

Berufsberatung und SGB II - ein zu gestaltender Kompromiss

Zusammenfassung der Bachelorthesis:

„Die Übertragung der Ausbildungsvermittlung nach § 16 Abs. 4 SGB II auf die Berufsberatung der Agenturen in Bezug auf die Rechtsfolgenbelehrung bei Vermittlungsvorschlägen und Einladungen aus Sicht ausgewählter operativer Theorien der Berufsberatung“

Julius Remigius



Der Mensch... Julia Remigius wird am 07.02.1991 als Tochter eines Steinmetzmeisters und einer Einzelhandelskauffrau in Krefeld am Niederrhein geboren. Nachdem sie 2010 ihr Abitur bestanden hat, beginnt sie das duale Studium der Bundesagentur für Arbeit in Mannheim mit dem Studiengang Arbeits-

marktmanagement, das sie 2013 erfolgreich mit dem Bachelor of Arts abschließt.

...seine Idee

Julia Remigius begleitete die Frage nach der richtigen Balance zwischen dem Anspruch einer qualitativ hochwertigen Beratung und den gesetzlich vorgeschriebenen Zwangskontexten des SGB II und III durch ihr gesamtes Studium, sodass sie sich entschloss, in ihrer Bachelor-Thesis zu untersuchen, ob Konfliktpunkte in Bezug auf verschiedene Beratungstheorien in der Praxis von den Beratern ausgeglichen werden können.

Die Arbeit von Julia Remigius wurde mit „Sehr gut“ benotet.

Wir, die Redaktion, leiten die Zusammenfassung gern mit den würdigenden Worten des Erstprüfers Prof. Dr. B.-J. Ertelt ein:

Hinter dem etwas sperrigen und bürokratischen Titel der Thesis verbirgt sich eine in der Praxis von vielen Beratungskräften als Quadratur des Zirkels empfundene Aufgabenstellung. Es geht um die Verbindung von Ausbildungsvermittlung und Berufsberatung unter Sanktionsandrohung.

Die Untersuchungsergebnisse einer erweiterten kasuistischen Untersuchung (mit 15 Fachkräften: 7 Berufsberatung, 8 Job Center) zeigen, dass es der Ausbildungsvermittlung zwar nicht gelingt, die hohen Standards einer Beratung vollkommen zu erfüllen, doch bemühen sich die Fachkräfte, die Defizite zu überbrücken.

In ihren Subjekttheorien haben sie Grundsätze der einschlägigen Beratungstheorien adaptiert und können diese anwenden. So sind die Beratungskräfte der Ansicht, auch unter Sanktionsandrohung bei den Kunden Selbstverantwortung, Souveränität und Selbstreflexion zu fördern.

Die Ergebnisse zeigen, dass in der Neuregelung seitens der Beratungskräfte einerseits auch Chancen für das spezifische Klientel (SGB II) gesehen werden. Andererseits bleibt nicht verborgen, dass das Instrument der Sanktionierung nicht in die Rollenwahrnehmung der Profession Berufsberatung zu passen scheint.

Wir haben Frau Remigius den Preis deshalb zugesprochen, weil hier ein beratungsaffines Thema im Grenzbereich von SGB II und SGB III auch methodisch sauber bearbeitet wurde.

Die Sicherstellung angemessener Berufsberatung für die qualifizierte Vermittlung von Menschen mit Problemen am Ausbildungsmarkt muss auch Gegenstand der akademischen Qualifizierung an der HdBA sein.

So sehen wir in der Bachelor-Thesis einen Beitrag zur interdisziplinären Forschung und Lehre zur fachwissenschaftlichen Verortung von Aufgaben im Schnittfeld SGB II und SGB III.

Das Jobcenter hat laut Gesetz die Möglichkeit die Ausbildungsvermittlung an die Berufsberatung der Agentur für Arbeit zu übertragen. Um Rechtssicherheit und Gerichtsfestigkeit in Bezug auf die Möglichkeit der Sanktionierung herzustellen, wurde die Handlungsempfehlung / Geschäftsanweisung (HEGA)



11/2012-04 zu Beginn des Jahres 2013 eingeführt. Laut dieser HEGA haben Berufsberater/innen die Pflicht, Kunden des Jobcenters im Beratungsgespräch über ihre gesetzlichen Pflichten zu informieren.

Das Erteilen von Rechtsfolgebelehrungen löste bei vielen Mitarbeitern Verunsicherung über ihre zukünftige Aufgabe als Berufsberater aus. Die Arbeit konzentriert sich auf die Hauptfrage, ob die Neuregelungen der Ausbildungsvermittlung nach Inkrafttreten der HEGA 11/2012-04 noch als Beratung zu sehen ist.

Der Begriff der Beratung

Es wird zunächst der Begriff der Beratung näher erläutert und geklärt, was man im eigentlichen Sinn unter Beratung versteht, nämlich die soziale Interaktionsform, die eine Verständigung über Alternativen und Ziele vor dem spezifischen Problem- und Handlungshorizont des zu Beratenden beinhaltet.

Es handelt es sich nicht um eine Verkaufsinteraktion, die Beziehung zwischen den Akteuren basiert auf Vertrauen und ist verständigungsorientiert. Es herrscht eine Art „freies Vertragsverhältnis“, bei dem kein Ungleichgewicht oder eine Anweisungsbefugnis besteht. Beratung ist demnach freiwillig, Macht spielt keine Rolle, sodass auch keine hierarchisierende Rollenzuweisung besteht, denn der Kontext sozialer Abhängigkeit zerstört die notwendige Sachorientierung. Der Beratende darf nicht die Rolle eines Stellvertreters einnehmen und den Beratenen als eine Art „Schutzbefohlenen“ sehen. Grundgedanke der Beratung ist, dass der Ratsuchende Experte für sich und seine individuelle Situation ist. Die Beratung ist subsidiär und als Hilfe zur Selbsthilfe zu verstehen. Im Gegensatz zu einem einseitigen Expertentum, bei dem der Laie erzieherisch belehrt wird, geht die Beratung vom Expertentum auf beiden Seiten aus. Dem zu Beratenden wird Selbstständigkeit, Souveränität und Mündigkeit zugesprochen.



©Rainer Sturm-pixelio.de

Verschiedene Beratungsansätze im Vergleich

Des Weiteren werden in der Arbeit die Ansätze dreier operativer Beratungstheorien - der lösungsorientierten Beratung, des Problemmanagements und des informationsstrukturellen Modells (ISM) - näher erläutert und anschließend mit der in der Praxis angewendeten Beratungskonzeption (BeKo) der Agentur für Arbeit verglichen.

Die BeKo wurde entwickelt, um Ratsuchende professionell und kompetent beraten zu können. Sie soll dem Berater oder der Vermittlerin dabei helfen, das Kun-

dengespräch strukturiert und zielgruppenspezifisch zu gestalten. Es wird unterschieden zwischen den Beratungsformaten der Orientierungs- und Entscheidungsberatung (OEB), dessen Fokus auf der Unterstützung der Entwicklung von Entscheidungs- und Informationsstrategien und der gemeinsamen Erarbeitung von Berufszielen liegt, und der Integrationsbegleitenden Beratung (IBB), deren Schwerpunkt auf der Realisierung eines bereits festgelegten Integrationsziels liegt.

Ein Vergleich des Beratungsansatzes der BeKo in Form einer IBB für Kunden, die das 25. Lebensjahr noch nicht vollendet haben, mit den operativen Beratungstheorien ergibt sowohl einige offensichtliche Parallelen, als auch klare Unterschiede.

Grob betrachtet fällt auf, dass sowohl der BeKo als auch den operativen Theorien mehrstufige Modelle zu Grunde liegen. Hierbei ist die von EGAN entwickelte Problemmanagementtheorie in den Prozessschritten der BeKo am ähnlichsten. Beide Ansätze basieren auf drei Stufen und einem Abschluss, wobei die erste Stufe jeweils die momentane Situation des Ratsuchenden klärt und die zweite Stufe die möglichen Zieloptionen absteckt. In der dritten Stufe werden in beiden Ansätzen die Handlungsstrategien erfasst.

Die lösungsorientierte Beratung fokussiert die Beziehung zwischen dem Berater und dem Ratsuchenden stringenter als die anderen Ansätze. Sie orientiert sich dabei weniger an einem Prozessschema und ist darauf ausgerichtet, nur zu betrachten, was künftig kommt und bei der Problemlösung weiter hilft. Man kann die BeKo durchaus als lösungsorientiert beschreiben, auch wenn in der BeKo die auf dem Arbeitsmarkt häufig vorzufindenden relevanten Probleme nicht außer Acht gelassen werden.

Im Vergleich zu dem ISM fällt auf, dass der Prozess anders organisiert ist. So liegt ein stärkerer Fokus auf der Vorarbeit zur Problemlösung, die in BeKo mit der OEB geschaffen wird. Es wird also ein anderer Sachverhalt behandelt, inhaltlich gibt es aber trotzdem Ähnlichkeiten. So beginnen beide Prozesse mit der Erhebung der Situation und der Beschreibung des Problems. Anschließend werden diese in unterschiedliche Problem-bereiche unterteilt, um sie zu strukturieren.

Problemstellung der Arbeit

Trotz Parallelen mit einschlägigen operativen Beratungstheorien ist es vor dem Hintergrund der Sanktionsmöglichkeiten fraglich, ob man im Zusammenhang der BeKo von der Interaktionsform der Beratung sprechen kann oder die bestehenden Rahmenbedingungen, verstärkt durch die Neuregelungen der HEGA, eine Beratung in diesem Sinne ausschließen.

Im Mittelpunkt der kritisch zu betrachtenden Aspekte steht zu einem die mangelnde Freiwilligkeit. Werden Kunden fortan mit Rechtsfolgebelehrung zu einem Termin in der Berufsberatung eingeladen, drohen ihnen negative Konsequenzen, wenn sie den Termin ohne wichtigen Grund nicht wahrnehmen. Es herrscht ein Ungleichgewicht, das ein „freies Vertragsverhältnis“ fragwürdig erscheinen lässt.

Die Berufsberater/innen haben eine Anweisungsbefugnis, was ebenfalls fraglich erscheinen lässt, ob die zukünftigen Handlungen im beidseitigen Einverständnis beschlossen werden und in wieweit der Kunde das Recht hat, etwas abzulehnen.

Der Kunde ist von dem Berater insofern sozial und auch existenziell abhängig, als dass dieser Sanktionen erteilen kann, bei denen die Geldleistungen der Grundsicherung reduziert werden. Es ist fraglich, inwieweit unter solchen Bedingungen ein selbstbestimmtes Handeln möglich ist.

Es wurde untersucht, inwieweit die dargestellten Theorien mit den Neuregelungen zu vereinbaren sind. Es ist fraglich, inwieweit der Kunde sich auf seine Stärken und die Lösung des Problems konzentrieren kann, wenn ein Zwangskontext herrscht. Strittig ist, ob der Kunde unter diesen Bedingungen ein vertrauensvolles Verhältnis zu seinem Berater aufbauen kann. Für das ISM ist vor allem ein Lernprozess wichtig, sodass sich der Klient auch nach der Beratungszeit noch zu helfen weiß. Zur Debatte steht, ob er die Handlungsalternativen genutzt hat und ob die richtigen Lernerfahrungen in Verbindung mit Sanktionsandrohung gemacht werden können. Die beim Problemmanagement geforderte tolerante Atmosphäre könnte eher schwierig herzustellen sein, wenn Sanktionsandrohung und Zwang im Mittelpunkt des Gesprächs stehen.

Der Nutzen der Neuregelung für den Arbeitsalltag ist zweifelhaft. Zu bedenken ist, dass Mitarbeiter aus dem Rechtskreis SGB III in der Regel keine spezielle Ausbildung für das SGB II haben und trotzdem Auskünfte über dessen Regelungen erteilen sollen. Somit könnten die Neuregelungen den Aufbau einer Arbeitsbeziehung erschweren oder gar verhindern und gleichzeitig Mehrarbeit für die Beratenden bedeuten.

Weiterhin ist zu bedenken, ob das Androhen von Sanktionen Auswirkung auf das Verhalten des Kunden haben könnte. Zu klären ist, ob das rationale Entscheidungsverhalten durch die Androhung von Sanktionen beeinflusst wird. Unklar ist also, ob Sanktionen den Kunden zum rationalen Handeln verpflichten und befähigen können, sodass eine Sanktionsandrohung als Motivation zur Hilfe zur Selbsthilfe instrumentalisiert werden kann.

Die Ergebnisse der Untersuchung

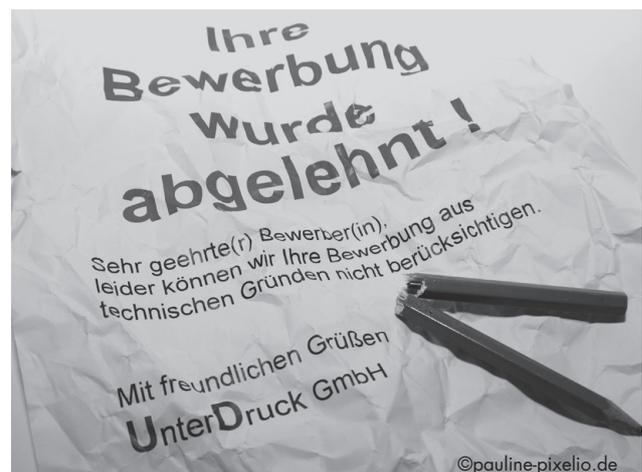
Die Kernfragen der Arbeit wurden mithilfe einer Kasuistik untersucht. Hierzu wurden Mitarbeiter der Berufsberatung der Agenturen für Arbeit Krefeld und Viersen und der Teams Unter-25-Jährige der Jobcenter Krefeld und Viersen mithilfe eines selbstentwickelten Fragebogens befragt.

Die Arbeit kommt zu dem Ergebnis, dass die Ausbildungsvermittlung die hohen Voraussetzungen für eine reine Form der Beratung nicht erfüllen kann, die Mitarbeiter aber bemüht sind, sich diesen anzunähern.

Mitarbeiter sehen die Interaktion zwischen ihnen und den Kunden nur zum Teil als Tauschgeschäft. Sie sind durchaus in der Lage, angemessene und situationsabhängige Entscheidungen zu treffen, tendieren aber in

eine Richtung, in der die eigene Motivation von der des Kunden abhängig ist. Mitarbeiter sehen den Kunden zwar nicht als vollkommen gleichberechtigt an, sind jedoch bemüht, das Machtungleichgewicht nicht in den Fokus der Interaktion zu rücken. Vertrauen und Selbstbestimmtheit werden als essentiell betrachtet.

Die Mitarbeiter wollen als gutes Vorbild agieren, was als Versuch gesehen werden kann, das Machtgefälle auszugleichen. So wurde gezeigt, dass die Mitarbeiter in der Regel nicht als Stellvertreter aktiv werden, sondern viel Wert auf Eigenverantwortung und Eigeninitiative gelegt wird. Allerdings glauben die Mitarbeiter auch, dass manche Kunden bei der Entwicklung dieser Eigenschaften mehr Hilfe benötigen. Dies wird auch durch das Ergebnis unterstützt, dass Mitarbeiter vor allem jüngeren Kunden weniger Selbstkompetenz und Wissen zutrauen, was die Theorie eines Experten-Laien-Verhältnis stützt. Sanktionen werden in diesem Zusammenhang eher als erzieherische Strafe genutzt, was gegen die Zuspicherung von Souveränität im Sinne der Beratung spricht. Trotzdem sind die Mitarbeiter davon überzeugt, dass ihre Kunden das Potential zur positiven Entwicklung haben.



Es konnte gezeigt werden, dass die Neuregelungen der HEGA 11/2012-04 die Arbeitsbeziehung zwischen Kunde und Berater nicht grundsätzlich einschränken. Zwar stehen die Mitarbeiter Sanktionen und Zwang negativ gegenüber, sehen aber nicht die Gefahr, dass der Druck auf den Kunden so groß ist, dass er zu unüberlegten Entscheidungen gedrängt wird. Der Aufbau von Vertrauen wird als schwieriger angesehen, allerdings wird auch angenommen, dass eine höhere Verbindlichkeit für den Kunden hergestellt werden kann und damit die Wichtigkeit der Ausbildungsvermittlung verdeutlicht und mehr Transparenz geschaffen werden kann.

Die Möglichkeiten der Hilfe zur Selbsthilfe und die Fähigkeit zur Selbstreflexion kann durch Sanktionen aus Sicht der Mitarbeiter gestärkt werden. Kunden sind demnach in der Lage, den Zusammenhang zwischen ihrem Fehlverhalten und der daraus folgenden Konsequenz zu erkennen. So können positive Effekte auf das rationale Entscheidungsverhalten der Kunden erzielt werden.

Mitarbeiter haben in ihren subjektiven Theorien durchaus Segmente der einschlägigen, operativen Beratungstheorien implementiert und wenden diese in den Gesprächen an. So werden im alltäglichen, als auch im idealen Gespräch der Beziehungsaufbau und die Schaffung von Akzeptanz und Vertrauen als besonders wichtig und das Aufzeigen von Sanktionen als am wenigsten wichtig angesehen. Die Aspekte Problembesprechung, Hilfe zur Selbsthilfe, Möglichkeiten für die Zukunft, Zielfestlegung, Erstellung eines Handlungsplans, das Aufzeigen von Alternativen und die optimale Nutzung der limitierten Beratungszeit unterscheiden sich in ihrer Relevanz von tatsächlichem zum idealen Beratungsgespräch, wobei die Unterschiede sehr gering ausfallen.

Wichtig sind den Mitarbeitern vor allem ein störungsfreier Raum, der persönliche gestaltete Arbeitsplatz und die generell für den Kunden angenehm gestalteten Rahmenbedingungen. Auch wünschen sich die Mitarbeiter mehr Unabhängigkeit von geschäftspolitischen Zielvorgaben und dem Controlling. Mitarbeiter sahen außerdem die Gefahr, dass der Wechsel zwischen den Rechtskreisen SGB II und SGB III für den Kunden nur schwer bis gar nicht nachvollziehbar sei und deshalb auch kein Verständnis für komplizierte Regelungen bestehen könnte.

Zusammenfassung und kritische Würdigung der Ergebnisse

Eines der Probleme, die generell bei der Übertragung der Ausbildungsvermittlung bestehen, sind die verschiedenen Perspektiven der Rechtskreise, die gegenseitig nur schwer nachvollziehbar sind.

Gerade in der Berufsberatung sind Problematiken wie fehlende Motivation und Verweigerung weniger häufig vorzufinden als im SGB II Bereich. Auch werden keine Leistungen zur Sicherung des Lebensunterhalts erbracht.

Die Unterscheidung der Ausbildungsvermittlung und der Berufsberatung, also einer IBB und einer OEB, muss hier deutlich werden. Gemäß der Definition aus der BeKo benötigen Kunden in einer IBB keine Entscheidungshilfe, in welchem Beruf sie eine Ausbildung suchen, sondern Umsetzungshilfe. Es geht primär um die Integration in eine Ausbildungsstelle. Die hierzu zu leistende Beratung betrifft keine Entscheidungsprämissen, sondern soll Hilfestellung zur Zielerreichung geben, denn der Kunde hat seine Entscheidung bereits getroffen. Dies stellt eine andere Ausgangssituation für die Berufsberatung dar, denn bisher benötigten die Kunden vor allem Hilfe bei der Zielfindung im Sinne der OEB. Die Differenzierung zwischen den beiden Rollen, auf der einen Seite die Rolle des Beraters und auf der anderen Seite die des Vermittlers muss den Berufsberatern deutlich und bewusst sein.

Gemäß den operativen Beratungstheorien ist es wichtig, dem Kunden Selbstverantwortung und Souveränität zuzusprechen, was auch ein Kriterium der Interaktionsform der Beratung ist. Wenn man einem Kunden Souveränität, Selbstverantwortung und Selbstreflexion

zutraut und zuspricht, beinhaltet dies auch, dass er die Konsequenzen seines Verhaltens zu tragen hat. Darunter fallen auch Sanktionen, die aufgrund von Fehlverhalten für den Kunden entstehen. Wenn der Kunde Verantwortung tragen und souverän sein soll, so muss er auch, unabhängig von seinem Alter, bei der Ausbildungsvermittlung verstehen, was eine Belehrung über die Rechtsfolgen bedeutet.

Wie die Untersuchungsergebnisse zeigen, beinhalten die Neuregelungen durchaus positive Aspekte hinsichtlich einer deutlich gesteigerten Transparenz für den Kunden. Ebenfalls zeigt sich, dass eine Sanktion als eine Form von Hilfe zur Selbsthilfe gesehen werden kann. Hier ist es Aufgabe des Beraters, dem Kunden zu vermitteln, dass es sich bei der Aufklärung über die Rechtsfolgen um eine einfache Wenn-Dann-Logik handelt und bei aufkommenden Schwierigkeiten in der Arbeitsbeziehung, beispielsweise mithilfe von Vorteilsübersetzung (hinsichtlich der Vorteile für den Kunden) und Metakommunikation (bei tatsächlichen Vertrauensproblematiken), zu intervenieren.

Die Ausbildungsvermittlung schafft es nicht, die hohen Standards der Interaktionsform der Beratung vollkommen zu erfüllen. Trotzdem ist sichtbar, dass die Mitarbeiter die Unterschiede zur Interaktionsform der Beratung gering halten. In ihren subjektiven Theorien haben sie Grundsätze von eingängigen Beratungstheorien adaptiert und verinnerlicht.

Der Kunde als Mensch und Individuum im Fokus der Betrachtung, eine gute und vertrauensvolle Arbeitsbeziehung sowie lösungs- und zielorientierte Handlungsstrategien sind Grundsätze der Mitarbeiter der Berufsberatung und des Jobcenters Krefeld und Viersen. Bei der Anwendung dieser Grundsätze schaffen sie einen „Spagat“ zwischen gesetzlichen und geschäftspolitischen Vorgaben und den individuellen Bedürfnissen des Kunden, was als Fundament für eine gute Beratung im Kontext der IBB fungieren kann.



Zwar bietet die Arbeit keine ideale Lösung zu dem Konflikt zwischen Beratung und Zwang, sie kann aber Anhaltspunkte für einen Kompromiss geben, den die Mitarbeiter tagtäglich eingehen. Als wichtigstes Instrument für eine funktionierende und zielbringende Interaktion ist hier die Kommunikation zwischen Berater/in und Kunde/Kundin zu nennen. Gleichzeitig ist aber auch die umfassende Kommunikation zwischen den Kollegen, zwischen den Rechtskreisen und zwischen Führungskräften und Mitarbeitern essentiell und kann helfen, Probleme und Unklarheiten zu vermeiden und diese zu beseitigen.