

(Un-)vereinbare Erwartungen? – Triangulation der Perspektiven von Migrant/-innen und Vermittler/-innen im Aktivierungsprozess

Sarah Rasche

Beitrag zur Ad-Hoc-Gruppe »Im Schatten der Gesellschaft – methodische Zugänge qualitativer Forschung zu Randgruppen«

Forschungsfrage und deren Rahmen

In Rahmen der Forschung zu und mit Hartz-Empfänger/-innen wird eher selten ein Blick auf Menschen mit Migrationshintergrund geworfen, obwohl das Vorhandensein beider Merkmale durchaus zu einer doppelten Marginalisierung der Betroffenen führen kann. Die Lebenssituation dieser Menschen explorativ zu untersuchen, und sie damit forschungslogisch aus dem gesellschaftlichen Schatten herauszuholen, war das Ziel des Forschungsprojekts MILEA (Migration, Lebenswelt, Arbeitslosigkeit) – Arbeitsmarktintegration von Langzeitleistungsbeziehern mit türkischem und russischsprachigem Migrationshintergrund. Im Rahmen der qualitativen Panelstudie „Armutsdynamik und Arbeitsmarkt“ des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) Nürnberg sollte ein vertiefender Einblick in spezielle Herausforderungen und Problemlagen dieser zwei kontrastiv ausgewählten Gruppen generiert werden, die in Deutschland besonders häufig von Langzeitarbeitslosigkeit und damit dem Bezug von Leistungen nach SGB II betroffen sind. Entgegen einer im öffentlichen Diskurs häufig geäußerten Homogenisierung von Migrant/-innen gab das Projekt mit verschiedenen qualitativen Forschungsmethoden (Interviews, Sozialraumbegehungen, Gruppendiskussionen) einen Einblick in die heterogenen lebensweltlichen-kulturellen Kontexte der Menschen, ihren Umgang mit Arbeitslosigkeit sowie SGB-Trägern sowie der Ausgestaltung des alltäglich genutzten Sozialraums (Flick et al. 2016)

Das mit diesem Projekt verbundene Dissertationsvorhaben beschäftigt sich mit dem Geschehen innerhalb der Arbeitsbehörden, genauer den Jobcentern, und dem Aufeinandertreffen von Leistungsbezieher/-innen auf der einen und Arbeitsvermittler/-innen auf der anderen Seite. Bisherige Arbeiten, die diese Schnittstelle über qualitative Interviews oder durch teilnehmende Beobachtungen einer Analyse unterzogen, konnten unter anderem aufzeigen, dass sich Vermittler/-innen in der institutionell erzwungenen und paradoxen Situation zwischen zugewandter Beratung und permanenter Kontrolle ihrer Klient/-innen befinden, die sie individuell auflösen müssen (Magnin 2005). Zwar ist die Beratung administrativ-formal durch Gesetze und institutionelle Vorgaben gerahmt, die eine Gleichbehandlung aller Leistungsbeziehenden gewährleisten soll. Gleichzeitig arbeiten die Vermittler/-innen aber auch immer mit Stereotypisierungen und Kategorisierungen, die in Vermittlungsgesprächen sowie der Beurteilung der jeweiligen Leistungsbereitschaft wirkmächtig werden können (Weinbach 2014; Ludwig-

Mayerhofer et al. 2009; Rosenthal und Peccei 2006, grundlegend Lipsky 1980). Wie beispielsweise Ludwig-Mayerhofer und Kolleg/-innen (2009) zeigen konnten, haben insbesondere Klient/-innen mit geringer (verwaltungsbezogener) Kapitalausstattung Probleme, sich in und mit diesem System zu arrangieren. Während die Autor/-innen also Ungleichheit aufgrund von sozialer Zugehörigkeit konstatieren, bleibt die Frage nach dem Einfluss von (zugeschriebener) ethnischer Zugehörigkeit meist offen.¹

Methodische Umsetzung

Was geschieht also, wenn Vermittler/-innen und Menschen mit einem (spezifischen) Migrationshintergrund aufeinandertreffen? Welche Rolle spielen ethnische (Selbst-)Zuschreibungen und andere in der Migration begründete Charakteristika, also beispielsweise Sprachkenntnisse, in der Vermittlung und Aktivierung? Das Design der Untersuchung sieht vor, nicht nur eine Seite des Schreibtisches zu erfassen, sondern die Perspektiven der Vermittler/-innen und der Klient/-innen gegenüberzustellen.

Die Datengrundlage für diese Teiluntersuchung bilden elf episodische Interviews (Flick 2014) aus dem Sample der türkeistämmigen Hartz IV-Beziehenden der Hauptuntersuchung (n=42). Die Grundidee episodischer Interviews ist es, narrativ-episodisches Wissen über Erzählungen konkreter Situationen (zum Beispiel Erfahrungen im Jobcenter) sowie semantisches Wissen in Form abstrahierter Zusammenhänge (zum Beispiel welche Erwartungen haben die Befragten an die Behörde Jobcenter) zu erfassen. Zwar standen für diese Untersuchung die Aussagen zum Jobcenter im Mittelpunkt, gleichzeitig wurden die anderen im Interview behandelten Themenbereiche wie Migrationsverlauf und -erleben, Arbeitsbiographie und der Umgang mit Arbeitslosigkeit sowie die Eingebundenheit in soziale Netzwerke als individuelle Kontextinformationen genutzt, um einzelne Erfahrungen mit Behörden in Relation zu anderen Lebensbereichen zu setzen und eine bessere Einordnung vornehmen zu können.

Darüber hinaus wurden zwölf Expert/-inneninterviews mit Mitarbeiter/-innen verschiedener Abteilungen und Aufgabengebiete in insgesamt vier Berliner Jobcentern durchgeführt. Die Teilnahme an den Interviews geschah auf freiwilliger Basis, sodass – wie auch von einigen Interviewten (off-record) geäußert – tendenziell mehr Mitarbeiter/-innen mit erhöhter Sensibilität im Themenbereich ‚Migration/‘Interkulturelle Kompetenz‘ teilnahmen. In den durchschnittlich 90-minütigen Interviews wurden die Vermittler/-innen, anders als in den episodischen Interviews, nicht als Privatpersonen angesprochen. Von Interesse war demnach ihr professionelles Wissen, mithin ‚Spezialwissen‘ über die Abläufe und Rahmenbedingungen in der Institution, aber auch ihre jeweiligen Sichtweisen auf ‚Kund/-innen‘ mit türkischem Migrationshintergrund, der Umgang mit ihnen sowie mögliche Problemlagen. Aus methodologischer Sicht werden damit zwei verschiedene Wissensformen abgefragt: das Prozess- und das Deutungswissen der Expert/-innen (Bogner et al. 2014). Für die hier interessierende Fragestellung vor dem dargelegten organisationssoziologischen Hintergrund ist insbesondere das Deutungswissen von Bedeutung, also subjektive Relevanzen und Erklärungsmuster, die aber durchaus kollektiv von Vertreter/-innen einer Organisation geteilt werden können (Bogner et al. 2014:18f.). Genau diese normativen Relevanzsetzungen und Kategorisierungen in der täglichen Arbeit sind es, die abseits verwaltungsrechtlicher Aspekte zu Ungleichbehandlungen der Klient/-innen führen können.

¹ Die wenigen Ausnahmen bearbeiten die Thematik nur in Teilen mit qualitativ-interpretativen Methoden (BMAS 2009; Knuth 2010, Stern et al. 2008).

Mit der Gegenüberstellung der Perspektiven von Expert/-innen und Klient/-innen wird es möglich, unterschiedliche Wahrnehmungen ähnlicher Situationen und deren jeweilige zugrunde liegenden Orientierungen zu erfassen. Der Bezug beider Perspektiven aufeinander entsteht nicht aus konkreten, ‚gemeinsam erlebten‘ Situationen, jedoch können mithilfe der jeweiligen Interpretationen Konfliktsituationen kontextualisiert und damit eindimensionale Attribuierungen von ‚Problemen‘ im Beratungsalltag erkannt werden.

Erste Ergebnisse

Der aktuelle Zwischenstand der ersten Analysen des Interviewmaterials soll im Folgenden kurz dargestellt werden.

(1) Der überwiegende Teil der Vermittler/-innen kategorisiert die Klient/-innen entlang der Dimensionen ‚motiviert – nicht motiviert‘ in ihrem Bemühen, einen Arbeitsplatz zu erhalten, wobei dies zunächst unabhängig von jeglicher ethnischer Zuschreibung passiert. Auch andere Autor/-innen (zum Beispiel Weinbach 2014) erkennen diese Unterscheidung in ihrem Material als zentralen moralischen Bezugspunkt der beratenden Tätigkeit.

(2) Innerhalb des Rahmens ‚motiviert‘ und ‚nicht-motiviert‘ wird dann ausdifferenziert, mit welchen Erwartungen diese Kategorien besetzt sind. Wie auch für andere Dienstleistungsorganisationen gezeigt werden konnte (Loriol et al. 2010), werden ethnische Kategorien dann relevant, wenn bestimmte Verhaltensweisen oder Bedürfnisse der Klient/-innen nicht den Normerwartungen entsprechen. Diese von den Vermittler/-innen implizit gesetzten Maßstäbe resultieren häufig aus ihren individuell geprägten Vorstellungen von Normalbiographien, die einen ‚richtigen‘ oder ‚falschen‘ Umgang mit – in diesem Fall – Arbeitslosigkeit, dem Bemühen um eine Arbeitsstelle und der Konzessionsbereitschaft festlegen. Die Bewertung und der Umgang der Vermittler/-innen mit Menschen türkischen Hintergrunds scheint stark davon geprägt, in welchem Umfang private Kontakte mit Menschen dieser Zielgruppe bestehen, sowie Verständnis und Wissen über Migrationsbiographien oder auch (vermeintlich) kulturelle Spezifika vorhanden sind.

Ein Beispiel dafür stellt die Bewertung von weiblichen Klient/-innen dar, die ein muslimisches Kopftuch tragen. Diese berichten zwar nicht von offener Diskriminierungen in der Behörde, eher einem diffusen Gefühl der Ablehnung, das sich wiederum vor allem aus ihrem Erfahrungswissen mit der nicht-muslimischen Mehrheitsbevölkerung speist und sich im Jobcenter fortschreibt. Für die Vermittler/-innen zeigt sich, dass sie den Frauen keine expliziten Vorgaben zur Ausübung ihrer Religion machen (dürfen), ihren Spielraum in der Beratung jedoch unterschiedlich nutzen. Während ein Teil der Mitarbeiter/-innen das Problem an dieser Stelle eher bei dem diskriminierenden Verhalten einiger Arbeitgeber/-innen verortet, den Frauen diese Situation darlegt und ihnen Unterstützung zusagt, bemängeln andere die fehlende Konzessionsbereitschaft der Frauen, da sie ihr Kopftuch für eine Arbeitsstelle nicht ablegen würden. Der alleinige Akt des Tragens eines Kopftuches wird damit als widerständige Praxis interpretiert und mit Misstrauen in die tatsächliche Arbeitswilligkeit der Klientinnen belegt. Die Konsequenz aus dieser Haltung heraus ist es, die Frauen in andere, von ihnen eigentlich nicht angestrebte Bereiche des Arbeitsmarkts zu drängen. Orientieren sich die Frauen nicht an diesem Hinweis, sind sie in ihrem scheinbaren Unwillen allein für ihre Situation verantwortlich, sie können somit nicht mehr auf das Argument des Kopftuchs als Barriere verweisen und müssen sich auf sämtliche Stellen bewerben.

(3) Es zeigt sich zudem, dass – auch aufgrund formaler Umstände – alltägliche Konflikte ethnisch-kulturell gedeutet werden können. Beispielsweise berichten Mitarbeiter/-innen nicht selten von problematischen Beratungssituationen, die sie auf patriarchales und dominantes Verhalten von Männern türkischer oder auch arabischer Herkunft zurückführen. Diese begleiteten ihre Frauen mit schlechten Deutschkenntnissen und würden dann die Führung des Gesprächs übernehmen und letztlich ihre Frauen – entgegen deren Willen – vom Arbeitsmarkt fernhalten, statt einfach nur zu übersetzen. Sehr häufig werden die Männer dann aus dem Büro verwiesen. Dies mag in Einzelfällen durchaus gerechtfertigt sein, problematisch wird dieser Umgang jedoch, wenn er als routinierte Antwort auf unklare Konfliktsituationen angewendet wird. So zeigen die Interviews mit Migrant/-innen, dass solche Reaktionen der Vermittler/-innen auch dann folgen, wenn sie ihrer Meinung nach ungerechtfertigte Anordnungen ablehnen und der Mann aufgrund besserer Sprachkenntnisse in die Diskussion eingreift. Das Ergebnis kann eine starke Verunsicherung und ein Vertrauensverlust in die unterstützende Tätigkeit der Behörde sein.

Auch hier zeigt sich das komplexe Zusammenspiel von institutionellen Vorgaben und Routinen (Eigenverantwortung der Klient/-innen bei der Dolmetschersituation, zu wenig Zeit für tatsächlichen Einzelfallbezug) und den individuellen Deutungen der Vermittler/-innen, durch die eine vorschnelle kulturspezifische Kategorisierung bereits vorhandene Machtasymmetrien verschärfen.

Fazit

Mit diesem hier dargelegten Ausschnitt des Dissertationsprojekts sollten zentrale Aspekte deutlich geworden sein. Auch wenn der Fokus in diesem Papier vorwiegend auf den Konstruktionen der Vermittler/-innen lagen, zeigt sich in methodischer Hinsicht die Relevanz der Triangulation unterschiedlicher Perspektiven, um sich den Schwierigkeiten im Beratungsalltag des Jobcenters nicht einseitig zu nähern und pauschale Zuschreibungen zu vermeiden. Inhaltlich zeigt sich, dass in anderen Studien bereits dargelegte Ungleichheiten in der Beratung von Jobcenter-Klient/-innen bei Menschen mit Migrationshintergrund nicht gänzlich anders gelagert sind, sich aber durch dieses Merkmal noch verstärken können.

Literaturverzeichnis

- Bogner, A., Littig, B., Menz, W. 2014: Interviews mit Experten. Eine praxisorientierte Einführung. Wiesbaden: Springer VS (Qualitative Sozialforschung).
- Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) 2009: Wirkungen des SGB II auf Personen mit Migrationshintergrund. Projekt Ila1 – 04/06, Abschlussbericht. Duisburg.
- Flick, U. 2014: An introduction to qualitative research. Edition 5. Los Angeles: SAGE.
- Flick, U., Hans, B., Rasche, S., Röhnsch, G. 2016: Integrationsprobleme von Leistungsempfängern mit Migrationshintergrund. Unveröffentlichter Projektabschlussbericht. Berlin.
- Knuth, M. (Hg.) 2010: Arbeitsmarktintegration und Integrationspolitik – zur notwendigen Verknüpfung zweier Politikfelder: eine Untersuchung über SGB II-Leistungsbeziehende mit Migrationshintergrund. Baden-Baden: Nomos.
- Lipsky, M. 1980: Street-level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services. New York: Russel Sage Foundation.

- Loriol, M., Boussard, V., Caroly, S. 2010: Ethnische Diskriminierung in Dienstleistungsorganisationen. In A. Groenemeyer (Hg.), *Doing Social Problems. Mikroanalysen der Konstruktion sozialer Probleme und sozialer Kontrolle in institutionellen Kontexten*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften/Springer, 296–323.
- Ludwig-Mayerhofer, W., Behrend, O., Sondermann, A. 2009: *Auf der Suche nach der verlorenen Arbeit. Arbeitslose und Arbeitsvermittler im neuen Arbeitsmarktregime*. Konstanz: UVK-Verl.-Ges.
- Magnin, Ch. 2005: *Beratung und Kontrolle. Widersprüche in der staatlichen Bearbeitung von Arbeitslosigkeit*. Zürich: Seismo (Schriften zur sozialen Frage, Bd. 1).
- Rosenthal, P., Peccei, R. 2006: The social construction of clients by service agents in reformed welfare administration. *Human Relations*, 59. Jg., Heft 12, 1633–1658.
- Stern, T., Wecking, Ch., Reinecke, W. (2008): Expertise zum Thema ‚Interkulturelle Kompetenz der Job-Center‘, Endversion, Rambøll Management, <http://www.ramboll-management.de/news/~media/03BA5036745D4D8087F0453C6B4ECA79> (letzter Aufruf: 19. Januar 2015).
- Weinbach, Ch. 2014: Moralische Personenkategorien als Transformationsmechanismus in politischen Dienstleistungsbeziehungen: Das Beispiel der Jobcenter-Interaktion. *Zeitschrift für Soziologie*, 43. Jg., Heft 2, 150–166.