

Gewalt in Jobcentern

Düsseldorf, den 16.4.2013

(Vortragsmanuskript)

Prof. Dr. jur. Helga Spindler, Universität Duisburg Essen, Institut für Soziale Arbeit und Sozialpolitik

Aggressionspotential im SGB II.

Vorweg:...

Den Artikel aus der FAZ vom 9.1.2013 über Herrn Korkmaz habe ich Ihnen mitgebracht, um zu Beginn Abstand zu gewinnen und doch einen Zugang zu finden zur Gewaltproblematik. (siehe Anhang I) Da übt einer Gewalt in einer Bank aus und er ist wahrlich nicht der erste Bankräuber. Und er ist ein Typ, der genauso im Jobcenter auffällig werden kann und sogar auch auffällig geworden ist. Dort hat er nicht mit einem Messer angegriffen, sondern „nur“ einen Aktenordner geworfen. Wegen seiner Verhaltensstörung kommt keiner mit ihm aus; kein „normaler“ Arbeitgeber und die Beschäftigungsträger, das Hilfesystem auch nicht.

Vermutlich ist er wirklich psychisch krank. Er will Geld für sich, - kein Vermögen, nur etwas gegen den Hunger. So wie ein anderer Bank- Geiselnnehmer aus Berlin (Berliner Zeitung vom 25.2.2013 Bewährung für geständigen Geiselnnehmer), der zwei Flaschen Bier und ein Interview mit Journalisten über seine Obdachlosigkeit erzwingen wollte.

Der Gerichtsberichterstatte Klaus Ungerer hat den Bericht über den gewalttätigen Herrn Korkmaz nach intensiver Beobachtung nicht überschrieben mit „Gewalt in Banken“, sondern „Herr Korkmaz sucht seinen Frieden“

Es besteht kein Zweifel: **Arbeitssicherheit ,Kameras, Notrufsysteme sind in beiden Systemen notwendig**, in Banken und in Jobcentern. Gewaltsame Übergriffe werden aus beiden Bereichen gemeldet.

Trotzdem ist da ein Unterschied bei den Tatorten:

Die Bank steht als Symbol für verfügbares Geld/ Tor zum schönen Leben (jedenfalls vor der Finanzkrise) , sie reizt, fordert heraus, lässt Fantasien spielen. Nicht umsonst gibt es viele Krimis, die sich damit beschäftigen; mit den Motiven, Hoffungen, Wünschen und dem technischen Vorgehen der Täter...

Das gilt nicht fürs Jobcenter. Wer dahin muss, hat seine Wünsche aufgegeben, und sollte er noch welche haben, dann wird offenbar versucht sie ihm auszutreiben. Die Forschung über die Steigerung der Konzessionsbereitschaft und den Rückgang der Ansprüche an neue Arbeit und über die neue Einstellung von Jobcentermitarbeitern zu den Problemen ihrer „Kunden“ ist beachtlich (siehe auch die nachgewiesenen Untersuchungen in der anhängenden Literaturliste Anhang II). Hoffnungen auf ein gutes Leben mit fairen Arbeitsbedingungen darf man sich schon wegen der Zumutbarkeitsvorschrift im SGB II nicht machen. Die Sachbearbeiterin von Herrn Korkmaz sagte vor Gericht aus: „Man meint nicht uns, man meint das Gesetz“ Oder, wie jemand hier aus dem Kreis schon einmal zitiert wurde:“ Die Jobcenter sind für die Menschen die Endstation, hier kommt hin, wer sonst nichts mehr hat.“

Und noch ein Unterschied besteht: Trotz solcher Überfälle wie dem von Herrn Korkmaz, würde kein Bankvorstand der Aussage zustimmen, die meisten oder ein relevanter Teil seiner Bankkunden seien psychisch irgendwie beeinträchtigt oder gestört. Jobcentermitarbeiter scheinen zumindest nicht zu widersprechen, wenn ihnen ein psychiatrischer Experte ihre Leistungsbezieher als Ansammlung derartig gestörter Persönlichkeiten vorstellt. Auch hierüber wird heute noch berichtet werden. Wäre dieser Experte wirklich der Überzeugung, dass hier schwerwiegende Erkrankungen vorliegen, müsste er sich eigentlich dafür einsetzen,

dass die Erwerbsfähigkeit begutachtet und evtl. Wege in die Sozialhilfe, Rente oder Grundsicherung für Erwerbsgeminderte eröffnet werden. Dafür schien er sich aber nicht zu interessieren.

Das Aggressionspotential im SGB II.

1.) Das erste Potential haben wir schon aus den Berichten über die Banküberfälle kennen gelernt:

Es ist – vor allem bei längerem Bezug- der **Mangel an existenzsichernden Mitteln**, häufig noch verbunden mit persönlichen Defiziten, darauf zu reagieren. Es ist die Angst um den Lebensunterhalt, vor allem auch um den Erhalt der Unterkunft.

Das hat seine Gründe in den gesetzlichen Vorgaben zur Geldleistung. Die Geldleistung steht in § 1 Abs.3 SGB II sehr bewusst an zweiter Stelle, denn im Leitbild vom aktivierenden Sozialstaat wird die Existenzsicherung durch Geldleistung als „passive“ Leistung (Alimentierung etc.) auch sprachlich abgewertet. Sie gilt dem Gesetzgeber , wie ein Kommentator ausdrückt, als „lästiges Beiwerk“ bei der Integration in Arbeit. Deshalb wird sie in der Bemessung dann auch mehr als schmöde heruntergerechnet- gerade auch im Vergleich zur früheren Sozialhilfe. Sicherlich, so schlecht wie es die EU selbst dem überhaupt noch arbeitenden Teil der griechischen Bevölkerung verordnet, geht es den Arbeitslosen in Deutschland noch nicht. Aber die Art, mit der man etwa erst der Mehrheit der statistisch erfassten Nichtraucher monatlich durchschnittlich 8 Euro für Tabakwaren zurechnet, um diesen Betrag mit erhobenem Zeigefinger dann im nächsten Schritt allen wieder abzuziehen, oder wie monatlich bescheidene ca. 12 Euro für Alkohol herausgerechnet werden, um dann gnädig ca. 3 Euro für Mineralwasser billigster Herkunft wieder hinzu zurechnen, - dahinter steckt auch Aggressivität, subtil aber schmerzhaft fühlbar. Die Vernachlässigung erkennbar steigender Energiekosten, Nahverkehrsmittelausgaben und nicht gedeckter Krankheitskosten bewirkt natürlich noch viel mehr Druck.

2.) Der Grundsatz „**Fördern und Fordern**“ trägt in seiner Ausgestaltung ebenfalls zur Verschärfung des Klimas bei. Nicht nur, dass das „Fördern“ für die Betroffenen oft nicht erkennbar ist und die meisten Fördermaßnahmen unter Sanktionsdrohung aufgenötigt werden, obwohl man hier doch auch mit freiwilligen Angeboten arbeiten könnte. Auch das „Fordern“ ist von Anfang an nicht so erklärt worden, wie man es von den angloamerikanischen Vorbildern der Reform übernommen hat: „help and hassle“ heißt es da und „hassle“ bedeutet: belästigen, schikanieren und bedrängen, was in diesen Ländern auch unverhohlener geschieht. Aber es wird dort wenigstens auch so benannt.

Hinter diesem Leitspruch steht die theoretische Annahme einer Reihe von Ökonomen, dass man in erster Linie das sog. moral hazard - Verhalten der Arbeitslosen bearbeiten und abwehren müsse. Es ist die Vorstellung, dass vor allem die Lethargie und „ hohe Freizeitpräferenz“, die mangelnde Konzessionsbereitschaft, die zu hohe Anspruchshaltung, die mangelnde Suchaktivität der Arbeitslosen verbunden mit ihrer Neigung zur Schwarzarbeit der Hauptgrund für die vorhandene Arbeitslosigkeit seien. Andere Gründe werden nicht wahrgenommen, bestehende Motivation kaum anerkannt. Dieses sehr einseitige Menschenbild wird noch nicht einmal ausgeglichen durch eine genauso kritische Beobachtung der Arbeitgeberseite, durch Schutz vor ausbeuterischen Firmen, vor unzumutbaren, herabwürdigenden Arbeitsbedingungen. Das spüren viele Menschen. Viele sind so abgeschreckt, dass sie selbst bei Berechtigung nicht zum Jobcenter finden und sich mit Lebensmitteln von den Tafeln oder auch mit weniger legalen Mitteln versuchen durchzuschlagen. Die Dunkelziffer, die heute im Gegensatz etwa zu den 80er Jahren niemand mehr besonders interessiert, ist jedenfalls nach wie vor hoch, aber offenbar nicht unerwünscht.

3.) Im Gesetz drückt sich dieses unter den o.g. Voraussetzungen durchaus aggressiv verstandene „Fördern und Fordern“ vor allem aus bei den **Regeln zur Zumutbarkeit**(§ 10 SGB II) und **zu den Sanktionen**:(§ 31 f. SGB II)

Nicht dass ich ein bedingungsloses Grundeinkommen fordern würde, aber da gibt es im Gesetz nichts, was die Lebensleistung oder verständliche Wünsche der Arbeitslosen berücksichtigen würde: keinen Qualifikationsschutz, keine Berücksichtigung von Berufserfahrung oder der beruflichen Neigung, keinen Schutz von Mindeststandards bei den unter Sanktionsdrohung aufgedrängten Arbeitsverhältnissen. Es existieren keine Gestaltungs- und Mitspracherechte. Selbst über Arbeitsbedingung darf bei Vertragsanbahnung nicht wirklich verhandelt werden. Selbst die Eingliederungsvereinbarung ist in den meisten Fällen keine Vereinbarung, sondern wird von einer Seite nicht verhandelbar vorgegedruckt. Das gleiche gilt bei den aufgedrängten Fördermaßnahmen wie Bewerbungstrainings, Kurzqualifizierungen, Ein Euro Jobs, die oft auch noch unverhohlen weniger der Qualifizierung als der Kontrolle der Arbeitsmotivation dienen.

4.) Hinzu kommt die **sofortige Vollziehbarkeit** von Sanktions- und Kürzungsentscheidungen. § 39 SGB II stellt ja auch eine öffentlichrechtliche Anomalie dar, die das Gefühl der Hilflosigkeit verstärkt. Das gilt ganz besonders bei den 100 % Sanktionen, die bei den U-25ern der Regelfall sind. Normalerweise hat ein Widerspruch gegen derartig einschneidende Verwaltungsentscheidungen aufschiebende Wirkung bis eine unabhängige Kontrolle stattgefunden hat.

5.) Die **extreme Einbindung der Bedarfsgemeinschaft** was Anforderungen und Kürzungen angeht, ist ebenfalls sehr gezielt und unter bewusster Abweichung von den Regeln der Sozialhilfe zum Schutz von Familien und besonders minderjährigen Kindern eingeführt worden. Wer noch in der Familie zusammenlebt ist der Dumme. Selbst wenn er für sich genug verdient, wird er künstlich zum Bedürftigen erklärt (§ 9 Abs.2 Satz 3 SGB II) und wie ein Langzeitarbeitsloser behandelt. Verdienenden Partnern wird nicht einmal der kleine Freibetrag zugestanden, den es in der Arbeitslosenhilfe noch gab. Kinder sollen anders als früher voll unter Sanktionen gegenüber ihren Eltern leiden, müssen sie in dieser Zeit von ihrem niedrigen Regelsatz mitversorgen. Junge Erwachsene über 18 dürfen praktisch nur um den Preis eines vollständigen Bruchs mit der Restfamilie die bisherige Wohnung verlassen.

Ganz unabhängig, wie sich die Sachbearbeiter gegenüber den Betroffenen verhalten , in diesen Bereichen ist erst einmal **Deeskalation durch den Gesetzgeber** angesagt:

Das wäre: Wieder besserer und rascherer Zugang zur Arbeitslosenversicherung, Sanktionstatbestände reduzieren oder entschärfen und zur Vorbereitung dazu ein Sanktionsmoratorium (s. dazu auch www.sanktionsmoratorium.de)

Im einzelnen ließe sich vor allem die Zumutbarkeit ändern. Wenn es schon keinen existenzsichernden Mindestlohn gibt, dann sollte es wenigstens das Recht geben eine Arbeit unter einer bestimmten Lohngrenze ablehnen zu dürfen (wie etwa schon SG Berlin v. 19.11.2011- S 55 AS 24521/ 11 ER entschieden hat). Das würde schon etwas nutzen. Zudem sollte der Datenschutz bei Beratungsangeboten wirklich garantiert sein. § 61 SGB II ist hier viel zu ungenau (vergl Joachim Wenzel: Schutz der Vertraulichkeit der Beratung durch verfassungsdatschutz- und strafrechtliche Schranken am Beispiel der §§ 16a, 61 SGB II, info also 6/2009 S. 248 f.).

Freiwilligkeit könnte zumindest bei Fördermaßnahmen und angeblichen Integrationsmaßnahmen hergestellt werden. Aber noch nicht mal beim von SPD und Grünen geplanten sozialen Arbeitsmarkt ist das in den Entwürfen sichergestellt. Qualifikation und Neigung könnten, - wie übrigens ansonsten bei Arbeitsfördermaßnahmen selbstverständlich-

wieder mehr berücksichtigt werden. Die sofortige Vollziehbarkeit und die Familienhaftung kann aufgehoben werden und der Regelsatz könnte wenigsten den tatsächlichen Lebenshaltungskosten der unteren Einkommensschichten entsprechen. Das würde viel Spannung aus dem Verwaltungsverfahren herausnehmen.

Es existiert aber auch noch ein

Aggressionspotential in der Organisation

Auch das war von Anfang an geplant, von der Politik gewollt und unterstützt..

Es kam zu einer bewussten Heranziehung von Unternehmensberatern und sondervergüteten Seiteneinsteigern aus dem Management ohne Verwaltungserfahrung und sozialstaatliche Orientierung.(dazu habe ich ein Beispiel aufgearbeitet in: Laborversuche der Bundesagentur , www.arbeitnehmerkammer.de/sozialpolitik vom 7.8. 2007. oder auch im Rückblick: Stunde der Technokraten , Junge Welt, 22.2.2012 S. 10 Hintergrund)

Sie betonen zwar die Orientierung auf Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit, vergessen aber die auf Menschenwürde, korrektes Verwaltungshandeln und Gleichgewicht am Arbeitsmarkt. Schon den Arbeitslosen als „Kunden“ zu bezeichnen ist angesichts seiner fehlenden Gestaltungs- und Wahlmöglichkeiten eine sprachliche Aggression.

Der Gesetzgeber hat ihnen bewusst das Arbeiten mit Zielvereinbarungen in § 48 SGB II genehmigt, was zu weiteren Fehlentwicklungen beiträgt. „Passive“ Leistungen lassen sich leider auch durch schlechte Beratung und fehlerhafte Bewilligung senken, die Integrationsquote lässt sich leider auch durch ganz kurz befristete Vermittlung in nicht existenzsichernde Arbeitsplätze bevorzugt in der Leiharbeit erhöhen. Damit hat man zwar derartige Zielvereinbarungen erfüllt, aber weder die Betroffenen unterstützt noch den Gesetzeszweck erfüllt.

Dazu kommt die Organisation, die Sachbearbeiter, und zwar gerade die wichtige Leistungsabteilung, in unzugänglichen „back- offices“ versteckt, wo sie sogar ihre Telephonnummern unterdrücken müssen. Wer sich über die Entscheidung VG Leipzig (v.10.1.2013 –5 K 981/11) zur Herausgabe der Diensttelephonnummern ärgert, muss sich einmal vor Augen halten, dass die Behörde dort noch nicht einmal Anwälten und noch nicht einmal zur Widerspruchsabteilung irgendeine direkte Kontaktaufnahme zugelassen hat. **Das Amt wird bereits abgeschottet** durch Thekenabfertigung und einen undurchdringlichen Ring von Callcentern, die keinerlei Fallkenntnisse vorweisen. Wenn dann die Überweisung ausbleibt oder Unterlagen verschwinden, dann bricht Panik aus. Häufig eskaliert die Situation einfach durch die Existenzangst.

Nicht eine weitere Verschärfung durch Sicherheitsschleusen schafft hier Erleichterung, sondern **umgekehrt**, eine vertrauenserweckende **Öffnung**: in dringenden Fällen Zugang zu kompetenten Sachbearbeitern, möglichst zum zuständigen Sachbearbeiter , der dafür Zeitfenster erhalten muss. Wichtig ist auch der Zugang zu einer guten Widerspruchsabteilung oder evtl. zu einer Beschwerdeabteilung. Selbstverständlich sollte die Erteilung einer Eingangsbestätigung sein.

Notwendig ist überdies eine verlässliche Geldüberweisung und eine Barkasse für Auszahlungen in Notfällen.

Weitere Maßnahmen zur Deeskalation sind **ausreichend Beratungsangebote**. Der Vorschlag, im Jobcenter zumindest neben den Empfangstheken ohne Fachkenntnisse unabhängigen , fachlich gebildeten Beratungsstellen Räume zur Verfügung zu stellen, und mehr Begleitung bei den Terminen zuzulassen, wäre ein guter Beitrag zu Deeskalation (Klaus

Heck: Der Tod von Irene N. im Jobcenter Neuss war [auch] ein Unfall, telepolis 2.10.2012) Kontakt zu Beratungsstellen am Ort würden die Atmosphäre ebenfalls entspannen.

Untersuchungen zeigen überdies , dass Behördenmitarbeiter offenbar nicht mehr darauf orientiert werden, zu beraten und zu betreuen ,was als veraltete Fürsorge- oder Sozialarbeitermentalität abgetan wird (aber durchaus noch praktiziert wird), oder gar Arbeit zu vermitteln, was der „Kunde“ selber oder ein von Prämien abhängiger Dienstleister machen soll, sondern dass sie sich auf die Kontrolle und Veränderung der Haltung ihrer „Kunden“ konzentrieren sollen, nach dem Motto: Arbeit ist genug da. Wenn Sie noch keine gefunden haben liegt es daran, dass Sie sich nicht flexibel und mobil genug auf die Anforderungen der Arbeitgeber eingestellt haben.

Im Gegensatz dazu benötigen Mitarbeiter neben dauerhafter Anstellung seit Anfang der Reform mehr Zeit und es ist vor allem eine andere, eine akzeptierende Grundhaltung in Jobcentern gefragt, die unter den gegenwärtigen Bedingungen schwer möglich und offenbar auch nicht mehr erwünscht ist.

Verhindern kann man solch einen Angriff wie in Neuss nie ganz, aber die Wahrscheinlichkeit würde, vor allem wenn Vertrauen auch zu schwierigen Klienten aufgebaut ist, sehr verringert. Deeskalationstraining hätte der Mitarbeiterin in diesem Fall auch nicht geholfen, wohl aber würde nachträglich helfen, nachzuvollziehen, wie andere Mitarbeiter mit dem Täter vorher umgegangen sind.

Anhang I:

Auszug aus:

„ **Herr Korkmaz sucht seinen Frieden** Landgericht Berlin, 33. Große Strafkammer, Saal B 306, von Klaus Ungerer

Herr Korkmaz möchte gerne Hilfe haben. Oder wenigstens, dass ihn jemand ins Gefängnis bringt. Wo er in Sicherheit ist. Herr Korkmaz steht da, um ihn herum spielt sich alles in Zeitlupe ab. In Zeitlupe stürmt die Polizei in die Neuköllner Sparkassenfiliale, mit gezogenen Waffen, in Zeitlupe zieht sich die Filialleiterin von ihm zurück, Herr Korkmaz verwehrt es ihr nicht, er steht da, er hat das Messer in der Hand, und er muss jetzt dringend nachdenken. Über so viele Dinge [.....] “Erschießt mich doch!“ ruft Herr Korkmaz. Vielleicht wäre ja das eine Lösung? Herr Korkmaz wohnt in Berlin Neukölln. [.....]. Und dieser 28. Juli 2011 ist definitiv ein schlechter Tage. In seiner Wohnung fühlt Herr Korkmaz sich schon länger nicht mehr sicher, aber wie soll man das auch, wenn von einem Tag auf den anderen Risse in einer Fensterscheibe auftauchen, und man weiß nicht, woher, und man weiß nicht, ob jemand in der Wohnung gewesen ist.

Hinzu kam der Hunger. Herr Korkmaz ist sehr hungrig gewesen. Und nichts ließ sich dagegen tun. Denn Schulden hatten sein Konto übermannt, und als er versuchte Geld abzuheben, da spuckte der Automat nichts mehr aus. Nur deswegen hatte Herr Korkmaz die große Sparkassenfiliale in der Karl-Marx Straße aufgesucht. Und irgendjemand musste ihm doch helfen! [.....] Mit der Polizei hatte Herr Korkmaz bis zu diesem Tag noch nicht viel zu tun gehabt..... Auch die Sache, die ihm vor einiger Zeit im Jobcenter unterlaufen ist, war nicht wirklich der Rede wert. Die betroffenen Sachbearbeiterin wird vor Gericht selbst dazu sagen:“ Man meint nicht uns, man meint das Gesetz“. Sie ist selbst auch schon mal Hartz IV Empfängerin gewesen, sie wisse, wie man sich fühlt. [.....] Und dann wird sie vor Gericht ganz sachlich aussagen, sei eben der volle Aktenordner knapp an ihrem Kopf vorbeigeflogen, die Brille habe ein bisschen gewackelt, sie denke nicht, dass er habe treffen wollen.... Für die Anzeige habe ihr Arbeitgeber gesorgt, wird sie sagen, sie habe mit so etwas täglich zu tun, der Bildschirm sei auch schon geflogen. Letzte Woche habe jemand den Mülleiner eingetreten.

„Aber wenn wir alles zur Anzeige bringen würden“ wird sie sagen, „dann säße ich oft hier“ Herr Korkmaz ... hat nach bestem Gewissen versucht, die Geldstrafe abzuarbeiten. Er hat immer getan, was ihm auferlegt wurde. Und trotzdem setzten sie ihn an die Luft. Erst die Gebewo - Soziale Dienste: Da hat er in einem Aufnahmeheim für Obdachlose gejobbt, hat Geschirr gepackt in der Küche, alles wie man ihm gesagt hat, und eines Tages kam die Teamleiterin zu ihm und sagte: er passe nicht ins Team. Er habe zu viele Brötchen gegessen. Die Gebewo hat ihm sogar Hausverbot erteilt. Seinem Betreuer haben sie dann erzählt: Er habe eine provozierende Art! Er habe Kollegen eingeschüchtert. Ein wandelndes Pulverfass sei er. Als nächstes kam Herr Korkmaz zum Guttemplerorden, und die Guttempler fanden ihn nach ein paar Wochen „nicht mehr tragbar“. Herr Korkmaz störe das Betriebsklima. Dann kam er, als letzte Chance, zum Möbelspendenlager von „Hilfe mit Herz“ im Wedding. Sehr nette Frauen sind das, wehr verständnisvoll. Für die hat er dann Möbel geschleppt. Klaglos. Über Monate. Bis die Strafe abbezahlt war.“

Dann war auch das zu Ende. Er hatte sich seither immer mehr zurückgezogen und den Eindruck, dass ihm niemand helfen wollte. Und weil auch die Bankangestellte ihm in seiner Not nicht helfen wollte, hatte er dann eben das Messer in der Hand, das er erst fallen ließ, als die Polizisten ihn anbrüllten. Aber er wollte ihr eigentlich nichts tun, er wollte nur Hilfe. Das Verfahren endete damit, dass Herr Korkmaz in der Psychiatrie untergebracht wurde.

Anhang II: Auswahl von Untersuchungen und Texten

Anne Ames (einzusehen auf ihrer Seite www.sofeb.de) Arbeitssituation und Rollenverständnis der persönlichen Ansprechpartner/-innen nach § 14 SGB II. Eine Studie im Auftrag der Hans-Böckler-Stiftung, Düsseldorf 2008. dazu auch: "... dieser Statistik- und Controllingfanatismus hier...". Die Rolle von "Kennzahlen" in der Arbeit der persönlichen AnsprechpartnerInnen nach § 14 SGB II, in: Forum Sozial, Heft 4/2008, S. 17-20 und: Arbeitssituation und Rollenverständnis der persönlichen Ansprechpartner/-innen nach § 14 SGB II. Kurzfassung der Ergebnisse, NDV Heft 7/2008, S. 294-300

Nicolas Grießmeier, Der disziplinierende Staat eine kritische Auseinandersetzung mit Sanktionen bei Arbeitslosengeld II Empfängern aus Sicht der Sozialen Arbeit, Kleine Verlag München 2012

Tacheles e.V.: Unabhängige „Kundenzufriedenheitsumfrage“ bei Bezieher/innen von Leistungen nach dem SGB II in Wuppertal. 2010, www.tacheles-sozialhilfe.de

Ludwig-Mayerhofer/ Behrend/ Sondermann: Auf der Suche nach der verlorenen Arbeit. Arbeitslose und Arbeitsvermittler im neuen Arbeitsmarktregime, Konstanz UVK 2009: und diess.: Disziplinieren und Motivieren. Zur Praxis der neuen Arbeitsmarktpolitik. In: Evers/Heinze (Hrsg): Sozialpolitik. Ökonomisierung und Entgrenzung, Wiesbaden 2008 S. 276-300;

dazu auch: **Behrend Olaf**: Aktivieren als Form sozialer Kontrolle, in: Aus Politik und Zeitgeschichte 40/41/2008 S.16-21. (im Netz)

Boockmann/Koch / Rosemann: Fördern und Fordern aus der Sicht der Vermittler, IAB Kurzbericht 25/2010 (im Netz)

Anja Weberling „Von der Steuerung zur Dienstleistung: Fallstudien zur Vermittlungsarbeit als sozialpolitische Praxis im zweiten Arbeitsmarkt in Hamburg“ (Universität Hamburg, Fakultät Wirtschafts- und Sozialwissenschaften, März 2008 Online Dissertation)

Bartelheimer/Henke /Kotlenga : „Es lässt sich mit allen arbeiten“ PRIMUS - Arbeitsmarktdienstleistungen zwischen Vermittlung und Fallmanagement, IAB Forschungsbericht 5/2012 (im Netz)

Christian Kolbe: Geforderte Aktivierung. Fachkräfte im SGB II zwischen Anspruch und Bewältigung Frankfurt Fachhochschulverlag 2011

Annika Joeres Jobvermittlerin sucht Arbeit. Befristet bei der Bundesagentur. www.fr-online.de 17.12.2007

Julia Friedrichs Arbeitskrampf . Zwischen Engagement und Frustration. Unsere Autorin hat Mitarbeiter des Jobcenters Braunschweig vier Monate lang begleitet. Zeit online 13.5.2013

Kritische Stellungnahmen:

Isabel Horstmann : Im Dschungel der Maßnahmen- eine Bewerbungstrainerin berichtet, EWK Verlag 2008

Gern/Segbers: Als Kunde bezeichnet, als Bettler behandelt. Erfahrungen aus der Hartz IV Welt, VSA Verlag Hamburg 2009

Inge Hannemann (langjährige Fallmanagerin, die sich inzwischen an die Öffentlichkeit wendet); www.altonabloggt.wordpress.com Berichte darüber in Deutschlandradio, taz, Junge Welt, www.labournet.de ab März 2013

Barbara Ehrenreich. Qualifiziert & arbeitslos. Eine Irrfahrt durch die Bewerbungswüste (Recherche zum Markt der Angebote für Arbeitslose von Vermittlungsagenturen, Beratern, Coaches und religiösen Sekten in USA) München 2008

Eine bittere literarische Kritik an Maßnahmen für Arbeitslose

Joachim Zelter: Schule der Arbeitslosen, Tübingen 2006