



dvh-Script 2/2020

Monographie

Diskontinuitäten und Krisen im (Erwerbs-)Lebenslauf von Beratungsfachkräften als Einfluss auf die Beratungshaltung und -kommunikation in der beschäftigungsorientierten Beratung erwachsener Ratsuchender

Von Isabelle Hillenberg

Zitationsvorschlag:

Hillenberg, Isabelle (2020): Diskontinuitäten und Krisen im (Erwerbs-)Lebenslauf von Beratungsfachkräften als Einfluss auf die Beratungshaltung und -kommunikation in der beschäftigungsorientierten Beratung erwachsener Ratsuchender. *dvb-script* 2/2020. Iserlohn: Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V. (dvb)

– Für die Veröffentlichung überarbeitete Version einer gleichnamigen Bachelorthesis an der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA), Mannheim (2020) –

Autorinneninfo:

Isabelle Hillenberg, Bundesagentur für Arbeit
— isabelle_hillenberg@web.de

Herausgeber:

Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V. (dvb)
— *dvb-Geschäftsstelle*
c/o Beatrice Ehmke — Erich-Kästner-Weg 12 — 58640 Iserlohn
Telefon 02371 7918012
kontakt@dvb-fachverband.de
www.dvb-fachverband.de
twitter.com/dvb_fachverband



4.0 / 2020



Bachelorthesis

Diskontinuitäten und Krisen im (Erwerbs-)Lebenslauf von Beratungsfachkräften als Einfluss auf die Beratungshaltung und -kommunikation in der beschäftigungsorientierten Beratung erwachsener Ratsuchender

vorgelegt von: Isabelle Hillenberg
Erstprüfer: Herr Kohn
Zeitprüfer: Herr Prof. Dr. Cornelius

INHALTSVERZEICHNIS

	Seite
Inhaltsverzeichnis	1
Danksagung	4
Abstract	5
1 Einleitung	6
1.1 Themenstellung der Arbeit	8
1.2 Lebens(ver)läufe und Erwerbsarbeit	10
1.3 Lebens(ver)läufe in der beschäftigungsorientierten Beratung	11
2 Diskontinuitäten & Krisen	13
2.1 Kontinuitäten und Diskontinuitäten	13
2.2 Der Krisenbegriff	15
2.3 Diskontinuitäten & Krisen im (Erwerbs-)Lebenslauf	16
2.4 Bewältigungsverhalten – Coping	18
3 Beschäftigungsorientierte Beratung & Psychoanalyse	19
3.1 Psychoanalytische Relevanz	19
3.2 Besonderheiten hinsichtlich der beschäftigungsorientierten Beratung	21
3.3 Arbeitslosigkeit als Trauma	22
4 Einflüsse auf die Beratungshaltung & -kommunikation	23
4.1 Übertragung	24
4.1.1 Übertragungsprozesse in der beschäftigungsorientierten Beratung	24
4.1.2 Übertragungshandeln in der beschäftigungsorientierten Beratung	25
4.2 Gegenübertragung	27
4.2.1 Gegenübertragung in der beschäftigungsorientierten Beratung	28
4.2.2 Gegenübertragungshandeln in der beschäftigungsorientierten Beratung	29
4.3 Projektion	32
4.3.1 Projektionen in der beschäftigungsorientierten Beratung	32
4.3.2 Projektionsverhalten in der beschäftigungsorientierten Beratung	33

4.4	Empathie	36
4.4.1	Empathie in der beschäftigungsorientierten Beratung	37
4.4.2	Empathisches Handeln in der beschäftigungsorientierten Beratung	38
5	Durchführung der Untersuchung.....	41
5.1	Vorüberlegungen zur Probandenauswahl.....	41
5.2	Vorüberlegungen zur Interviewart.....	42
5.3	Erstellung des Interviewleitfadens	43
5.4	Auswertung	44
6	Fallanalysen	46
6.1	AV1, männlich, Arbeitsvermittler.....	47
6.1.1	Beruflicher Werdegang.....	47
6.1.2	Fallanalyse	47
6.2	AV2, weiblich, Arbeitsvermittlerin	48
6.2.1	Beruflicher Werdegang.....	48
6.2.2	Fallanalyse	49
6.3	AV3, männlich, Teamleiter der Arbeitsvermittlung	50
6.3.1	Beruflicher Werdegang.....	50
6.3.2	Fallanalyse	50
6.4	AV4, weiblich, Arbeitsvermittlerin	52
6.4.1	Beruflicher Werdegang.....	52
6.4.2	Fallanalyse	52
6.5	Diskontinuitäten & Krisen im (Erwerbs-)Lebenslauf der Arbeitsvermittler	53
6.6	Fazit	57
7	Einflüsse auf das Beratungsverhalten	58
7.1	Übertragungsverhalten.....	58
7.2	Gegenübertragungsverhalten	61
7.3	Projektionsverhalten.....	64
7.3.1	Komplementäre Projektion	64
7.3.2	Attributive Projektion	66
7.4	Empathisches Handeln.....	67

7.5	Fazit	75
8	Schlussbetrachtung	76
9	Literaturverzeichnis	81

Danksagung

Die vorliegende Arbeit untersucht das Beratungshandeln der arbeitnehmerorientierten Beratungsfachkräfte innerhalb der Bundesagentur für Arbeit.

Dies setzt den vertrauensvollen Einblick in den Beratungsalltag der beratenden Akteure voraus, ohne diesen eine derartige Erhebung nicht zu realisieren gewesen wäre.

Herzlich bedanken möchte ich mich insbesondere bei denjenigen Beratungsfachkräften, welche sich als Interviewpartner für diese Untersuchung zur Verfügung gestellt haben. Ebenfalls gilt mein Dank meinem Tutor, der mich während meiner Studienzeit und auch während des Schaffens dieser Arbeit jederzeit unterstützt hat.

Meinen ausdrücklichen Dank möchte ich zudem meinem Dozenten Herrn Kohn aussprechen, dessen gedanklicher Input meiner Idee für diese Arbeit zum konstruktiven Entstehungsprozess verhalf.

ABSTRACT

Innerhalb der beschäftigungsorientierten Beratung bilden Erwerbslebensläufe ratsuchender Personen die Basis der auszuhandelnden Zielsetzung zur Integration in Arbeit. Da Erwerbslebensläufe und Lebensverläufe fortlaufend miteinander verknüpft sind, werden die Beratungsfachkräfte unmittelbar mit den individuellen Lebenssituationen der Ratsuchenden konfrontiert. Zur Einschätzung bzw. Beurteilung des Gegenübers agieren die Beratungsfachkräfte unter Zuhilfenahme ihres persönlichen alltagsweltlichen Lebensverständnisses, welches im Erfahrungsschatz ihrer persönlichen Lebens- und Berufserfahrung begründet ist und somit Beratungshaltung und -kommunikation beeinflusst. Eine Professionalisierung dieser „Alltagspädagogik“ wird nötig, wenn das Beratungsergebnis aufgrund subjektiver Beurteilungskriterien der Beratungsfachkräfte für Ratsuchende nachteilig ausfällt. Hierbei spielen Einflüsse auf die Beratungshaltung und -kommunikation seitens der Beratungsfachkräfte eine Rolle, welche aufgrund prägender Ereignisse und Erlebnisse, die als Diskontinuitäten und Krisen bezeichnet werden, im (Erwerbs-)Lebenslauf der Beratungsfachkräfte ihren Ursprung finden. Im theoretischen Teil dieser Arbeit werden Diskontinuitäten und Krisen als prägende Ereignisse im Lebensverlauf sowie Einflüsse auf die Beratungshaltung und -kommunikation aus dem psychoanalytischen Forschungsbereich vorgestellt. Die nötige Betrachtung psychoanalytisch definierter Einflussfaktoren (Übertragung, Gegenübertragung, Projektion, Empathie) innerhalb der beschäftigungsorientierten Beratung wird hierbei im Hinblick auf den Professionalisierungsgedanken der erwähnten Alltagstheorien relevant. Die qualitativ erhobenen Untersuchungsergebnisse dieser Arbeit bilden die genannten Einflussfaktoren im Beratungsgeschehen ab und veranschaulichen deren Auswirkungen auf die empathischen Kompetenzen der Beratungsfachkräfte. Echtes empathisches Handeln tritt hierbei als zu fördernde Schlüsselkompetenz hervor, die eine Professionalisierung alltagspädagogischer Kompetenzen ermöglicht.

1 Einleitung

Diskontinuitäten und Krisen als vergangene Erfahrungen im Lebensverlauf bilden einen Teil des Untersuchungsgegenstandes dieser Arbeit. In Anbetracht der Tatsache, dass diejenigen Personen, welche die beschäftigungsorientierte Beratung aufsuchen (müssen), mit ihrer Arbeitslosigkeit ein diskontinuierliches und je nach Verarbeitungsprozess womöglich ein krisenhaftes Ereignis erleben, scheint es plausibel, die Auswirkungen jener Ereignisse auf die Entwicklung der Persönlichkeit sowie den Einfluss auf Handlungen und Haltungen der betroffenen Personen näher betrachten zu wollen. Folglich existieren Untersuchungen mit entsprechendem Fokus auf die Auswirkungen von Arbeitslosigkeit (z.B. Robert Koch Institut 2012), der Behandlung von arbeitslosen Personen durch die Beratungsfachkräfte (z.B. Diakonie Deutschland 2015) sowie zur Beratungshaltung und Deutungsmustern von Arbeitsvermittlern¹ (u.a. Ludwig-Mayerhofer et al. 2009, Hielscher & Ochs 2009, Ulich 1985).

Forschungsarbeiten, welche vermehrt die Beratungsfachkräfte in den Fokus nehmen, behandeln Themen, wie z. B. die Kundensteuerungslogik aus der Sicht von Beratungsfachkräften (Behrend 2007), die Arbeitsbedingungen (Olejniczak et al. 2014) oder deren Rollenverständnis (Ames 2008). Untersuchungen von Deutungsmustern und Rollenverständnissen der Beratungsfachkräfte beschäftigen sich verstärkt mit den im Arbeitsalltag entstehenden Spannungsverhältnissen im Beratungsgeschehen, bestimmt durch gesetzliche Vorgaben, gegebene Handlungsspielräume und der prekären Lage der Arbeitssuchenden (Ames 2008, S. 53; Behrend 2007, S. 102; Ludwig-Mayerhofer et al. 2009, S. 25; Hielscher & Ochs 2009, S. 31).

¹ Um eine angenehmere Lesbarkeit zu gewährleisten, wurde auf eine gendergerechte Anpassung in dieser Schrift verzichtet und bei Personen- oder Berufsbezeichnungen ausschließlich das generische Maskulinum angewandt. Die Bezeichnungen beziehen sich ausdrücklich auf beide Geschlechter.

In diesem Zug ist die „Alltagspädagogik“ der Beratungsfachkräfte zu erwähnen, welche innerhalb des Beratungsgeschehens gegenüber den ratsuchenden Personen angewandt wird. Jene Alltagspädagogik bildet den Versuch, das Handlungsdilemma zwischen formalen Vorgaben und individueller Fallbearbeitung zu lösen und wird durch die Lebenserfahrung und „alltägliche Deutungsmuster“ der Beratungsfachkräfte geprägt (Behrend et al. 2006, S.1-2). Mit der Anwendung dieser sog. Alltagspädagogik bringen die Beratungskräfte einen „subjektiven Anteil“ ihrer Persönlichkeit in das Beratungsgeschehen ein (Behrend et al. 2006, S. 3). Dieser Anteil, „(...) geformt durch Menschen- und Weltbilder (...)“ individuell in Abhängigkeit von ihrem subjektiven Erfahrungshintergrund (...)“ gebildet (Behrend et al. 2006, S. 3) bestimmt „das ‚wie‘ der zu führenden Gespräche (...)“ (Behrend et al. 2006, S. 3) und somit den Kontakt zur ratsuchenden Person. Subjektiv gedeutet werden hier beispielsweise die Faktoren Motivation, angemessene Lebensführung oder die Bedeutung von Arbeit und Arbeitslosigkeit (vgl. Behrend et al. 2006, S. 3), um das Gegenüber einzuschätzen.

Die beschriebenen „persönlichen Anteile“ lassen sich im Beratungsgeschehen kaum ausblenden, da sie teilweise „für Fallverstehen und Interventionen (...) notwendig sind“ (Behrend et al. 2006, S. 5). Aufgrund ihres subjektiven Charakters scheint diese Alltagspädagogik allerdings professionalisierungsbedürftig (Behrend et al. 2006, S. 5 -6).

Wenn die „persönliche Urteilsbildung“ und „(...) individuelle Handlungsmuster in die Weiterbildung der Arbeitsvermittler (...)“ gewinnbringend integriert werden sollen und die „eigenen Deutungs- und Handlungsmuster“ zugunsten einer Steigerung der Beratungsqualität zu überdenken sind (Behrend et al. 2006, S. 6), wird relevant, auf welcher Basis persönliche Urteilsbildungen, Handlungen und Haltungen der Beratungsfachkräfte in den jeweiligen Beratungssituationen entstehen.

Um „(...) die in der täglichen Arbeit ohnehin vorhandenen alltagsweltlichen Faktoren des „Fallverstehens“ als „Schlüsselkompetenz der Beratungs- und Vermittlungstätigkeit (...)“ (Behrend et al. 2006, S. 6) ausbaufähig zu machen, wird es nötig zu wissen, welche Faktoren den Prozess der

Urteilsbildung, die Ausrichtung der Beratungshaltung bzw. die Art des Umgangs mit den Ratsuchenden beeinflussen können.

In dieser Arbeit wird somit der Frage nachgegangen, inwiefern die persönliche Lebenserfahrung der Beratungsfachkräfte, geprägt durch diskontinuierliche und/oder krisenhafte Erlebnisse und Ereignisse, die Beratungshaltung und -kommunikation beeinflusst.

1.1 Themenstellung der Arbeit

Wo vergangene Erfahrungen mit der Entwicklung von Vorstellungen und der Ausbildung von Werten einhergehen, Denkprozesse prägen und in der Bildung von Handlungen und somit auch von Gewohnheiten im Verhalten resultieren, bildet sich Persönlichkeit (vgl. Mead 2013a, S. 388 – 394).

Eine Persönlichkeit, die jede Beratungsfachkraft den zu beratenden Personen, in der beschäftigungsorientierten Beratung, entgegenbringt.

Innerhalb eines Beratungsgesprächs bildet die Persönlichkeit der Beratungsfachkraft somit Voraussetzung für die beraterseitigen Handlungen im gegenwärtigen Moment der Beratung, ist richtungsweisend für Zukünftiges (vgl. Mead 2013a, S. 396) und somit für den Ausgang der Beratung und alle Begebenheiten, welche sich aus diesem Ausgang für die arbeitslose Person entwickeln. Die Bedeutsamkeit des Beratungsausganges wiederum begründet sich im situativ bedingten asymmetrischen Verhältnis zwischen Beratungsfachkraft und Ratsuchendem (Kreutzer 2010, S. 147). Dieses ergibt sich u. a. aus der Belastungssituation der Arbeitslosigkeit (Göckler 2006, S. 17) und den gegebenen rechtlichen Rahmenbedingungen.

Da das beschäftigungsorientierte Beratungsgespräch darauf abzielt, berufliche Perspektiven zu erschließen, zu verbessern und zu erweitern (Rübner & Sprengard 2010 S. 74/75, Peters & Langer 2010, S. 297, S. 426) kann den Beratungsfachkräften bzw. ihrem Handeln gegenüber den arbeitslosen Personen „die Hauptverantwortung für das Gelingen des Gesprächs“ zugewiesen werden (Müller 2014, S. 8), was die Relevanz

einer genaueren Betrachtung der beraterseitigen Einflüsse auf die Beratungshaltung und -kommunikation verdeutlicht.

Die grundlegende Idee dieser Arbeit begründet die Überlegung, dass zur ganzheitlichen Untersuchung einer Alltagspädagogik sowie etwaiger Deutungsmuster und Beratungshaltungen der Beratungsfachkräfte gegenüber arbeitslosen Personen eine Evaluierung bzgl. des möglichen Ursprungs der Komponenten, des individuellen Beratungshandelns und den jeweils eigenen spezifischen Deutungsmustern, Haltungen und Handlungen geschehen sollte. Hierbei wird die These vertreten, dass dies mit einem Blick auf den (Erwerbs-)Lebensverlauf der Beratungsfachkräfte umgesetzt werden kann.

Im engeren Sinne werden vergangene Diskontinuitäten und Krisen im Lebensverlauf bzw. Erwerbslebenslauf der Beratungsfachkräfte als Einfluss auf die Beratungshaltung und -kommunikation in Betracht gezogen. Wie sich diese Einflüsse auswirken, kann dabei je nach Persönlichkeit der Beratungsfachkraft im Rahmen der eigenen Verarbeitungsprozesse und persönlichen Ressourcen variieren. Anzunehmen ist, dass bestimmte psychische Vorgänge, welche im sozialen Miteinander grundlegend vorhanden sind, zu nennen in Übertragung, Gegenübertragung, Projektion und Empathie, das Beratungshandeln in der Hinsicht beeinflussen, als dass im Rahmen dieser Prozesse mit dem Hintergrund erlebter Diskontinuitäten und Krisen seitens der Beratungsfachkräfte, Haltungen, Handlungen und Kommunikation innerhalb des Beratungsrahmens mitbestimmt werden.

So kann eine Beratungsfachkraft, welche beispielsweise selbst bereits arbeitslos gewesen ist, denken, die Situation eines Ratsuchenden besonders gut nachvollziehen zu können, da sie selbst einmal in dieser potenziell krisenhaften Lage gewesen ist und – vermeintlich sich selbst im Gegenüber erkennend – dem Ratsuchenden ähnliche Empfindungen und Gedanken zusprechen wie jene, die sie zur damaligen Zeit hatte.

Eine Beratungsfachkraft, welche in ihrem Leben nie arbeitslos war und Arbeitslosigkeit ebenso in ihrer Familie oder im weiteren Umkreis nicht erlebt hat, könnte die Belastungssituation der zu beratenden Person u. U. weniger gut nachempfinden. Entsprechend gestalten sich persönliche Prozesse im Bilden von Urteilen und individuelle Handlungs- und Deutungsmuster sowie die berufsalttäglich gelebte Alltagspädagogik im Umgang mit den Ratsuchenden.

Erlebte bzw. nicht erlebte Arbeitslosigkeit allein reicht allerdings nicht aus, um etwaige Einflüsse näher betrachten zu können. Mitunter lassen sich eine Vielzahl von Ereignissen des Lebens als diskontinuierlich und krisenhaft erleben, insbesondere wenn diese den beruflichen Werdegang beeinflussen, weshalb nicht einzig die Erwerbslebensläufe der Beratungsfachkräfte hinsichtlich erlebter Arbeitslosigkeit relevant sind, sondern ebenso deren Lebensverlauf zu betrachten ist.

1.2 Lebens(ver)läufe und Erwerbsarbeit

Angesichts dessen, dass „die unaufhaltsam vergehende Lebenszeit“ mit „Begebenheiten“ gefüllt ist, die den individuellen Lebenslauf ausmachen (Loch 1979, S. 14), rücken im Rahmen dieser Arbeit auch die Lebensverläufe der Beratungsfachkräfte ins Blickfeld. Wenn die Entwicklung der Persönlichkeit und damit die Bildung von Identität sich nicht nur auf die Erwerbsbiografie erstreckt (Loch 1979, S. 17), sondern sich entlang des „Lebensweges“ als Prozess vollzieht, von welchem die Erwerbsbiografie lediglich ein Teil ist (Loch 1979, S. 17), wird ein Einblick in den bisherigen Lebensweg notwendig.

Da die Erwerbsarbeit allerdings eine „integrative Grundfunktion“ dergestalt besitzt „eine Existenz für alle nach den durchschnittlichen Wohlfahrtsstandards der Gesellschaft zu ermöglichen“ (Böhnisch 1997, S. 214 – 215) steht Erwerbsarbeit in unmittelbarer Verbindung mit einem „Lebensentwurf“, weil dieser „durch Arbeit (...) realisierbar wird“ (Böhnisch 1997, S. 215). Erwerbsarbeit bedingt somit das Realisieren von

Lebenszielen und Lebensentwürfen innerhalb von Lebensverläufen, was die Betrachtung der Komponente Lebensverlauf geschildert anhand einer vertieften Darstellung des Erwerbslebenslaufes der Beratungsfachkräfte begründet.

Eine Schilderung der Lebensverläufe seitens der Beratungsfachkräfte wird nötig, um bedeutsame Ereignisse und Erlebnisse auch außerhalb des Erwerbslebens einzubeziehen, da auch hier Wendepunkte, Statusübergänge und somit persönliche Entwicklungsmodalitäten (Loch 1979, S. 17), welche für diese Untersuchung relevant sein könnten, mitunter zu finden sind.

1.3 Lebens(ver)läufe in der beschäftigungsorientierten Beratung

Beratungsfachkräfte als in der Arbeitsvermittlung erwachsener Ratsuchender tätigen Akteure werden täglich im Rahmen ihrer Arbeit mit den Lebensverläufen der zu beratenden Personen konfrontiert. So ist der systemintern dokumentierte Lebenslauf der zu betreuenden Personen ein wichtiger Bestandteil der Informationsbereitstellung für die Beratungsfachkräfte, welcher sich für die in Umfang und Inhalt anstehende Beratung als richtungsweisend herausstellt (Bartelheimer et al. 2014, S. 169, S. 241).

Die sich in der beschäftigungsorientierten Beratung findenden Lebensläufe bilden hierbei den Teilbereich des Lebensverlaufs als Gesamtkonstrukt ab. Unter Lebensverlauf wird hier die Abfolge von Ereignissen und Erlebnissen verstanden, welche eine Person vom Zeitpunkt seiner Geburt bis zum Ableben erfährt. Diese Umschreibung kommt der Definition des „Lebenszyklus“ nahe, welche eine „kontinuierliche Folge von durch Ereignisse abgegrenzte Phasen von der Geburt bis zum Tod eines Individuums“ beschreibt und „dabei gleichzeitig alle mit dem Individuum verknüpften demografischen und auf es einwirkenden sozialen Ereignisse einschließt“ (Friedrichs & Kamp 1978, S. 176). Entsprechende soziale Ereignisse bilden in ihrer Gesamtheit, angefangen bei der Geburt bis über die Einschulung, dem Beginn einer

Berufsausbildung, die Aufnahme von Erwerbstätigkeit, Arbeitslosigkeit, Heirat, Scheidung usw. einen Lebenszyklus, oder Lebensverlauf (Friedrichs & Kamp 1978, S. 178).

Diejenigen Ereignisse, die innerhalb der beschäftigungsorientierten Beratung als besonders relevant angesehen werden (Berufsausbildung, Erwerbstätigkeiten, Arbeitslosigkeit, ggf. Elternzeit) finden sich als Lebenslauf in tabellarischer Form im System der Beratungsfachkräfte wieder. Hierbei wird aus einer Auswahl von Typen von Ereignissen aus dem individuellen Lebensverlauf des zu Beratenden ein tabellarisches Abbild geschaffen. Dieses stellt dann, bestehend aus für die Situation der beschäftigungsorientierten Beratung relevanter Ereignisse den Lebenslauf der zu beratenden Person dar (Friedrichs & Kamp 1978, S. 180). Anhand dieses Bildes wird das Gegenüber betrachtet, eingeschätzt und beraten (Bartelheimer et al. 2014, S. 124, S. 168).

Die Beratungsfachkräfte arbeiten mit und am Lebenslauf der zu beratenden Personen. Auf Basis der letzten Tätigkeit werden beispielsweise Vermittlungsvorschläge herausgegeben oder Qualifizierungsmaßnahmen beschlossen. Mit der Anzahl und Verweildauer bisheriger Arbeitsstellen stellt die Beratungsfachkraft Rückschlüsse auf die Arbeitsmotivation des Gegenübers an. Beratungsfachkräfte nehmen somit unmittelbar Einfluss auf die Lebensläufe ihrer Kunden.

Die eigenen Lebensläufe der Beratungsfachkräfte rücken im Beratungsalltag fast vollständig in den Hintergrund. Zahlreiche soziale Ereignisse und Erlebnisse können allerdings sowohl im Lebenslauf der Beratungsfachkräfte wie auch im Lebenslauf der Ratsuchenden auftreten. Im Rahmen dieser Arbeit soll daher untersucht werden, auf welche Weise Erfahrungen prägender Ereignisse im Lebenslauf der Beratungsfachkräfte deren Beratungshaltung und -kommunikation beeinflussen.

2 Diskontinuitäten & Krisen

Themenbedingt ist in dieser Arbeit von Interesse, inwiefern bedeutsame Ereignisse in der Biografie dazu führen, dass individuelle Verhaltensweisen, Persönlichkeitsmerkmale und Wertvorstellungen herausgebildet, beeinflusst und ggf. verändert werden. Untersuchungen dieser Art werden im Bereich der Entwicklungspsychologie abgehandelt (Lehr 1978, S. 315). Daher werden zur Begriffserläuterung von Diskontinuitäten und Krisen vornehmlich entwicklungspsychologische Darstellungen herangezogen.

Erlebnisse, welche Diskontinuität mit sich bringen und/oder einen krisenhaften Charakter haben, sollen insofern Gegenstand dieser Untersuchung sein, als dass mit dem Erleben und Verarbeiten dieser Ereignisse und der daraufhin sich entwickelten Persönlichkeitsstruktur spezifische Einflüsse, (siehe Kapitel 4) auf das Beratungsverhalten der Beratungsfachkräfte vermutet werden. Hierbei wird der Fokus auf Beratungsfachkräfte gelegt, welche zur Beratung von erwachsenen Ratsuchenden in der Arbeitsvermittlung tätig sind. Zunächst soll erläutert werden, was unter den Begriffen Diskontinuitäten und Krisen verstanden wird.

2.1 Kontinuitäten und Diskontinuitäten

Der Begriff Kontinuität im Zusammenhang mit Lebensverläufen soll in dieser Arbeit als stetiger Ablauf von Ereignissen und Erlebnissen zu verstehen sein, welche aufeinanderfolgend in ihrem fortlaufenden Geschehen vom jeweiligen Individuum innerhalb seiner Lebensspanne erfahren werden. Diskontinuitäten stehen somit für all jene Ereignisse, welche durch ihr unvorhergesehenes bzw. unerwartetes Auftreten eben jenen fortlaufenden Prozess der kontinuierlichen, zu erwartenden Ausgestaltung des Lebenslaufes unterbrechen und ggf. eine Anpassung des Individuums an veränderte Gegebenheiten, welche in den Folgen des diskontinuierlichen Geschehensablaufs begründet sind, implizieren (vgl. Filipp 1995a, S. 3).

Mit der These früherer entwicklungspsychologischer Lehren wurde vorwiegend ein Modell der Kontinuität vertreten (vgl. Lehr 1978, S. 316).

Die Kontinuität störende Ereignisse – Diskontinuitäten – auf einem in seinem Ablauf als stetig erwarteten Lebensweg, welche die fließende Entwicklung sozusagen unterbrechen, wurden entwicklungspsychologisch als Faktor für die Entstehung von Entwicklungs- und Persönlichkeitsstörungen angesehen. Das Auftreten derartiger Ereignisse stand in Korrelation zur Entstehung von etwaigen psychischen Störungen. Unvorhergesehene Ereignisse im Lebenslauf wurden und werden als „auslösende Bedingung“ für spätere psychische Krankheitsbilder, sofern „prädisponierende Bedingungen“ vorliegen, angesehen (vgl. Montada 1998, S. 62).

Allerdings wurde im Zuge der festgestellten Häufigkeit auftretender Diskontinuitäten das ursprünglich angedachte Modell des kontinuierlichen Ablaufs durch eine „diskontinuierliche Verlaufsform“ der Lebensspanne, die auf „Einschnitte, Biegungen und Brechungen“ aufbaut, abgelöst (Lehr 1978, S. 316). Ebenfalls wurde festgestellt, dass ein Auftreten von unvorhergesehenen Ereignissen im Lebenslauf nicht grundsätzlich zwingend mit der Ausbildung von psychischen Krankheitsbildern einhergeht (vgl. Montada 1998, S. 31, S. 63).

Somit kann mehr von einem kontinuierlichen Auftreten von Diskontinuitäten innerhalb eines Lebenswegs in dem Sinne gesprochen werden, als dass die einzig stetig eintretende, planbare, schon fast zu erwartende Komponente innerhalb einer Lebensspanne die Veränderung ist, welche eine fortschreitende Entwicklung der Persönlichkeit ermöglicht (vgl. Baltes 1979, S. 22; Benedict 1978, S. 195). Dass die wenigsten Lebensspannen einen vorhersehbaren und absolut planbaren Verlauf annehmen, begründet sich insbesondere durch den Einfluss diverser unterschiedlicher Faktoren, soziologischer, ökologischer und psychologischer Art (vgl. Lehr 1978, S. 316), welche immerzu auf das Individuum einwirken, oftmals untereinander in Wechselwirkung stehen und vom jeweiligen Individuum eine ständige Reaktion bzw. Anpassung an seine individuell erfahrene Umgebung erfordern.

Diskontinuitäten als bedeutsame Lebensereignisse stellen das Individuum vor eine Veränderung der jeweiligen Lebenssituation hin zum Übergang in eine neuorientierte Lebensphase. Folglich können derartige Ereignisse negativ behaftet sein, wie dies beispielsweise bei Krankheit oder Arbeitsplatzverlust der Fall ist. Allerdings können bedeutsame Lebensereignisse im Sinne einer Verlobung oder dem Angebot einer höher bezahlten Stelle ebenso positiv behaftet sein (vgl. Brim 1978, S. 415).

Unabhängig von der Bedeutung der jeweiligen Ereignisse ist ihnen gemeinsam, dass die Wahrscheinlichkeit ihres Auftretens innerhalb der Lebensspanne gegeben ist und das betroffene Individuum Wege finden muss, im Falle des Geschehens sich selbst und ggf. auch seine Umgebung neu auszurichten. Gelingt dies erfolgreich, kann von einem Hinzugewinn von Selbstvertrauen, Kompetenzen bzw. Lebenserfahrung ausgegangen werden (vgl. Montada 1998, S. 63). Gelingt dies nicht etwa weil mehrere bedeutsame Ereignisse in zu kurzen Zeitabständen auftreten oder das eingetretene Lebensereignis die Ressourcen des jeweiligen Individuums schlichtweg überlastet, sodass eine Lösung bzw. die Neuorientierung des Selbst und/oder der Umgebung nicht mehr zu bewältigen scheint, kann aus einem diskontinuierlichen Ereignis eine Krise werden.

2.2 Der Krisenbegriff

Übergänge im Lebenslauf, hervorgerufen durch Diskontinuitäten, können sich zu Krisen entwickeln, wenn die erforderliche Anpassung der Lebensumstände besonders schnell und besonders gravierend erfolgen muss und mit tiefgreifenden persönlichen Veränderungen „in Bezug auf Rollenmodelle, Werte, Identitätsgefühle, Bezugsgruppen und Partnerbeziehungen“ verbunden ist, „sodass der gesamte Rahmen des früheren Lebens infrage gestellt zu sein scheint“ (Brim 1978, S. 415).

Die psychologische Fachliteratur gibt keine einheitliche Definition des Begriffes „Krise“ vor (vgl. Ulich 1985, S. 13). Oftmals werden Krisen allgemeiner als „kritische Lebensereignisse“ (Filipp 1995a, S. 3, Danish &

D'Augelli 1995, S. 160) oder „bedeutsame Lebensereignisse“ (Braukmann et al. 1983, S. 89) zusammengefasst. Gleichauf finden sich Bezeichnungen wie z. B. „krisenhafte Auseinandersetzung mit stark belastenden Lebensereignissen (Ulich 1985, S. 27), oder sog. „Übergangskonzepte“ (Brim 1978, S. 415).

Gemeinsam ist den zahlreichen Umschreibungen des Begriffes, dass unter dem Begriff „Krisen“ Lebensereignisse verstanden werden, welche die kontinuierliche Verlaufsform des bisherigen Lebens unterbrechen und dem jeweiligen Individuum, welches das Ereignis erfährt, keine einfache Anpassungsreaktion ausreicht, um seine Lebenswelt wieder in Ordnung zu bringen (vgl. Braukmann et al. 1983, S. 89, Ulich 1985, S. 24, Hultsch & Cornelius, S. 74). Im Unterschied zu absehbaren Übergängen im Lebensverlauf, wie z. B. dem Antritt einer Arbeitsstelle zum dem Ende der Berufsausbildung, erfordern Krisen Anpassungsleistungen, die mitunter sofort erbracht werden müssen, eine Abfolge emotionaler Ausnahmezustände auslösen und somit eine erhebliche psychische Belastung für das Individuum mit sich bringen (vgl. Ulich 1985, S. 19). Gleichsam dem Diskontinuitätsbegriff werden Krisen nicht zwingend einzig negative Folgen zugeschrieben, sondern auch als wichtige „Entwicklungsanreize“ mit der Möglichkeit zur „Erweiterung des Handlungsrepertoires“ als „entwicklungsfördernd“ bzw. „entwicklungsoptimierend“ angesehen (vgl. Braukmann et al. 1983, S. 90).

2.3 Diskontinuitäten & Krisen im (Erwerbs-)Lebenslauf

Im Folgenden soll erläutert werden, weshalb Diskontinuitäten und Krisen in dieser Arbeit als eigenständige Begriffe behandelt werden, obschon die jeweiligen Begriffserklärungen erhebliche Überschneidungen aufweisen. Diskontinuitäten und Krisen als Unterbrechungen einer normalen bzw. „geradlinig“ angenommenen Verlaufskurve eines Lebenslaufs, prägen die Betroffenen auf besondere Weise, weil sich mit den jeweiligen Erlebnissen auseinandergesetzt werden muss, um die gewohnten Lebensumstände wiederherzustellen (vgl. Danish & D'Augelli 1995, S. 162).

Nur schwer kann von *dem* krisenhaften Erlebnis bzw. *den Krisen* ausgegangen werden, da das jeweilige Auseinandersetzen bzw. die Möglichkeiten der Verarbeitung bestimmt, ob sich ein Erlebnis krisenhaft entwickelt oder nicht (vgl. Filipp 1995b, S. 306; siehe auch 2.4. Coping).

Eine Arbeitslosigkeit stellt beispielsweise eine Diskontinuität im Erwerbslebenslauf in dem Sinne dar, als dass sie den Normalzustand der aktiv gelebten Erwerbstätigkeit unterbricht (vgl. Ulich 1985, S. 102). Das betroffene Individuum setzt sich mit diesem Ereignis auseinander, indem z. B. eine neue Stelle gesucht, gefunden und wieder gearbeitet wird. Die Arbeitslosigkeit hat als Diskontinuität den Erwerbslebenslauf unterbrochen, jedoch keinen krisenhaften Verlauf angenommen, da das betroffene Individuum die Situation unter der Nutzung der eigenen zur Verfügung stehenden Ressourcen selbst lösen konnte (vgl. Ulich 1985, S. 103).

Findet die betroffene Person keine neue Arbeitsstelle und sieht sich mit zunehmender Dauer der Arbeitslosigkeit konfrontiert, können die mit diesem Zustand einhergehenden Faktoren (finanzielle Einbußen, soziale Ausgrenzungserfahrungen etc.) zu einem krisenhaften Verlauf führen bzw. die Arbeitslosigkeit als Krise erlebt werden (vgl. Ulich 1985, S. 167). Die betroffene Person kann u. U. die Arbeitslosigkeit nicht ohne außenstehende Hilfe beenden, benötigt Hilfe bei der Stellensuche oder beim Schreiben von Bewerbungen, um eine neue Arbeitsstelle antreten zu können und. Ein Ereignis, welches Diskontinuität in den Lebenslauf bringt, muss nicht, kann jedoch eine Krise sein bzw. sich zu dieser entwickeln.

Im Gegenzug hierzu gibt es spezifische Ereignisse, welche ebenfalls Diskontinuität zur Folge haben und mit höherer Wahrscheinlichkeit krisenhafte Verläufe mit sich bringen (vgl. Filipp 1995a, S. 45). Fest steht, dass es keine Eindeutigkeit darüber gibt, „welche Ereignisse bei welchen Personen unter welchen Bedingungen“ eine Krise auslösen (vgl. Filipp 1995a, S. 44).

In dieser Arbeit werden somit beide Begriffe – Diskontinuitäten und Krisen – verwendet, wenn untersucht werden soll, ob im Leben der Beratungsfachkräfte krisenhafte Ereignisse bzw. Ereignisse, welche

Diskontinuität mit sich gebracht haben, die Beratungshaltung und -kommunikation beeinflussen. Folglich ist die Art des Ereignisses weniger von Bedeutung, relevant ist, *ob* derartige Ereignisse im jeweiligen Lebensverlauf vorliegen könnten. Ebenso ist die Art und Weise, *wie* das Ereignis erlebt wurde, relevant. Hierbei gilt es zu erörtern, welche individuelle Bedeutung dem Erlebnis zugeschrieben wurde bzw. wird und was derjenige „aus einem Ereignis macht“ bzw. gemacht hat (vgl. Montada 1995, S. 276; Filipp 1995b, S. 297).

2.4 Bewältigungsverhalten – Coping

Um erfassen zu können, inwiefern die geschilderten Sachverhalte der Beratungsfachkräfte individuell bedeutsame Lebensereignisse aufzeigen und deren Beratungsverhalten prägen könnten, ist ein Wissen um die sog. Bewältigungsstrategien (Copingverhalten) hilfreich. Unter dem Begriff Coping werden Reaktionen verstanden, die eine Person zeigt, wenn sie sich mit einer „potenziell bedrohlichen oder belastenden Situation“ konfrontiert sieht (vgl. Filipp 1995a, S. 36). Es handelt sich hierbei um eine Form der „aktiven Bewältigung“; um Verhaltensweisen, welche eine „effektive (...) und realitätsabgestimmte Auseinandersetzung (...) mit je spezifischen Anforderungen erlauben“ (Olbrich 1995, S. 133).

Ob Ereignisse für eine Person krisenhaft einschneidend sind, hängt somit maßgeblich von den „Bewältigungsstrategien“ des Einzelnen ab (Lazarus 1995, S. 216). Es ist davon auszugehen, dass „effektive Bewältigungsformen“ von „zwei Funktionen (...), nämlich Problemlösung und Regulation negativer Effekte (Linderung)“ (Lazarus 1995, S. 217) begründet werden. Unter der Bezeichnung der Regulation negativer Effekte ist die Regulation negativer Emotionen, welche in Verbindung mit einer belastenden Situation einhergehen, gemeint (vgl. Lazarus 1995, S. 220).

Im Rahmen dieser Untersuchung gilt es darauf hinzuweisen, dass Bewältigungsverhalten höchst individuell ausfällt und die direkte Befragung von Personen bzgl. ihres Bewältigungsverhaltens sich als überwiegend ineffektiv herausstellt, da nur wenige Personen introspektiv

verbalisieren können, inwiefern sie Bewältigungsstrategien angewandt haben (vgl. Lazarus 1995, S. 222). Deutlich effektiver gestalten sich Fragetechniken bezüglich dessen, was die Personen „in einer Situation gedacht oder getan haben (...)“, was sich anhand „von Tiefeninterviews“ ermitteln lässt (Lazarus 1995, S. 222). Die Vorgehensweise hierzu wird in Kapitel 5.3 nochmals aufgegriffen.

3 Beschäftigungsorientierte Beratung & Psychoanalyse

3.1 Psychoanalytische Relevanz

Die in Kapitel 4 aufgeführten Prozesse, welche als Komponenten vermutet werden, die die beschäftigungsorientierte Beratung in Haltung und – kommunikation beeinflussen können, entstammen der Psychoanalyse. Im Folgenden soll erklärt werden, weshalb auf das psychoanalytische Forschungsfeld zurückgegriffen wird und inwiefern Ansätze aus dem psychoanalytischen Feld als übertragbar auf die beschäftigungsorientierte Beratung angesehen werden.

Psychoanalyse als psychotherapeutische Behandlungsform setzt die Interaktion zwischen Therapeut und Klient voraus (vgl. Rechten 2004, S. 69), gleichsam findet Beratung zwischen einem Berater und „einem desorientierten, inadäquat belasteten (...) Klienten“ statt, um „einen auf kognitiv-emotionale Einsicht fundierten aktiven Lernprozess in Gang zu bringen“, welcher die „Selbsthilfebereitschaft“, die „Selbststeuerungskompetenz“ und die „Handlungskompetenz“ des Klienten „verbessern“ soll (Dietrich 1991, S. 2). Im Bereich der beschäftigungsorientierten Beratung wird Beratung u. a. als eine „ziel- und lösungsorientierte Kommunikationsform zwischen mindestens einem Berater oder Vermittler und einem Kunden“ umschrieben (Rübner & Sprengard 2010, S. 22), welche u. a. auf die „Erweiterung des Wissens und die Steigerung der Handlungsfähigkeit“ der Kunden abzielt (vgl. Rübner & Sprengard 2010, S. 30).

Eine von außen betrachtete Beratungssituation ist in ihrer „konkreten Erscheinungsform“ zwischen „psychoanalytischem Kontext“ und einem

„lösungsorientierten“ oder anderen Kontexten kaum zu differenzieren, da hier auf Handlungsebene „phasenweise deckungsgleich“ gearbeitet wird (vgl. Engel 2014, S. 36). Gemeinsamkeiten zwischen Beratung und Psychotherapie liegen somit auf der Hand, wenngleich immer wieder Ansätze existieren, Beratung und Therapie differenziert zu betrachten, was in Anbetracht der vielschichtigen Themen, welche Ratsuchende in die Beratung mitbringen, oftmals schwer gelingt (vgl. Schönig & Brunner 1990, S. 18).

Aufgrund der starken Nähe zu psychotherapeutischen Verfahren wird angenommen, dass ein gewahr werden, um die in diesem Kapitel aufgeführten Prozesse ebenso für die beschäftigungsorientierte Beratung vorteilhaft ist, auch wenn der sog. „Heilungsdiskurs“, welcher im psychotherapeutischen Kontext im Vordergrund steht (vgl. Engel 2014, S. 36), in der Beratung mit Fokus auf die Integration in den Arbeitsmarkt, einem eher „Lebens- und alltagsweltlichen“ Kontext (vgl. Engel 2014, S. 39; Rehtien 2004, S. 35) weicht.

Ausdrücklich zu erwähnen ist, dass die umschriebenen Prozesse erstmals im Entstehen des psychoanalytischen Forschungsfeldes definiert wurden (vgl. Racker 2002, S. 21). Jene Prozesse sind allerdings als bereits lange vor der Entstehung der psychoanalytischen Schule existierend und als das zwischenmenschliche Verhalten und die zwischenmenschliche Kommunikation prägende Determinanten zu verstehen, weshalb ein grundsätzliches Wissen um jene Einflussfaktoren in zwischenmenschlichen Beziehungen bzw. Interaktionen, „für alle Menschen, die in irgendeiner Weise Psychologie betreiben“, als relevant angesehen werden kann (vgl. Racker 2002, S. 15). Beschrieben werden somit das menschliche Verhalten – und somit auch Beratungssituationen – beeinflussende Vorgänge, welche ihre Ursprünge im Unbewussten der menschlichen Psyche haben und somit in jedem Menschen grundsätzlich vorhanden sind (vgl. Racker 2002, S. 15).

Da Beratung neben der „handlungsfeldspezifischen Wissensbasis“ ebenfalls von einer „feldunspezifischen Kompetenzbasis“ lebt (vgl. Engel

2014, S. 35), wird angenommen, dass für jede Praxis im sozialen Kontext, welche entweder hauptsächlich aus der Beratung Ratsuchender besteht oder zumindest beratende Elemente beinhaltet, das Wissen um jene Einflussfaktoren einen besonderen Stellenwert einnehmen sollte, sofern Anspruch auf eine professionelle Beratungspraxis besteht, da hier von einem deutlichen Potenzial zur Kompetenzerweiterung der Beratungsfachkräfte auszugehen ist. Dass innerhalb der beschäftigungsorientierten Beratung „die Vermittler in einem hohen Maße in ihrer Rolle als Berater und Unterstützer der Kunden“ gefordert sind (Rübner & Sprengard 2010, S. 31) und die Bundesagentur mit ihrer beschäftigungsfördernden Beratung eine „hochwertige Beratung“ bieten möchte (Rübner & Sprengard 2010, S. 35) legitimiert die Sachlage zusätzlich.

3.2 Besonderheiten hinsichtlich der beschäftigungsorientierten Beratung

Zwar finden sich im Themengebiet der beschäftigungsorientierten Beratung Bezüge zu klientenzentrierten psychoanalytischen Praktiken (vgl. Bartelheimer et al. 2014, S. 41; Rogers 2017, S. 23). Auffällig ist jedoch, dass die vorgestellten Techniken bzw. Praktiken vornehmlich die Beziehung zum Ratsuchenden in der Hinsicht thematisieren, als dass diverse Fähigkeiten wie z. B. Empathie und Verständnis (vgl. Peters & Langer 2010, S. 282) gelebt bzw. Techniken wie das aktive Zuhören oder positive Verstärkung (vgl. Peters & Langer 2010, S. 382), dem Ratsuchenden gegenüber angewandt werden sollen, um eine entsprechend „unterstützende Arbeitsbeziehung“ (Rübner & Sprengard 2010, S. 36) zum Ratsuchenden herstellen und aufrecht erhalten zu können und um die „Mitwirkung des Kunden“ zu „aktivieren“ (vgl. Peters & Langer 2010, S. 282).

Etwaige Störungsgründe betreffend dem Herstellen bzw. Halten der Arbeitsbeziehung, Beeinträchtigungen im Betreuungsverlauf, wie z. B. eine Stagnation von Bewerbungsbemühungen, potenziell einhergehend mit einer Verfestigung der Arbeitslosigkeit der jeweiligen Ratsuchenden

oder andere den Beratungsprozess beeinträchtigende Faktoren, sollen zumeist auf der Seite der unzureichenden Aktivierung der Ratsuchenden gesucht und gefunden werden, um dann in Theorien, Techniken und Regeln angewandt, die Seite der Ratsuchenden in gesteigerte Aktion bzw. in Kooperation zu bringen. Konkret lässt sich dies im Konzept des Forderns und Förderns sehen (vgl. Peters & Langer 2010, S. 297), womit die Verantwortung für das Beratungsergebnis eher der arbeitslosen Person überlassen wird (vgl. Bartelheimer et al. 2014, S. 47).

Jene Faktoren, welche insbesondere seitens der Beratungsfachkräfte in die Beratung eingebracht werden, die überwiegend zwischenmenschlicher bzw. psychologischer Natur sind und die Interaktion nachhaltig beeinflussen können, wie diese Faktoren zustande kommen, was sie auslösen und inwiefern sie den Beratungserfolg, -verlauf und -ausgang ggf. beeinflussen, wird innerhalb der Beratungskonzeption im Sinne der „Reflexion der Rolle des Vermittlers als Berater“ (vgl. Peters & Langer 2010, S. 452), welche auf eine Selbstreflexion der Beratungsfachkräfte abzielt, nicht hinreichend behandelt. Fraglich ist, inwiefern eine Beratungsfachkraft innerhalb der beschäftigungsorientierten Beratung „selbstkritisch“ die eigene Rolle hinterfragen kann (Peters & Langer 2010, S. 456), wenn innerhalb empfohlener Selbstreflexionsfragen überwiegend Überlegungen bzgl. einer ausreichenden Aktivierung des Kunden oder der Ergebniskonkretheit gestellt werden sollen (Peters & Langer 2010, S. 457), ohne das eigene Beratungsverhalten näher zu analysieren.

3.3 Arbeitslosigkeit als Trauma

Mit dem speziellen Hintergrund der beschäftigungsorientierten Beratung ist insbesondere fraglich, ob die Konstellation Beratungsfachkraft zu ratsuchender Person mit der Konstellation Psychoanalytiker und Analysand zu vergleichen ist. Auf den ersten Blick kann dieser Vergleich unangemessen erscheinen, da sich die ratsuchenden Personen mit dem Wahrnehmen eines Termins in der beschäftigungsorientierten Beratung weder in Therapie begeben, noch leistet das Vermittlungs- bzw. Beratungspersonal eine vergleichbare Kontaktdichte. Mit einer

Arbeitslosigkeit gehen allerdings oftmals erhebliche psychische Belastungen einher, welche sich mit der Dauer der Arbeitslosigkeit verschlechtern können (vgl. Ulich 1985, S. 51, Kieselbach 1998 S. 38). Arbeitslosigkeit wird zudem nachvollziehbar oftmals als Krise erlebt (vgl. Ludwig-Mayerhofer et al. 2006, S. 4). Insbesondere psychische Probleme, wie z. B. Depressionen, Angstzustände, Schlafstörungen sowie eine Verringerung des Selbstwertgefühls werden mit den Folgen des Arbeitslosenstatus in Verbindung gebracht. Zudem weisen arbeitslose Personen eine erhöhte Suizidrate auf (vgl. Kieselbach 1998, S. 41).

Psychoanalytische Studien zu den Folgen von Arbeitslosigkeit kommen außerdem zu dem Schluss, dass Arbeitslosigkeit nicht einzig als Stress erhöhender Lebensumstand angesehen werden kann, sondern je nach psychischer Vorprägung und Verarbeitungsweise der Betroffenen zu traumatischen Zuständen bei den Betroffenen führt (vgl. Barwinski Fäh 1992, S. 311, S. 325 & 2002, S. 33).

Innerhalb der beschäftigungsorientierten Beratung wird somit mit Menschen agiert, welche durchaus psychisch belastet sind und insbesondere mit fortschreitender Dauer der Arbeitslosigkeit mitunter traumatische Zustände aufweisen können (vgl. Barwinski Fäh 1992, S. 314 –317). Eine Untersuchung von Beratungseinflüssen unter psychoanalytischen Gesichtspunkten kann somit als angebracht und durchaus notwendig angesehen werden.

4 Einflüsse auf die Beratungshaltung & -kommunikation

Im Folgenden werden die vermuteten Prozesse beschrieben, innerhalb derer vor dem Hintergrund des Krisenerlebens bzw. des persönlichen Lebensverlaufes Einflüsse auf die Beratungshaltung und -kommunikation der Beratungsfachkräfte angenommen werden. Hierbei werden die jeweiligen Prozesse unter Verwendung einschlägiger Fachliteratur allgemein erklärt und theoretische sowie praktische Überlegungen speziell für die beschäftigungsorientierte Beratung dargelegt.

4.1 Übertragung

Der psychoanalytische Begriff der Übertragung geht auf Sigmund Freud zurück, welcher den Übertragungsvorgang zunächst als Problem in späteren Arbeiten, allerdings als besonders relevanten Faktor für die psychoanalytische Therapie bzw. das Verhältnis zwischen Therapeut und Patient angesehen hatte. Die von Freud beobachteten Verhaltensweisen der Patienten, bestimmte „Impulse und Gefühle“, welche ihren Ursprung in komplexbehafteten früheren Erlebnissen mit anderen Mitmenschen (zumeist frühe Bezugspersonen wie die Eltern, Lehrer usw.) zu haben schienen, auf den Analytiker zu verlagern, nannte er Übertragung (vgl. Racker 2002, S. 21, Sandler 1976, S. 297; Mentzos 1996, S. 15 – 17, S. 38). Zur Übertragung gehört somit „alles, was der Patient erlebt und mit der Person des Analytikers verknüpft, obwohl es aus der Erfahrung einer früheren Objektbeziehung her stammt.“ (Racker 2002, S. 22). Die Arbeit mit der Übertragung innerhalb der Psychoanalyse gilt heute im Sinne einer gewinnbringenden psychoanalytischen Therapie als unverzichtbar (vgl. Racker 2002, S. 22). Übertragungsprozesse finden unbewusst statt und sind in menschlichen Beziehungskonstellationen allgegenwärtig (vgl. Racker 2002, S. 81; Peters 1977, S. 10; Thomä 1999, S. 828, Deserno 1994, S. 39).

4.1.1 Übertragungsprozesse in der beschäftigungsorientierten Beratung

Im Folgenden soll erläutert werden, inwiefern Übertragungsprozesse im Beratungssetting in der Arbeitsvermittlung eine Rolle spielen können. Hierzu gilt es zunächst fest zu stellen, dass das Phänomen der Übertragung nicht allein auf den therapeutischen Prozess in der Psychoanalyse beschränkt ist, sondern in allen zwischenmenschlichen Beziehungen, überall dort, wo Menschen einander begegnen und in Interaktion stehen, geschieht (vgl. Peters 1977, S. 43).

Übertragungsprozesse werden somit auch für die Beratungskonstellationen zwischen ratsuchender Person und der Beratungsfachkraft relevant (vgl. Belardi et al. 2005, S. 50). Für die

beschäftigungsorientierte Beratungssituation gilt es allerdings, einige Spezifika zu beachten. So wie im psychoanalytischen Setting zwischen Arzt und Patient Übertragungsprozesse auf den Arzt von Seiten des Patienten fast schon vorausgesetzt werden (vgl. Sandler et al. 1979, S. 20), da die Patienten aufgrund des asymmetrischen Verhältnisses in einer hilfeschendenden Position sind und sich auf dem Weg zur Heilung dem Arzt gegenüber stark öffnen müssen, wird von den Ratsuchenden in der beschäftigungsorientierten Beratung nicht unbedingt eine Offenlegung ihres Seelenlebens erwartet. Auch ist hier nicht die Wiedererlangung der seelischen Gesundheit das Ziel, sondern eine nachhaltige Integration in den Arbeitsmarkt (vgl. Bartelheimer et al 2014, S. 43).

Dennoch existiert ein asymmetrisches Verhältnis zwischen den Ratsuchenden und den Beratungsfachkräften (vgl. Kreuzer 2010, S. 147; Ludwig-Mayerhofer et al. 2006, S. 8) und die Lage, in der sich die Ratsuchenden befinden, ist aufgrund der Situation der Arbeitslosigkeit ebenfalls eine hilfeschendende. Zudem findet selbstverständlich zwischenmenschliche Interaktion statt, da Beratung nur stattfinden kann, wo Interaktion zwischen mindestens zwei Menschen gegeben ist (vgl. Hechler 2010, S. 9; Nußbeck 2019, S. 28; Willig 2014, S. 95). Die Voraussetzungen für Übertragungsprozesse sind somit auch in der beschäftigungsorientierten Beratung gegeben.

4.1.2 Übertragungshandeln in der beschäftigungsorientierten Beratung

Im Hinblick auf die dargestellte Dynamik, welche Übertragungsprozesse mit sich bringen, nämlich die „Verschiebung“ von mit früheren Erfahrungen verknüpften Empfindungen „vom ursprünglichen Objekt auf ein anderes“ (Bettighofer 2000, S. 15) stellt sich die Frage, wie Übertragungsprozesse in der beschäftigungsorientierten Beratung aussehen könnten. Es erscheint zunächst leicht nachvollziehbar, dass Ratsuchende diverse Empfindungen auf die Beratungsfachkräfte übertragen. Wenn sich Ratsuchende beispielsweise bevormundet, unnötig belehrt oder herabgewürdigt behandelt fühlen (vgl. Diakonie Hamburg 2012, S. 3),

können diese Empfindungen Ursprung von Übertragungsprozessen sein. Hat die ratsuchende Person häufig negative Erfahrungen mit sog. „Autoritäten“ gemacht (Eltern, Lehrer o. ä.) können mit neuen Bezugspersonen – der Beratungsfachkraft – unbewusst diese negativen Empfindungen im Beratungssetting wieder präsent werden. Die früheren Empfindungen werden unbewusst auf die Beratungsfachkraft übertragen, welche dann als besonders streng, überheblich oder autoritär wahrgenommen wird (vgl. Belardi et al. 2005, S. 50). Derartige Übertragungsprozesse zeigen sich, wenn arbeitslose Personen die Ursachen ihrer Arbeitslosigkeit überwiegend im Außen, insbesondere am Staat bzw. an Politik festmachen. Vom Staat (verkörpert durch die Bundesagentur bzw. die Beratungsfachkraft) auf den hier unbewusst „idealisierte Elternimages“ übertragen werden, werden dann etwaige Fürsorgepflichten erwartet und „Recht und Hilfe“ ausdrücklich eingefordert (vgl. Barwinski Föh 1992, S. 318). Derartige Übertragungsprozesse können nicht einzig im Gespräch, sondern auch bereits vor dem Gespräch wirken (vgl. Wilke 1992, S. 36). Die Darstellung von Übertragungsprozessen Ratsuchender auf die Beratungsfachkräfte spielen für etwaige Gegenübertragungstendenzen der Beratungsfachkräfte eine wichtige Rolle (siehe Kapitel 4.2.2), weshalb sie an dieser Stelle zu erwähnen sind.

Übertragungsprozesse, welche von den Beratungsfachkräften auf den Ratsuchenden übertragen werden können, gestalten sich weitaus spezieller. Anzunehmen ist, dass Übertragungsprozesse nicht nur auf die Person des Ratsuchenden im jeweiligen Moment stattfinden, sondern auch *die eigene grundsätzliche Beratungshaltung bzw. Beratungskommunikation* von Übertragungen beeinflusst wird.

So könnte eine Beratungsfachkraft, welche beispielsweise selbst bereits arbeitslos war oder Arbeitslosigkeit in der eigenen Familie erlebt hat, die persönlichen Empfindungen, welche mit der Arbeitslosigkeit verknüpft sind, auf den arbeitslosen Ratsuchenden übertragen. Es wird dann davon ausgegangen, man wisse, wie das Gegenüber sich fühle, weil man selbst

bereits einmal in derselben Situation war. Da Übertragungsprozesse unbewusst ablaufen, wirken diese sich unbewusst auf die Beratungshaltung und die Kommunikation mit der ratsuchenden Person aus.

Die Art und Weise, wie die Beratungsfachkraft Arbeitslosigkeit erlebt hat, unterscheidet sich in dem Maße von der Art und Weise, wie die ratsuchende Person Arbeitslosigkeit erlebt, als dass sich zwei unterschiedliche Menschen mit unterschiedlichen Selbstbildern, Wertvorstellungen, Lebenswegen usw. gegenüber sitzen. Das Erfahren ein und desselben Erlebnisses impliziert nicht, dass dieses Erlebnis von allen Menschen genau gleich wahrgenommen und verarbeitet wird (vgl. Filipp 1995 S.14 – 16; Ulich & Mertens 1973, S. 61).

Für die Beratungssituation ist denkbar, dass je nach Verarbeitungsprozess der eigenen Arbeitslosigkeit diese auch für den Ratsuchenden als geltend angenommen werden und individuelle Verarbeitungsprozesse des Ratsuchenden ignoriert, übergangen oder übersehen werden. Falls die Beratungsfachkraft beispielsweise zügig wieder in Arbeit kam und die eigene Arbeitslosigkeit als unproblematisch empfunden hat, könnte ein erschwerter Umgang mit der Arbeitslosigkeit beim Ratsuchenden sich dann für die Beratungsfachkraft als weniger nachvollziehbar herausstellen, weil sie davon ausgeht, dass die ratsuchende Person genauso mit der Arbeitslosigkeit umgeht, wie sie selbst dies damals getan hat (vgl. Ludwig-Mayerhofer et al. 2009, S. 130 – 131).

4.2 Gegenübertragung

Unter den Begriff Gegenübertragung fallen zum einen die Reaktionen des Analytikers auf Übertragungsprozesse des Patienten (vgl. Kernberg 1999, S. 880). Zum anderen können sämtliche „Gefühle, die der Analytiker in Bezug auf seinen Patienten erlebt“, der Gegenübertragung zugeschrieben werden (vgl. Páramo-Ortega, 1988, S. 3ff). Wohingegen Freud das Phänomen der Übertragung als „unentbehrliches Hilfsmittel bei der analytischen Arbeit“ angesehen hat, wurde der Gegenübertragung dies nicht zugeschrieben und diese sogar als überwiegend „negatives

Phänomen“ angesehen, welches seitens des Analytikers möglichst unterbunden werden muss (vgl. Sandler 1976, S. 297 - 298; Peters 1977, S. 54).

Mit dem Phänomen der Übertragung wurden vorwiegend unbewusste Prozesse des Patienten thematisiert. Die Entdeckung der Gegenübertragung bedeutete für die Psychoanalyse, dass auch die Seite des Analytikers Ansatzpunkte beherbergt, die zu untersuchen sind. Das Ideal des stets neutralen, emotional nicht zu beeinflussenden Analytikers (vgl. Peters 1977, S. 55) wurde infrage gestellt und mündete in der Forderung zur „Selbstanalyse“ für jeden Therapeuten, ehe Patienten zu betreuen sein dürfen, weil „ (...) jeder Psychoanalytiker nur so weit kommt als seine eigenen Komplexe und inneren Widerstände es gestatten (...)“ (Freud 1910, zitiert nach Peters 1977, S. 55). Die unbewusste Beeinflussung des Patienten durch Erwartungen oder Vorbehalte seitens des Analytikers sollte verhindert werden. Die geforderte Selbstanalyse Freuds, umgesetzt als „Lehranalyse“, gilt bis heute als einer der wichtigsten Teile der psychoanalytischen Ausbildung, damit die „eigenen Gegenübertragungstendenzen“ als Einfluss auf die Arbeit des Psychoanalytikers gegenüber den Patienten bewusst gemacht und somit kontrolliert werden können (vgl. Rehtien 2004, S. 79, McDougall 1988, S. 73ff).

4.2.1 Gegenübertragung in der beschäftigungsorientierten Beratung

Eine „selbstkritische“ Betrachtung des eigenen Handelns, um nachteilige Einflüsse auf den Patienten zu vermeiden (vgl. Thomä 1999, S. 839) erscheint ebenfalls für die beschäftigungsorientierten Beratung legitim. Da das „Menschenbild“ der Beratungsfachkräfte von den „Normen und Werten der Gesellschaft, in der sie leben“, geprägt ist und dieses sich auch auf die jeweilige „Haltung zum Klienten“ auswirkt, sollte die eigene Haltung sowie die eigene Handlungsmotivation stets reflektiert werden, damit eigene Gegenübertragungstendenzen bewusst gemacht werden können. Geschieht dies nicht, sind Störungen der Beziehung zwischen

Beratungsfachkraft und Klient zu erwarten, was sich auf die Qualität der Beratung auswirkt (vgl. Nußbeck 2019, S. 23 – 24, S. 55).

Auf einen positiven Beratungsausgang wird ebenfalls in der beschäftigungsorientierten Beratung Wert gelegt, weshalb eine Verbesserung des Beratungsangebots angestrebt wird (vgl. Rübner & Sprengard 2011, S.8; Bartelheimer et al. 2014, S. 12). Allerdings werden Selbstreflexionstätigkeiten der Beratungsfachkräfte zugunsten von Methodenlehre sowie Gesprächstechniken in den Hintergrund gedrängt (vgl. Bartelheimer et al. 2014, S. 136), obwohl den meisten Beratungsfachkräften bewusst ist, dass die Reflexion über das eigene Handeln die Beratungsqualität positiv fördern kann (vgl. Bartelheimer et al. 2014, S. 85).

Die Tatsache, dass sich die Ratsuchenden in der beschäftigungsorientierten Beratung mit ihrer Arbeitslosigkeit in einer potenziellen Krisensituation befinden (Ludwig-Mayerhofer et al. 2006, S. 4) und Beratung „die „gesunde“ Krisenverarbeitung fördern und Fehlentwicklungen verhindern“ soll (vgl. Straumann 2001, S. 59) verdeutlicht die Dringlichkeit des Wissens um die eigenen Gegenübertragungstendenzen der Beratungsfachkräfte gegenüber den Ratsuchenden.

4.2.2 Gegenübertragungshandeln in der beschäftigungsorientierten Beratung

Im Unterschied zu den dargestellten Übertragungsprozessen findet mit der Gegenübertragung eine Reaktion der Beratungsfachkräfte auf „Gefühle und Erwartungen“ der Ratsuchenden statt (vgl. Weinberger 2013, S. 152). Ursprung derartiger Gefühle und Erwartungen seitens der Ratsuchenden können Übertragungsprozesse sein. In Kapitel 4.1.2 wurde dargestellt, wie sich Übertragungsprozesse der Ratsuchenden gestalten. Jene Übertragungsprozesse bestimmen Handeln und Verhalten der Ratsuchenden innerhalb der Beratungssituation gegenüber den Beratungsfachkräften. Das Übertragen von früheren Erfahrungen im

Umgang mit autoritären Bezugspersonen (Eltern, Lehrer, Vorgesetzte usw.) ist hier insbesondere zu nennen. So kann die Beratungsfachkraft als neue Bezugsperson beispielsweise im ersten Kontakt im Hinblick auf erwartete Hilfeleistungen stark idealisiert werden, was sich gegenteilig ändern kann, wenn die Beratung sich nicht so entwickelt, wie dies vom Ratsuchenden erwartet wird. Außerdem können frühere „negativ erlebte Hilfemaßnahmen“ auf die Beratungsfachkraft übertragen werden (vgl. Weinberger 2013, S. 152).

Unbewusste Gegenübertragungsprozesse innerhalb der Beratung können die Beratungsbeziehung in dem Sinne stören, als dass die Beratungsfachkraft „(...) die eigenen Einstellungen und Gefühle aus ihrer Lebensgeschichte mit den Gefühlen und inneren Bildern, welche durch die Äußerungen der Ratsuchenden (...) hervorgerufen werden (...)“ missinterpretiert (Belardi et al. 2005, S. 46). Gegenübertragung findet somit statt, wenn die Beratungsfachkraft „negative Gefühle zu schnell auf sich“ bezieht bzw. einer Idealisierung in dem Sinne nachgeht, als dass sich bemüht wird, innerhalb der erwarteten Hilfefunktion der ratsuchenden Person in „kritikloser Übereinstimmung“ sämtliche Wünsche zu erfüllen (vgl. Weinberger 2013, S: 152; Belardi et al. 2005, S. 46). Gegenübertragungsreaktionen sind selten zu verhindern, da die Beratungsfachkräfte innerhalb der Beratungssituation kaum emotional unberührbar sind (vgl. Belardi et al. 2005, S. 80). Wichtig zu erwähnen ist, dass die „Arbeit mit der Gegenübertragung“ für das Beratungsgeschehen selbst ein wichtiges „(...) Erkenntnisinstrument und methodische Hilfe gleichermaßen“ darstellen kann (vgl. Belardi et al. 2005, S. 51; Schütze 2002, S. 147). Hierzu ist es allerdings nötig, dass die Beratungsfachkräfte ihre Gegenübertragungstendenzen zumindest ansatzweise kennen, damit angemessen mit den Ratsuchenden mitgeföhlt werden kann, „ohne sich mitreißen zu lassen“ (vgl. Belardi et al. 2005, S. 80).

Lässt sich die Beratungsfachkraft zu stark im Umgang mit den Ratsuchenden „mitreißen“ bzw. bezieht negative Beratungsverläufe zu sehr auf sich, beispielsweise wenn die ratsuchende Person sich nicht

vollständig öffnen will, kann dies als persönliches Scheitern empfunden werden. Gleichmaßen werden Beratungserfolge mitunter nicht nur als berufliche Leistung, sondern auch als „persönliche Bestätigung“ empfunden (vgl. Behrend et al. 2006, S. 4). In Folge dessen kann sich eine ablehnende Haltung gegenüber den zu betreuenden Personen ergeben, insbesondere wenn die individuelle Lage des Ratsuchenden „auch nur den ersten Anschein des Problematischen hat (...)“ (vgl. Schütze 2002, S. 145).

Eine Involvierung „in die Problemlage des Klienten“ mit „(...) Auswirkungen auf die *eigene* Lebensgeschichte und Identität (...)“ der Beratungsfachkräfte „(...) kann nach und nach die Identität, das Selbstbewusstsein (...) untergraben (...)“, was sich wiederum auf die Arbeitshaltung in Form von selbst empfundener „(...) Erfolglosigkeit, (...) Interessenlosigkeit, (...) mangelnde Initiative und durch Depressivität niederschlagen kann (Schütze 2002, S. 145, Hervorhebung im Original). Selbst im Rahmen von „einfacheren Bearbeitungsfällen“ können sich so Missverständnisse und Überreaktionen der Beratungsfachkräfte gegenüber den Ratsuchenden ergeben (vgl. Schütze 2002, S. 146).

Grundlegende Voraussetzungen und „Verständnismöglichkeiten aus (...) Lebens- und Berufsgeschichte“ (Schütze 2002, S. 146), was das Fallverstehen und die Kreativität im Handlungsspielraum der Beratungsfachkräfte betrifft, treten so vor einer „Vermeidungsbeteiligung“ der Beratungsfachkräfte in den Hintergrund, woraus „systematische eigene Handlungsschwierigkeiten (...) bezüglich der Fallbearbeitung resultieren können (vgl. Schütze 2002, S. 148). Diverse Fallbeschreibungen von „alltäglicher Entwürdigung“ im Rahmen der Beratung von Leistungsbeziehenden durch Sachbearbeiter und Beratungsfachkräfte (vgl. Gern & Segbers 2009) zeugen von der Relevanz der Thematik bzgl. der Reflexion um die eigenen Gegenübertragungstendenzen.

4.3 Projektion

Projektionen finden ebenso wie Übertragungen und Gegenübertragungen unbewusst statt und lassen sich „allüberall im menschlichen Alltag“ auffinden, wo Menschen miteinander interagieren (vgl. v. Franz 1978, S. 10). Die Prozesse von Projektion und Übertragung erscheinen auf den ersten Blick ähnlich, wenn nicht sogar identisch. Im Unterschied zur Übertragung, wo Impulse und Gefühle komplexbehaftete frühere Ereignisse betreffend auf Situationen in der Gegenwart übertragen werden, werden bei Projektionen zumeist *Eigenschaften der eigenen Persönlichkeit* anderen Menschen zugeschrieben, weil die Identifizierung mit diesen Eigenschaften nicht bzw. unzureichend stattgefunden hat. Projektionen verursachen oftmals falsche und vorschnelle Urteile über Menschen in der eigenen Umgebung und stellen gleichermaßen „ein Bild für eine höchst reale Eigenschaft des Projizierenden (...)“ dar, „(...) deren er sich aber nicht bewusst ist.“ Vorschnelle Urteile, welche sich aus projektiven Vorgängen ergeben, können von den projizierenden Personen zumeist nur schwer selbst eingesehen werden, die entsprechende Verurteilung des Gegenübers kann so ebenfalls nicht zurückgenommen werden. Sie wird als zuverlässige Einschätzung der Realität angesehen (vgl. v. Franz 1978, S. 10 – 14).

4.3.1 Projektionen in der beschäftigungsorientierten Beratung

Wie bereits beschrieben, finden sich projektive Vorgänge im menschlichen Alltag dort, wo Menschen miteinander in Interaktion stehen. Somit scheint für Beratungssituationen die Voraussetzung eines Einflusses von Projektionen in das Beratungsgeschehen ebenfalls denkbar.

Da Projektionen auch als „Sonderformen“ der Übertragung anzusehen sind (vgl. Sandler et al. 1979, S. 38), werden die in Kapitel 4.1.1. angestrebten theoretischen Überlegungen zur Übertragung in der beschäftigungsorientierten Beratung als für Projektionsprozesse gleichermaßen möglich angesehen.

4.3.2 Projektionsverhalten in der beschäftigungsorientierten Beratung

Um das etwaige Projektionsverhalten näher betrachten zu können, müssen zunächst zwei möglichen Arten der Projektion unterschieden werden. Zum einen wird von einer „komplementären Projektion“ ausgegangen, wenn Emotionen, welche „komplementär zu den eigenen stehen“, auf andere Personen projiziert werden. Sie dient der Rechtfertigung der eigenen Gefühle, welche man sich im jeweiligen Moment nicht eingestehen kann, oder will (vgl. Holmes 1968, zitiert nach Kirch 2015, S. 19). Diese Art der Projektion wird oftmals auch als „negative Projektion“ (Schellenbaum 2010, S. 39) oder als „aktive Projektion“ (v. Franz 1978, S. 21) bezeichnet und dient der eigenen Abgrenzung gegenüber anderen Menschen (vgl. Schellenbaum 2010, S. 41). Projektionen dieser Art lassen sich an ihren scheinbaren „Alles oder Nichts-Urteilen“ erkennen (vgl. Schellenbaum 2010, S. 68).

Für die beschäftigungsorientierte Beratung wurde bereits dokumentiert, dass es Beratungsfachkräfte gibt, welche annehmen zu betreuende Kunden hätten „keine Lust“ zu arbeiten (vgl. Ames 2008, S. 150) seien nicht motiviert (vgl. Ames 2008, S. 166; Ludwig-Mayerhofer et al. 2009, S. 123) und/oder „schlichtweg faul“ (vgl. Ames 2008, S. 156; Diakonie Hamburg 2012, S. 7). Ein derart verurteilendes Verhalten seitens der Beratungsfachkräfte deutet auf Projektionsverhalten im Sinne einer komplementären bzw. negativen Projektion hin. Die Ratsuchenden werden pauschal als arbeitsfaul bzw. unmotiviert verurteilt, weil die eigene Demotivation seitens der Beratungsfachkräfte bzgl. der eigenen Arbeit nicht gesehen wird. Verhaltensweisen der Ratsuchenden, welche die Projektion bestätigen könnten (z. B. fehlende Bewerbungsunterlagen im Erstgespräch o. ä.), werden entsprechend überbewertet und als Bestätigung der eigenen Fehleinschätzung angesehen.

Eine sinkende Arbeitsmotivation begründet in der hohen psychischen Belastung der Beratungsfachkräfte am Arbeitsplatz als Folge des Neuen Steuerungsmodells, konnte bereits nachgewiesen werden und unterstreicht die Annahme hinsichtlich komplementärem

Projektionsverhalten (vgl. Olejniczak et al. 2014, S. 42). Die Bereitschaft, die eigenen Arbeitsbedingungen zu reflektieren und eine potenzielle Demotivierung einzugestehen (vgl. Diakonie Hamburg 2012, S. 17) würde hier die Basis bilden, um negatives Projektionsverhalten vermeiden zu können.

Bei der „attributiven Projektion“ (Kirch 2015, S. 19) als zweite zu erläuternde Variante der Projektion, „schreibt man seinem Gegenüber die Emotionen zu, die man selbst empfindet (...)“, damit „ (...) eigene Zustände besser akzeptiert und als positiv bewertet werden können (...)“, da so angenommen wird, „(...) dass sich andere Menschen ähnlich fühlen“ wie man selbst (Holmes 1968, zitiert nach Kirch 2015, S. 19). Diese Art der Projektion wird auch als „passive Projektion“ bezeichnet (v. Franz 1978, S. 21). Die attributive oder passive Projektion wird als „Einfühlungsakt“ beschrieben, „der dazu dient, das Objekt (...)“ in eine engere „Beziehung zum Subjekt (...) zu bringen“, was die Identität mit dem Gegenüber fördert. Eine positive Folge dieses unbewussten Mechanismus ist Mitgefühl, welches für das Gegenüber entsteht, was als Grundlage „jeglicher bewussten sozialen Einstellung“ anzusehen ist (vgl. v. Franz 1978, S. 21 – 22, Mead 2013b, S. 346). Aufgrund der selbst empfundenen Ähnlichkeit zum Gegenüber wird diese Ähnlichkeit oftmals überschätzt und angenommen, „der andere sei wie wir selber, und dass für ihn dasselbe gelte wie für uns, wodurch wir uns berechtigt fühlen, ihn zu verbessern“ (v. Franz 1978, S. 21). Das Überschätzen dieser Ähnlichkeit hat zur Folge, das eigene Selbst als Grundlage zur Einschätzung und Beurteilung anderer Personen einzusetzen (vgl. Kirch 2015, S. 19), was für die Beratungssituation nicht ohne Folgen bleibt. Projektionsverhalten dieser Art wurde innerhalb der beschäftigungsorientierten Beratung im Rahmen vergangener Untersuchungen bereits beobachtet (z.B in Ludwig-Mayerhofer et al. 2009, S. 129ff). Zumeist gehen hier die Beratungsfachkräfte von persönlichen Erfahrungen bzw. Empfindungen aus, von denen dann angenommen wird,

diese gelten ebenso für die ratsuchende Person. Entsprechend wird das Beratungsverhalten ausgerichtet.

Wo auf den ersten Blick eine derartige Projektion im Vergleich zur komplementären Projektion weniger gravierend erscheint, muss erwähnt werden, dass auch bei der attributiven Projektion Verhaltensweisen der Ratsuchenden überbewertet werden können, weil entsprechende Eigenschaften in das Gegenüber „hineingesehen“ werden (vgl. v. Franz 1978, S. 11). Eine Beratungsfachkraft, welche evtl. selbst Erfahrungen mit Arbeitslosigkeit machen konnte und diese leicht überwunden hat, könnte so von der zu betreuenden Person annehmen, diese würde Arbeitslosigkeit ebenso positiv verarbeiten wie sie selbst. Bringt die arbeitslose Person zum Erstgespräch beispielsweise geforderte Unterlagen vollständig mit, wird diese als besonders motiviert und unkompliziert wahrgenommen (Ludwig-Mayerhofer et al. 2009, S. 130).

Abgrenzung zur Empathie

Mit der attributiven Projektion erfolgt an dieser Stelle die Abgrenzung zur Empathie (siehe 4.4). Attributive Projektion umschreibt die Orientierung an der *eigenen* Perspektive, woraus sich Handlungsweisen gegenüber anderen Personen ergeben (vgl. Kirch 2015, S. 19). Die attributiv projizierenden Personen erscheinen auf den ersten Blick empathisch, da durch die empfundene Ähnlichkeit zum Gegenüber leicht so gehandelt wird, wie man selbst behandelt werden möchte. Hierbei wird allerdings übersehen, dass das Gegenüber, selbst wenn es genauso empfinden sollte wie man selbst, dennoch andere Handlungsweisen als Lösungsschritte für die jeweilige Lage, in der sie sich befindet, bevorzugen kann.

Dem Erkennen einer Ähnlichkeit muss daher eine klare Abgrenzung zum Gegenüber erfolgen, „nur so wird erkannt, dass sich eine andere Person in einer bestimmten Situation anders verhält, denkt und fühlt, als man es selbst tun würde.“ (vgl. Van Boven et al., 2013, zitiert nach Kirch 2015, S. 20). Diese Abgrenzung ist als wichtiges Kriterium für echte Empathie gegenüber anderen Menschen hervorzuheben (vgl. Kirch 2015, S. 17) und

besonders für das Beratungsgeschehen relevant, damit das Gegenüber nicht übergangen wird, sondern „vom Standpunkt der anderen Person (...), ihres Charakters (...)“ und „(...) ihrer Werte (...)“ ausgegangen werden kann (Batson, 2009, zitiert nach Kirch, 2015, S. 18).

4.4 Empathie

Empathie bzw. eine empathische Haltung gehört zu den „grundlegenden Elementen“ einer erfolgreichen Beziehung zwischen ratsuchender Person und Beratungsfachkraft (vgl. Murgatroyd 1994, S. 30; Weisbach 1990, S. 68). Eine empathische Grundhaltung ergibt sich aus der Fähigkeit, „(...) Erlebnisse und Gefühle des Klienten und deren persönliche Bedeutung präzise und sensibel erfassen zu können (...), als ob es die Welt des Therapeuten selbst wäre (...), wobei der „als ob“ Charakter nie verloren geht“ (vgl. Rogers 2017, S. 23). Empathische Kompetenz bedeutet, die Welt des Gegenübers anhand eines eigenen inneren Prozesses des Verstehens nachempfinden zu können (vgl. Weisbach 1990, S. 68).

Dieser Verstehensprozess impliziert das Einnehmen der „Rolle der anderen Person (...), mit der man gesellschaftlich verbunden ist.“ (Mead 2013a, S. 416) und setzt sich aus „kognitiven“ und „emotiven“ Aspekten zusammen. Der kognitive Aspekt umfasst hierbei das Hineindenken in die Lage des Gegenübers, sich somit „bildlich“ vorzustellen „wie ihm zumute sein muss“ (vgl. Weisbach 1990, S. 69). Dem emotiven Aspekt wird das Mitfühlen mit dem Gegenüber zugeschrieben, indem die Gefühle des anderen verstanden und nachempfunden werden (vgl. Weisbach 1990, S. 71). Der von C. Rogers beschriebene „als ob“ – Charakter beschreibt die Abgrenzung zum Gegenüber, welche erfolgen muss, damit echte Empathie entstehen kann (siehe Kapitel 4.3.2).

Aufrichtige Empathie, welche „das Verständnis für die Rolle eines anderen Menschen“ (Murgatroyd 1994, S. 31) ausmacht, ist für das Beratungsgeschehen von großer Wichtigkeit. Diese grundlegende Relevanz wird meist erst deutlich, wenn Empathie fehlt und das Gegenüber sich unzureichend verstanden fühlt (vgl. Murgatroyd 1994, S. 31), was insbesondere dann geschieht, wenn dem Verstehensprozess die

in 4.3.2 beschriebene Abgrenzung zum Gegenüber nicht erfolgt. Infolgedessen lässt sich eine „Atmosphäre der Offenheit und des Vertrauens“ (Kolb 2014, S. 31) oftmals nur schwer erzeugen. Jene Atmosphäre ist allerdings wichtig, wenn über eine empathische Grundhaltung eine tragfähige Beratungsbeziehung zwischen den Parteien entstehen soll (vgl. Nußbeck 2019, S. 111; Charlton et al. 1980, S. 18).

4.4.1 Empathie in der beschäftigungsorientierten Beratung

Um zu einem erfolgreichen Beratungsergebnis zu gelangen, soll in der beschäftigungsorientierten Beratung mit der ratsuchenden Person eine Arbeitsbeziehung eingegangen werden (vgl. Bartelheimer et al. 2014, S. 68; Rübner & Sprengard 2011, S. 22). Die Herstellung „einer tragfähigen Arbeitsbeziehung“ impliziert, dass „(...) sich die Gesprächspartner (...) aufeinander einstellen (...)“ (Rübner & Sprengard 2011, S. 31), zwischen Beratungsfachkraft und ratsuchender Person soll sich eine positive Beziehung ausgestalten. Fehlt eine auf Vertrauen und Offenheit basierende Beziehung, „ist Beratung (...) unmöglich.“ (vgl. Nußbeck 2019, S. 111 - 112). Eine empathische beraterische Grundhaltung, welche ein „offenes, vertrauensvolles und konstruktives Beratungsgespräch“ ermöglichen soll, stellt somit auch für die beschäftigungsorientierte Beratung eine nötige Kernkompetenz dar (vgl. Peters & Langer 2010, S. 282).

Empathie leistet somit einen wesentlichen Beitrag zur Beziehungsgestaltung zwischen Beratungsfachkraft und ratsuchender Person, was gleichermaßen in die beschäftigungsorientierte Beratung übertragen wird (vgl. Peters & Langer 2010, S. 328). Innerhalb der Beratungskonzeption der Bundesagentur werden „beraterische Grundhaltungen“ in dem Sinne erwähnt, als dass „(...) mit Beratungsaufgaben betraute Fachkräfte bestimmte beziehungsförderliche Grundhaltungen und Kompetenzen (...)“ vorweisen sollen (Rübner & Sprengard 2011, S. 24). Eine „unterstützende Rolle“ (durch die Beratungsfachkraft) hat das Beratungsgespräch hauptsächlich zu prägen. Unter der unterstützenden Rolle wird „(...) aktive Kooperation, nachhaltige

Prozessbegleitung (...)“ und „(...) Verfahrenstransparenz (...)“ verstanden (Rübner & Sprengard 2001, S. 56). Jene Grundhaltungen sollen als Handlungsprinzipien abgeleitet, eine „unterstützende Arbeitsbeziehung“ zwischen ratsuchender Person und Beratungsfachkraft erzeugen (Rübner & Sprengard 2011, S. 22). Im Wortlaut der Beratungskonzeption ist hier der verstärkt theoretische Charakter erkennbar. So soll „die Bearbeitung und idealerweise Beseitigung von Vorbehalten, Ängsten und Irritationen (...)“ insbesondere über Empathie, welche dem Ratsuchenden „zum Ausdruck“ gebracht werden soll, erfolgen (vgl. Peters & Langer 2010, S. 282). Das Verbalisieren von Empathie kann allerdings erst authentisch erfolgen, wenn Empathie tatsächlich erfolgreich umgesetzt wird (vgl. Beratungskonzeption, Hintergrundtexte 2009, S. 6).

4.4.2 Empathisches Handeln in der beschäftigungsorientierten Beratung

Die innerhalb der Beratungskonzeption aufgeführten Handlungsprinzipien dienen der „(...) Ausgestaltung und Beförderung einer tragfähigen Arbeitsbeziehung (...)“ und sollen „(...) in das konkrete Handeln im Beratungsgespräch (...)“ modifiziert werden. Die Beratungsfachkräfte sollen „(...) ihren Kunden bei der Problembearbeitung effektiv helfen (...) können und (...) wollen.“ (Rübner & Sprengard 2011, S. 24). Hierzu werden zumeist mit Betonung auf die Kooperationsbeziehung zwischen Beratungsfachkraft und zu betreuender Person, Methoden und Techniken vorgestellt und vom „Dienstleistungsnehmer“ erwartet, dass er „in adäquater Weise“ kooperativ handelt (vgl. Rübner & Sprengard 2011, S. 24).

Dienstleistungsnehmer ist zunächst der leistungsbeziehende Ratsuchende. Kooperation soll entstehen, indem die Beratungsfachkräfte Hilfe anbieten *können und wollen* und von der ratsuchenden Person Kooperation *eingefordert* wird. Formulierungen dieser Art scheinen eine empathische Basis im Rahmen der beschäftigungsorientierten Beratung bereits von Grund auf zu beschneiden, wenn vom Leistungsbeziehenden Handlungen „in adäquater Weise“ *erwartet* werden (vgl. Rübner &

Sprengard 2011, S. 24). Wie bereits erwähnt, findet sich echte Empathie dann, wenn eine Abgrenzung zum Gegenüber erfolgt. Um tatsächlich empathisch vorzugehen, müssten adäquate Handlungen und kooperatives Verhalten somit unter der Berücksichtigung der individuellen Andersartigkeit des Gegenübers betrachtet werden. Zahlreich dokumentierte Fälle belegen, dass das Verständnis um angebracht kooperatives Verhalten zwischen den in der beschäftigungsorientierten Beratung handelnden Akteuren nicht selten aufgrund der „verwaltungsangemessenen Rationalität“ (v. Harrach et al. 2000, S. 39ff), persönlichen Wertvorstellungen, individuellen Problemlagen und rechtlichen Rahmenbedingungen differiert (vgl. Diakonie Deutschland 2015, S. 5ff; Ames 2008, S. 29; Oschmiansky et al. 2017, S. 151ff).

„Vorbehalte (...) und Irritationen“, welche über den verbalen Ausdruck von Empathie behandelt werden sollen (vgl. Peters & Langer 2010, S. 282, Kapitel 4.4.1) werden allerdings hauptsächlich auf der Seite der Ratsuchenden gesehen. Wie die Beratungsfachkräfte ihre eigenen Vorbehalte bzw. Irritationen im Rahmen der Beratungssituation bearbeiten könnten, wird innerhalb der Beratungskonzeption für Arbeitsvermittler weniger ausführlich thematisiert. Lediglich in den Hintergrundtexten zur Beratungskonzeption finden sich knappe Erklärungen hinsichtlich der Möglichkeit des Erlernens einer empathischen Haltung (vgl. Beratungskonzeption, Hintergrundtexte 2009, S. 6), obwohl Empathie zugleich als eine der grundlegenden „Beratervariablen“ beschrieben wird, welche die Basis einer positiven „Beratungsbeziehung“ ausmacht (vgl. Beratungskonzeption, Hintergrundtexte 2009, S. 7). Stattdessen soll „(...) der Interaktionsprozess auf der Beziehungsebene durch gezielte Interventionen bewusst und damit mehr oder weniger kompetent gestaltet werden.“ (Rübner & Sprengard 2011, S. 24). Hierzu stehen den Beratungsfachkräften im Rahmen der Beratungskonzeption Methoden und Techniken zur Verfügung, welche ausführlicher erklärt werden. Diese finden sich allerdings in Gänze gesondert erklärt wiederum als sog. Hintergrundmaterialien außerhalb der Beratungskonzeption (vgl. Rübner & Sprengard 2010, S. 77) im Intranet der Bundesagentur und müssten im

jeweiligen Fall von den Beratungsfachkräften aktiv gesucht werden (vgl. Beratungskonzeption der BA 2010, S. 466). Inwiefern die zur Verfügung stehenden Arbeitsmittel von den Beratungsfachkräften im Berufsalltag zwischen der Bewältigung von bürokratischen Aufgaben und individueller Kundenbetreuung Platz finden, aktiv genutzt, verstanden und gelebt werden, erscheint fraglich und bildet Raum für weitere Untersuchungen.

Empirischer Teil

5 Durchführung der Untersuchung

5.1 Vorüberlegungen zur Probandenauswahl

Den aufgeführten theoretischen Überlegungen gemäß sollten potenzielle Auswirkungen biografisch relevanter Erlebnisse und Ereignisse der Beratungsfachkräfte auf die Beratungssituation innerhalb der beschäftigungsorientierten Beratung untersucht werden. Um das gewonnene Material vergleichbar zu gestalten, sollten die Probanden möglichst demselben Rechtskreis angehören. Eine Eingrenzung der Untersuchung hinsichtlich der möglichen Probanden wurde mit der Konzentration auf Beratungsfachkräfte aus dem Rechtskreis des SGB III aus der Abteilung der arbeitnehmerorientierten Arbeitsvermittlung, deren Kundenstamm aus erwachsenen ALG I – Leistungsempfängern besteht, realisiert.

Im Rahmen von Einzelinterviews galt es u. a. den Weg zur aktuellen Tätigkeit, Ansichten zur individuellen Beratungshaltung und zur Einstellung gegenüber den Leistungsempfängern zu eruieren. Da biografische Daten und Erzählungen möglichst frei gewonnen und somit Raum für eine mögliche Tiefe der Interviews geschaffen werden sollte, stand die Bereitschaft zum Interview bzw. die persönliche Motivation und zeitliche Komponenten der Probanden vor einer möglichst hohen Anzahl von Interviews im Vordergrund.

Die Interviews wurden digital aufgezeichnet und wörtlich transkribiert. Die Transkription erfolgte unter Anonymisierung der Personendaten. Die verschiedenen Interviewpartner wurden unter der Kurzform AV (Arbeitsvermittler) anonymisiert und die Interviews entsprechend nummeriert (AV1, AV2 usw.). Sonstige Namen von Personen, Städtenamen und Informationen, welche auf die Identität der Interviewten schließen lassen, wurden ebenfalls in anonymisierter Form verschriftlicht. Außerdem wurden dialektsspezifische Worte und Aussagen direkt hochdeutsch transkribiert, um zu vermeiden, dass hier ebenfalls auf

Identitäten der Interviewpartner geschlossen werden kann. Das Lebensalter der interviewten Arbeitsvermittler wird daher ebenfalls nicht explizit erwähnt. Besonders auffällige Sprechpausen oder sonstige zur Auswertung als erwähnenswert erachtete Momente während des Interviews wurden ebenfalls transkribiert und mit eckigen Klammern versehen. Die Interviews fanden auf Wunsch in den jeweiligen Büros der Beratungsfachkräfte oder im Büro des Interviewers statt.

5.2 Vorüberlegungen zur Interviewart

Zur Überprüfung der genannten Hypothesen sollten aus biografischen Erzählungen der Beratungsfachkräfte unter der zusätzlichen Anwendung vertiefender Fragen, auf deren Einflüsse in der Beratungshaltung bzw. –kommunikation geschlossen werden. Um aus Erzählungen Rückschlüsse auf Verhalten und Einstellung von Personen gewinnen zu können, bietet sich die Form des qualitativen Interviews an (vgl. Mey 2000, S. 135, Mayring 2002, S. 42ff). Aufgrund der biografischen Komponente der Untersuchung erschien ein narratives Interview geeignet (vgl. Schütze 1983, S. 285, Brüsemeister 2008, S. 99ff). Da Äußerungen zur Beratungshaltung und –kommunikation nicht unbedingt rein aus biografischen Elementen zu ziehen sind, schien ein Einsatz vertiefender, problemspezifischer Fragen ebenfalls geeignet, weshalb sich das narrative Interview und das problemzentrierte Interview (vgl. Witzel 1985, S. 229, Mayring 2002, S. 67) als methodische Instrumente gegenüber standen (vgl. Mey 2000, S. 136). Themenbedingt sollten die befragten Personen neben ihren persönlichen Ansichten bzgl. dem Arbeitsalltag biografische Einblicke gewähren, da hier der Einfluss und die Prägung der Arbeitsweise vermutet wird. Um biografische Schilderungen authentisch zu halten, sollten zur Eröffnung der Interviews biografische Elemente ohne Unterbrechung in Form einer „autobiografischen Stehgreiferzählung“ (vgl. Schütze 1983, S. 285, Heinze 2001, S. 168) versprachlicht werden. Anhand der Schilderungen der Arbeitsweise sollte die Beratungshaltung bzw. –kommunikation analysiert und untersucht und geprüft werden, welche biografischen Elemente hier einen Einfluss ausüben. Unter dem

Aspekt des nötigen Antwortmaterials auf problemspezifischen Fragen bzw. dem kontextgegebenen narrativen Teil des Interviews, wurde die „Kombination von Elementen unterschiedlicher Interviewverfahren“ (vgl. Mey & Mruck 2007, S. 255) entschieden und somit die Kombination aus einem narrativem und problemzentriertem Interview gewählt. Von einer vollständig narrativen Form des Interviews nach Fritz Schütze wurde bewusst abgesehen, da auf „eine aktive, das Gespräch mitgestaltende Explorationsfunktion“ (vgl. Mey & Mruck 2007, S. 252) mit vertiefenden Fragen bzw. Verständnisfragen themenbedingt nicht verzichtet werden konnte.

5.3 Erstellung des Interviewleitfadens

Die thematischen Schwerpunkte der Erhebung wurden auf Basis der „in die Forschungsfrage eingehenden theoretischen Vorannahmen“ (Kock & Witzel 1993, S. 18) innerhalb von drei Themenblöcken als Interviewleitfaden zusammengestellt. Hierbei wurde festgelegt, dass „die (...) thematische Organisation der Forschungsfragen im Leitfaden dem Interviewer als Orientierungs- und Strukturierungshilfe“ dient; „die (...) inhaltliche Struktur des Leitfadens (...) jedoch“ (Kock & Witzel 1993, S. 18), möglichst flexibel gehalten werden soll, da je nach Antwortverhalten der Interviewpartner vertiefende Fragen vom Interviewer als notwendig angesehen wurden. Diese konnten im Vorfeld nicht pauschal im Leitfaden ausgewiesen werden, da diese auf den Erzählinhalt der Interviewpartner beziehen. Auf diese Weise sollte ein Gestaltungsrahmen des Interviews realisiert werden, welcher „den Relevanzsetzungen des Befragten“ (Kock & Witzel 1993, S. 18) möglichst effektiv folgen kann.

„Die für die Forschungsfrage bedeutsamen Themenfelder“ im Gespräch (Kock & Witzel 1993, S. 18) sollten so im Sinne eines problemzentrierten Interviews mit einem Raum für narrative Elemente umgesetzt werden. Unter narrativen Elementen wird in diesem Zusammenhang die Möglichkeit verstanden, potenziell rein sachlich beantwortete Fragen mittels Nachfragetechnik eine narrative Färbung zu geben, um den Interviewpartner zur vertiefenden Erklärung seiner „Problemsicht“ (Kock &

Witzel 1993, S. 18) anregen zu können. „Auf Basis des Hintergrundwissens“ des Interviewenden galt es Nachfragetechniken einzusetzen, um „in der Interviewsituation entwickelte Interpretationen(...)“ zu prüfen; „(...) eine Auswahl aus dem (...) Gesprächsmaterial treffen, die Explikationen gewichten und den weiteren Gesprächsverlauf strukturieren“ zu können was ein Auffangen der „Aspekte (...), die der Befragte nicht von sich aus thematisiert, die aber forschungsrelevant sind“ (vgl. Kock & Witzel 1993, S.18 - 19) ermöglicht.

Diese Vorgehensweise wird vor allem im Hinblick auf mögliche Hemmungen seitens der Befragten bzgl. der direkt und offen zu schildernden bedeutsamen Lebensereignisse und die im Kapitel 2.4. beschriebene Problematik der effektiven Befragung zum Copingverhalten relevant.

Alle künftigen Interviewpartner äußerten Bedenken, adäquat auf die Thematik der eigenen Beratungshaltung und -kommunikation eingehen zu können. Aus diesem Grund wurde im Rahmen der Vorarbeit mit den künftigen Interviewpartnern ein kurzes Vorgespräch geführt, innerhalb dessen die zu Befragenden über die Problemstellung des anstehenden Interviews aufgeklärt wurden und offene Fragen bzgl. der Interviewsituation stellen konnten. Um die Gesprächsatmosphäre möglichst offen zu halten und um Missverständnissen vorzubeugen, wurde im vorherigen Briefing insbesondere die Untersuchung bzgl. der eigenen Beratungshaltung und -kommunikation erwähnt und weniger die biografische Komponente thematisiert. Dies sollte vermeiden, dass die zu Befragenden eine zu tiefe Beleuchtung ihres bisherigen (privaten) Lebens voraussetzen und im Interview deshalb unauthentisch oder verschlossen auftreten.

5.4 Auswertung

Ein besonderes Interesse galt der Art und Weise, wie die interviewte Beratungsfachkraft zu ihrer Position gekommen ist. Die Eröffnungsfrage als Element des narrativen Interviews (vgl. Mey & Mruck 2007, S. 251, Brüsemeister 2008, S. 105) diente hier als Erzählstimulus. Diese konnte

ausführlich und frei beantwortet oder auch tabellarisch abgehandelt werden. Auf eine genaue Vorgabe gegenüber den Interviewpartnern wurde bewusst verzichtet. Bereits die Gestaltung des Antwortverhaltens auf die Einstiegsfrage war für die Untersuchung in hohem Maße relevant (vgl. Brüsemeister 2008, S. 103), da autobiografische Erzählungen reflektiv detailliert mit Einblicken in das bisherige Leben oder kurzgehalten und „strikt“ wiedergegeben werden können (Wiedemann 1986, S. 103). Das Beantworten der autobiografischen Frage zu Beginn des Interviews sollte die Beratungsfachkräfte außerdem an die Situation herantführen, da bisher noch keiner der Interviewpartner in einem ähnlichen Kontext interviewt worden war. Die Eröffnungsfrage sollte dem Interviewpartner zudem einen möglichst problemlosen Einstieg in die erzählende Haltung ermöglichen, da autobiografisches Wissen sich auf der Erzählebene ohne zu große Anstrengung relativ natürlich verbalisieren lässt und leicht in eine „Anfang-Mitte-Ende-Struktur“ zu gliedern ist (vgl. Griese 2009, S. 335) und sich der Befragte so im Hinblick auf weitere zu beantwortende Fragen dem Erzählfluss leichter hingeben kann. Anhand der Fülle bzw. Kürze der ggf. autobiografischen Erzählungen wurde beobachtet, wie der Interviewpartner seinen bisherigen Lebenslauf versteht. Relevant war hier, ob beispielsweise ausführlich reflexiv erzählt wurde und die „Abfolge der Erfahrungen“ des bisherigen Lebensverlaufs (Loch 1979, S. 101) als bedeutsam für die jetzige Tätigkeit angesehen werden.

Die biografischen „Erzählelemente“ der Interviewten dienen als „Ansatzpunkte“ zur Auswertung der individuellen Bedeutung geschilderter Gesprächsinhalte, da über die Erzählstruktur auf die „Wirklichkeitskonstruktionen der Erzählenden“ geschlossen wird. Hierbei wird davon ausgegangen, dass die Interviewpartner im Rahmen der im Interview zu beantwortenden problemzentrierten Fragen, u. a. „ihre Sicht auf gesellschaftliche Verhältnisse, die sie je individuell wahrnehmen“ darlegen (vgl. v. Felden 2008, S. 73, Froschauer & Lueger 2003, S. 36, siehe auch Leithäuser & Volmerg 1979, S. 128ff).

Unter dem Aspekt der bereits erwähnten narrativen Elemente der Interviewstruktur, mit denen dem Interviewpartner die Möglichkeit gegeben

wird, „seine Schwerpunkte in den einzelnen Themenfeldern selbst zu setzen“, erhält der Interviewer für die Auswertung wichtige Anhaltspunkte, um aus den Aussagen der Befragten auf deren „subjektive Verarbeitung“ biografischer, sowie berufs- bzw. beratungsalltäglicher Gegebenheiten schließen zu können (vgl. Kock & Witzel 1993, S. 27, Froschauer & Lueger 2003, S. 80 – 85).

Der für die Untersuchung erstellte Gesprächsleitfaden und die transkribierten Interviews mit den Probanden wurden in der Prüfversion dieser Arbeit im Anhang aufgeführt. Zum Zweck des Daten- und Personen/Identitätsschutzes der Interviewpartner wurde dieser Teil des Anhangs für die veröffentlichte Version dieser Arbeit entfernt.

6 Fallanalysen

Zunächst werden anhand der Schilderungen zum Erwerbslebenslauf der Arbeitsvermittler potenzielle Erlebnisse und Ereignisse aufgeführt, welche einen diskontinuierlichen bzw. krisenhaften Charakter mit sich bringen. Hierzu wurde insbesondere das dokumentierte sprachliche Material zur als Erzählstimulus genutzten Einstiegsfrage zur Analyse herangezogen. Weitere, sich im Interviewverlauf ergebene Aussagen, welche auf diskontinuierliche und krisenhafte Ereignisse schließen ließen oder als Ergänzung biografischer Elemente anzusehen waren, wurden ebenfalls berücksichtigt und in der Falldarstellung ergänzt. Zu Beginn wird der berufliche Werdegang der interviewten Personen in Kürze geschildert, worauf eine vertiefende Analyse des geschilderten Werdeganges folgt. Auf der Basis der vertiefenden Analysen werden die (Erwerbs-)Lebensläufe im Anschluss hinsichtlich potenzieller Diskontinuitäten und Krisen überprüft.

6.1 AV1, männlich, Arbeitsvermittler

6.1.1 Beruflicher Werdegang

AV1 stieg nach seiner Tätigkeit in der freien Wirtschaft in die Arbeitsvermittlung ein. Seine langjährige Anstellung in der freien Wirtschaft, welche auf seinen ursprünglich erlernten Berufsabschluss im kaufmännischen Bereich folgte, endete aufgrund von Umstrukturierungsmaßnahmen, weshalb er kurzzeitig selbst arbeitslos war. Im Rahmen der Vermittlung durch die Bundesagentur wurde ihm aufgrund seiner Vorkenntnisse eine Tätigkeit als Arbeitsvermittler angeboten. Das Angebot der Stelle als Arbeitsvermittler beschreibt AV1 als „Zufall“ oder „Fügung“, welches durch seine eigene Arbeitslosigkeit und die Betreuung durch die Arbeitsvermittlung zustande gekommen ist und letztendlich mit seinen Vorstellungen von einer Tätigkeit in der Verwaltung als Alternative gut harmoniert hat.

6.1.2 Fallanalyse

AV1 beschreibt sich als einen typisch administrativen Menschen, dem Genauigkeit und eine sorgfältige Dokumentation stets besonders wichtig war und ist. Dass er deshalb auch beruflich in eine Richtung gehen will, in der dies besonders erforderlich ist, stand für ihn bereits fest, als es nach der schulischen Ausbildung darum ging, sich für einen Berufsabschluss zu entscheiden. Die Entscheidung hinsichtlich eines Ausbildungsplatzes in der freien Wirtschaft fiel ihm daher nicht besonders schwer. Als Alternative hätte er sich allerdings ebenso eine Tätigkeit in der Verwaltung vorstellen können, woran er auch während seines späteren Berufslebens immer wieder gedacht hat.

Das besondere Interesse an seiner damaligen Tätigkeit lässt sich an den Schilderungen der Entscheidung einer zusätzlichen Weiterbildung erkennen, welche er absolvierte, um seine Kenntnisse zu vertiefen. AV1 unterstreicht deutlich, dass seine Tätigkeiten stets intensiven Kundenkontakt mit sich brachten und er daher das entsprechende Wissen

vorweisen konnte, um die Tätigkeit als Arbeitsvermittler angeboten zu bekommen.

Die verschiedenen Phasenwechsel im Lebenslauf zwischen Berufsausbildung, beruflichen Tätigkeiten, einer Weiterbildung, Führungsverantwortung und der folgenden Arbeitslosigkeit beschreibt AV1 als „in Ordnung“. Er erklärt, seinen Einstieg in die Tätigkeit als Arbeitsvermittler nicht angetreten zu haben, um die Arbeitslosigkeit zu beenden, sondern die Stelle aus Interessensgründen angenommen zu haben.

Dem geschilderten beruflichen Werdegang von AV1, ist ein Interesse, persönliche Stärken und berufliche Möglichkeiten bestmöglich zu kombinieren, anzusehen. Seine Affinität zum Schriftlichen und genauer Dokumentation schafft hier die Grundlage seiner intrinsischen Motivation, um beispielsweise eine Weiterbildung trotz bereits erfolgter Anstellung zu absolvieren. Seine Aussage des „Durchziehens“ der Weiterbildung lässt hier außerdem einen gewissen Hang zur Eigendisziplin bzw. zum Fleiß vermuten, wenn die erforderlichen Kriterien seinen persönlichen Interessen entsprechen. Diese Annahme deckt sich mit seinem Verständnis des Begriffes „Arbeit“, welche er als „wichtiger Bestandteil der Existenz“ ansieht, die mit einem gewissen „Fleiß“ erledigt werden muss und in Wechselwirkung zur Freizeit in den Alltag integriert und „absolut notwendig“ ist, damit beispielsweise Hobbys überhaupt wertgeschätzt werden können. Arbeitslosigkeit sieht AV1 als möglichen „Lebensabschnitt“, den „jeden theoretisch treffen könnte (...) man (...) durchstehen und das Beste draus machen (...)“ muss, indem beispielsweise „durch Qualifizierung“ oder „private sinnvolle Dinge ergänzend“ die Zeit sinnerfüllt verbracht wird, ohne den Blick „nach vorne“ zu verlieren.

6.2 AV2, weiblich, Arbeitsvermittlerin

6.2.1 Beruflicher Werdegang

AV2 absolvierte ihre Berufsausbildung als Fachangestellte für Arbeitsförderung in der Bundesagentur und bewarb sich während ihrer

darauffolgenden Tätigkeit in der Sachbearbeitung um eine Stelle als Arbeitsvermittlerin, welche sie erfolgreich besetzen konnte.

Weitere Arbeitsstellen vor der Ausbildung in der Bundesagentur hatte AV2 nicht. Eine Ausbildung in der Bundesagentur wurde ihr über die Berufsberatung vorgeschlagen. Sicher war für sie, dass sie den kaufmännischen Bereich anstreben möchte, die Entscheidung hinsichtlich ihrer Berufswünsche fiel ihr allerdings nach eigenen Angaben nicht leicht, was sie mit ihrem damaligen jungen Alter und dem Bewältigen einer zu diesem Zeitpunkt akut schwierigen Lebenssituation begründet.

AV2 beschreibt sich als „ein Mensch (...)“, der „(...) alles ganz genau wissen“ muss und öfter Fragen stellt, weshalb die Einarbeitung in die Stelle als Arbeitsvermittlerin nicht immer leicht für sie gewesen sei. Den Wechsel aus der Sachbearbeitung in die Arbeitsvermittlung empfindet AV2 bis heute als richtige Entscheidung, insbesondere den Kundenkontakt schätzt sie sehr.

6.2.2 Fallanalyse

Zur Berufswahl gibt AV2 an, „(...) dem Berufsberater komplett vertraut (...)“ und sich auf die Vermittlungsvorschläge „eben beworben“ zu haben. Zwar erwähnt AV2 eine damals schwere Lebenskrise als erschwerenden Grund für einen Start ins Berufsleben. Allerdings scheint das Alter für AV2 einen weitaus bedeutsameren Faktor darzustellen, da sie mehrfach erwähnt, dass sie nicht wusste, was sie werden möchte und anhand der Vermittlungsvorschläge der Berufsberatung nicht einschätzen konnte, ob die vorgeschlagenen Berufe „gut oder schlecht“ sind oder ob sie dort dauerhaft bleiben wollen würde. Sie erläutert, dass „in dem Alter“ die Fähigkeit zur endgültigen Entscheidung hinsichtlich eines Berufes nicht vollständig gegeben sei und man sich eben einfach für etwas entscheidet. Sie räumt ein, dass es u. U. Menschen gibt, welche sich im jungen Alter schnell entscheiden können, allerdings zählt sie sich nach eigenen Angaben nicht dazu. Hinsichtlich einer Tätigkeit im Bürobereich sei sie sich jedoch sicher gewesen. Die Entscheidung über ihre Tätigkeit in der Sachbearbeitung hinaus zu gehen und eine Vermittlungsstelle besetzen

zu wollen, beschreibt AV2 als eine persönliche, mit der sie sich bis heute sehr wohl fühlt.

Nicht arbeitslos zu werden und im Falle einer Arbeitslosigkeit zügig wieder in Arbeit zu kommen, scheint AV2 besonders wichtig. Dies lässt sich zum einen anhand ihrer eigenen Schilderungen hinsichtlich ihres Bewerbungsverhaltens im Rahmen ihrer beruflichen Erstausbildung erkennen („Du machst einfach was.“). Zum anderen unterscheidet sie ihre Kunden in jene, die schneller bzw. weniger schnell in Arbeit kommen. Wenn Kunden ihrer eigenen Einschätzung nach zu lange arbeitslos bleiben und unmotiviert sind, sieht AV2 die Möglichkeit eines Ausruhens in der Arbeitslosigkeit als gegeben, wofür sie kein Verständnis hat.

6.3 AV3, männlich, Teamleiter der Arbeitsvermittlung

6.3.1 Beruflicher Werdegang

AV3 trat über eine Ausbildung als Fachangestellter für Arbeitsförderung und anschließende Personalentwicklungsmaßnahmen in die Arbeitsvermittlung ein. Für ihn stand eine kaufmännische Ausrichtung seiner beruflichen Tätigkeit fest, weshalb er sich u. a. für eine Ausbildungsstelle als Fachangestellter für Arbeitsmarktförderung beworben hat. Dem Abschluss der Berufsausbildung folgte der mehrjährige Einsatz außerhalb der Arbeitsvermittlung, bis er sich motiviert durch die Anfrage Vorgesetzter für den Weg in die Arbeitsvermittlung entschied.

6.3.2 Fallanalyse

AV3 beschreibt seinen Weg in die Arbeitsvermittlung als zufällig. Seine Bewerbung bei der Bundesagentur hat er nach eigenen Angaben „viel zu spät geschrieben“. Zwar stand für ihn fest, im kaufmännischen Bereich arbeiten zu wollen, einen genauen Berufswunsch hatte er jedoch nicht. Folglich sah sich AV3 mit dem großflächigen Angebot kaufmännischer Berufe konfrontiert. Die Idee, sich bei der Bundesagentur zu bewerben, stammte von Bekannten.

AV3 beschreibt sich mehrfach als Mensch, der spontanen Möglichkeiten und zufälligen Optionen gegenüber offen eingestellt ist. Dennoch lässt sich erkennen, dass er jeweils einige Zeit und auch den Anstoß von anderen Personen benötigte, um berufliche Entscheidungen festzulegen, um im nächsten Schritt unbekanntes Terrain, wie z. B. die Arbeitsvermittlung zu betreten.

Die von ihm geschilderte längere Suche nach einem Ausbildungsplatz zeigt, dass er auf Anraten von Bekannten die Bewerbung bei der Bundesagentur eingereicht, jedoch verspätet abgeschickt hatte. Bereits in dieser frühen Phase der beruflichen Karriere lässt sich erkennen, dass neben der eigenen Reflexion über mögliche Optionen der Anstoß nebenstehender Personen die nötige Stütze gab, um eine endgültige Entscheidung festzulegen.

Zum anderen zeigt sich diese Tendenz im von ihm beschriebenen längeren Prozess vom Arbeitsplatz nach der Ausbildung bis zum Antritt der Stelle in der Arbeitsvermittlung. Dieser Prozess schien von Gesprächen mit Vorgesetzten und intensiven eigenen Überlegungen bzgl. seiner Eignung zum Arbeitsvermittler getragen zu sein, was einen starken Hang zur Reflexion zeigt. Während der Tätigkeit als Vermittler gibt er ebenfalls an, stetig über seine Fähigkeiten reflektiert zu haben, woran zu erkennen ist, dass AV3 seiner Arbeitsleistung einerseits selbstkritisch prüfend gegenübersteht. Andererseits könnte dem ein verstärkter Hang zur Sicherheit gegenüberstehen.

Die Bewerbung zur Tätigkeit in der Vermittlung gab AV3 auf Anraten seines Teamleiters ab. Die Empfehlung des Teamleiters stellte für AV3 die nötige Sicherheit dar, tatsächlich auf die Stelle angesetzt zu werden. Auf die Frage, ob er die verschiedenen Stationen seines beruflichen Werdeganges geplant hatte, gibt er seine gewünschte Ortsgebundenheit an, welche seine beruflichen Pläne vorerst dominierte. Wichtig war für ihn, dass er nicht wegziehen müsste, woran eher ein starkes Sicherheitsbedürfnis als Spontanität und Offenheit erkennbar wird. Seinen Plan, den Wohnort nicht zu verlassen, begründet AV3 mit der Einbindung seines sozialen Umfeldes am Ort und einer Vorliebe für die Stadt, womit

verstärkt persönliche Präferenzen bzw. Grundsätze des Bekannten und der Sicherheit, mit denen sein Handeln hauptsächlich begründet wird, gegeben sind.

Sein grundlegender Hang zur Reflexion findet sich in AV3s Arbeitsweise wieder. So sieht er seine Tätigkeit nicht nur rein als im Vermitteln von Arbeit. Die Qualität der Beratung und die Arbeit „für und mit Menschen“ ist für ihn besonders relevant und war ausschlaggebend für seine Bewerbung um eine Stelle in der Arbeitsvermittlung. Eine ganzheitliche Betrachtung seiner Kunden ist AV3 folglich sehr wichtig, weshalb er nicht nur die Arbeitslosigkeit als zu lösenden Fall vor sich sieht, sondern zusätzliche Rahmenbedingungen miteinbezieht, um für die betroffenen Personen die für sie nachhaltigste Arbeitsmöglichkeit zu erschließen.

6.4 AV4, weiblich, Arbeitsvermittlerin

6.4.1 Beruflicher Werdegang

Für AV4 ergab sich eine Tätigkeit als Arbeitsvermittlerin direkt nach Abschluss eines Studiums im Verwaltungsbereich.

Ihre Suche nach einem geeigneten Beruf war vor allem vom Wunsch geprägt, nah am Menschen arbeiten zu wollen, weshalb sie sich im sozialen Bereich beworben hatte, dort allerdings nicht eingestellt werden konnte. Neben dem direkten Kontakt und der Interaktion mit Menschen war für ihre Berufswahl entscheidend, keine monotonen Arbeitsschritte zu verrichten oder ganztägig Schreibtisch- und Bildschirmarbeit nachgehen zu müssen.

6.4.2 Fallanalyse

Mit Menschen zu arbeiten war für AV4 ein besonders wichtiger Faktor, welcher ihre Berufswahl entscheidend beeinflusst hat, weshalb ihr Berufswunsch für sie lange feststand. Sie erwähnt, dass sie im ursprünglich gewählten Bereich „schon immer“ arbeiten wollte, da auch Familienangehörige dort tätig sind. AV4 beschreibt sich selbst als „Sicherheits- und Vernunftmensch“. Ihre Berufswünsche scheinen somit auch vom Bekannten (familiäre Einbindung in den Wunschberuf) geprägt

gewesen zu sein und mussten dennoch einer Neuorientierung unterzogen werden. Auf ein Studium im Bereich der Verwaltung und eine anschließend mögliche Stelle als Arbeitsvermittlerin wurde AV4 über eine Berufsberatung aufmerksam, welche sie aufsuchte, nachdem ihr klar war, dass sie ihre beruflichen Perspektiven überdenken muss. Wohingegen die Berufsberaterin davon überzeugt war, dass die Tätigkeit als Arbeitsvermittlerin gut passen würde, gibt AV4 an, zunächst skeptisch gewesen zu sein. AV4 erwähnt mehrfach, dass der Aspekt des Helfens für sie im Berufsalltag im Vordergrund steht. Wichtig ist ihr, dass die zu beratenden Personen das Beratungsgespräch „zufriedener (...) oder positiver“ verlassen, was sie selbst als erfolgreiches Ergebnis ihrer Arbeit betrachtet und ihre Eigenmotivation konstituiert.

Arbeit als zu definierender Begriff ist für AV4 automatisch mit ihrer Tätigkeit verknüpft, welche von ihren persönlichen Ansprüchen des Helfens und Animierens der Kunden wesentlich beeinflusst wird. Arbeitslosigkeit wurde für AV4 innerhalb ihres Bekanntenkreises präsent. Die negativen Erfahrungen, welche hier im Rahmen der Beratung durch die zuständige Vermittlerin berichtet wurden, bekräftigte AV4s Vorhaben, die eigene Beratung bestmöglich gestalten und den helfenden Aspekt in den Vordergrund stellen zu wollen.

6.5 Diskontinuitäten & Krisen im (Erwerbs-)Lebenslauf der Arbeitsvermittler

Der von AV1 geschilderte berufliche Werdegang zeigt neben zu erwartenden Phasen wie den Einstieg in den Beruf nach der Ausbildung zusätzliche Phasenwechsel, welche von AV1 selbst initiiert wurden. Obschon beruflicher Anstellung entschied er sich, eine Weiterbildung zu absolvieren. Die Phasenwechsel im Lebenslauf haben ihn scheinbar nicht außergewöhnlich belastet, da er sie als „in Ordnung“ bezeichnet. Weder scheute er sich, seinen beruflichen Werdegang nach der Ausbildung zu überdenken, indem er sich zusätzlich weiterbildete, noch war ihm das Nachholen erforderlicher Qualifikationen, um die gewünschte Weiterbildung absolvieren zu können, ein Hindernis. Die selbst initiierten

Phasenwechsel im Erwerbslebenslauf von AV1, deuten auf einen Hang zur aktiven Gestaltung des Status quo und das deutliche Bestreben hin, den gegenwärtigen Zustand nicht als unveränderbar hinzunehmen. Die Tendenz, Möglichkeiten zu nutzen und ggf. die nötige Mühe auf sich zu nehmen, um die eigene Situation zu verändern, ermöglichte es ihm, seine berufliche Laufbahn zum eigenen Vorteil zu gestalten. Von Arbeitslosigkeit betroffen zu sein, stellte für AV1 daher nicht automatisch eine Krisensituation dar; sondern, wie er Arbeitslosigkeit selbst definiert, „ein Lebensabschnitt“, den „jeden (...) treffen könnte“ und den es bestmöglich zu nutzen gilt. Eine offene Einstellung aus der situationsgegeben das Beste herausgeholt wird, schien für AV1 während seiner Erwerbstätigkeit eine bewährte Strategie. Diese prägt seine Sicht auf die Arbeitslosigkeit seiner „Kunden“, indem er beschreibt, dass die gegebene Zeit während der Arbeitslosigkeit „sinnvoll“ mit einem Blick nach vorne genutzt werden sollte.

Angesichts der von AV1 dargestellten privaten Lage, in der er sich zum Zeitpunkt der Arbeitslosigkeit befand, ist davon auszugehen, dass die Phase der Arbeitslosigkeit dennoch als belastend empfunden wurde und Diskontinuität mit sich brachte. So gibt er an, kurz vor dem Eintreten der Arbeitslosigkeit eine große finanzielle Verpflichtung eingegangen zu sein. Das Angebot der Bundesagentur bzgl. der Stelle in der Arbeitsvermittlung nahm er an, obwohl ihm klar war, dass er weniger verdienen wird als zuvor. Hier sah sich AV1 offenbar klar in der Verantwortung, seine Arbeitslosigkeit zügig zu beenden, um dem eigenen Erwerbslebenslauf wieder die nötige kontinuierliche Verlaufsform zu geben.

Kontinuität im Lebenslauf zu schaffen und Menschen zügig wieder an den Arbeitsmarkt heranzuführen, ist für AV2 die tragende Komponente ihres Berufsalltags. Die von AV2 häufig genutzten Formulierungen „in Arbeit kommen“, in Arbeit sein, bzw. jemanden in Arbeit zu bringen, weisen auf eine gewisse Dringlichkeit hin, mit dem der Zustand der Arbeitslosigkeit beendet werden soll. Zudem unterscheidet sie diejenigen, welche „schneller in Arbeit“ kommen und jene, bei denen dies nicht so schnell

funktioniert und macht dies vor allem an deren Motivation fest. Mit unmotivierten Kunden kommt AV2 folglich weniger gut klar und tritt diesen, wie sie selbst sagt, streng gegenüber. Verständnis zeigt sie, wenn es entsprechende persönliche Gründe gibt, länger arbeitslos zu sein, und sie nicht das Gefühl hat, dass das Gegenüber sie etwa anlügt und sich im Zustand der Arbeitslosigkeit ausruhen will. Ein Blick auf die von AV2 geschilderte Situation während ihrer Ausbildungssuche zeigt, dass AV2 selbst stark bemüht war, nicht arbeitslos zu werden. Ihrem Berufsberater hat sie „komplett vertraut“ und sich auf alle ausgehändigten Vermittlungsvorschläge beworben. Die Ausbildungszusage hat sie recht zügig erhalten und rasch zugesagt, woran zu erkennen ist, dass AV2 selbst schnell „in Arbeit kommen“ und nicht etwa die Rückmeldungen anderer ausstehenden Bewerbungen abwarten bzw. gegeneinander abwägen wollte. Mit dem Hintergrund der von AV2 dargestellten Schwierigkeiten, sich aufgrund ihres jungen Alters und einer zu diesem Zeitpunkt akuten schweren Lebenssituation für einen bestimmten Beruf entscheiden zu müssen, zeigen sich persönliche Zugzwänge, mit denen AV2 in dieser Situation konfrontiert wurde. Die erschwerten Startbedingungen ins Berufsleben konnten von AV2 bewältigt werden, indem sie mit einer gewissen Strenge bzw. Disziplin sich selbst gegenüber trat, um die eigene Arbeitslosigkeit zu verhindern („Du machst einfach was.“)

Für AV3 brachten berufliche Entscheidungen stets einen weiteren Schritt Entfernung zum Wohnsitz mit sich, was mit seinem grundsätzlichen Plan, die Stadt nie verlassen zu wollen, in Widerspruch stand. Eine dauerhafte Anstellung als Arbeitsvermittler war für AV3 nur außerhalb seines Wohnorts zu realisieren, was für ihn nach eigenen Angaben eine große Hürde darstellte, obwohl die Entfernung zum Wohnort nur wenige Kilometer betrug. AV3 gibt an, dass ihm klar kommuniziert wurde, diese Stelle annehmen zu müssen, falls er Arbeitsvermittler werden und bleiben möchte. AV3 musste sich somit gegen seine persönlichen Grundsätze entscheiden, was ihm nicht leicht gefallen zu sein scheint, da er angibt

„dann (...) auf die Zähne gebissen“ und die Stelle angenommen zu haben. Dies wiederum scheint von einer gewissen Ahnung seinerseits bzgl. einer möglichen Schließung der Geschäftsstelle in der benachbarten Stadt erleichtert worden zu sein. AV3 nahm die Stelle entgegen seiner persönlichen Grundsätze, somit einerseits an. Andererseits schien die baldige Schließung der Geschäftsstelle für ihn zu bedeuten, in der Zukunft wieder am Wohnort arbeiten zu können, da er für den Fall eine Versetzung erahnte. Aus seinen Schilderungen geht außerdem hervor, dass sich mit jeder weiteren Option, seine berufliche Karriere zu fördern, die Entscheidungsspielräume verkürzten und er somit immer weniger Zeit hatte, über die mögliche Gestaltung seines beruflichen Werdeganges zu reflektieren. Die von ihm beschriebenen Überlegungen hinsichtlich seiner beruflichen Weiterentwicklungsmöglichkeiten und die von seinen Vorgesetzten mehrfach initiierten Aufforderungen, sich zu entscheiden, lassen auf einen für AV3 erschwerten bzw. mitunter krisenbehafteten Prozess der beruflichen Entscheidungsfindung schließen.

Im Rahmen ihrer beruflichen Entwicklungsmöglichkeiten musste AV4 ebenfalls von ihrem eigentlichen Plan abweichen und Umdenken.

Ihren Wunsch, Menschen zu helfen und einen abwechslungsreichen Berufsalltag zu kombinieren, schien für AV4 bestmöglich im sozialen Bereich realisierbar. Durch die Anstellung Familienangehöriger im gleichen Bereich war sie mit dieser Berufsmöglichkeit vertraut; ihr Berufswunsch stand daher lange fest. Die nicht erfolgte Einstellung verwehrt ihr schließlich die lange geplante und gewünschte Tätigkeit und stellt für AV4 somit ein diskontinuierliches Ereignis dar. Die anschließend erforderliche Neuorientierung dürfte angesichts der familiären Einbindung in die Branche und des beständig vorhandenen Wunsches, dort tätig werden zu wollen, für AV4 eine Situation dargestellt haben, welche dem Krisenbegriff zugeordnet werden kann. Einen Berufsalltag mit repetitiver Arbeit und einem Mangel an Interaktionsmöglichkeiten schien AV4 zum einen in Bezug auf ihre Berufswahl generell vermeiden zu wollen. Zum anderen sieht sie sich nun

nach eigenen Angaben im Berufsalltag der Arbeitsvermittlung mit derartigen Strukturen konfrontiert, womit ihr persönlicher Anspruch des Helfens und ihre tatsächlich verrichtete Arbeit deutlich in Diskrepanz stehen. Ihre Frustration spricht sie offen an. Häufige Umstrukturierungen verstärken die für sie negativ empfundene Aspekte zusätzlich. Positive Auswirkungen scheinen sich für AV4 kaum mehr zu ergeben, zudem sieht sie aufgrund der Veränderungen eine Verwerfung innerhalb der Abteilung, der sie zugehörig ist.

Ihre Arbeitskollegen scheinen für AV4 in ihrer aktuellen Situation der Hauptgrund zu sein, sich für die tägliche Arbeit zu motivieren, sie erwähnt, dass „die Arbeit selbst (...) es momentan nicht mehr“ ist. Im Falle einer Änderung im Team weiß sie nicht, ob sie „morgens immer noch so gerne aufstehen (...) und herkommen würde“. Hinzu kommt, dass sie keine Alternative für sich sieht, was sie mit dem gewählten Beruf als Arbeitsvermittlerin begründet. Dieser gewählte Beruf, dem sie ursprünglich skeptisch gegenüberstand und um Diskontinuität bzw. Krise im eigenen Lebensverlauf zu bewältigen, als Lösungsweg gewählt hat, bringt AV4 nun in eine berufliche Krisensituation.

6.6 Fazit

Die Schilderungen der interviewten Arbeitsvermittler zeigen individuell unterschiedliche Ausgangssituationen, über die sie zum Beruf des Arbeitsvermittlers gekommen sind. Gemeinsam ist ihnen die Art und Weise, wie sie auf den Berufszweig aufmerksam wurden. Dies geschah insbesondere durch interne Hinweise und Angebote der Bundesagentur. Administrative Tendenzen und kaufmännisches Interesse geben drei der vier Interviewpartner (AV1, AV2, AV3) als wesentliche Interessengebiete an, welche für die Berufswahl entscheidend waren. Für AV4 stellte die Arbeit mit Menschen im zukünftigen Berufsalltag das wichtigste Kriterium dar.

Berufs- und Lebenserfahrung bzw. die eigenen Erfahrungen innerhalb des Lebensverlaufes sehen alle interviewten Personen als hilfreiche Komponente im Beratungsgespräch an. AV1 gibt an, durch seine früheren

beruflichen Kenntnisse und seine bisherige Lebenserfahrung seinen Kunden ein geeignetes Profiling geben zu können. Sein Lebensverlauf wirkt sich für ihn klar auf seine Art zu beraten aus, insbesondere, weil er selbst mit Arbeitslosigkeit konfrontiert war. AV2 sieht ihre eigene Lebens- und Berufserfahrung als Hilfe im täglichen Umgang mit den Leistungsbeziehenden an. Die eigene Lebenseinstellung und der „persönliche Lebensweg“ beeinflussen die Beratung ihrer Ansicht nach jederzeit und bestimmen die Beurteilung der zu beratenden Personen. Ähnlich sehen dies AV3 und AV4. Sie betonen jedoch zusätzlich die Relevanz einer offenen und empathischen Haltung gegenüber den Ratsuchenden, um das Beratungsgespräch in eine positive Richtung zu lenken.

7 Einflüsse auf das Beratungsverhalten

7.1 Übertragungsverhalten

In Kapitel 4.1.2 wurden theoretische Überlegungen zu möglichem Übertragungsverhalten innerhalb der beschäftigungsorientierten Beratung aufgeführt. Ein derartiges Übertragungsverhalten lässt sich im Interview mit AV1 erkennen. AV1 war selbst von Arbeitslosigkeit betroffen, bevor er die Stelle als Arbeitsvermittler angenommen hat. Als Familienvater stand er in der Verantwortung, für seine Familie sorgen zu müssen. Seine Erfahrungen diesbezüglich nutzen ihm seiner Ansicht nach, um innerhalb der Beratung ein tragfähiges Arbeitsbündnis aufzubauen:

„(...), wenn da jemand sitzt und sagt, (...) ich muss noch Dinge abzählen und so, kann ich erklären, dass ich das kenne (...) Dann lass ich mir hier und da auch mal ins Portfolio schauen. Und dann ist eine Basis da (...) die steht. (...)“ (AV1).

AV1 erklärt, sich aufgrund des gemeinsamen Erlebnisses der Arbeitslosigkeit in seine „Kunden“ hineinversetzen zu können. Der gewährte Blick ins „Portfolio“ dient hier der Schilderung gleicher bzw. ähnlicher Erfahrungen, womit er Verständnis vermitteln möchte. Die eigene Beratung zum Zeitpunkt der Arbeitslosigkeit hat er als nicht gut („so naja“) in Erinnerung (an einer anderen Stelle bezeichnet er sie als

„seltsam“ und „schwach“), weshalb er nun bestrebt ist, eine positivere Beratung zu bieten, als er sie erlebt hat. AV1 nutzt seine vergangenen Erfahrungen mit der eigenen Arbeitslosigkeit als Hilfsmittel, um seinen Kunden mitzuteilen, er wisse, wie diese sich fühlen und setzt somit seine eigenen Empfindungen während seines Leistungsbezuges mit den Empfindungen seines Gegenübers gleich. Insbesondere dient ihm hier das Modell der Familie in finanziellen Nöten bzw. das des arbeitslosen männlichen Ernährers der Familie, mit dem er sich identifizieren kann.

Als „Grundlage für konstruktive Zusammenarbeit“ mit seinen Kunden gibt AV1 u. a. Offenheit und eine Basis „auf Augenhöhe“ als tragende Faktoren an. Offenheit zeigt er, indem er sein „Portfolio“ offenlegt, wozu er aufgrund der vordergründigen Gemeinsamkeit mit seinem Gegenüber animiert wird. Eine Beziehung auf Augenhöhe stellt AV1 über die Identifizierung mit seinem Gegenüber her. „Überschneidungen in der Vita“ sind für ihn außerdem generell geeignete Ansatzpunkte, um die Arbeitsbeziehung zu stärken.

Gemeinsamkeiten mit dem Gegenüber motivieren AV1 somit, ein tragfähiges Arbeitsbündnis herzustellen. Eine qualitativ hochwertige Beratungserfahrung möchte er bieten, weil er selbst das Gegenteil erlebt hat. Es ist nicht verwunderlich, dass er daher der Ansicht ist, dass seine Kunden sein „offenes Ohr“ und ein Reflektieren über deren „Problematik“ am meisten benötigen. Das von ihm unterbreitete Angebot soll dann vom Kunden angenommen werden, indem diese ihm gegenüber ebenfalls offen sind und kooperativ mit ihm zusammenarbeiten. Kooperationsbereitschaft und das Einhalten der Mitwirkungspflichten sind für AV1 eine der wichtigsten Faktoren, welche die zu beratende Person ins Gespräch einbringen sollte. Zudem sollte „natürlich möglichst alles“ getan werden, „um das Ziel zu erreichen“, „zeitnah einen nachhaltigen Job (...) zu bekommen“. Liegt ein solches Verhalten vor „spielt“ sein Gegenüber mit. Es erfolgt eine Förderung anhand der „Stärken“ des jeweiligen Kunden. Kunden, die dieses Verhalten vordergründig nicht zeigen, scheinen nicht mitzuspielen. Sie werden nach eigenen Angaben weniger gefördert.

Das von AV1 unterbreitete Angebot seiner Offenheit, welche auf der Identifizierung mit dem Gegenüber aufgrund gemeinsamer Erfahrungen fußt, bildet gegenüber den Ratsuchenden die Grundlage, dasselbe Verhalten einzufordern. Nehmen die „Kunden“ sein Angebot nicht an und wollen sich nicht öffnen oder verstehen unter offenem Verhalten mitunter etwas anderes als AV1, spielt der Kunde nicht mit.

Zu diskutieren ist hier die Verwendung der Bezeichnungen „mitspielen“, bzw. „nicht mitspielen“. Vor dem Hintergrund der beschriebenen Problematik der Arbeitslosigkeit (siehe Kapitel 3.3) dürfte für die arbeitslosen Personen deren Lage alles andere als ein Spiel darstellen. Nachvollziehbar scheint die Einstellung der Förderung jener Personen, welche ihr „Wollen“ offen zeigen. Dass Personen, die dies nicht zeigen, „hinten an“ gestellt werden, erscheint dennoch problematisch. Fraglich ist, ob diese Personen tatsächlich nicht wollen oder der gezeigte Wille eher individuell unterschiedlich ausfällt und für jede Person nach deren persönlicher Lage neu zu definieren ist. Ein Familienvater im Leistungsbezug wird mitunter alles Mögliche in Erwägung ziehen, um seine Arbeitslosigkeit zu beenden, da er in der Verantwortung steht, für andere Personen zu sorgen. Zu fragen ist, ob mit dem Druck der beschriebenen Verantwortung „Wollen“ tatsächlich die adäquate Bezeichnung ist, oder ob hier nicht situationsspezifisch eher von einem Müssen ausgegangen werden kann. Die von AV1 beschriebene Strategie birgt für die „Mitspielenden“ mitunter ein breites Spektrum an Möglichkeiten ihrer erneuten Integration in den Arbeitsmarkt, da AV1 durchaus offen ist „was möglich ist (...) auf die Beine“ zu stellen, um seinem Gegenüber Arbeit zu vermitteln. Hierzu zählt er nicht nur die Suche im Bereich des Ausgangsberufes, sondern auch sämtliche Möglichkeiten in „Richtung Qualifizierung“, oder einen möglichen Quereinstieg in andere Bereiche. Nachteile haben hier Personen, welche eine andere Art des „Wollens“ zeigen. Mitunter dürfte dies auf diejenigen zutreffen, die dem Rollenbild des Familienversorgers nicht zuzuordnen sind, mit denen sich AV1 weniger gut identifizieren kann.

Bereits Ludwig-Mayerhofer et al. dokumentierten im Rahmen ihrer Untersuchung verschiedener Deutungsmuster von Arbeitsvermittlern ein derartiges Beratungsverhalten (Ludwig-Mayerhofer et al. 2009). Das von ihnen beschriebene Deutungsmuster „Aktivieren zwei“, zeigt einen Arbeitsvermittler, welcher seine Ratsuchenden, hauptsächlich ausgehend von seinen eigenen persönlichen Erfahrungen mit Arbeitslosigkeit betreut. Hier zeigt sich das Modell des arbeitslosen „Familienernährers“, mit dem sich der beschriebene Arbeitsvermittler am besten identifizieren kann, weil er selbst diese Rolle verkörpert hat (Ludwig-Mayerhofer et al. 2009, S. 128 – 131). Ebenso weisen Ludwig-Mayerhofer et al. auf die Problematik der Identifizierung mit vordergründigen Gemeinsamkeiten hin, da diese für „Klienten, die aus diesem Muster herausfallen“, erschwert, bis gar nicht gelingt. Arbeitslose Personen werden auch hier in „hoffnungsvolle (...) und hoffnungslose Fälle“ aufgeteilt, je nach dem, inwiefern die vom Arbeitsvermittler erwarteten Verhaltensweisen, basierend auf „seinen erfahrungsgesättigten kognitiven Schemata“, ausfallen (Ludwig-Mayerhofer et al. 2009, S. 131).

7.2 Gegenübertragungsverhalten

In Kapitel 4.2.2 wurde unbewusstes Gegenübertragungsverhalten beschrieben, das die Beratungsbeziehung stören und einen positiven Beratungsausgang erschweren kann, insbesondere, wenn der beratende Part bestimmte Verhaltensweisen des Ratsuchenden negativ bewertet und diese stark auf sich bezieht. Gegenübertragungsprozesse finden sich in den Aussagen der interviewten Vermittlerin AV4. Sie beschreibt, dass die Gestaltung eines positiven Beratungsausganges für sie „immer schwieriger wird“, weil ihre Kunden sich verändern. Sie ist davon überzeugt, dass ihre Kunden denken, sie wolle ihnen etwas Schlechtes. In Erwägung zieht sie, dass auch sie sich verändert haben könnte. Allerdings ist sie mehr davon überzeugt, dass es die Kunden sind, die sich verändert haben. In Folge erklärt sie ihre grundsätzliche Beratungsmotivation, welche sie allerdings in vergangener Form formuliert. Sie gibt an, dass sie immer gerne beraten *hat*, und schildert dies somit als abgeschlossene

Handlung. Ihr Ziel zu helfen, besteht noch immer, was an der wiederholten Aussage (in gegenwärtiger Form formuliert) erkennbar ist. AV4 ist davon überzeugt, dass viele ihrer Kunden eigentlich keine Arbeit finden wollen und sie deshalb keine Chance hat, für ihre Kunden etwas Gutes darzustellen. Ihre Aussagen untermauert sie mit einem Fallbeispiel aus ihrem Beratungsalltag, in welchem sie bzw. die Bundesagentur negativ betitelt wurde („Geizhalse“). Diese Bezeichnung ließ sie in der Beratung sprachlos zurück:

„(...) die kamen zum Erstgespräch, habe gedacht super Vater kommt mit, unterstützt die Tochter (...). Dann ging es um die Arbeitssuche (...) da sagt der Vater (...) was wir im Amt denn für Geizhalse sind, dass wir jetzt verlangen, dass die Tochter arbeiten geht, sie hat schließlich grade ihre Ausbildung abgeschlossen und (...) verdient, sich erstmal auszuruhen. Mir fiel nichts mehr ein. Ich war so vor den Kopf gestoßen (...).“ (AV4).

AV4 sah bereits vor Gesprächsbeginn, dass ein Elternteil die Leistungsbeziehende zum Erstgespräch begleitet und interpretiert dies als Unterstützungshandlung zur Arbeitssuche der Tochter. Folglich nimmt sie an, dass der Vater auf ihrer Seite steht, denn auch AV4 will für die Tochter Arbeit finden. Die Aussage des Vaters bringt sie aus der Fassung, da sie bereits vor Gesprächsbeginn eine positive Erwartung hinsichtlich der Begleitperson entwickelt hat. Diese wird nicht erfüllt, da der Vater sich gegenteilig ausspricht. „Die im Amt“, also auch AV4, sind nach Ansicht des Vaters geizig, weil ihre Tochter sich nach der Ausbildung nicht ausruhen (und Leistungen beziehen) darf, sondern gleich arbeiten gehen soll. AV4s Bild einer arbeitswilligen Berufsanfängerin, welche nach der Ausbildung motiviert ist im erlernten Beruf zu arbeiten und hierbei von ihrem Umfeld unterstützt wird, wird mit der Aussage des Vaters zerschlagen. AV4 bleibt im Gespräch sprachlos zurück. Sie „war so vor den Kopf gestoßen“, dass sie nicht wusste, was sie darauf erwidern soll. Für den Vater scheint sie keine eigenständige Person darzustellen, sie verkörpert das „Amt“ bzw. die Agentur, sie ist eine „von denen“. Die negative Aussage des Vaters, welche persönlicher Angriff und Depersonalisation gleichermaßen darstellt, bezieht AV4 komplett auf sich.

Indem der Vater die Agentur und deren Mitarbeiter gleichsam als negativ besetzt darstellt, nimmt er AV4 die Chance, im Rahmen ihrer Befugnisse und Möglichkeiten eine positive Beziehung zur Ratsuchenden (und zum jeweiligen Elternteil) aufzubauen.

AV4 schildert zudem, durch die Eigendarstellung ihrer „Kunden“ getäuscht worden zu sein:

„Das war alles nicht wahr, was sie gesagt hat. Die saß da und war hochmotiviert, fleißig. Top Kundin, offen für alles. Da muss ich nach vier, fünf Monaten schon mal fragen, warum sie jetzt immer noch keine Arbeit hat. Und dann ist die Fassade gebröckelt und die wahre Person zum Vorschein gekommen, wo ich dachte (...) wen habe ich jetzt vor mir sitzen?“ (AV4).

In diesem Fall reagiert die Vermittlerin auf von ihr als positiv bewertete Eigenschaften, welche von ihrem Gegenüber gezeigt werden. Die Frage, ob das Gegenüber weiß, welche Verhaltensweisen zu präsentieren sind, um „hochmotiviert“ und „fleißig“ zu erscheinen, stellt sich für AV4 nicht. Stattdessen werden die Verhaltensweisen des Gegenübers, ohne diese zu hinterfragen angenommen. Folglich wird sie enttäuscht, wenn der weitere Verlauf der Beratung darauf hindeutet, dass die „Kundin“ nicht so ist, wie sie zu sein vorgibt.

AV4 lässt sich vom Verhaltensangebot ihrer Ratsuchenden somit durchaus „mitreißen“ (Belardi et al. 2005, S. 80, siehe Kapitel 4.2.2). Spaß an der Arbeit zieht AV4 aus einem positiven Beratungsverlauf, ein erfolgreiches Beratungsergebnis misst sie daran, ob ihr Gegenüber „zufriedener“ und „positiver“ das Gespräch verlässt. Ihr persönlicher Wunsch zu helfen, den sie nach der Neuorientierung ihrer Berufswahl im Tätigkeitsfeld der Arbeitsvermittlung realisieren wollte, ist unmittelbar mit ihrer Arbeitsmotivation verknüpft, dass ihr dies immer weniger gelingt, ärgert sie, wie sie selbst angibt. Was die Kunden von ihr wollen, kann sie nicht erfüllen, weshalb die persönlichen Erfolgserlebnisse ausbleiben und ihre Unzufriedenheit steigt. AV4 ist davon überzeugt aufgrund ihrer bisherigen beruflichen Laufbahn und der Art wie sie aufgewachsen ist, „an nichts Böses“ zu glauben, „leicht-“ und „gutgläubig“ zu sein und deshalb im Rahmen der beschriebenen Fälle derartig zu reagieren.

Innerhalb der beschäftigungsorientierten Beratung wurden derartige Verläufe sinkender Arbeitsmotivation von Behrend et al. beschrieben (Behrend et al. 2006). In ihrem aufgeführten Fallbeispiel gibt die Vermittlerin an, sich in ihren Kunden getäuscht und Motivation fehlgedeutet zu haben. Außerdem bildet die Öffnung der Kunden der Vermittlerin gegenüber nicht nur ein berufliches, sondern auch ein persönliches Erfolgserlebnis. Behrend et al. weisen in ihrer Arbeit darauf hin, dass hier auf Dauer die Gefahr der „emotionalen Überforderung“ besteht (vgl. Behrend et al. 2006, S. 4), was wiederum zu ablehnendem Verhalten gegenüber den zu betreuenden Personen führen kann (vgl. Schütze 2002, S. 145 - 150).

7.3 Projektionsverhalten

7.3.1 Komplementäre Projektion

Das ausgewertete Sprachmaterial der Vermittlerin AV4 weist neben Gegenübertragungstendenzen auf komplementäres Projektionsverhalten hin. Die Vermittlerin spricht die von ihr bemängelte fehlende Motivation ihrer Kunden während des Interviews mehrfach an. Deutlich macht sie, dass sie aufgrund des Verhaltens der Ratsuchenden, welches sie als Demotivation interpretiert, die ihr gegenüberstehenden Personen nicht versteht.

Betrachtet man die von AV4 geschilderten Rahmenbedingungen ihres Arbeitsalltages, welche sich in der Vergangenheit offenbar häufig geändert haben und sich gerade wieder verändern, fällt auf, dass sie dies stark verunsichert. Bereits „früher“ gab es Veränderungen, welche AV4s Arbeitsalltag in dem Sinne beeinflussten, als dass sie nicht sicher sein konnte, den Arbeitstag an ihrem gewohnten Arbeitsplatz beginnen zu können. Sie spricht davon, dass dies „jetzt gerade auch wieder“ zutrifft. Es scheint daher eine Zwischenphase gegeben zu haben, in der sie diese Bedenken eher weniger hatte. Die Rahmenbedingungen ihres Arbeitsalltages erscheinen ihr wieder so unsicher wie „früher“, zudem scheinen ihre täglichen Aufgaben sich in eine repetitive Richtung zu entwickeln, was sie ursprünglich vermeiden wollte. Sie spricht von

monotonen Abläufen und einem „Programm“, welches sie innerhalb der Beratung „abspielt“ bedingt durch Sprachprobleme, die sie mit ihrer Kundengruppe hat, weil diese oftmals wenig Deutsch sprechen.

Parallel dazu spricht AV4 vom Verhältnis zu ihren „Kunden“, welches „gerade immer schwieriger wird“. Das Sprachproblem scheint allerdings kein Hauptgrund zu sein, da sie auf die Nachfrage, inwiefern sich die Beziehung zu ihr und den Ratsuchenden erschwert hat, deren persönliche Veränderung schildert, die sie mit fehlender Motivation und einem generellen Unwillen beschreibt. AV4 gibt an, dass ihr der Zugang und das Verständnis zu den Ratsuchenden fehlt, wenn diese länger arbeitslos sind, weil *sie selbst* Arbeit finden würde, wenn *sie* dies *wirklich wollen würde*:

(...)Ich verstehe die meisten Kunden nicht. (...) die fehlende Motivation, die sie haben. Ich denke, wie kann man denn jetzt schon seit fünf Monaten zu Hause sitzen. Weil ich mir immer denke, wenn ich wirklich (...) will, dann finde ich auch einen Arbeitsplatz (...)“ (AV4).

Längere Zeit Arbeit suchen bzw. finden zu müssen, ist für AV4 mit sich selbst nicht vereinbar. Eher würde sie weniger günstige Rahmenbedingungen hinnehmen, als arbeitslos zu werden, bzw. zu bleiben. Folglich fehlt es ihr an Verständnis, wenn Menschen länger arbeitslos sind:

„(...) da fehlt einfach die Disziplin (...). Sich mal durchbeißen, zu sehen (...) jetzt ist es vielleicht bisschen unkomfortabler. Und dann zu sagen, ich warte mal und kämpfe mich durch, vielleicht wird es (...) besser. Das ist genau das, was ich machen würde. Warum ich nicht sagen würde, nee dann kündige ich jetzt, und wohin gehe ich denn dann.“ (AV4).

Weniger günstige Rahmenbedingungen nimmt AV4 gerade in ihrem Arbeitsalltag hin. Den sie verunsichernden Veränderungen tritt sie mit *ihrer Disziplin* entgegen, worunter allerdings ihre Motivation leidet, sie geht, wie sie selbst angibt, morgens nicht mehr gerne zur Arbeit. AV4s Eigendisziplin lässt sie zum einen jene Veränderungen ertragen. Das hieraus entstehende eigene Motivationsdefizit *sieht* sie allerdings in die Persönlichkeit der Ratsuchenden *hinein*, welche sich ihrer Ansicht nach

verändern. Die Möglichkeit, sich selbst verändert haben zu können, schließt sie, wie bereits erwähnt, aus.

7.3.2 Attributive Projektion

Elemente der attributiven Projektion lassen sich im Beratungsverhalten des Vermittlers AV3 finden. Wie beschrieben, stand der Wunsch, seinen Wohnort aus beruflichen Gründen nicht verlassen zu müssen, zunächst im Vordergrund. Seine beruflichen Möglichkeiten gerieten hiermit in Konflikt, um seine beruflichen Chancen zu nutzen, musste er schlussendlich die Stadt verlassen.

AV3 ist es wichtig, seinem Anspruch von Beratung nachzukommen, was für ihn bedeutet, sich den Anliegen seiner Kunden umfassend widmen zu können. Hierzu zählen auch sämtliche den Alltag bestimmende erschwerte Rahmenbedingungen seiner Kunden (z. B. familiäre Probleme, chronische Krankheiten), welche er als „Pakete“ bezeichnet. Ausführlich schildert er das „Paket“ der Ortsabhängigkeit der Leistungsbeziehenden als besondere Thematik. Die geringe Mobilitätsbereitschaft seiner Ratsuchenden beschreibt er durchaus differenziert. Rücksicht nimmt er sowohl auf die infrastrukturelle Problematik der Region, in der sie leben als auch auf die Gewohnheiten der Menschen, die „Jahrzehnte“ ihren Arbeitsplatz hatten und sich nicht vorstellen können, anderswo zu arbeiten. Die Frage, ob er als Vermittler hinsichtlich der eingeschränkten Mobilität und Mitwirkung Rechtsfolgen deutlich macht, stellt sich ihm nicht. Stattdessen setzt er auf „Beratungskompetenz“, um seinem Gegenüber eine erforderliche erhöhte Mobilitätsbereitschaft deutlich zu machen.

Aufgrund von beruflichen Veränderungen den gewohnten bzw. gewünschten Wohnort verlassen zu müssen, kann er gut nachvollziehen, da er selbst mit dieser Situation konfrontiert war. Ob er die Lage der Ratsuchenden mit seiner vergangenen Situation gleichsetzt und somit verstärkt aus seiner eigenen Perspektive heraus handelt, geht aus seinen Aussagen nicht hervor. Allerdings lässt er einen entsprechenden Freiraum zur Stellensuche am Wohnort, obwohl er weiß, dass die Leistungsbeziehenden dort höchstwahrscheinlich keine Stelle finden

werden. Ein Handeln auf emotionaler Ebene lässt sich hieraus allerdings zumindest erahnen, da er zugunsten der Wünsche der Ratsuchenden eigene Vermittlungserfolge in den Hintergrund stellt. Bedenkzeit, welche er damals benötigte, um den erforderlichen Ortswechsel zu akzeptieren, spricht er nun auch seinen Kunden zu. Problematisch würde dies, wenn AV3 gänzlich auf den Wohnort fixiert, beraten und vermitteln würde, was zwar den Wünschen der Ratsuchenden entspricht. Jedoch würde dies potenziell eine länger andauernde Arbeitslosigkeit bedeuten, wenn in der jeweiligen Region die Arbeitsmarktlage ungünstig ausfällt. AV3 erwähnt einen derartig möglichen Ausgang als zu nachsichtiges Beratungsverhalten an einer anderen Stelle des Interviews.

Einen anderen möglichen Ausgang attributiver Projektion lässt sich bei Ludwig-Mayerhofer et al. im Rahmen ihrer Untersuchung von Deutungsmustern verschiedener Arbeitsvermittler finden (Ludwig-Mayerhofer et al. 2009). Der vorgestellte Arbeitsvermittler mit dem Deutungsmuster „Aktivieren zwei“ greift das Thema Mobilität innerhalb der Beratung auf der Basis eigener beruflicher Handlungsmaxime auf (vgl. Ludwig-Mayerhofer et al. 2009, S. 133). So erwartet er von seinen Kunden eine derart hohe Mobilitätsbereitschaft, wie er sie vor seiner Zeit als Arbeitsvermittler hatte. Die Abgrenzung zum Kunden gelingt diesem Vermittler nicht, weshalb er davon ausgeht, vom Kunden erwarten zu können, was er selbst geleistet hat.

7.4 Empathisches Handeln

Das „Arbeitsbündnis“ zwischen Berater und ratsuchender Person dient einem positiven Beratungsausgang. „Beraterische Grundhaltungen“ und „beziehungsförderliche Kompetenzen“ sollen eine „unterstützende Arbeitsbeziehung“ erzeugen, indem sich die Gesprächsparteien „aufeinander einstellen“ (vgl. Rübner & Sprengard 2011, S. 22 – 24). Empathie soll von den Beratungsfachkräften „zum Ausdruck“ gebracht werden, um Störfaktoren innerhalb der Beratung zu bearbeiten bzw. zu beseitigen (vgl. Peters & Langer 2010, S. 282), was wiederum dem Arbeitsbündnis dienlich ist.

Eine positive Arbeitsbeziehung bedeutet für AV1 seinen Kunden gegenüber mit „Offenheit“ bzw. einem „offenen Ohr“ zu begegnen und das Vermittlungsgespräch „auf Augenhöhe“ abzuhalten. Ein „offenes Ohr“ benötigen die Ratsuchenden seiner Ansicht nach am meisten, weshalb er sich dem „Anliegen“ bzw. der „Problematik“ seines Gegenübers annimmt, zuhört und Verständnis zeigt, sofern sich die Anliegen der Ratsuchenden im gegebenen Handlungsspielraum bewegen. Er betont, dass die Beratungssituation allerdings „kein Wunschkonzert“ sei und sich die Wünsche seines Gegenübers im Rahmen der Gesetze, Vorschriften und Weisungen realisieren lassen müssen, um gemeinsam vorankommen zu können. Hier setzt AV1 auf die Kooperation seiner Kunden und „auch die Einsicht, dass es (...) um deren Zukunft geht“.

Empathie erwähnt er nicht direkt als Schlüssel einer positiven Beratungsbeziehung. Innerhalb des gesetzlich vorgegebenen Rahmens ist er bereit, einen Schritt auf sein Gegenüber zuzugehen. Im Gegenzug erwartet er Mitarbeit. AV1 hält sich somit an den von der Beratungskonzeption vorgegebenen Handlungsrahmen. Aufgrund der negativen Erfahrung seiner eigenen Beratung während seiner Arbeitslosigkeit ist er allerdings bestrebt, eine bessere Beratung zu bieten, als er sie erlebt hat.

Von Problemen beim Aufbau einer positiven Arbeitsbeziehung berichtet hingegen die Vermittlerin AV2:

„Eine gute Arbeitsbeziehung zum Kunden? Ähm ich habe schon gelernt, dass es besser ist wirklich erstmal zu fragen, was der Kunde will. Ich bin ein Problemlöse-Typ, (...) mit Struktur und am Anfang meiner Beratungszeit (...), wenn der Kunde sagte, ich will aber was ganz anderes machen, dann habe ich gesagt, nein diese Qualifikation haben Sie und da schauen wir jetzt auch nach einem Arbeitsplatz.“
(AV2).

AV2 berichtet davon, dass diese Vorgehensweise dazu führte, dass ihr Gegenüber das Gefühl hatte, ihm wird nicht geglaubt, was die Beratungsbeziehung auf Dauer nachvollziehbar blockiert hat. Hielscher & Ochs bezeichnen diese Art des Beratungsverhaltens als grundsätzliche

„Abwehr von Ansprüchen“, wenn individuelle Bedürfnisse der Ratsuchenden bzw. die Neuorientierung der beruflichen Laufbahn zugunsten einer schnellen Beendigung der Arbeitslosigkeit zurückgewiesen werden. Der Aufbau einer positiven Arbeitsbeziehung und somit „eine gemeinsame Entwicklung der Integrationsstrategie“ scheint unter diesen Voraussetzungen kaum möglich (vgl. Hielscher & Ochs 2009, S. 96 – 98).

AV2 musste somit aktiv lernen „auch mitfühlend zu sein“ und sich auf den Kunden einzulassen, indem sie fragt, was der Kunde möchte. Mit „unmotivierten“ Kunden kommt AV2 dennoch weniger gut klar. Sie tritt ihnen nach eigenen Angaben besonders streng entgegen. Dass ihr Durchhaltevermögen und Disziplin wichtig sind, erklärt sie in einer längeren Sequenz, in der sie die „Schnelllebigkeit“ der heutigen Zeit kritisiert. Eigendisziplin und Strenge (sich selbst gegenüber) bedingten ihre eigens schnelle Integration in den Arbeitsmarkt unter erschwerten Bedingungen (siehe Kapitel 6.2.).

Arbeitslosigkeit bzw. keine Ausbildungsstelle zu finden, wollte AV2 unter erschwerten Bedingungen für sich vermeiden, weshalb sie sich der Berufsberatung gegenüber motiviert und engagiert verhalten hat. Folglich erwartet AV2 auch von ihren Kunden, dass diese sich entsprechend verhalten und eine schnelle Integration in Arbeit schaffen (wollen), insbesondere wenn diese gute Qualifikationen vorweisen können. Motivierte Kunden definiert sie als jene Personen, die sich auf ihre Hilfe einlassen und denen sie viele Vermittlungsvorschläge mitgeben kann. Motivation sieht AV2 dann, wenn ihr Gegenüber möglichst schnell wieder Arbeit findet. Ein Ausruhen in der Arbeitslosigkeit vermutet sie, wenn die Kunden ihrer Ansicht nach „nichts machen“.

Mitfühlend zu sein bedeutet für AV2, ihrem Gegenüber Zeit zu geben, *wenn* nachvollziehbare Gründe vorgelegt werden. In dem von ihr geschilderten Fall einer Ratsuchenden, die zum Zeitpunkt des Erstgespräches noch beschäftigt war, sah sie über nicht vorhandene Bewerbungsaktivitäten erst hinweg, als diese ihr erklärt, von der

Kündigung psychisch getroffen worden zu sein, und zusätzlich die Trennung des Ehemannes zur Sprache kommt:

„(...)Okay habe ich (...) gesagt, ich gebe ihr Zeit, aber jetzt muss es dann losgehen. Es war noch die Job-To-Job-Phase. (...) habe ich gesagt, (...) sie bewirbt sich jetzt. (...) dann wurde sie arbeitslos und kam zum nächsten Gespräch. Ich habe ihr im Erstgespräch Vermittlungsvorschläge mitgegeben und sie hat sich nicht beworben. Und dann hat sie mir gesagt, ich kann einfach nicht. (...) da habe ich einfach bemerkt, sie lügt mich nicht an. Da gibt es echt ein Problem (...) ein psychisches Problem. Wir haben dann drei Gespräche im BPS gemacht und dann habe ich sie in die eine Maßnahme zugewiesen, weil ich wusste, die Dozentin ist einfach auch sehr mitfühlend (...). (AV2).

Die Ratsuchende muss im Erstgespräch einige intime Details ihrer persönlichen Lage preisgeben. Die Vermittlerin gibt der „Kundin“ daraufhin Zeit mit der Prämisse, dass es „jetzt (...) dann losgehen“ *muss*. Die Vermittlerin erwähnt, dass die Ratsuchende zu diesem Zeitpunkt noch in einem Beschäftigungsverhältnis stand. Indem sie dennoch sagt, dass es „losgehen muss“ und sie festsetzt, dass sie sich *jetzt* zu bewerben hat, wird ihr selbst definierter Ausdruck des Mitgefühls, das Schenken von Zeit ad absurdum geführt. Einem Signal des Verständnisses folgen Vermittlungsvorschläge, obwohl die Ratsuchende der Vermittlerin ihre private Lage geschildert hat. Folglich hat sie sich zum Zeitpunkt des nächsten Termins noch nicht beworben. Erneut muss die Ratsuchende ihre psychische Lage schildern, damit die Vermittlerin ihr glaubt. Erst jetzt geht die Vermittlerin davon aus, dass ihr Gegenüber die Wahrheit sagt, woraufhin sie den Berufspsychologischen Service (BPS) hinzuzieht und eine Maßnahme zuweist. Auf jegliche Öffnung der ratsuchenden Person folgen somit erneute Verpflichtungen in Form von weiteren Terminen bis hin zu einer Maßnahme. Inwiefern der Ratsuchenden auf diese Weise mitfühlend Zeit gegeben wird, erscheint fraglich. Das von der Vermittlerin übermittelte Verständnis bzw. das von ihr verstandene Mitgefühl erscheint eher theoretisch als praktisch umgesetzt. Ihr theoretisches Verständnis von Empathie wird folgendermaßen deutlich:

„(...) das (...) wichtigste ist, denke ich diese Empathie (...), wenn diese Empathie dann da ist (...) kann man auch über Qualifizierung oder so reden. Aber wenn

diese Empathie nicht da ist, dann kannst du es vergessen. Dann kannst du so ein gutes Angebot an Maßnahmen und Qualifizierungen haben, (...) wenn du keine gute Arbeitsbeziehung hast, wird das nichts (...) mit Arroganz wird auch ganz viel Schwäche überspielt. Und die Schale zu knacken, (...) finde ich, auch sehr spannend. Aber du brauchst natürlich auch Geduld dazu. Und Geduld ist was, das habe ich manchmal nicht so viel. (...) aber durch solche Erfahrungen, dass du echt weitergekommen (...), wenn du Geduld hattest (...). Diese Erfahrung habe ich gemacht, (...) du erzielst viel bessere Ergebnisse.“ (AV2).

AV2 spricht von *dieser* Empathie als „wichtigste“ Komponente, um eine gute Arbeitsbeziehung herzustellen. Empathie wirkt unter dem Wortlaut der Vermittlerin als ein Mittel bzw. Werkzeug, welches angewendet wird, um „bessere Ergebnisse“ zu erreichen bzw. um Maßnahmen und Weiterbildungen festsetzen zu können. Empathie scheint nicht grundsätzlich vorhanden, sondern muss aktiv hergestellt werden. Ist *diese* Empathie „dann da“ (...) kann man (...) reden“. Hier wird offensichtlich, dass sie diejenige ist, die über die „Anwendung“ von Empathie mit dem Gegenüber reden möchte, da sie im darauffolgenden Satz das Angebot hinsichtlich der Qualifizierungsmaßnahmen erwähnt, welches sie sonst nicht anbieten könnte. Empathie ist für AV2 weniger ein Schlüssel einer kompromissdienlichen Basis zwischen ihr selbst und ihrem Gegenüber, sondern dient ihr eher als anzuwendendes Mittel, welches dem höheren Zweck der schnelleren Integration in Arbeit dienlich ist (siehe auch Magnin 2005, S. 50ff, S. 328ff).

Wenn Ratsuchende sich verschlossen geben oder mittels Arroganz Unsicherheit überspielen, gilt es geduldig „die Schale zu knacken“, was sie spannend findet. Geduld hat sie allerdings „manchmal nicht“, weshalb sie von *solchen Erfahrungen* spricht, was darauf hinweist, dass ein Weiterkommen durch Geduld ihrer Vorgehensweise nicht grundsätzlich entspricht. Hatte sie allerdings die Geduld, hat sie gemerkt, hierdurch „viel bessere Ergebnisse“ zu erzielen. Das strukturierte und disziplinierte Naturell der Vermittlerin steht der Geduld hier offenbar im Weg, weshalb das ihr entfernte Konstrukt *dieser* Empathie nötig wird, um Zugang zum Gegenüber zu erhalten. An diesem Zugang ist sie aufgrund der Vermittlung in Maßnahmen interessiert, sollte sich auf

Vermittlungsvorschläge nicht beworben werden oder der Arbeitslosigkeitsstatus zu lange andauern:

„(...) Lasse die erstmal kommen, lasse die mal machen. Manche machen dann auch, verfolgen ihre Ziele und sind erfolgreich. Und bei denen, wo du halt merkst, da ist nichts dahinter, ist nur heiße Luft, (...) machst dann halt eine Maßnahme. (...)“ (AV2).

Diejenigen, die etwas vorweisen können, sind für AV2 erfolgreich. Dass das Arbeiten an Zielen mitunter Zeit benötigt, bis etwas vorgewiesen werden kann, scheint für AV2 weniger gegeben. Hier sieht sie mehr „heiße Luft“, die dann mit einer Maßnahme gefüllt wird. Im von ihr beschriebenen Fallbeispiel weist sie die Ratsuchende außerdem einer Maßnahme zu, weil sie wusste, dass die Dozentin „einfach auch sehr mitfühlend“ sei, womit die Vermittlerin die tiefere empathische Komponente quasi auslagert und ihr Gegenüber in eine vermeintlich empathischere Umgebung vermittelt. Mitgefühl lagert sie aus, da sie Geduld benötigt, dies zu erzeugen und aufrecht zu erhalten. Geduld, die sie nach eigener Aussage „manchmal nicht so viel“ hat, was ihre Fähigkeit zur echten Empathie mitunter stark beschneidet.

Im Kapitel 7.2 wurden Gegenübertragungstendenzen beschrieben, welche der Vermittlerin AV4 eine positive Arbeitsbeziehung erschweren. Die von ihr geschilderten Situationen sind für sie der Grund, dass ihre Fähigkeit zur Empathie und Geduld immer mehr sinken:

„(...) die Leute, die dann dasitzen und eigentlich keine Lust haben (...) ich denke (...) wofür mache ich das (...) wenn die selbst nicht wollen (...) wie kann ich denen dann helfen? (...) ich merke auch, dass meine Geduld (...) zurück gegangen ist. Ich war immer sehr geduldig und sehr empathisch (...) und habe wirklich versucht, für jeden das Beste herauszuholen und da merke ich, dass mein Geduldsfaden (...) kürzer geworden ist. Weil einfach viele nur (...) sagen, was sie alles nicht möchten und nicht können, aber (...) sagen, was funktioniert, das können sie auch nicht. Und das macht es mir grade bisschen schwierig (...).“ (AV4).

AV4 berichtet zudem von branchenbedingten Problemen ihrer Kunden und die hieraus folgende Unzufriedenheit. Die branchentypische Problematik kann AV4 nicht ändern, was sie wiederum hindert, ihrem Impuls zu helfen, so nachzugehen, wie sie dies gerne würde. Die eigene Frustration bzgl. ihrer Arbeitssituation spricht AV4 offen an.

Die „krisenhaft niedergedrückte“ Stimmung (Schütze 2002, S. 142), welche sich aufgrund ihrer Arbeitssituation ergibt, bedingt zum einen keine Verbesserung der Lage ihrer Kunden. Zum anderen erlebt sie, dass sie ihrer Arbeit nicht mehr „gerne“ nachgeht. Durch die eigenen Gegenübertragungstendenzen und die branchentypischen Probleme ihrer Kunden sieht sich AV4 mit den „Auswirkungen der zunehmenden Verstrickung“ ihrer Arbeitssituation, bestehend aus der unveränderlichen „Problemlage“ ihrer Klienten und der scheinbaren „Unfähigkeit richtig zu handeln“ konfrontiert (Schütze 2002, S. 144 - 145), was ihren eigenen Berufsanspruch, welcher in ihrem persönlichen Ideal zu helfen begründet ist, untergräbt. Eine Folge kann die „nur schwer eingestandene (...) Ablehnung der Klienten“ und somit eine Abnahme der Bereitschaft zur Empathie sein (Schütze 2002, S. 145 - 150). Diese ist bei AV4 bereits zu erkennen, wenn sie ihre Ratsuchenden pauschal als unmotiviert bezeichnet und ihnen unterstellt ein generelles Problem hinsichtlich Motivation zu haben. Eine empathische Haltung gegenüber den Ratsuchenden scheint für AV4 unter diesen Gesichtspunkten immer weniger realisierbar.

Im Kapitel 7.3.2 wurde mit der attributiven Projektion beschrieben, weshalb der Vermittler AV3 die Ortsabhängigkeit der Ratsuchenden als besondere Systematik hervorhebt. Echte Empathie ergibt sich mit der Abgrenzung zum jeweiligen Gegenüber, insbesondere, wenn Ähnlichkeiten zum Gegenüber erkannt werden und das Gegenüber anders handelt, als man dies selbst in der jeweiligen Situation tun würde (siehe Kapitel 4.3.2 bzw. 4.4.). Eine gute Arbeitsbeziehung ergibt sich nach AV3s Aussage aufgrund einer empathischen Haltung zum Gegenüber:

„Viel Empathie (...). Man muss sich auf die Situation des Gegenübers einlassen. Der kommt ja in der Regel nicht hierher, weil es ihm Spaß macht und weil er es freiwillig macht. Der muss kommen. (...) Da muss man halt als Vermittlungsfachkraft schaffen, (...) eine Vertrauensbasis aufzubauen. (...)“.
(AV3).

AV3 spricht hier Empathie im Zusammenhang des Zwangskontextes an, unter dem die Leistungsbeziehenden die beschäftigungsorientierte Beratung aufsuchen. Empathisches Handeln scheint für ihn der logische Gegenpol zum unvermeidbaren Zwangskontext zu sein. Empathie ist seiner Ansicht nach der Schlüssel zur „Vertrauensbasis“ zwischen Beratungsfachkraft und ratsuchender Person. Diese *muss* hergestellt werden, ein Vermittler *muss* sich auf das Gegenüber einlassen.

AV3 differenziert zwischen dem Menschen, der ihm gegenüber sitzt und der Lage, in der sich dieser Mensch gerade befindet. Dieser Schritt bedingt bereits eine empathische Vorgehensweise, da er klar zwischen dem Menschen, den er vor sich hat und dessen individueller Lage abgrenzt. Hier besteht die Chance, dass das Verhalten des Gegenübers als Resultat seiner individuellen Lage betrachtet und nicht auf den Ratsuchenden als Person bezogen wird, was die Wahrscheinlichkeit, die eigenen Kunden pauschal zu verurteilen, begrenzt. Folglich gibt es für AV3 weder besonders schlechte noch besonders gute Kunden. AV3 scheint zudem eine generelle Abgrenzung zum Gegenüber vorzunehmen:

„(...) Sich ein Stückweit hineinversetzen und dann läuft das Gespräch (...)“.
(AV3).

Er versetzt sich *ein Stückweit* in seinen Gesprächspartner hinein und hält somit den nötigen „als ob Charakter“ aufrecht, um tatsächlich empathisch handeln zu können (Rogers 2017, S. 23, siehe Kapitel 4.4). Würde sich AV3 komplett in seine Ratsuchenden hineinversetzen, würde er als Person mitunter zu stark eingenommen, was beispielsweise die Vermittlerin AV4 erlebt.

7.5 Fazit

Die untersuchten Einflüsse auf die Beratungshaltung und- kommunikation bilden jeweils individuelle Ansatzpunkte innerhalb der Lebens- und Erwerbsverläufe der interviewten Vermittler ab, welche unter Berücksichtigung der bisherigen Lebens- und Berufserfahrung die Basis ihrer jeweils gelebten Beratungshaltung bzw. -kommunikation, bilden. Das von Behrend et al. bezeichnete Konstrukt der „Alltagspädagogik“ (Behrend et al. 2006) bzw. die von Ludwig-Mayerhofer et al. typisierten Deutungsmuster (Ludwig-Mayerhofer et al. 2009) sowie die von Hielscher & Ochs untersuchten Dienstleistungsinteraktionstypen (Hielscher & Ochs 2009) lassen sich als verstetigte Form individueller psychologischer Dispositionen sehen, welche in Kombination mit dem erforderlichen Tätigkeits- und Kompetenzprofil der Beratungs- und Vermittlungsfachkräfte in der Arbeitsvermittlung als Beratungshandeln umgesetzt wird. In Anbetracht der gelebten Beratungshaltungen der Vermittler AV1 und AV3 impliziert dies das Beratungsergebnis betreffend, nicht zwingend einen nachteiligen Ausgang für die Ratsuchenden bzw. für die Beratungsqualität. Dysfunktionale Muster der Beratungsbeziehung zwischen Beratungsfachkraft und ratsuchender Person können hier allerdings ihren Ursprung finden und die Beratungshaltung der Vermittlungsfachkräfte nachhaltig prägen. So zeigen die Interviews der Vermittlerinnen AV2 und AV4, dass Handlungen, basierend auf eigenen Maßstäben und Werten begründet in der Biografie der jeweiligen Personen innerhalb des Beratungsgeschehens im Aufeinandertreffen mit den zu betreuenden Personen diverse Blockaden verursachen können. Jene Blockaden behindern, wie im Falle der Vermittlerin AV2 beispielsweise die Arbeitsbeziehung zu den Ratsuchenden. Gravierendere Auswirkungen sind mit den Aussagen der Vermittlerin AV4 zu erkennen. Hier bestehen im Beratungsbezug zu den Ratsuchenden derartige Verwerfungen, dass der Vermittlerin eine grundsätzliche Arbeitsmotivation, Freude am Arbeitsalltag sowie jegliche positive Sicht auf die Ratsuchenden abgeht. Eine Abgrenzung zum Gegenüber, ohne sich zu stark zu distanzieren, wird nicht nur zur Vermeidung derartiger

beruflicher Krisensituationen relevant. Im Hinblick auf die zur Empathie vorgestellten Ergebnisse in dieser Untersuchung lässt sich erkennen, dass die beschriebenen unbewussten Einflüsse im Beratungshandeln die empathischen Fähigkeiten bzw. die Bereitschaft zur Empathie der Beratungsfachkräfte konstituieren. Anhand der Untersuchungsergebnisse wird ersichtlich, dass die Fähigkeit zur echten Empathie eine Brücke zwischen intuitiv-persönlichem Urteilshandeln und individuellem Fallverständnis bilden kann.

8 Schlussbetrachtung

Die fokussierten Themengebiete der Vermittler machen die beschriebenen Einflussfaktoren deutlich, welche sich auf die Beratungshaltung und -kommunikation der interviewten Arbeitsvermittler auswirken.

Unter den gemeinsamen beruflichen Interessengebieten und der Intention, mit Menschen bzw. für Menschen zu arbeiten, fällt die Umsetzung der ursprünglichen Berufsmotivation unter den Vermittlern durchaus differenziert aus. Unterschiede in der Beratungshaltung liegen hierbei zum einen in den individuellen (Erwerbs-)Lebensläufen der Vermittler begründet. Hier finden sich erste Anhaltspunkte, auf welche Weise bestimmte Einflüsse während der Beratungssituation wirken bzw. an welcher Stelle diese ihren Ursprung haben können.

Der unbewusste Charakter der dargestellten Einflüsse auf das Beratungsverhalten bedingt das Einfließen von Übertragungen, Gegenübertragungen und Projektionen in die Beratungssituation und beeinflusst die empathischen Kompetenzen der Vermittler, den Interaktionsstil innerhalb der Beratung und die Haltung gegenüber den Ratsuchenden.

Diskontinuierliche und krisenbehaftete Ereignisse prägen die Persönlichkeit und die individuelle Lebenserfahrung dergestalt, dass hier begründete individuelle Lernerfahrungen und Bewältigungsmuster zur Abhandlung von Lebenssituationen anderer Personen (den Ratsuchenden) herangezogen werden. Die zu betreuenden Personen,

welche einer Beratungsfachkraft zugeteilt werden, konfrontieren die Beratungsfachkräfte mit einem breiten Spektrum an Lebenssituationen. Scheinbar vergleichbare Lebenssituationen sowie persönliche Ansichten der Beratungsfachkräfte, basierend auf der eigenen Lebenserfahrung, begründen „die (...) alltagsweltlichen Faktoren des „Fallverstehens“ (...)“ (Behrend et al. 2006, S. 6) und somit das Vorgehen der Beratungsfachkräfte gegenüber den Ratsuchenden.

Hier mündet die von Behrend et al. erwähnte „Alltagspädagogik“, mit welcher innerhalb der Beratungssituation subjektiv gehandelt wird, um eine vornehmlich individuelle Fallbearbeitung umsetzen zu können (vgl. Behrend et al. 2006, S. 3 – 6). Auf den starken Einfluss des subjektiven Handlungsrahmens der Beratungsfachkräfte im Beratungsgeschehen und die Beziehung zum jeweiligen Gegenüber weisen ebenfalls die Hintergrundtexte zur Beratungskonzeption hin (vgl. Beratungskonzeption, Hintergrundtexte 2009, S. 7).

Anhand des ausgewerteten Interviewmaterials sind jedoch nicht nur die jeweils eigenen Handlungsmaxime der Vermittler, welche sie auf die Ratsuchenden anwenden, zu erkennen. Der Einsatz jener eigenen Pädagogik mit dem Ziel der schnellen Integration in Arbeit macht deutlich, dass jene „Alltagspädagogik“ die Autonomie der Ratsuchenden beschneiden kann, wenn sich über deren berufliche Zielsetzungen zugunsten eines schnellen Vermittlungserfolges hinweggesetzt wird.

Sichtbar wird ebenfalls, wie auf Basis des eigenen Lebensweges persönliche Urteile sowie Menschen- und Weltbilder geformt werden und derart auf die ratsuchenden Akteure übertragen werden können, dass in Kombination mit ungünstigen Rahmenbedingungen des Arbeitsalltages jegliche Arbeitsmotivation verloren gehen kann. Entsprechend bildet sich eine vordergründig ablehnend/negative Haltung gegenüber den Ratsuchenden sowie eine generelle Frustration ob der eigenen Tätigkeit aus. Außerdem lässt sich erkennen, dass diskontinuierliche bzw. krisenbehaftete Ereignisse im Lebensverlauf der Vermittler in dieser Untersuchung beispielhaft zu sehen als die eigene Arbeitslosigkeit bzw. die Arbeit an der eigenen Mobilitätsbereitschaft, dem Fallverständnis

hinsichtlich Offenheit und Empathie unter der Voraussetzung der Abgrenzung zum Gegenüber förderlich sein können.

Deutungsmusteranalysen, wie z. B. von Ludwig-Mayerhofer et al. beschäftigen sich mit der Typisierung der zu führenden Gespräche über „berufliche Denk- und Handlungsweisen“ der Beratungsfachkräfte und erörtern diese im Hinblick auf die Einschätzung/Beurteilung der Klienten seitens der Vermittler, die Gesprächsstruktur und den „Alltagstheorien“ der Vermittler. Das *Wie* und *Weshalb* der Entstehung dieser Denk- und Handlungsweisen bzw. Deutungsmuster liegt hierbei außerhalb ihres Interesses (vgl. Ludwig-Mayerhofer et al. 2009, S. 111 – 112), was hinsichtlich der in dieser Untersuchung festgestellten möglichen problembehafteten Folgen nicht einzig für die Beratungsqualität, sondern auch für die „Arbeitslebensweltliche“ Qualität der Beratungsfachkräfte und dem eigentlichen Sinne der beschäftigungsorientierten Beratung als Mehrwert für die Ratsuchenden in Frage gestellt werden muss.

Behrend et al. sehen im subjektiven Deutungscharakter des alltagspädagogischen Vorgehens „persönliche Anteile“ der Beratungsfachkräfte, welche innerhalb der Beratung nicht auszublenden sind, da sie dem Fallverständnis dienlich sein können. Das in dieser Arbeit untersuchte Beratungshandeln der Vermittler zeigt eine für das Fallgeschehen teilweise förderliche Komponente des subjektiven Handelns der Vermittler auf. Hier kann die Fragestellung von Behrend et al. aufgegriffen werden, wonach bereits existierende förderliche Kompetenzen für das Fallgeschehen, welche in jener „Alltagspädagogik“ begründet liegen, einer Professionalisierung unterzogen werden können (vgl. Behrend et al. 2006, S. 3 – 6).

Im Gegenzug weisen die Ergebnisse auf deutliche Reibungspunkte zwischen Beratungsfachkraft und Ratsuchenden hin, wenn durch subjektives Vorgehen unter persönlich-biografischen Anteilen mit Hilfe von Lebens- und Berufserfahrung Urteile und Handlungsweisen gegenüber den Ratsuchenden begründet werden, diese jedoch eine deutliche Beschneidung von Fallverständnis und Kooperationsbereitschaft darstellen. Eine Professionalisierung jener „Alltagspädagogik“ zur

Steigerung der Beratungs- und Vermittlungsqualität scheint mit der Berücksichtigung der dargestellten Einflüsse auf die Beratungshaltung und -kommunikation und deren Ursprünge unmittelbar verknüpft. Für die Beratungsfachkräfte bestünde so die Möglichkeit, subjektive Dispositionen hinsichtlich des Umgangs der Problemstellungen ihrer Ratsuchenden zu erkennen und das eigene Beratungsverhalten dahingehend zu überdenken. Für die Beratungssituation ergibt sich aus dem subjektiven Erfahrungsschatz der Beratungsfachkräfte somit einerseits das Potenzial, dem Fallverständnis dienliche Eigenschaften zu auszubauen bzw. zu fördern. Dem sollte allerdings die Bearbeitung jener Komponenten folgen, welche die Beratungshaltung und -kommunikation erschweren bzw. behindern, da die biografischen Anteile der Beratungsfachkräfte die in dieser Untersuchung beschriebenen Einflussfaktoren begründen.

Hierbei wird die individuelle Komponente der Thematik deutlich, die auch im Rahmen dieser Untersuchung Grenzbereiche aufgezeigt hat. Die Analyse persönlich-biografischer Einflüsse auf das Beratungshandeln impliziert die stellenweise Offenlegung persönlicher Dispositionen der beratenden Akteure. Diese gestalten sich u. U. spezifisch, mitunter können diese auch nicht vollständig bewusst abgerufen werden. Aus diesem Grund wurde für die vorliegende Untersuchung ein narrativer Teil der Interviews festgesetzt. Die Beratungsfachkräfte konnten so, ohne gar zu direkte bzw. private Details preisgeben zu müssen, einen Einblick in ihre Biografie gewähren, mithilfe dem auf mögliche Dispositionen geschlossen wurde. Obschon sich die interviewten Vermittler teilweise sehr offen zeigten und Störungen im Beratungshandeln thematisiert hatten, kann diese Informationsbereitschaft aufgrund der möglichen Tiefe der individuellen biografischen Thematik nicht vorausgesetzt werden. Entsprechend limitiert gestalten sich die Interventionsmöglichkeiten hinsichtlich der „problembehafteter“ Beratungshaltungsanteile der Beratungsfachkräfte. Offenheit und Informationsbereitschaft ließen sich u. U. mit einer entsprechend betont werturteilsfreien Herangehensweise der Interventionsform fördern. Ebenfalls Abhilfe schaffen könnte die Aufklärung der Nebensächlichkeit einer spezifischen Nennung der

diskontinuierlichen bzw. krisenbehafteten Ereignistypen mit dem Hinweis auf die Fragestellung, *ob* derartige Ereignisse in der Biografie der Beratungsfachkräfte, welche sich auf die Beratungshaltung und -kommunikation auswirken, vorliegen könnten.

Die im Rahmen dieser Untersuchung gewählte Methodik eines qualitativen Interviews mit narrativen Anteilen und problemzentrierten Fragestellungen bereitet zudem eine hohe Dichte an zu untersuchendem Informationsmaterial, dessen Eruiierung ein erheblicher Zeit- und Arbeitsaufwand zugesprochen werden muss und die praktische Übertragbarkeit beispielsweise auf Supervisionskonzepte innerhalb der beschäftigungsorientierten Beratung vor Herausforderungen stellt. Dem besagtem Aufwand stünde allerdings ein erheblicher Mehrwert der Beratungsqualität innerhalb der beschäftigungsorientierten Beratung gegenüber, wenn so entsprechende Einflüsse auf die Beratungshaltung und -kommunikation bewusst gemacht werden können.

Die Zuhilfenahme alltagsweltlicher Deutungsmuster, wie Behrend et al. und Ludwig-Mayerhofer et al. sie beschreiben bzw. die Ausbildung unterschiedlicher Dienstleistungsinteraktionen (vgl. Hielscher & Ochs 2009) könnte mittels gesundem Abgrenzungsverhalten und echtem empathischen Verständnis u. U. aufgehoben bzw. gemindert werden, da eine spezifische Gesprächsstrategie, welche das Gegenüber in eine bestimmte Richtung lenken soll, weniger bedeutsam erscheint, wenn das Gegenüber sich tatsächlich akzeptiert, verstanden und wertgeschätzt fühlt.

9 Literaturverzeichnis

Ames A., (2008). *Arbeitssituation und Rollenverständnis der persönlichen Ansprechpartner/-innen nach §14 SGB II. Abschlussbericht*. Düsseldorf: Hans Böckler Stiftung, 2008.

Ames, D. R. (2004). Inside mind reader's tool kit: Projection and stereotyping in mental state inference. *Journal of Personality and Social Psychology*, 87 (3), 340 – 353. Zitiert nach M. N. Kirch, 2015.

Baltes P. (1979). Einleitung: Einige Beobachtungen und Überlegungen zur Verknüpfung von Geschichte und Theorie der Entwicklungspsychologie der Lebensspanne. In P. Baltes (Hrsg.), *Entwicklungspsychologie der Lebensspanne*. 1. Auflage, Klett-Cotta, Stuttgart, 1979, S. 13 – 33.

Baltes P. (Hrsg.). (1979). *Entwicklungspsychologie der Lebensspanne*. 1. Auflage, Klett-Cotta, Stuttgart, 1979.

Bartelheimer et al. (2014). Bartelheimer, P., Brussig, M., Henke, J., Kotlenga, S., Reis, C., Wagner, A., Kupka, P., Schwarze, H., Wolf, A. (2014). *Beratungskonzeption SGB III: Endbericht*. (SOFI-Forschungsbericht). Göttingen, Soziologisches Forschungsinstitut an der Universität Göttingen e.V. (SOFI). 2014. Abrufbar unter: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-49777-2> ; Zugriff am 10.03.2020

Barwinski Fäh, R. (1992). Arbeitslosigkeit – Trauma oder Konfliktreaktivierung? *Forum der Psychoanalyse. Zeitschrift für klinische Theorie und Praxis*. Band 8, Heft 4, Springer Verlag, Berlin, Heidelberg, 1992, S. 311-326.

Barwinski Fäh, R. (2002). Zerstört fehlende soziale Verantwortung das Gefühl der Eigenverantwortung? *Psychotraumatologie*. 3(2), S. 33. Georg Thieme Verlag, Stuttgart, 2002. Abrufbar unter: <https://www.thieme-connect.de/products/ejournals/abstract/10.1055/s-2002-31548> ; Zugriff am 26.02.2020

Batson, C. D. (2009). These things called empathy: Eight related but distinct phenomena. In J. Decety & W. Ickes (Hrsg.), *The social neuroscience of empathy* (pp. 3-15). Cambridge: MIT Press. Zitiert nach M. N. Kirch, 2015.

Behrend, O. (2007). „...das geht zu Lasten eigener Emotionalität“ – Instrumente zur Kundensteuerung in Arbeitsverwaltungen aus Sicht von Arbeitsvermittlern. In W. Ludwig-Mayerhofer, O. Behrend, A. Sondermann (Hrsg.), *Fallverstehen und Deutungsmacht. Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten*. Verlag Barbara Budrich, Opladen & Farmington Hills, 2007.

Behrend et al. (2006). O. Behrend, W. Ludwig-Mayerhofer, A. Sondermann, A. Hirsland: *Im Schatten der Aufmerksamkeit – die Arbeitsvermittler*. IAB Kurzbericht, Nr. 21, 04/2006.

Abrufbar unter: <http://doku.iab.de/kurzber/2006/kb2106.pdf>

Zugriff am 19.03.2020

Belardi et al. (2005). N. Belardi, L. Akgün, B. Gregor, R. Neef, T. Pütz, F. R. Sonnen: *Beratung. Eine sozialpädagogische Einführung*. 4. Auflage, Juventa Verlag, Weinheim, München, 2005.

Benedict, R. (1978). Kontinuität und Diskontinuität im Sozialisationsprozess. In M. Kohli (Hrsg.), *Soziologie des Lebenslaufs*. Hermann Luchterhand Verlag, Darmstadt, Neuwied, 1978, S. 195 - 205.

Beratungskonzeption, Hintergrundtexte (2009). *Grundhaltungen und Einstellungen*. Abgerufen im Intranet der BA unter [https://www.baintranet.de/002/001/004/003/002/Documents/Beko-](https://www.baintranet.de/002/001/004/003/002/Documents/Beko-Grundhaltung-Einstellung.pdf)

Grundhaltung-Einstellung.pdf

Zugriff am 18.4.2020, Volltext im Anhang dieser Arbeit unter Anhang F

Bettighofer, S. (2000). *Übertragung und Gegenübertragung im therapeutischen Prozess*. 2. Auflage, Kohlhammer, Stuttgart, Berlin, Köln, 2000.

Böhnisch, L. (1997). *Sozialpädagogik der Lebensalter. Eine Einführung*. Juventa Verlag, Weinheim, München, 1997.

Braukmann et. al. (1983). W. Braukmann, I. Ahammer, A. Angleitner, S.-H. Filipp, E. Olbrich: Bedeutende Lebensereignisse als subjektive Orientierungspunkte bei der retrospektiven Betrachtung der eigenen Biographie: Ein Forschungsansatz. In H. Löwe, U. Lehr & J. Birren (Hrsg.), *Psychologische Probleme des Erwachsenenalters*. VEB Deutscher Verlag der Wissenschaften, Berlin, 1983, S. 89 – 103.

Brim, O. G. (1978). Krisentheorien des mittleren Alters. In L. Rosenmayr (Hrsg.), *Die menschlichen Lebensalter. Kontinuität und Krisen*. R. Piper & Co. Verlag, München, 1978, S. 410 – 427.

Brunner E. J. & Schönig, W. (Hrsg.). (1990). *Theorie und Praxis von Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte*. Lambertus-Verlag, Freiburg, 1990.

Danish S. J. & D'Augelli A. R. (1995). Kompetenzerhöhung als Ziel der Intervention in Entwicklungsverläufe über die Lebensspanne. In S.-H.

Filipp (Hrsg.), *Kritische Lebensereignisse*. 3. Auflage, Psychologie Verlags Union, Weinheim, Beltz, 1995, S. 156 – 173.

Brüsemeister, T. (2008). *Qualitative Forschung. Ein Überblick*. 2., überarbeitete Auflage, VS Verlag für Sozialwissenschaften, GWV Fachverlage GmbH, Wiesbaden, 2008.

Charlton et al. (1980). 0. Einführung. 0.3, Probleme der Expertenrolle. In M. Charlton, R. Feierfeil, E. Furch-Krafft, H. Wetzel: *Konfliktberatung mit Kindern und Jugendlichen. Eine Einführung in sozial-kognitive Beratungsstrategien*. Beltz Verlag, Weinheim, Basel, 1980, S. 15 – 19.

Deserno, H. (1994). *Die Analyse und das Arbeitsbündnis. Kritik eines Konzepts*. Überarbeitete Neuauflage, Fischer Taschenbuch Verlag, Frankfurt am Main, 1994.

Diakonie Deutschland (2015). *Zehn Jahre Hartz IV – zehn Thesen der Diakonie. Menschenwürde und soziale Teilhabe in der Grundsicherung verwirklichen*. 1. Auflage, Diakonie Texte, Positionspapier, Berlin, 2015.

Abrufbar unter:
https://www.diakonie.de/fileadmin/user_upload/Diakonie/PDFs/Diakonie-Texte_PDF/Texte-05_2015_10-Jahre-HartzIV.pdf ; Zugriff am 14.03.2020.

Diakonie Hamburg (2012). *Respekt – Fehlanzeige? Erfahrungen von Leistungsberechtigten mit Jobcentern in Hamburg. Ergebnisse einer qualitativen Untersuchung*. Diakonisches Werk Hamburg, Hamburg, 2012.

Abrufbar unter: https://www.diakonie-hamburg.de/export/sites/default/.content/downloads/Fachbereiche/ME/RZ_Respekt_Studie_2012__Web.pdf

Zugriff am 19.03.2020

Dietrich, G. (1991). *Allgemeine Beratungspsychologie. Eine Einführung in die psychologische Theorie und Praxis der Beratung*. 2. Auflage, Hogrefe Verlag für Psychologie, Göttingen, 1991.

Engel, F. et al., (2014). „Beratung“ – Ein Selbstverständnis in Bewegung. In F. Nestmann, F. Engel & U. Sickendiek (Hrsg.), *Das Handbuch der Beratung. Band 1 – Disziplinen und Zugänge*. 3. Auflage, dgvt Verlag, Tübingen, 2014, S. 33 – 43.

Felden, H. v. (2008). Sprache und Struktur, Selbstbild und Beziehung: zur Interview-Rekonstruktion in Anlehnung an das narrationsstrukturelle Verfahren. *Zeitschrift für qualitative Forschung*, 9(1-2), 2008, 71-85.

Abrufbar unter: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-269857> ; Zugriff am 29.02.2020.

Filipp, S.-H. (1995a). Ein allgemeines Modell für die Analyse kritischer Lebensereignisse. In S.-H. Philipp (Hrsg.), *Kritische Lebensereignisse*. 3. Auflage, Psychologie Verlags Union, Weinheim, Beltz, 1995, S. 3 – 52

Filipp, S.-H. (1995b). Lebensereignisforschung – Eine Bilanz. In S.-H. Philipp (Hrsg.), *Kritische Lebensereignisse*. 3. Auflage, Psychologie Verlags Union, Weinheim, Beltz, 1995, S. 293 – 326.

Filipp, S.-H. (Hrsg.). (1995). *Kritische Lebensereignisse*. 3. Auflage, Psychologie Verlags Union, Weinheim, Beltz, 1995

Franz, v. M.-L. (1978). Definition der Projektion. In M.-L. v. Franz: *Spiegelungen der Seele. Projektion und innere Sammlung*. 1. Auflage, Kreuz Verlag, Stuttgart, 1978, S. 37.

Freud, S. (1910). Die zukünftigen Chancen der psychoanalytischen Therapie. Vortrag, 2. Internationaler Psychoanalytischer Kongress, 1910. Veröffentlicht in: S. Freud, *Gesammelte Werke*, Band 8, S. 104 – 115.

Anm. I.H.: Als Quellenangabe in U.H. Peters (1977) werden alle gesammelten Werke von S. Freud pauschal als Quellenangabe angegeben, weshalb hier, der Nachvollziehbarkeit wegen, die Quellenangabe nur aus dem betreffenden Band vorgenommen wurde.

Friedrich, J. & Kamp, K. (1978). Methodologische Probleme des Konzeptes „Lebenszyklus“. In M. Kohli (Hrsg.), *Soziologie des Lebenslaufs*. Hermann Luchterhand Verlag, Darmstadt, Neuwied, 1978, S. 173 – 190.

Froschauer, U. & Lueger, M. (2003). *Das qualitative Interview*. WUV-Universitätsverlag, Wien, 2003.

Gern, W. & Segbers, F. (Hrsg.). (2009). *Als Kunde bezeichnet, als Bettler behandelt. Erfahrungen aus der Hartz IV-Welt*. VSA Verlag, Hamburg, 2009.

Göckler, R. (2006). Arbeitsmarkt – Arbeitslosigkeit – Armut. In R. Göckler, *Beschäftigungsorientiertes Fallmanagement*. Walhalla Fachverlag, Regensburg, Berlin, 2006, S. 13 – 21.

Harrach, v. E.-M. et al. (2000). E.-M. v. Harrach, T. Loer, O. Schmidtke: *Verwaltung des Sozialen: Formen der subjektiven Bewältigung eines Strukturkonflikts*. UVK Universitätsverlag, Konstanz, 2000.

Hechler, O. (2010). *Pädagogische Beratung. Theorie und Praxis eines Erziehungsmittels*. Kohlhammer, Stuttgart, 2010.

Heinze, T. (2001). *Qualitative Sozialforschung. Einführung, Methodologie und Forschungspraxis*. Oldenbourg Wissenschaftsverlag GmbH, München, Wien, Oldenbourg, 2001.

Hielscher, V. & Ochs, P. (2009). *Arbeitslose als Kunden? Beratungsgespräche in der Arbeitsvermittlung zwischen Druck und Dialog*. Hans-Böckler-Stiftung, edition sigma, Berlin, 2009.

Hultsch, D. F. & Cornelius S.W. (1995). Kritische Lebensereignisse und lebenslange Entwicklung: Methodologische Aspekte. In S.-H. Filipp (Hrsg.), *Kritische Lebensereignisse*. 3. Auflage, Psychologie Verlags Union, Weinheim, Beltz, 1995, S. 72 – 90.

Holmes, D.S. (1968). Dimensions of projection. *Psychological Bulletin*, 69 (4), 248-268. Zitiert nach M. N. Kirch, 2015.

Kernberg, O. (1999). Plädoyer für eine „Drei-Personen-Psychologie“. In W. Bohleber (Hrsg.), *Psyche. Zeitschrift für Psychoanalyse und ihre Anwendungen. Therapeutischer Prozess als schöpferische Beziehung. Übertragung, Gegenübertragung, Intersubjektivität*. 53. Jahrgang, Sonderheft 9/10, Klett-Cotta, Stuttgart, 1999, S. 878 – 893.

Kieselbach, T. (1998). Arbeitslosigkeit und Entfremdung. *Journal für Psychologie*, 6(1), 1998, S. 38-52.

Abrufbar unter: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-28960> ;
Zugriff am 29.02.2020.

Kirch, M. N. (2015). *Vorstellung des Empathie-Projektions-Tests. Die Unterscheidung zwischen Übertragung eigener Gefühle und echter Einfühlung*. Springer Fachmedien, Wiesbaden, 2015.

Kock, B. & Witzel, A. (1993). *Berufsbiographische Gestaltungsprinzipien: theoretische und methodische Grundlagen*. (Arbeitspapier / Sfb 186, 22) Bremen, Universität Bremen, SFB 186 Statuspassagen und Risikolagen im Lebensverlauf.

Abrufbar unter <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-56710> ;
Zugriff am 29.02.2020

Kolb, R. (2014). 1. Kapitel: Gesprächsführung. In S. Bachmair, J. Faber, C. Hennig, R. Kolb, W. Willig: *Beraten will gelernt sein. Ein praktisches Lehrbuch für Anfänger und Fortgeschrittene*. 11. Auflage, Beltz Verlag, Weinheim, Basel, 2014, S. 16 – 58.

Kreutzer, F. (2010). Das Dilemma von Beratungsgesprächen: Balance-Halten versus einseitiges Auflösen. In G. Bender & B.-J. Ertelt (Hrsg.), *Forschungsprojekte, Forschungskonzepte, Entwicklungsarbeiten – Werkstattberichte aus der HdBA*, Bericht Nr. 03, HdBA, Mannheim, S. 145 – 156.

Abrufbar unter: <https://api.deutsche-digitale-bibliothek.de/binary/c8bdb0e6-dc8b-4542-9dfa-ab0f0905c759> ; Zugriff am 12.03.2020

Lazarus, R. S. (1995). Stress und Stressbewältigung – Ein Paradigma. In S.-H. Philipp (Hrsg.), *Kritische Lebensereignisse*. 3. Auflage, Psychologie Verlags Union, Weinheim, Beltz, 1995, S. 198 – 232.

Lehr, U. (1978). Kontinuität und Diskontinuität im Lebenslauf. In L. Rosenmayr (Hrsg.), *Die menschlichen Lebensalter. Kontinuität und Krisen*. R. Piper & Co. Verlag, München 1978, S. 315 – 339.

Leithäuser, T. & Volmerg, B. (1979). *Anleitung zur empirischen Hermeneutik. Psychoanalytische Textinterpretation als sozialwissenschaftliches Verfahren*. 1. Auflage, Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main, 1979.

Loch, W. (1979). *Lebenslauf und Erziehung*. 1. Auflage, Neue Deutsche Schule Verlagsgesellschaft, Essen, 1979.

Ludwig-Mayerhofer et al., (2009). W. Ludwig-Mayerhofer, O. Behrend, A. Sondermann: *Auf der Suche nach der verlorenen Arbeit. Arbeitslose und*

Arbeitsvermittler im neuen Arbeitsmarktregime. UVK Verlagsgesellschaft, Konstanz, 2009.

Ludwig-Mayerhofer et al., (2006). W. Ludwig-Mayerhofer, O. Behrend, A. Sondermann: *Arbeitsvermittler und ihre „Kunden“ – Der Beginn einer wunderbaren Freundschaft?* Discussion Paper, No. 2, Siegen, 2006. Abrufbar unter: https://www.uni-siegen.de/phil/sozialwissenschaften/soziologie/mitarbeiter/ludwig-mayerhofer/forschungsprojekte/arbeitsverwaltung/discussion_paper_2_p.pdf ; Zugriff am 25.03.2020

Magnin, C. (2005). *Beratung und Kontrolle. Widersprüche in der staatlichen Bearbeitung von Arbeitslosigkeit*. Schriften zur sozialen Frage, Band 1, Seismo Verlag, Zürich, 2005.

Matthes, J. (1978). Volkskirchliche Amtshandlungen, Lebenszyklus und Lebensgeschichte. In M. Kohli (Hrsg.), *Soziologie des Lebenslaufs*. Hermann Luchterhand Verlag, Darmstadt, Neuwied, 1978, S. 206 – 224.

Mayring, P. (2002). *Qualitative Sozialforschung*. 5. Auflage, Beltz Verlag, Weinheim, Basel, 2002.

Mayring, P. (2008). *Qualitative Inhaltsanalyse*. 10., neu ausgestattete Auflage, Beltz Verlag, Weinheim, Basel, 2008.

McDougall, J. (1979). Über psychoanalytische Wertvorstellungen. In P. Kutter, R. Páramo-Ortega, P. Zagermann (Hrsg.), *Die Psychoanalytische Haltung. Auf der Suche nach dem Selbstbild der Psychoanalyse*. Verlag Internationale Psychoanalyse, München, Wien, 1988, S. 73 – 91.

Mead, G. H. (2013a). Ergänzende Abhandlungen. In G. H. Mead, *Geist, Identität und Gesellschaft*. 17. Auflage, Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main, 2013, S. 387 – 440.

Mead, G. H. (2013b). Das Wesen des Mitgefühls. In G. H. Mead, *Geist, Identität und Gesellschaft*. 17. Auflage, Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main, 2013, S. 346 – 350.

Mentzos, S. (1996). *Interpersonale und institutionelle Abwehr*. Erweiterte Neuauflage, 4. Auflage, Suhrkamp Verlag, Frankfurt am Main, 1996.

Mey, G. (2000). Erzählungen in qualitativen Interviews: Konzepte, Probleme, soziale Konstruktionen. *Sozialer Sinn*, 1(1), 2000, S. 135 – 151. Abrufbar unter: <http://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-4471> ; Zugriff am 02.03.2020

Mey, G. & Mruck, K. (2007). Qualitative Interviews. In G. Naderer & E. Balzer (Hrsg.), *Qualitative Marktforschung in Theorie und Praxis: Grundlagen, Methoden und Anwendungen*. Gabler, Wiesbaden, 2007, S. 249 – 278. Abrufbar unter: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-2994> ; Zugriff am 28.02.2020

Mitscherlich, A. (Hrsg.). (1976). *Psyche. Zeitschrift für Psychoanalyse und ihre Anwendungen*. 30. Jahrgang, 4. Heft, Ernst Klett Verlag, Stuttgart, 1976.

Montada, L. (1995). Kritische Lebensereignisse im Brennpunkt: Eine Entwicklungsaufgabe für die Entwicklungspsychologie? In S.-H. Filipp (Hrsg.), *Kritische Lebensereignisse*. 3. Auflage, Psychologie Verlags Union, Weinheim, Beltz, 1995, S. 272 – 292.

Montada, L. (1998). Fragen, Konzepte, Perspektiven. In R. Oerter, L. Montada (Hrsg.), *Entwicklungspsychologie*. 4., korrigierte Auflage, Psychologie Verlags Union, Weinheim, Beltz, 1998, S. 1 – 83.

Murgatroyd, S. (1994). *Beratung als Hilfe. Eine Einführung für helfende Berufe*. Beltz Verlag, Weinheim, Basel, 1993.

Müller, M. (2014). Beratung in der öffentlichen Arbeitsverwaltung aus gesprächsanalytischer Perspektive. In Guggemos, P., Müller, M. & Rübner, M. (Hrsg.), *Herausforderungen und Erfolgsfaktoren beschäftigungsorientierter Beratung – Beiträge aus der Beratungsforschung (Bildung, Arbeit, Beruf und Beratung, Bd. 3)*, Verlag Empirische Pädagogik, Landau, 2014, S. 5 – 21.

Nußbeck, S. (2019). *Einführung in die Beratungspsychologie*. 4. aktualisierte Auflage, Ernst Reinhardt Verlag, München, 2019.

Oerter, R., Montada L. (Hrsg.). (1998). *Entwicklungspsychologie*. 4., korrigierte Auflage, Psychologie Verlags Union, Weinheim, Beltz, 1998.

Olbrich, E. (1995). Normative Übergänge im menschlichen Lebenslauf: Entwicklungskrisen oder Herausforderungen? In S.-H. Filipp (Hrsg.), *Kritische Lebensereignisse*. 3. Auflage, Psychologie Verlags Union, Weinheim, Beltz, 1995, S. 123 – 138.

Olejniczak M. et al. (2014). M. Olejniczak, D. Salmon, W. Matiaske, S. Fietze: *Arbeitsbedingungen in Jobcentern – Gemeinsame Einrichtungen nach §44b SGB II. Mitarbeiterbefragung zum Arbeitsumfeld, psychischer Belastung und Arbeitszufriedenheit*. Berichte der Werkstatt für Organisations- und Personalforschung e.V., Bericht Nr. 28, Berlin, 2014.
Abrufbar unter: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-408844>
Zugriff am 14.03.2020

Oschmiansky et al. (2017). F. Oschmiansky, S. Popp, Prof. Dr. S. G. Riedel-Heller, Dr. M. Schwarzbach, Dr. U. Gühne, Dr. P. Kupka: *Psychisch Kranke im SGB II – Situation und Betreuung*. IAB Forschungsbericht, Nr. 14/2017.

Abrufbar unter: <http://doku.iab.de/forschungsbericht/2017/fb1417.pdf>
Zugriff am 20.04.2020

Páramo-Ortega, R. (1979). Überlegungen zum Begriff der „Grundeinstellungen“ in der Gegenübertragung – ein vernachlässigter Aspekt der Gegenübertragung? In P. Kutter, R. Páramo-Ortega, P. Zagermann (Hrsg.), *Die Psychoanalytische Haltung. Auf der Suche nach dem Selbstbild der Psychoanalyse*. Verlag Internationale Psychoanalyse, München, Wien, 1988, S. 3 – 16.

Peters, E. & Langer, T. (2010). Teil 3 – Integrationsbegleitende Beratung in den arbeitnehmerorientierten Teams. In Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.), *Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. Handbuch für Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler*. Nürnberg, 2010, S. 271 – 460.

Peters, U. H. (1977). *Übertragung – Gegenübertragung. Geschichte und Formen der Beziehungen zwischen Psychotherapeut und Patient*. Kindler Verlag GmbH, München, 1977.

Racker, H. (2002). *Übertragung und Gegenübertragung. Studien zur psychoanalytischen Technik*. 6. Auflage, Ernst Reinhardt Verlag, München Basel, 2002.

Rechtien, W. (2004). *Beratung. Theorien, Modelle und Methoden*. 2., überarbeitete und ergänzte Auflage, Profil Verlag GmbH, München, Wien, 2004.

Robert Koch Institut (Hrsg.). (2012). Kroll LE, Lampert T. *Arbeitslosigkeit, prekäre Beschäftigung und Gesundheit*. GBE kompakt 3(1), Berlin, 2012.
Abrufbar unter:
<https://www.rki.de/DE/Content/Gesundheitsmonitoring/Gesundheitsbericht>

erstattung/GBEDownloadsK/2012_1_Arbeitslosigkeit_Gesundheit.pdf?__b
lob=publicationFile ; Zugriff am 14.03.2020

Rogers, C. (2017). *Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie*. 23. Auflage, Kindler Verlag GmbH, München, 2017.

Rosenmayr, L. (Hrsg.). (1978). *Die menschlichen Lebensalter: Kontinuität und Krisen*. R. Piper & Co. Verlag, München, 1978.

Rübner, M. & Sprengard, B. (2010). Teil 1 - Grundlagen einer zukunftsorientierten Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. In Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.), *Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. Handbuch für Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler*. Nürnberg, 2010.

Rübner, M. & Sprengard, B. (2011). *Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit – Grundlagen*. Bundesagentur für Arbeit (Hrsg.), Nürnberg. Abrufbar unter: <https://docplayer.org/16529079-Matthias-ruebner-barbara-sprengard-beratungskonzeption-der-bundesagentur-fuer-arbeit-grundlagen.html> ; Zugriff am 25.03.2020

Sandler, J. (1976). Gegenübertragung und Bereitschaft zur Rollenübernahme. In A. Mitscherlich (Hrsg.), *Psyche. Zeitschrift für Psychoanalyse und ihre Anwendungen*. 30. Jahrgang, 4. Heft, Ernst Klett Verlag, Stuttgart, 1976, S. 297 – 305.

Sandler et al. (1979). J. Sandler, C. Dare, A. Holder: *Die Grundbegriffe der psychoanalytischen Therapie*. 2. Auflage, Klett-Cotta, Stuttgart, 1979.

Schellenbaum, P. (2010). *Wir sehen uns im Andern. Identifikation – Projektion – Leitbildspiegelung*. 3. Auflage, Metanoia Verlag, Dietikon, 2010.

Schönig, W. & Brunner, E. J. (1990). Beratung in pädagogischen, sozialpädagogischen und psychologischen Praxisfeldern – Rahmenbedingungen und Probleme. In E. J. Brunner & W. Schönig (Hrsg.), *Theorie und Praxis von Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte*. Lambertus-Verlag, Freiburg, 1990, S. 7 – 27.

Schütze, F. (1983). Biographieforschung und narratives Interview. *Neue Praxis*, 13(3), 1983, S. 283 – 293. Abrufbar unter: <https://nbnresolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-53147> ; Zugriff am 02.03.2020

Schütze, F. (2002). Supervision als ethischer Diskurs. Ein Fall mit ethischen Problemen. In M. Kraul, W. Marotzki, C. Schweppe (Hrsg.), *Biographie und Profession*. Verlag Julius Klinkhardt, Bad Heilbrunn, 2002, S. 135 – 164).

Straumann, U. (2001). Qualitätsentwicklung: Entwicklung von professioneller Beratung. In U. Straumann, *Professionelle Beratung. Bausteine zur Qualitätsentwicklung und Qualitätssicherung*. 2., korrigierte und überarbeitete Auflage, Asagner Verlag, Heidelberg, Kröning, 2001, S. 53 – 98.

Thomä, H. (1999). Zur Theorie und Praxis von Übertragung und Gegenübertragung im psychoanalytischen Pluralismus. In W. Bohleber (Hrsg.), *Psyche. Zeitschrift für Psychoanalyse und ihre Anwendungen. Therapeutischer Prozess als schöpferische Beziehung. Übertragung, Gegenübertragung, Intersubjektivität*. 53. Jahrgang, Sonderheft 9/10, Klett-Cotta, Stuttgart, 1999, S. 820 – 872.

Ulich, D. (1985). Krisenerleben und Krisenbewältigung als Gegenstand psychologischer Forschung. In D. Ulich et al., *Psychologie der*

Krisenbewältigung. Eine Längsschnittuntersuchung mit arbeitslosen Lehrern. Weinheim, Beltz, 1985, S. 13 – 45.

Ulich, D. et al., (1985). *Psychologie der Krisenbewältigung. Eine Längsschnittuntersuchung mit arbeitslosen Lehrern.* Weinheim, Beltz, 1985.

Ulich, D. & Mertens, W. (1973). *Urteile über Schüler. Zur Sozialpsychologie pädagogischer Diagnostik.* Beltz, Weinheim, Basel, 1973.

Van Boven et al., (2013). L. van Boven, G. Loewenstein, D. Dunning & L. F. Nordgren: Changing places: A dual judgement model of empathy gaps in emotional perspective taking. In J. M. Olsen & M. P. Zanna (Hrsg.), *Advances in Experimental Social Psychology, Vol. 48.* (pp. 117-171). Burlington: Academic Press. Zitiert nach M. N. Kirch, 2015.

Weisbach, C.-R. (1990). Beratung kann man lernen – ist empathische Kompetenz trainierbar? In E. J. Brunner & W. Schönig (Hrsg.), *Theorie und Praxis von Beratung. Pädagogische und psychologische Konzepte.* Lambertus-Verlag, Freiburg, 1990, S. 62 – 76.

Weinberger, S. (2013). *Klientenzentrierte Gesprächsführung. Lern- und Praxisanleitung für psychosoziale Berufe.* 14. Auflage, Beltz Juventa Verlag, Weinheim, Basel, 2013.

Wiedemann, P. M. (1986). *Erzählte Wirklichkeit: zur Theorie und Auswertung narrativer Interviews.* Weinheim, Beltz, 1986. Abrufbar unter: <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-23241> ; Zugriff am 28.02.2020

Wilke S. (1992). Der Gegenstand der Untersuchung: Das psychoanalytisch orientierte Erstgespräch. In S. Wilke, *Die erste Begegnung: eine konversations- und inhaltsanalytische Untersuchung der*

Interaktion im psychoanalytischen Erstgespräch. Roland Asanger Verlag, Heidelberg, 1992.

Willig, W. (2014). 3. Kapitel: Kommunikationsprozesse in der Beratung. In S. Bachmair, J. Faber, C. Hennig, R. Kolb, W. Willig: *Beraten will gelernt sein. Ein praktisches Lehrbuch für Anfänger und Fortgeschrittene.* 11. Auflage, Beltz Verlag, Weinheim, Basel, 2014, S. 95 - 118.

Witzel, A. (1985). Das problemzentrierte Interview. In G. Jüttemann (Hrsg.), *Qualitative Forschung in der Psychologie. Grundfragen, Verfahrensweisen, Anwendungsfelder.* Weinheim, Beltz, 1985, S. 227 – 255. Abrufbar unter <https://nbn-resolving.org/urn:nbn:de:0168-ssoar-5630> ; Zugriff am 28.02.2020