

J. Heidig, M. Schmidt, I. Jäkel, B. Zips, Gesprächsführung im Jobcenter: Die Kunst, wirksam zu beraten und gesund zu bleiben. EHP - Verlag Andreas Kohlhage. 1. Auflage 2015

ISBN: 978-3-89797-092-2

Beratung im Jobcenter bedeutet in der Regel auch die Auseinandersetzung mit Langzeitarbeitslosigkeit und damit die Konfrontation mit Hoffnungslosigkeit. Mit dem Auftrag zu fördern und fordern sind Mitarbeitende gehalten, erfolgreich hinsichtlich einer Jobvermittlung für jeden Einzelnen zu sein. Das gerät leicht zur Überforderung, weil diesem Anspruch häufiger nicht entsprochen werden kann. Erfahrungen von nicht gelingender Selbstwirksamkeit sind die Grundlage für psychische Erkrankungen, allen voran der Burnout. Das Autorenteam bietet hier wertvolle Hilfestellungen, damit die Arbeit - nicht nur im Jobcenter, denn auch andere Verwaltungsstellen haben vergleichbare Klienten und Ansprüche - erfolgreicher sein kann.

Um ihrem Anspruch gerecht werden zu können, Kompetenzen in der Beratungstätigkeit für Mitarbeitende in Jobcentern zu verbessern, braucht es vor allem eine innere Haltung. Diese sollte von Verständnis geprägt sein, ohne mit Verschwisterung gleichgesetzt zu werden. Gesprächsführung ist eben nicht bloße Technik, sondern in erster Linie eine Grundeinstellung, die gemeinsam mit einer entsprechenden Kommunikation für alle Beteiligten erfolgreich sein kann.

Der erste Schritt in diesem 170seitigen Buch ist demnach das Verständnis erzeugen. Der Titel "Warum sind Langzeitarbeitslose speziell" lässt schon erkennen, worum es gehen wird. Anhand einiger Studien wird erkennbar, wie Langzeitarbeitslose ihre Situation "im Allgemeinen" erleben. Vor allem die Phasenmodelle und das Modell der erlernten Hilflosigkeit sind hilfreich, um das Denken und Fühlen von Langzeitarbeitslosen nachempfinden zu können. Eigene Erfahrungen in dieser Materie haben schließlich die wenigsten Berater, die sich selbst ja in Beschäftigung befinden.

Auch die Darstellung des Zusammenhangs von Selbstwirksamkeitserleben und seelischer Gesundheit ist wichtig und notwendig.

Es folgt ein knapper Abriss zur Tätigkeit im Jobcenter, der ausreichend ist, da die Leser sich in diesem Metier ja bestens auskennen.

Im Zentrum stehen dann die Methoden und Techniken in der Fallarbeit. Die verschiedenen Helfer-Motivationen werden in ihrer Konsequenz für die Beratung erläutert und die "naive" Grundhaltung als äußerst sinnvoll empfohlen. Mit dieser Einstellung begleitet die Beraterin den Kunden als wenn sie mit einer Taschenlampe versehen hinter ihm herläuft und die Dinge beleuchtet, auf die der Kunde hinweist. Dabei wird Abstand gehalten und in jedem Fall ein Vorhergehen im Sinne von Tipps geben vermieden. Das erfordert bei dem Kunden ein hohes Maß von Selbstverantwortung und daraus resultiert die Selbstwirksamkeit. Für die Beraterin entsteht durch die gelebte Distanz ein Schutzraum: nicht ihre Tipps erweisen sich als unbrauchbar, wenn sie vom Kunden nicht umgesetzt werden, es entsteht weniger Frustration. Langfristig hilft das der Gesundheit. Wie sich diese Haltung in der Kommunikation "anhören" kann, wird in einigen Praxisbeispielen anschaulich gezeigt.

Es wäre fatal, wenn der Eindruck entstehen würde, mit Hilfe der geeigneten Technik und Grundhaltung würden sich alle Probleme im Kontakt mit den Kunden im Jobcenter lösen lassen, denn dem ist keineswegs so. Das verschweigen die Autoren auch nicht. Vielmehr gehen sie genau auf diese Erfahrungen vieler Mitarbeitenden ein und geben wertvolle Hinweise, wie sich schwierige Situationen so meistern lassen, dass nicht überzogene Ansprüche als unmenschliches Verhalten empfunden werden (was ja auch krank machen könnte), noch in Lethargie münden muss, was dem Kunden auch bewusst werden würde und seine Selbstwirksamkeit schwächt.

Ein abschließendes Kapitel widmet sich der Achtsamkeit der Beratenden. Einfache Übungen zur Achtsamkeit werden erläutert, die langfristig für eine gute innere Balance der Beratenden sorgen können.

Dem Literaturverzeichnis wird ein breiter Raum zugewiesen, was das Weiterlesen für Interessierte erleichtert.

Insgesamt kann festgestellt werden, dass sich das Lesen dieser 170 Seiten sehr lohnen dürfte, nicht nur für Jobcenter Mitarbeitende, sondern für alle Menschen, die in ihrem Beruf mit einer Klientel zu tun hat, deren äußere Lebensbedingungen nicht einfach sind.