

# Inhalt

	Vorwort.....	9
I	Einleitung.....	13
1	Die neue Arbeitsmarktpolitik: Gesellschaftlicher und gesetzlicher Kontext, Arbeitsverwaltung als Handlungskonstellation sowie organisatorische Rahmenbedingungen .....	13
1.1	Die neue Arbeitsmarktpolitik.....	13
1.2	Die Handlungskonstellation zwischen sozialer Kontrolle, stellvertretender Krisenbewältigung und Dienstleistung .....	25
1.3	Die Organisationsreform der Bundesagentur für Arbeit als Handlungskontext .....	31
1.4	Was folgt aus alledem für die Fragestellung unserer Untersuchung? .....	46
1.5	Unsere Untersuchung: Fallauswahl, Datenerhebung, Datenauswertung und Darstellung der Ergebnisse .....	49
II	Analysen.....	61
2	Detaillierte Fallrekonstruktionen Arbeitsloser: Die Facetten der Krise, Handlungsprobleme und Zugänge zur Institution .....	61
2.1	Fall eins – Herr Sarberg: „Bei mir trennt sich Arbeit und mein privater Teil nicht so sehr“ .....	61
2.1.1	Die Bedeutung von Arbeit und Erfahrungen in der Arbeitswelt.....	62
2.1.2	Arbeitslosigkeit .....	66
2.1.3	Die Rolle der Arbeitsagentur: Entlastung oder Belastung in der Krise? .....	69

2.2	Fall zwei – Frau Assmann: „Küchenhilfe hab ich mir gedacht ok auch wurscht Hauptsache Kohle hob ich angerufen ja Nachtschicht wenn ich früh um sechse aufhöre und um viertel sieben muss i ma Kind für die Schule aufwecken des haut a net hin“ .....	78
2.2.1	Die Bedeutung(en) von Arbeit und Erfahrungen in der Arbeitswelt .....	79
2.2.2	Die Krise der Arbeitslosigkeit.....	82
2.2.3	Die Kontakte zur Arbeitsverwaltung: Verstärkung der Krise.....	87
2.3	Fall drei – Herr Pierer : „Man is auf mich aufmerksam geworden, ja und es wird keiner im Stich gelassen, es wird keiner im Stich gelassen“ .....	92
2.3.1	Bedeutung von Arbeit und Krise der Arbeitslosigkeit.....	93
2.3.2	Erfahrungen mit der ARGE und sein Blick auf die Hartz-Reformen: Die ersehnte Hilfe nach langem Leerlauf .....	99
2.4	Zusammenfassung: Handlungsprobleme in der Krise der Arbeitslosigkeit .....	105
2.5	Vielfalt der Erwartungen von Arbeitslosen an und ihr Verhältnis zur Institution .....	107
3	Arbeitsvermittler, ihre Deutungsmuster und wie sie die Handlungsprobleme zu bewältigen suchen.....	111
3.1	Aktivierende Deutungsmuster.....	113
3.1.1	Aktivieren eins: Technokratisches Aktivieren. Arbeitslose müssen sich aktivieren lassen wollen, Unwillige werden sanktioniert, alle müssen arbeiten (Frau Noack) .....	113
3.1.2	Aktivieren zwei: Einfühlsames Aktivieren, Abstiege akzeptieren und das Beste daraus machen (Herr Altenburger)...	128
3.1.3	Aktivieren drei: Freundliches und bestimmtes Steuern und die schwierigen Fälle, die zurückbleiben (Frau Desch) .....	137
3.1.4	Zusammenfassung Deutungsmuster Aktivieren.....	148
3.2	Traditionell paternalistisches Deutungsmuster .....	149
3.3	Sozialstaatskonservatives Deutungsmuster: Der alte Sozialstaat auf dem Rückzug.....	156
3.4	Zusammenfassung und weiterführende Diskussion der Deutungsmusteranalysen .....	165

4	Zusammenführung der beiden Perspektiven: Wahrnehmungen der Handlungssituation und -probleme aus Sicht von Vermittlern und Arbeitslosen.....	171
4.1	Geteilte Grundlagen .....	172
4.1.1	Grundlegende Gemeinsamkeit: Deutungsmuster „(Erwerbs-)Arbeit“ .....	172
4.1.2	Subjektivierung von Arbeitslosigkeit und Stigmatisierungsprozesse.....	179
4.1.3	Divergierende Normalitätsvorstellungen und Habitus .....	184
4.2	Handlungspraktische Probleme: Folgen für die Partizipationschancen und soziale Ungleichheit der Arbeitslosen .....	195
4.2.1	Kontaktieren und Terminieren .....	196
4.2.2	Eingliederungsvereinbarungen schließen .....	205
4.2.3	Vermitteln und seine Substitute .....	213
4.2.4	Qualifizieren .....	231
4.2.5	Mobilisieren .....	244
4.2.6	Sanktionieren.....	259
4.3	Zusammenfassende Bemerkungen: Ungleichheit und Partizipationschancen der Arbeitslosen.....	267
4.3.1	Prozesse sozialer Ungleichheit.....	268
4.3.2	Prozesse willkürlicher Machtausübung durch die Vermittler ....	274
III	Schlussfolgerungen.....	281
5	Was tun? Zwei bescheidene Vorschläge.....	281
5.1	Aktivieren und Fordern? Oder warum eine weitgehende Freiwilligkeit der Kooperation der Klienten mit ‚ihren‘ Arbeitsvermittlern freiheitsrechtlich und autonomie- theoretisch angemessener scheint als die Beibehaltung des Zwangsverhältnisses .....	281
5.2	(Teil-)Professionalisierung der Berufstätigkeit der Arbeitsvermittler .....	290
	Abkürzungsverzeichnis .....	294
	Literatur .....	295