dg-fB, 2014, S. 1).

Grundlegend ist zudem zwischen Beziehungs- und Veränderungsmotivation zu unterscheiden (Klug & Zobrist, 2021, S. 25 f.). Lassen sich Leistungsberechtigte auf Jobcenter-Fachkräfte ein, kann daraus Veränderungsmotivation entstehen – und andersherum. Allerdings birgt die Krisenhaftigkeit von (drohender) Arbeitslosigkeit Risiken für Abhängigkeit und Druck, sich den machtvollen Vorstellung und Vorgaben der Fachkräfte zu unterwerfen, was die Interaktion beeinflusst (ausführlich Kessl, 2021). Um Vereinnahmungstendenzen zu begegnen (ergänzend Jaeggi & Celikates, 2017, S. 98 ff.), entwickeln Leistungsberechtigte im Zweifelsfall subtile Widerstands- und Bewältigungsstrategien (Thiersch, 2013). Beispielsweise nutzen sie „impression management“, um äußerlich motiviert zu erscheinen, während echte Veränderungen ausbleiben (Freier, 2021, S. 126 ff.). Reaktanz von Leistungsberechtigten als einen Bewältigungs- bzw. Lösungsansatz umzudeuten oder ihnen unbedingte Kooperation zu unterstellen, um gemeinsam verhandlungsorientiert alternative Erklärungs- bzw. Interventionsmög-

6 Miller und Rollnick (2015) fassen diese Elemente mit dem Akronym DARN zusammen, das im englischen Original für Desire, Ability, Reason und Need steht (ebd., S. 191 f.). Die Begriffe wurden hier übersetzt und zusammengeführt (ergänzend Teater, 2020, S. 123 ff.).

lichkeiten zu entwickeln, kann ergänzend dazu beitragen, als Fachkraft eine konstruktive, offene und freundliche Haltung zu wahren (Herwig-Lempp, 2022, S. 203 f.).

3. Fazit

„Gute“ Beratung ist kooperativ. Gesprächsführungskompetenzen können von Fachkräften nur in Zusammenarbeit mit den Adressaten/innen umgesetzt werden. Die Auseinandersetzung mit einer Öffnung für partizipative Anpassungen der Gesprächsführungsmethodik trägt daher zum professionellen Charakter von Beratungsprozessen bei, die stets unter der Bedingung von Ungewissheit bei gleichzeitigem Handlungsdruck erfolgen (Ansen, 2024, S. 11 ff.; Helsper, 2021, S. 56). Die aufgezeigten Ansätze der Gesprächsführung liefern Impulse für kooperatives Handeln, um Leistungsberechtigte im Kontakt besser zu erreichen, ihre Aneignung von Wissen zu unterstützen, verhandlungsorientiert mit verschiedenen Sichtweisen umzugehen, soziale und gesellschaftliche Kontexte in die Beratung einzubeziehen und für die Zusammenarbeit zu motivieren. Zukünftige Forschung sollte sich ergänzend auf die kommunikative Ausgestaltung von stellvertretendem Handeln und gleichberechtigten Aushandlungsprozessen konzentrieren.

Wer eine kooperative Perspektive auf Beratung einnimmt, löst sich unabhängig von konzeptionellen und methodischen Präferenzen von der Vorstellung, auf die Sicht- und Handlungsweisen von Menschen kausal einwirken zu können. Eine Programmatik von Kooperation und Vertrauen als Grundlage des Beratungsprozesses bleibt hinter ihren Möglichkeiten zurück, wenn die Praxis gleichzeitig zunehmend restriktiver gestaltet wird. Aktuelle politische Erwägungen, die u. a. eine erneute Verschärfung von Sanktionen (BMAS, 2024, S. 18) bzw. die Aussetzung der Anpassungen von Regelsätzen beinhalten, unterminieren den ursprünglichen Anspruch der Bürgergeldreform. Er droht unter die Räder zu kommen.

Auf sozialstaatliche Leistungen angewiesene Menschen fühlen sich in politischen Entscheidungen immer weniger repräsentiert, dies schwächt das Vertrauen in Parteien und demokratische Institutionen (u. a. Brülle & Spannagel, 2023). Die Beratung im SGB II leistet einen wesentlichen Beitrag zur Förderung und zum Erhalt der Demokratie, in dem Maße, wie sie Leistungsberechtigte unterstützt, ihre materiellen Notlagen zu überwinden. Gesetzliche Regelungen sollten deshalb Beratungsqualität wissenschaftlich fundiert normieren und Finanzierungsstrukturen absichern, die Fachkräften einerseits notwendige Weiterbildungsmöglichkeiten bieten und andererseits Arbeitsbedingungen (ergänzend Rübner, 2020) mit ausreichend

Gestaltungsspielräumen schaffen, um Kooperationskontinuität angesichts der armutsbedingten Belastungen von Leistungsberechtigten zu unterstützen. Kooperative Beratung braucht politischen und gesetzlichen Rückhalt.

Literaturverzeichnis

- Ansen, H., & Angermeier, K. (2020). Der Faktor „Zeit“ in der Sozialen Schuldnerberatung. Zeit für Lernprozesse unter Zeitdruck. *Magazin erwachsenenbildung.at*, 41, 13–1 bis 13–18.
- Ansen, H. (2022). Das Recht auf Unterstützung: Sozialanwaltschaft als Auftrag der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer.
- Ansen, H. (2024). *Gespräche führen in der Sozialen Arbeit. Kommunikation wirksam gestalten*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Barlösius, E. (2019). Gesellschaftstheoretische Grundlagen und Potenziale soziologischer Armutsforschung. In P. Böhne, J. Dittmann, & J. Goebel (Hrsg.), *Handbuch Armut: Ursachen, Trends, Maßnahmen*. (S. 35–44). Bonn: Bundeszentrale für politische Bildung.
- Brülle, J., & Spannagel, D. (2023). *Einkommensungleichheit als Gefahr für die Demokratie*. WSI-Verteilungsbericht 11/2023. Abgerufen unter: https://www.wsi.de/fpdf/HBS-008729/p_wsi_report_90_2023.pdf [04.03.2024]
- Cameron, R. (2005). Psychological Contact – Basic and cognitive contact. In J. Tolan (Hrsg.), *Skills in Person-Centered Counselling and Psychotherapy* (S. 87–99). London: Sage Publ.
- Culley, S. (2015). *Beratung als Prozess: Lehrbuch kommunikativer Fertigkeiten* (6. Aufl.). Weinheim/Basel: Beltz.
- Deutsche Gesellschaft für Beratung e.V. (DGfB) (2014). *Wie erkenne ich gute Beratung? Eine Information für Ratsuchende*. Abgerufen von: https://dachverband-beratung.de/dokumente/Wie%20erkenne%20ich%20gute%20Beratung_DGfB_Flyer_2014.pdf [04.03.2024]
- Deutscher Bundestag. (2022). Entwurf eines Zwölften Gesetzes zur Änderung des Zweiten Buches Sozialgesetzbuch und anderer Gesetze – Einführung eines Bürgergeldes (Bürgergeld-Gesetz). *Drucksache 20/3873 vom 10.10.2022*. Abgerufen von: <https://ds.server.bundestag.de/btd/20/038/2003873.pdf> [04.03.2024]
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) (2024). Formulierungshilfe für einen Änderungsantrag der Fraktionen SPD, BÜNDNIS 90/DIE GRÜNEN und FDP zu dem Entwurf eines Gesetzes zur Modernisierung der Arbeitslosenversicherung und Arbeitsförderung (Drucksache 20/12779) vom 27.09.2024. Abgerufen von: http://www.portal-sozialpolitik.de/uploads/sopo/pdf/2024/2024-09-27_BMAS_FH_AeA_SGB_III_ModernisierungsG.pdf [20.10.2024]
- Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge e.V. (DV). (2024). *Empfehlungen des DV zum Beschwerdemanagement und Schlichtungsverfahren im SGB II*. Abgerufen von: https://www.deutscher-verein.de/de/uploads/empfehlungen-stellungnahmen/2023/dv-1-23_beschwerdemanagement_sgb_ii.pdf [04.03.2024]
- Digitales Wörterbuch der deutschen Sprache (dwds). (o. J.-a). *Kommunikation*. Abgerufen von: <https://www.dwds.de/wb/Kommunikation?o=kommunikation> [04.03.2024]
- Digitales Wörterbuch der deutschen Sprache (dwds). (o. J.-b). *Kooperation*. Abgerufen von: <https://www.dwds.de/wb/Kooperation> [04.03.2024]

- Fisher, R., Ury, W., & Patton, B. (2021). *Das Harvard-Konzept: Die unschlagbare Methode für beste Verhandlungsergebnisse* (5. erw. u. neu übers. Aufl.). München: Deutsche Verlags-Anstalt.
- Freier, C. (2021). Beratung im Aktivierungsparadigma. *Soziale Passagen*, 13(1), 115–134.
- Fricker, M. (2023). *Epistemische Ungerechtigkeit: Macht und die Ethik des Wissens*. München: C.H. Beck.
- Giddens, A. (1996). *Konsequenzen der Moderne*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Gröning, K. (2016). *Sozialwissenschaftlich fundierte Beratung in Pädagogik, Supervision und Sozialer Arbeit*. Gießen: Psychosozial-Verlag.
- Gröning, K. (2020). *Grundlagen des Beratungsprozesses in der Pädagogik*. Wissenschaftliche und ethische Positionsbestimmungen. socialnet Materialien. Abgerufen von: <https://www.socialnet.de/materialien/29070.php> [06.06.2024]
- Jaeggi, R., & Celikates, R. (2017). *Sozialphilosophie: Eine Einführung*. Verlag C.H. Beck. <https://doi.org/10.17104/9783406640575>
- Heckhausen, J., & Heckhausen, H. (2018). Motivation und Handeln: Einführung und Überblick. In ders. (Hrsg.), *Motivation und Handeln* (5., überarb. u. erw. Aufl., S. 1–12). Berlin/Heidelberg: Springer.
- Helsper, W. (2021). *Professionalität und Professionalisierung pädagogischen Handelns: Eine Einführung*. Barbara Budrich.
- Herwig-Lempp, J. (2022). *Systemische Sozialarbeit: Haltungen und Handeln in der Praxis*. Göttingen: Brill.
- Hochuli Freund, U., & Stotz, W. (2021). *Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit: Ein methodenintegratives Lehrbuch* (5., erw. u. überarb. Aufl.). Stuttgart: Kohlhammer.
- Hökendorf, J., & Berlit, U.-D. (2024). § 14 Grundsatz des Förderns. In J. Münder, U. Geiger, & A. Lenze (Hrsg.), *SGB II: Bürgergeld, Grundsicherung für Arbeitsuchende* (8. Aufl., S. 514–527). Baden-Baden: Nomos.
- Hosemann, W., & Geiling, W. (2021). *Einführung in die Systemische Soziale Arbeit* (2. Aufl.). München: UTB.
- Kessl, F. (2021). Die Macht (sozial)pädagogischer Beratung. Eine Betrachtung gegenwärtiger Bestimmungsvorschläge. *Zeitschrift für Sozialpädagogik*, 19(2), 186–203.
- Keupp, H. (2018). Empowerment. In G. Graßhoff, A. Renker, & W. Schröer (Hrsg.), *Soziale Arbeit: Eine elementare Einführung* (S. 559–571). Wiesbaden: Springer VS.
- Klug, W., & Zobrist, P. (2021). *Motivierte Klienten trotz Zuangskontext: (3., überarb. Aufl.)*. München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Kupfer, A. (2018). Einflussfaktoren auf Beratungsprozesse. *Blätter der Wohlfahrtspflege*, 165(3), 89–92.
- McLeod, J., & McLeod, J. (2022). *Counselling Skills: Theory, Research and Practice* (3rd ed.). London: Open University Press.
- McLeod, J. (2019). *An introduction to counselling and psychotherapy* (6th ed.). London: Open University press.
- Miller, W. R., & Rollnick, S. (2015). *Motivational interviewing* (3. Aufl.). Freiburg i.B.: Lambertus.

- Molle, J. (2019). *Würdigung und Arbeitslosigkeit: Eine Analyse des Beratungsverständnisses im SGB II*. Wiesbaden: Springer VS.
- Molle, J. (2023). Beratung. In C. Spatscheck & D. Kreft (Hrsg.), *Methodenlehre in der Sozialen Arbeit: Konzepte, Methoden, Verfahren, Techniken* (4. Aufl, S. 119–124). München: UTB.
- Molle, J., & Vaudt, S. (2023a). Beziehungsgestaltung in der Sozialberatung. *Soziale Arbeit*, 72(11), 392–398.
- Molle, J., & Vaudt, S. (2023b). Bürger:innen in Jobcentern – vernachlässigte Themen aus empirischer Perspektive. *Soziale Arbeit*, 72(1), 22–29.
- Mullaly, B., & Dupré, M. (2019). *The New Structural Social Work: Ideology, Theory, and Practice* (4th revised ed.). Toronto: Oxford University Press Canada.
- Mutzeck, W. (2008). *Kooperative Beratung: Grundlagen, Methoden, Training, Effektivität* (7., aktual. u. erw. Aufl). Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Nestmann, F., & Sickendiek, U. (2018). Beratung. In H.-U. Otto, H. Thiersch, R. Treptow, & H. Ziegler (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (6. überarb. Aufl., S. 110–120). München: Ernst Reinhardt Verlag.
- Pallasch, W., & Kölln, D. (2020). *Pädagogisches Gesprächstraining* (10. überarb. Aufl). Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Papenheim, H.-G., Baltes, J., Palsherm, I., & Kessler, R. (2023). *Verwaltungsrecht für die soziale Praxis* (27. überarb. Aufl.). Frankfurt a. M.: Fachhochschulverlag.
- Regnet, E. (2007). *Konflikt und Kooperation: Konflikt handhabung in Führungs- und Teamsituationen*. Göttingen: Hogrefe.
- Rogers, C. R. (1997). Die notwendigen und hinreichenden Bedingungen therapeutischer Persönlichkeitsveränderung. *Psychotherapie-Wissenschaft*, 5(3), 177–185.
- Rosa, H. (2022). *Unverfügbarkeit* (5. Aufl.). München: Suhrkamp.
- Rübner, M. (2020). Bundesweite Felderkundung zur Implementation von Case Management in der Beschäftigungsförderung. Teil 2: Umsetzung und Verbesserungspotentiale in den Jobcentern. *Case Management*, 4, 207–214.
- Rübner, M., & Weber, P. (2021). *Grundlagenpapier zur Weiterentwicklung der Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit* (Bundesagentur für Arbeit, Hrsg.). Abgerufen von: https://www.arbeitsagentur.de/datei/grundlagenpapier-zur-weiterentwicklung-der-beratungskonzeption-on-der-ba_ba147050.pdf [04.03.2024]
- Schlippe, A. von, & Schweitzer, J. (2016). *Lehrbuch der systemischen Therapie und Beratung I und II: Limitierte Studienausgabe*. Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.
- Stimmer, F., & Ansen, H. (2016). Beratung in psychosozialen Arbeitsfeldern: Grundlagen - Prinzipien - Prozess. Stuttgart: Kohlhammer.
- Teater, B. (2020). *An Introduction to Applying Social Work Theories and Methods* (3. Ed.). London: McGraw-Hill Education Ltd.
- Thiersch, H. (2013). Unerkannt lassen: Gefahren und Grenzen von Aufdeckungsarbeit in der Beratung. In F. Nestmann, F. Engel, & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung, Band 3* (S. 1695–1709). dgvt-Verl.
- Tomasello, M. (2010). *Warum wir kooperieren*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.

- Vaudt, S., & Molle, J. (2023). Beratung in Jobcentern: Risiken struktureller Überforderung verringern. *Blätter der Wohlfahrtspflege (BdW)*, 170(6), 207–210.
- Wenzel, L., Kakar, H., & Sandermann, P. (2022). Vertrauensaufbau zwischen geflüchteten Eltern und frühpädagogischen Angeboten: Ausgewählte Ergebnisse einer explorativen Mixed-Methods-Studie. *neue Praxis*, 52(1), 61–81.