

Arbeitsmarktintegration als neu entstehendes Berufsfeld: Zur Formierung von professionellen Zuständigkeiten

Eva Nadai* und Alan Canonica*

1 Einleitung

Die gegenwärtige Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik, die mit den Begriffen Aktivierung und Sozialinvestitionen charakterisiert werden kann, zielt darauf, möglichst alle arbeitsfähigen Erwachsenen in den Arbeitsmarkt einzugliedern und zu produktiven Gesellschaftsmitgliedern zu formen (Lessenich 2008). Für die sozialstaatlichen Dienstleistungsagenturen bedeutet die Verallgemeinerung der Arbeitspflicht eine doppelte Herausforderung: quantitativ nimmt die Menge der zu integrierenden Personen massiv zu, qualitativ verändert sich die Struktur der Klientel. Es müssen nun auch Menschen in den Arbeitsmarkt eingegliedert werden, die aufgrund einer Gemengelage von gesundheitlichen und sozialen Problemen, mangelnden beruflichen Qualifikationen und sozialen Handicaps als «schwer vermittelbar» gelten. Als Reaktionen auf diese veränderten Rahmenbedingungen lassen sich drei miteinander verknüpfte Strategien identifizieren: die Ausweitung und Ausdifferenzierung des Massnahmenangebots, die Standardisierung der Fallbearbeitung und die Rationalisierung der Koordination des Hilfesystems.

Mit dem Siegeszug des Aktivierungsprinzips ist erstens ein weit verzweigtes System von Bildungs- und Beschäftigungsmassnahmen geschaffen worden, das, so die These von Land und Willisch (2006), gleichsam als eine «negative Inklusionsmaschine» funktioniert, welche die Betroffenen normativ an die Arbeitsgesellschaft bindet und ihnen permanente Aktivität abfordert. Die Durchsetzung der aktivierenden Sozialpolitik ist zweitens gekoppelt mit einer Modernisierung der sozialstaatlichen Dienstleistungen nach Massgabe von Steuerungsmodellen aus der Privatwirtschaft. Diese «Verbetriebswirtschaftlichung der öffentlichen Verwaltungen und der sozialen Dienstleistungsanbieter» (Dahme und Wohlfahrt 2008, 53) führe, so die Kritik aus professionstheoretischer Perspektive, zur Verabreichung standardisierter Dienstleistungspakete an vordefinierte Klientensegmente, mithin zur «Standardisierung des Nicht-Standardisierbaren» (Liebermann 2008, 52). Drittens hat der Ausbau der aktivierenden «Inklusionsmaschine» die Fragmentierung und Spezialisierung sozialstaatlicher Dienstleistungen weiter vorangetrieben. Vor diesem Hintergrund

* Fachhochschule Nordwestschweiz, Hochschule für Soziale Arbeit.

werden neue Koordinationsmodelle praktiziert – hauptsächlich Case Management als Steuerung von Einzelfällen respektive Hilfesystemen sowie interinstitutionelle Zusammenarbeit zwischen Organisationen des Hilfesystems (van Santen und Seckin-ger 2003; Buestrich und Wohlfahrt 2005; Kolbe und Reis 2005).

In unserem Beitrag wenden wir uns der dritten Strategie – der Rationalisierung von Koordination im Hilfesystem – aus einer professionssoziologischen Perspektive zu. In der Schweiz sind in den letzten Jahren in allen Kantonen Projekte der Interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ) zwischen den zentralen Trägern der sozialen Sicherung, namentlich der Arbeitslosenversicherung (ALV), der Invalidenversicherung (IV) und der Sozialhilfe, lanciert worden.¹ IIZ wird von Seiten der Praxis mit der Notwendigkeit einer effizienteren Eingliederung von erwerbslosen Klientinnen und Klienten in den Arbeitsmarkt begründet. Zugenommen habe sowohl die Anzahl der Fälle wie auch deren Komplexität, was eine engere Kooperation der potenziell zuständigen Institutionen nötig mache. Adressiert wird eine relativ kleine Gruppe von Klientinnen und Klienten, nämlich Fälle mit «komplexer Mehrfachproblematik», die als besonders aufwendig und schwierig gelten.

IIZ bringt Angehörige verschiedener Berufsgruppen und Organisationen zusammen, die sich aus unterschiedlichen Perspektiven mit der Eingliederung von Erwerbslosen befassen. In der Kooperation werden nicht nur Fälle, sondern auch professionelle Zuständigkeiten (Abbott 1988; Freidson 2001) verhandelt. Unsere These lautet, dass vor dem Hintergrund der Aktivierungspolitik eine Neujustierung von professionellen Zuständigkeiten im Sozialbereich stattfindet, die im Kontext IIZ besonders deutlich zutage tritt. Aktivierung im Hinblick auf Eingliederung in den Arbeitsmarkt hat einen expandierenden Markt von Massnahmenanbietern mit heterogenem Personal entstehen lassen, dessen professionelle Konturen unscharf sind: welche Berufsgruppe längerfristig dieses weite Feld besetzen kann, ist noch offen. In der einschlägigen Forschung zur Aktivierungspraxis wird die Beratung, Vermittlung und Eingliederung von Sozialleistungsbeziehenden übereinstimmend als «professionalisierungsbedürftige» Aufgabe (Oevermann 2000) eingeschätzt (vgl. 2.), die aber unter den gegebenen sozialpolitischen und organisationalen Strukturierungen nicht professionell bearbeitet werden könne (Kutzner et al. 2004; Magnin 2005; Ludwig-Mayerhofer et al. 2009; Schallberger und Weyer 2010). Welchen Berufsgruppen diese Aufgabe zufällt, wird in der Regel nicht diskutiert, oder es wird stillschweigend unterstellt, dass die im Kern sozialpädagogische Arbeit des Aktivierens ins Hoheitsgebiet der Sozialen Arbeit falle. Wenn wir uns im Folgenden mit Aktivierung im Rahmen von IIZ-Projekten befassen, interessiert uns gerade diese Frage, welche Berufsgruppen die Aufgabe der Arbeitsintegration übernehmen und wie die sich abzeichnenden Zuständigkeiten legitimiert werden.

Dies wollen wir anhand unserer ethnographischen Studie zur Praxis interinstitutioneller Zusammenarbeit in zwei IIZ-Projekten in zwei verschiedenen

1 Vgl. einen Überblick über die Projekte auf www.iiz.ch.

Deutschschweizer Kantonen analysieren, die wir mit den Pseudonymen «Matrix» und «Zentrum berufliche Eingliederung (ZBE)» bezeichnen.² Das ZBE ist eine neu gebildete Abteilung des Arbeitsamts, das auf die Arbeitsmarkteingliederung von arbeitsfähigen Klienten der zuweisenden Institutionen (ALV, IV, Sozialhilfe) spezialisiert ist. Matrix funktioniert nach dem Vernetzungsprinzip: eine Geschäftsstelle, die selbst keine Fälle behandelt, stellt bei ausgewiesenem Kooperationsbedarf ein Case Team zusammen. Die Case Teams werden fallbezogen mit wechselnden Akteuren aus den Trägerinstitutionen (ALV, IV, Sozialhilfe, Berufsberatung) und weiteren Stellen besetzt und bestimmen einen verantwortlichen Case Manager. Unsere Feldforschung erstreckte sich über rund zwei Jahre und umfasste teilnehmende Beobachtung in den beiden IIZ-Projekten und den Träger- bzw. zuweisenden Organisationen, 16 teilstrukturierte ethnographische Interviews mit Mitarbeitenden der beteiligten Stellen auf verschiedenen Funktionsstufen sowie die Analyse von Dokumenten (z. B. Jahresberichte, Prozessformulare, Leitbilder). Zudem wurden 14 Fälle über einen Zeitraum von zwei bis 16 Monaten beobachtend verfolgt, die beteiligten Klient/innen (N = 13) und Berater/innen (N = 9) interviewt und die Fallakten analysiert. Datenerhebung und -auswertung erfolgten nach den Verfahren der Grounded Theory in der Linie von Strauss und Corbin (1990) und deren Weiterentwicklung zur «Situational Analysis» von Clarke (2005).

Nach einer kurzen Darstellung unseres theoretischen Rahmens (2) diskutieren wir, wie die Aufgabe der Eingliederung in bürokratische Sozialverwaltungen eingeführt und als Tätigkeit für «Arbeitsintegrationsspezialisten» codiert wird (3). Danach analysieren wir an einem Fallbeispiel, wie Methoden aus dem Personalwesen und der Sozialarbeit zu einem für dieses Feld charakteristischen Problemlösungsverfahren zusammengesetzt werden (4) und ordnen unsere Ergebnisse zum Schluss professionstheoretisch ein (5).

2 Theoretischer Rahmen

Der Wettbewerb um berufliche Zuständigkeiten für gewisse Arbeiten, Arbeitsinhalte und -organisationen wird nach Abbott (1988) in den drei Arenen Staat, Öffentlichkeit und Arbeitsplatz ausgetragen, in denen Berufsgruppen ihre Ansprüche auf die exklusive Bearbeitung spezifischer Problemstellungen durchzusetzen versuchen.³ Dabei vollzieht sich die Konstruktion eines abgegrenzten Aufgabenfeldes für eine

2 Dieses Forschungsprojekt wurde vom Schweizerischen Nationalfonds zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung finanziert (Projekt Nr. 100012-117783) und von Eva Nadai, Martina Koch und Alan Canonica durchgeführt (vgl. Nadai et al. 2010).

3 Machttheoretische Ansätze zur Kontrolle über berufliche Felder (neben Abbott z. B. auch Larson 1977; Freidson 1986; Freidson 2001) beziehen sich auf den Spezialfall von Professionen. Abbott (1988, 317) selbst hält sein systemisches Modell der Zuständigkeitskämpfe aber für auf die Strukturierung beruflicher Felder generell übertragbar.

Berufsgruppe über die Definition von Handlungsproblemen und die Formulierung eines eigenständigen Problemlösungsprozesses, der die Diagnose, die Ableitung von Handlungsplänen und die entsprechende Behandlung umfasst und auf einer eigenen (akademischen) Wissensbasis beruht. Der Anspruch auf professionelle Zuständigkeit gründet mithin auf einer spezifischen Problemlösekompetenz. Er lässt sich aber nur dann gesellschaftlich durchsetzen, wenn die professionelle Leistung auch «sichtbar» und «erkennbar» wird (Pfadenhauer 2003, 81), sich also deutlich vom Alltagshandeln und zugleich vom Handeln konkurrierender Berufsgruppen abhebt. Professionelle Kompetenz muss deshalb in allen drei Arenen effektiv «inszeniert» werden: sie muss am Arbeitsplatz demonstriert, von der Öffentlichkeit anerkannt und in der gesetzgebenden Arena des Staates institutionalisiert werden (z.B. mit der Regelung von Bildungsgängen und Berufszulassung), um dauerhaft ein Monopol auf die Erbringung bestimmter Dienstleistungen zu begründen.⁴ Allerdings sind Zuständigkeiten immer angreifbar, denn die Strukturierung von beruflichen Feldern ist ein prinzipiell dynamischer und unabschliessbarer Prozess. Wie Abbott (1988, 65) zeigt, ist insbesondere der Arbeitsplatz eine Arena, in der die Grenzen zwischen Berufsgruppen aufgeweicht werden, die Zuständigkeiten oft diffus und überlappend sind und eine «Assimilation» von Wissensbeständen konkurrierender Gruppen stattfindet.

Das idealtypische Modell des Professionalismus (Freidson 2001), das (hoch qualifizierten) Berufsgruppen exklusive Zuständigkeit und ein hohes Mass an Autonomie, Selbstorganisation und Selbstkontrolle einräumt, kommt als Organisationsform von Arbeit für eine bestimmte Klasse von Problemstellungen zum Zug, nämlich für Aufgaben, die sich grundsätzlich nicht standardisieren lassen und Ermessensspielräume beinhalten. Am stringentesten ist dies von Oevermann (1996; 2000) herausgearbeitet worden, der Professionalisierung im Unterschied zu merkmals- oder machtheoretischen Ansätzen aber nicht aus äusseren Charakteristika bzw. dem Kräfteverhältnis zwischen konkurrierenden Gruppen ableitet, sondern aus der Struktur der zu erbringenden Leistung. «Professionalisierungsbedürftig» ist berufliches Handeln dann, wenn es strukturlogisch auf die Bewältigung von Krisen gerichtet ist und einen systematischen Fallbezug erfordert. Es hat die Funktion der stellvertretenden Krisenbewältigung, die sich im Rahmen eines Arbeitsbündnisses vollzieht und auf die «fallspezifisch zu vollziehende Weckung der krisenbewältigenden Eigenkräfte des Klienten» (Oevermann 2000, 59) angewiesen ist. Professionelles Handeln ist immer dann angemessen bzw. notwendig, wenn die Betroffenen eine Lebenskrise nicht aus eigener Kraft überwinden können (Oevermann 2000, 65).

Tiefgreifende biographische Krisen sind bei den erwerbslosen und oft gesundheitlich beeinträchtigten IIZ-Klienten zu erwarten, denn sie sind in dreifacher Hinsicht in einer unsicheren Schwebelage. Bezüglich Arbeit ist offen, ob und zu

4 Der Idealtypus der vollständigen und exklusiven Zuständigkeit einer Profession ist nach Abbott (1988, 69) nur eine mögliche Form der Arbeitsteilung neben vier anderen.

welchen Bedingungen sie den Anschluss an den Arbeitsmarkt und die normativ geforderte eigenständige Existenzsicherung wieder erlangen werden. Ihr Körper ist oft durch gesundheitliche Einschränkungen zu einem Unsicherheitsfaktor geworden. Und es ist per definitionem unklar, welche Institution für die Bearbeitung ihrer Probleme zuständig ist, d. h. ob und in welcher Form sie in ihrer Krise auf sozialstaatliche Unterstützung materieller und immaterieller Art zählen können. Folgt man Oevermann (2000) handelt es sich bei der Integration dieser Menschen zweifellos um eine professionalisierungsbedürftige Aufgabe.⁵ Vor dem Hintergrund der skizzierten machttheoretischen Ansätze der Professionsforschung lässt sich aber auch ableiten, dass die «Natur» der Problemstellung nicht zwingend eine bestimmte (professionalisierte) Organisationsform nach sich zieht. Problemstellungen können verschieden gerahmt werden, weshalb die kognitive Konstruktion von Problemen ein zentraler Schritt in der Besetzung eines beruflichen Feldes ist (Abbott 1988, 98 ff.; Greenwood et al. 2002). Professionalisierungsbedürftigkeit müsste so gesehen überhaupt erst demonstriert und anerkannt werden. In einem nächsten Schritt wollen wir deshalb untersuchen, von wem die theoretisch als professionalisierungsbedürftig bestimmte Aufgabe der Eingliederung von IIZ-Klienten tatsächlich übernommen wird und wie sie bearbeitet wird.

3 Arbeitsmarktintegration als neues berufliches Handlungsfeld

Die sozialstaatliche Bearbeitung von Erwerbslosigkeit fällt in Abhängigkeit von ihren Ursachen verschiedenen Institutionen zu und wird entsprechend verschieden gerahmt. Mit der sukzessiven Durchsetzung des Aktivierungsprinzips im System der sozialen Sicherung in der Schweiz (Nadai 2009) hat sich zum einen der Begriff von Arbeitslosigkeit ausgedehnt und der Blick auf die Klientel verändert, zum anderen wurde die Aufgabe der zuständigen Institutionen entsprechend neu konzipiert. Im jeweiligen gesetzlichen Auftrag der an IIZ beteiligten Institutionen sind ursprünglich deutlich unterschiedliche Perspektiven auf die Klientel angelegt:

- › Die Arbeitslosenversicherung behandelt ihre Klientinnen und Klienten als ökonomische Akteure. Zweck der ALV ist die Versicherung des Arbeitsausfalls. Entsprechend richtet sie ihr Augenmerk darauf aus, die Versicherten so schnell wie möglich wieder dem Arbeitsmarkt zuzuführen. Zentraler Fokus ist die Vermittlungsfähigkeit der Arbeitslosen, die als «Menschen ohne Arbeit» wahrgenommen werden: «Nur der Arbeitsausfall zählt» (Zitat eines Personalberaters).

5 Die Tätigkeit ist, so weit sie im Rahmen einer staatlichen Verwaltung stattfindet, doppelt professionalisierungsbedürftig: einerseits in der Beratungsfunktion, andererseits auch in Bezug auf das rechtspflegerische Handeln, d. h. auf eine Anwendung gesetzlicher Vorschriften, die sowohl dem Gleichheitsgebot wie dem Fallbezug genügt (Oevermann 2000, 71).

- › Für die Invalidenversicherung steht der «Gesundheitsschaden» im Vordergrund: die versicherte Person erscheint als beschädigte, nicht mehr (voll) verwertbare Arbeitskraft, deren invaliditätsbedingte Einkommenseinbusse sozialstaatlich kompensiert werden muss. Es gilt also, Art und Umfang des Schadens versicherungsmedizinisch abzuklären, entsprechende Reparaturmassnahmen in die Wege zu leiten und gegebenenfalls einen Rentenanspruch zu berechnen, wenn die Klientin auch in einer «angepassten Tätigkeit» nicht erwerbsfähig ist.
- › Die Sozialhilfe hat den doppelten Auftrag der Existenzsicherung und Integration, der materiellen wie immateriellen Hilfe. Strukturlogisch beansprucht sie mithin die für Soziale Arbeit charakteristische diffuse Allzuständigkeit. Faktisch wird jemand indes nur dann zum Fall, wenn die finanzielle Unterstützungsberechtigung gegeben ist – der Klient ist also zuvorderst eine materiell bedürftige Person.

Mit der Neuausrichtung der Sozialhilfe auf Aktivierung ab Ende der 1990er und dem Umbau der IV zur «Eingliederungsversicherung» mit der 4. und 5. IV-Revision (in Kraft gesetzt 2004 bzw. 2008) werden nun auch die «Bedürftigen» und «Invaliden» zuallererst als «Arbeitslose» betrachtet, die es in den Arbeitsmarkt einzugliedern gilt. Im Rahmen von IIZ wird sogar explizit die Kategorie der «schwer integrierbaren» Personen angepeilt, also diejenigen, die von ihrer persönlichen Problemsituation her am weitesten entfernt vom Arbeitsmarkt sind. Damit entsteht ein gewisser sachlogisch begründeter Zugzwang zu einer umfassenderen Problemsicht und -behandlung. Denn die gesundheitlichen und sozialen Probleme der Klientel behindern die «Vermittlungsfähigkeit», mithin die Eingliederung in den Arbeitsmarkt und können deshalb nicht einfach ignoriert werden.

Bearbeitet werden diese Fälle jedoch in Sozialverwaltungen (von Harrach et al. 2000), die zugleich rechtspflegerisch, kontrollierend und beratend tätig sind. Das Personal der an IIZ beteiligten Institutionen ist für den beratenden Teil der Aufgabe unterschiedlich gerüstet. Die Sozialhilfe ist in der Schweiz ein Berufsfeld, in dem mehrheitlich diplomierte Sozialarbeitende beschäftigt sind, insbesondere in der eigentlichen Beratung (Knutper et al. 2005, 49–55). Die Regionalen Arbeitsvermittlungszentren (RAV) der ALV verlangen von den Personalberatenden in erster Linie Branchenkenntnisse, die dann durch eine Weiterbildung in Personalberatung ergänzt wird. In der IV dominiert die administrative Sachbearbeitung für die Prüfung und Abwicklung von Versicherungsleistungen; erst in jüngerer Zeit verfügt sie auch über Abteilungen mit Beratungsfunktionen für die Klientinnen und Klienten. Die RAV und die IV-Stellen rekrutieren jedoch dezidiert keine Sozialarbeitende oder Fachleute mit einem eher therapeutisch-beraterischen beruflichen Hintergrund.

Anstelle einer qualifikatorischen Umschichtung des Personals der Sozialverwaltungen im Hinblick auf die neue Aufgabe der Eingliederung lässt sich vielmehr eine *Spezialisierung* in Verbindung mit der *Segmentierung der Klientel* beobachten. Die Segmentierung von Klientinnen und Klienten nach Massgabe des Beratungsaufwands

und der Erfolgsaussichten hat im Zuge der Ökonomisierung von sozialstaatlichen Dienstleistungen Einzug gehalten in die Sozialdienste (vgl. Maeder und Nadai 2004; Kutzner et al. 2009) und Arbeitsverwaltungen (vgl. Ludwig-Mayerhofer et al. 2009). Segmentierung reicht von der Allokation von Zeit- und Massnahmenbündeln für definierte Klientenkategorien bis zur Einrichtung von (internen oder externen) Spezialabteilungen. In den RAV im Standortkanton von Matrix wird z. B. ein Teil der Personalberatenden zu Case Managern weitergebildet und für die komplexen Fälle eingesetzt, im anderen Kanton wurde eine mit ausgebildeten Sozialarbeitenden besetzte Sozialberatungsabteilung eingerichtet.⁶ Grössere Sozialdienste weisen die Arbeitsintegration der arbeitsfähigen Klienten internen oder externen Kompetenzzentren zu. Das von uns untersuchte «Zentrum Berufliche Eingliederung» entspricht diesem Modell, und generell stellen IIZ-Projekte organisatorische Ausdifferenzierungen einer Spezialaufgabe für ein spezifisches Klientensegment dar.

Dass die RAV und IV-Stellen für die Eingliederung von Erwerbslosen keine Sozialarbeitenden anstellen und in allen Sozialverwaltungen Tendenzen zu entsprechender Spezialisierung beobachtbar sind, ergibt sich aus einer spezifischen *Deutung* dieser Arbeit. Berufliche Eingliederung von Erwerbslosen mit komplexen Problemen wird gerade nicht als umfassende Krisenbewältigung konzeptualisiert, sondern als Aufgabe für «*Arbeitsintegrationspezialisten*», die primär über ein vertieftes Fachwissen über den Arbeitsmarkt verfügen müssen. Folglich gelten Branchenkenntnisse, ergänzt um Wissen aus dem betriebswirtschaftlichen Personalwesen und insbesondere aktuelles Wissen um Bewerbungstechniken, mehr als eine sozialarbeiterische oder eher therapeutisch-beraterische Ausbildung. Eine an Betreuung oder Sozialarbeit gemahnende Haltung ist vielmehr die Negativfolie, gegen die man sich abgrenzt.⁷ Die interviewten Coachs und Assessoren des ZBE haben zwar oft eine Ausbildung in den Feldern Sozialarbeit, Sozialpädagogik und Erwachsenenbildung. Dennoch definieren sie sich gleich wie die aus den RAV stammenden Matrix-Case Manager als Arbeitsmarktspezialisten mit einem auf berufliche Fragen begrenzten Mandat. Im Begriff des «Arbeitsintegrationspezialisten», der als Selbstbeschreibung in dieser oder ähnlicher Formulierung in den verschiedenen Institutionen unseres Untersuchungsfelds auftaucht, scheint sich gleichsam eine berufliche Identität jenseits von bestehenden Ausbildungsberufen abzuzeichnen, die gerade durch ihre inhaltliche Unterbestimmtheit offen für eine Aneignung durch Angehörige verschiedener Berufsgruppen ist. Für die einzelnen «Arbeitsintegrationspezialisten» ist die Schaffung einer neuen beruflichen Zuständigkeit mit einem *Distinktionsgewinn* verbunden. Im ZBE geniessen insbesondere die Coachs hohes Prestige. Bei Matrix können die RAV-Beraterinnen, die als Case Managerinnen IIZ-Fälle übernehmen, ihre Verwal-

6 Den RAV zugeordnete Sozialberatungsstellen für Arbeitslose mit psychosozialen Problemen existieren in mehreren Kantonen.

7 Für die IV vgl. Guggisberg et al. (2008, 39); für Programme im Bereich der Arbeitslosenversicherung vgl. Maeder und Nadai (2009); Schallberger und Wyer (2010, 179 f.).

tungs- und Kontrolltätigkeit um eine anspruchsvolle Problemstellung erweitern und einen quasi-professionellen Status reklamieren.

Entsprechend der Fokussierung auf Arbeitsmarktintegration und dem Selbstverständnis als «Arbeitsintegrationsspezialisten» entwickeln sich *Problemlösungsverfahren*, die Diagnose- und Beratungsmethoden aus der Sozialarbeit und dem betriebswirtschaftlichen Personalwesen amalgamieren. So wendet das ZBE Verfahren der Personalselektion und -entwicklung an, die dem betriebswirtschaftlichen Feld entlehnt sind. Die Klienten durchlaufen Assessments zur Abklärung der Arbeits- und Integrationsfähigkeit in den ersten Arbeitsmarkt, die in einen «Integrationsplan» münden. Ein kleiner Teil der Klientel wird mittels Coaching während maximal einem Jahr im Eingliederungsprozess begleitet. Bei Matrix ist das Case Management die zentrale Methode. Assessment und Coaching sind Verfahren, die in der Wirtschaft ursprünglich für Führungskräfte verwendet wurden (Pallasch und Petersen 2005), Case Management hat seine Wurzeln in der Sozialen Arbeit (vgl. Wendt 2001). Übertragen auf die Arbeitsintegration von Menschen mit meist geringen kulturellen, ökonomischen und sozialen Ressourcen und innerhalb eines institutionell eng umrissenen Rahmens verändern sich die Funktion und Praxis dieser Methoden. Wie die Problemlösungsverfahren der «Arbeitsintegrationsspezialisten» zur Anwendung kommen, wollen wir im Folgenden an einem Fallbeispiel zeigen. Der ausgewählte Fall ist insofern typisch für IIZ, als sich der Klient in einer verworrenen Problemlage befindet und im Laufe seiner Unterstützungskarriere diverse Fachstellen involviert werden. Dass in diesem Fall Case Management die zentrale Methode ist und der Case Manager ein RAV-Personalberater ist, ist hingegen der spezifischen Organisation Matrix geschuldet.

4 «Arbeitsintegrationsspezialisten» am Werk

Erkan Yilmaz ist IIZ-Klient bei Matrix. Er ist 44 Jahre alt, verheiratet und Vater von drei Kindern. Er hat keine Berufsausbildung absolviert und seine Deutschkenntnisse sind beschränkt. Trotzdem hat er lange Zeit als angelernter Gipser gut verdient. Nach einer Rückenoperation im Jahr 2005 wird er vom behandelnden Arzt für diese Tätigkeit als arbeitsunfähig beurteilt, gleichzeitig aber als voll einsatzfähig an einer körperlich nicht belastenden Stelle. Deshalb hat er keinen Anspruch auf eine Invalidenrente, wird aber von der IV-Berufsberatung zuerst in eine Potenzialabklärung geschickt, dann an zwei Praktikumsstellen als Schuhmacher vermittelt. Im Januar 2008 schliesst die IV den Fall aus disziplinarischen Gründen ab. Yilmaz legt über einen Anwalt Rekurs ein und meldet sich beim RAV für Arbeitslosenunterstützung an. Sein RAV-Personalberater, Hans Wieser, schickt ihn in ein Programm für vorübergehende Beschäftigung, das ebenfalls mit einem Abbruch aus disziplinarischen Gründen en-

det.⁸ Wieser meldet Yilmaz schliesslich im Juli 2008 bei Matrix für einen IIZ-Prozess an. Er wird zum Case Manager bestimmt. Zum Case Team gehören weiter Frau Schneider, die als Sozialberaterin eines Hilfswerks eine Tochter von Yilmaz betreut, und der Vorgesetzte des Klienten in der Beschäftigungsmassnahme.

IIZ ist, wie erwähnt, für eine zahlenmässig kleine Klientenkategorie gedacht, nämlich für Personen mit «Eingliederungsschwierigkeiten in den Arbeitsmarkt kombiniert mit schweren oder unklaren gesundheitlichen und/oder sozialen Problemen» (BSV und Seco 2006, 11). Diese fallunabhängigen Selektionskriterien sind so allgemein, dass sie im Einzelfall situativ ausgelegt werden müssen. In der Praxis zählen neben Arbeitsfähigkeit und gesundheitlichen Problemen vor allem das Integrationspotenzial und die Motivation. «Die Leute müssen bereit sein, etwas zu verändern», meint Hans Wieser, «und bei Yilmaz habe ich von Anfang an den Eindruck gehabt, der will an seiner Situation arbeiten.» Zudem erfolgt die Selektion mit Blick auf das antizipierte Ergebnis: ob sich der Mehraufwand für IIZ auch lohnt und die betroffene Person auf dem Arbeitsmarkt Chancen hat. Die *Problemdefinition* unterliegt mithin der Kalkulation von Aufwand und Ertrag in der Logik der Sozialverwaltungen.

Wenn «schwere», «komplexe» oder «unklare» Problemlagen als definierendes Merkmal für IIZ-Fälle gelten, ist dies eine Aufforderung zur Klärung einer doppelt unbestimmten Situation. Zum einen sind die Problemlagen der Klienten diffus, zum anderen gerade deshalb oft auch die institutionellen Zuständigkeiten unklar. In beiden untersuchten IIZ-Projekten haben *Assessments* deshalb einen zentralen Stellenwert, und gewisse Klienten durchlaufen regelrechte Abklärungszirkel. Yilmaz wird seit seiner Rückenoperation immer wieder zum Objekt von Abklärungen: auf die berufliche und versicherungsmedizinische Abklärung der IV folgen eine Beschäftigungsmassnahme der ALV mit Abklärungsfunktion und diverse medizinische Untersuchungen. Die *Assessments* sind, obwohl in den jeweiligen Situationsanalysen breit angelegt, letztlich Defizitdiagnosen (Schallberger und Wyrer 2010, 170), die eng auf die Arbeits- und Beschäftigungsfähigkeit fokussieren. Weitere Problemdimensionen geraten so weit in den Blick, wie sie als Hindernisse für die Arbeitsaufnahme codiert werden können. Die Klärung der institutionellen Zuständigkeiten in der Einzelfallarbeit erfolgt bei Matrix hingegen quasi automatisch. Hans Wieser, der Erkan Yilmaz bei Matrix angemeldet hat und dessen Institution für die Existenzsicherung des Klienten zuständig ist, wird dadurch gleichzeitig zum Case Manager.

Als Case Manager hat Wieser die für den Unterstützungsprozess zentrale Aufgaben der Herstellung eines Arbeitsbündnisses mit seinem Klienten und der Vermittlung zwischen individuellen Klientenbedürfnissen und vorhandenem Hilfsangebot. Für Yilmaz ist jedoch nach eigenen Angaben die Sozialberaterin Frau Schneider die wichtigste Bezugsperson im Case Team. Sie ist inhaltlich eigentlich

8 Die Aussagen der beteiligten Akteure zu den Gründen für diese Abbrüche sind widersprüchlich.

nicht mit Yilmaz' Fall befasst, sondern mit seiner Tochter. Trotzdem ist sie zu der Unterstützungsinstanz geworden, welche die vielfältigsten Hilfestellungen bietet oder vermittelt und so umfassende Krisenbewältigung betreibt. Insbesondere kümmert sie sich um die sich zuspitzenden materiellen Probleme der Familie Yilmaz. Obschon die Existenzsicherung offensichtlich eine vordringliche Sorge des Ehepaars ist, sind Schneiders Bemühungen nicht Teil des formellen IIZ-Prozesses. Hier – und in anderen von uns begleiteten Fällen – zeigt sich, dass ein nicht unwesentlicher Teil des Unterstützungsnetzes jenseits des IIZ-Prozesses und des formellen Case Managements liegt. In der Mehrzahl der von uns begleitenden Fälle war die Existenzsicherung ein zentrales Anliegen der Klientinnen und Klienten. Im IIZ-Prozess wird aber vor allem *auf berufliche Fragen fokussiert*.

Yilmaz formuliert im IIZ-Prozess selbst den Wunsch, einen Staplerfahrerkurs zu machen. Diese Arbeit habe er bereits früher ausgeübt, «aber heute braucht man für alles ein Zertifikat.» Case Manager Wieser stuft diesen Plan allerdings als problematisch ein: «Ich weiss nicht wegen der Leistungsfähigkeit, ob Herr Yilmaz das kann, körperlich im Lager.» Nützlich wäre eine «Potenzialabklärung», «aber das müsste die IV in Auftrag geben.» Weil die IV den Fall abgeschlossen hat, ist diese Option versperrt. Der Staplerfahrerkurs, eine durch die ALV finanzierbare und einem Arbeitslosen ohne formale Qualifikationen und mit schlechten Sprachkenntnissen zugängliche Qualifizierungsmassnahme, wird deshalb fallengelassen. Mit Abklärungen werden also nicht nur *Optionen erschlossen*, sondern auch *ausgeschlossen*.

Yilmaz kann aus gesundheitlichen Gründen nicht mehr der gut verdienende Bauarbeiter sein, der er lange und gerne war, und muss sich neu orientieren. Das Case Team schickt ihn zu einem Coach in die Beratung, um zu lernen, «mit der Situation umzugehen». Nach anfänglicher Ablehnung willigt Yilmaz ein, und der Coach schafft es, den Klienten mit der Notwendigkeit einer Neuorientierung zu versöhnen. Der Case Manager verbucht das Coaching als Erfolg: «Das hat wirklich einiges in Bewegung gebracht bei Herr Yilmaz. Er ist ein anderer Mensch.» *Coaching* hat sich zu einer *zentralen Methode im Feld der Arbeitsintegration* entwickelt. Ursprünglich ist diese Methode eng auf berufliche Fragen ausgerichtet, für Führungskräfte konzipiert und zur «Förderung beruflicher Selbstgestaltungspotentiale» gedacht. In der Arbeit mit Erwerbslosen wird Coaching gleichsam als «Containerbegriff» (Pallasch und Petersen 2005, 13 f.) verwendet, der je nach institutionellem Kontext inhaltlich anders gefüllt wird.⁹ Im ursprünglichen Sinn kann Coaching insofern nur eingeschränkt praktiziert werden, als die IIZ-Klientel strukturell nicht freiwillig teilnimmt, den Coach nicht selbst wählt und nicht über das kulturelle und soziale Kapital verfügt, das für berufliche Selbstgestaltung nötig ist. Entsprechend

9 So schliesst er im ZBE weitergehende Begleitfunktionen mit ein und wird als eine Art Ersatzbegriff für Sozialarbeit benutzt. Allerdings sind auch im ZBE die Problemstellungen für das Coaching institutionell begrenzt (vgl. Nadai und Koch 2011).

läuft Coaching häufig eher auf ein *Cooling out* (Goffman 1952) hinaus als auf die Erweiterung beruflicher Optionen.

Die Qualifizierung von Erkan Yilmaz zum Staplerfahrer wurde vom Case Team mit gesundheitlichen Bedenken abgelehnt. Weitere Gründe scheinen indes mindestens so entscheidend gewesen zu sein: der Klient hat zu diesem Zeitpunkt einen Zwischenverdienst auf dem Bau ergattert. Er findet im Verlaufe des IIZ-Prozesses mehrmals selbständig oder mit Hilfe von Temporärbüros bzw. über persönliche Kontakte befristete, schlecht bezahlte und körperlich belastende Teilzeitstellen. Dabei lässt sich beobachten, dass längerfristige Ziele des Massnahmenplans oder andere Probleme vom Case Team ausgeblendet werden, sobald der Klient Aussicht auf eine Anstellung hat. Die *rasche Ablösung* und die *finanzielle Entlastung der Institutionen* sind in den analysierten Fällen generell wichtiger als die nachhaltige Integration. Da bei Yilmaz nach rund einem Jahr IIZ die Aussteuerung aus der ALV bevorsteht und sich noch immer keine langfristige Lösung abzeichnet, rückt die Frage der Existenzsicherung der Familie in den Vordergrund. Das Case Team sucht deshalb nach neuen Finanzierungsmöglichkeiten. Hier lässt sich ein für IIZ generelles Muster erkennen. Als Arbeitsintegrationsspezialist/innen sind die Fachkräfte zunächst dafür geschult, Unterstützung bei der Arbeitssuche zu bieten. Als Sozialverwalter/innen sind sie aber auch Fachleute für Sozialversicherungen, die über das nötige Wissen verfügen, um das System der sozialen Sicherung nach Schlupflöchern zu durchforschen. Gelingt die Ablösung über den Arbeitsmarkt nicht, werden weitere *Optionen der sozialen Sicherung ausgereizt*. Für Erkan Yilmaz findet sich so eine Lösung: sein Rekurs gegen die IV wird vom Gericht gutgeheissen. Er kann sich wieder anmelden und eine Potenzialabklärung sowie erneute berufliche Massnahmen durchlaufen. Dies ermöglicht es, den IIZ-Prozess als «erfolgreich» abzuschliessen, da der Klient dank der IV-Taggelder für die nächsten Monate ein Einkommen und eine (vorübergehende) Beschäftigung im zweiten Arbeitsmarkt hat. Case Manager Wieser resümiert: «Es fängt im Prinzip wieder von vorne an, aber unter anderen Vorzeichen.»

5 Fazit: IIZ und die Neujustierung von Zuständigkeiten

Die Kooperation zwischen Arbeitslosenversicherung, Invalidenversicherung und Sozialhilfe bringt Institutionen mit unterschiedlichen Mandaten und Angehörige verschiedener Berufsgruppen mit ihren je eigenen beruflichen Wissensbeständen zusammen. In der interinstitutionellen Zusammenarbeit werden nicht nur Fälle bearbeitet, sondern es wird auch die *Landkarte beruflicher Zuständigkeiten neu vermessen*. Mit dem sozialpolitisch gesetzten Primat der Arbeitsmarktintegration ist ein neues Handlungsfeld im Sozialbereich entstanden, dessen berufliche Zuordnung noch unbestimmt ist. Wie wir gezeigt haben, wird die Aufgabe der Arbeitsintegration im Kontext IIZ von Sozialverwaltungen und von einer beruflich heterogenen Gruppe

von Verwaltungspersonal übernommen. Ermöglicht wird diese Usurpierung einer professionalisierungsbedürftigen Aufgabe auf struktureller Ebene durch Spezialisierung und Klientensegmentierung, auf kultureller Ebene durch eine neue Deutung der Problemstellung und die Herausbildung spezifischer Problemlösungsverfahren.

Im Rahmen von IIZ wird die Beratung und Begleitung von Klienten «mit komplexer Mehrfachproblematik» strukturell als eigenes Feld ausdifferenziert: als eigene Organisationseinheit (ZBE), als institutionsübergreifendes Netz (Matrix), als Spezialfunktion (Case Manager im RAV). Die Akteure in diesem Feld rekrutieren sich aus einer bunten Mischung von Berufen, konstruieren sich aber eine gemeinsame Identität als «Arbeitsintegrationsspezialisten». In diesem Selbstverständnis kommt eine kognitive Strategie zum Ausdruck, die Abbott (1988, 98 ff.) als «Reduktion» bezeichnet: Eine neue Aufgabe wird auf eine bereits vom Herausforderer besetzte Tätigkeit zurückgeführt. Die im Kontext IIZ per definitionem multidimensionale Problemlage der Klientel wird auf eine Form von Arbeitslosigkeit reduziert und die Aufgabe der Integration entsprechend auf die Eingliederung in den Arbeitsmarkt. Die Reduktion ist indes nicht vollständig: Zwar wird die IIZ-Klientel als im Grunde «arbeitslos» definiert und damit unter die Hoheit der Arbeitsmarktspezialisten gestellt. Gleichzeitig wird aber eine neue *Differenzierung* eingeführt, indem unter den Erwerbslosen die Subkategorie der «komplexen» Fälle mit zusätzlichen Problemen jenseits der Stellensuche geschaffen wird. Durch diese doppelte Operation der Reduktion und Klientendifferenzierung können sich die Case Managerinnen, Coaches und Assessorinnen gegenüber der «normalen» Vermittlung von Erwerbslosen und zugleich gegenüber Sozialarbeit abheben. Die gewöhnlichen RAV-Berater oder IV-Sachbearbeiterinnen gelten als zu wenig kompetent für komplexe Fälle, Sozialarbeitende wissen zu wenig über den Arbeitsmarkt.

Der doppelte Bezug auf Arbeitsmarkt und Sozialarbeit spiegelt sich auch in den *Problemlösungsverfahren*: in der spezifischen Gemengelage und Aneignung von Methoden. Aus dem betriebswirtschaftlichen Personalwesen werden Verfahren übernommen, die ursprünglich für die Selektion und berufliche Entwicklung einer ebenfalls sehr spezifischen Zielgruppe (der hoch qualifizierten Elite) konzipiert waren. Übertragen auf die Eingliederung von Erwerbslosen dienen Assessment und Coaching nicht der Selektion und Vorbereitung für Elitepositionen, sondern für das Arbeitsmarktsegment der unspezifischen Jedermannsarbeit. Aus der Sozialen Arbeit wird das Case Management entlehnt, um, wie eine Case Managerin erklärte, «über den Tellerrand» zu schauen, d. h. die Multidimensionalität von Problemlagen zu erfassen und ein entsprechendes Unterstützungssystem einzurichten und zu koordinieren. Dies jedoch nicht im Hinblick auf die Wiederherstellung von Handlungsfähigkeit in einem breiten Sinn, sondern primär zum Zweck der Beschleunigung der Ablösung von sozialstaatlicher Unterstützung. Der Bezug auf die Methoden des Assessment, Coaching und Case Management ist nicht spezifisch für die hier untersuchten IIZ-Projekte, sondern im Feld der Eingliederung von Erwerbslosen allgemein zu

beobachten. In diesem Sinne kann von einem sich abzeichnenden eigenständigen Problemlösungsverfahren gesprochen werden, das allerdings bis anhin nicht in als formal kodifizierte Wissensbasis für einen Beruf und eine entsprechende Ausbildung vorliegt.

Abbotts martialischer Begriff der «professional wars» impliziert Gegner, die sich im Kampf gegenüberstehen. Im Falle der Zuständigkeit für das expandierende Feld der Arbeitsintegration ist der Terminus insofern überzogen, als sich keine identifizierbaren Gruppen von «Eroberern» und «Verteidigern» gegenüber stehen. Bislang verläuft die Besetzung des Feldes quasi unorganisiert, ohne dass Berufsverbände oder andere korporative Akteure eine aktive Rolle als institutionelle Unternehmer (vgl. Hardy und Maguire 2008) übernehmen. Die «Arbeitsintegrationsspezialisten» rekrutieren sich aus einem breiten Spektrum von Berufen, von denen bis jetzt keine Gruppe eine exklusive Zuständigkeit beansprucht. Interessanterweise macht insbesondere die Soziale Arbeit keine Ansprüche geltend, obwohl, wie gezeigt (vgl. 2.), die Reintegration von erwerbslosen Menschen in einer Krisensituation eine professionalisierungsbedürftige Aufgabe darstellt und sozialpädagogische Dimensionen aufweist. Denkbar ist, dass die (vermeintlich) eindimensionale Aufgabe der Arbeitsmarktintegration von der Sozialen Arbeit als peripher codiert wird – wie Abbott (1988, 44) anmerkt, sind periphere professionelle Probleme anfälliger für Übergriffe anderer Berufsgruppen als zentrale. Die gegenwärtige Unübersichtlichkeit des beruflichen Feldes der Arbeitsmarktintegration lässt sich insgesamt als *Vorphase eines Institutionalisierungsprozesses* verstehen (vgl. Greenwood et al. 2002, 59 ff.), dessen Ausgang zum jetzigen Zeitpunkt noch ungewiss ist. Welche Rolle die Soziale Arbeit im Feld der beruflichen Eingliederung einnehmen wird, ob überhaupt eine Berufsgruppe die gegenwärtig hybride Kategorie der «Arbeitsintegrationsspezialisten» dominieren wird bzw. ob sich ein neuer Beruf mit eigener Wissensbasis und Ausbildung bilden wird, sind Fragen, die zukünftig näher zu erforschen wären.

6 Literaturverzeichnis

- Abbott, Andrew. 1988. *The system of professions. An essay on the division of expert labor*. Chicago und London: The University of Chicago Press.
- Buestrich, Michael und Norbert Wohlfahrt. 2005. Case Management in der Beschäftigungsförderung? Zur sozialpolitischen Logik und Modernität einer Methode der sozialen Arbeit. *Neue Praxis* 35(4): 307–323.
- BSV (Bundesamt für Sozialversicherungen) und Seco (Staatssekretariat für Wirtschaft). 2006. Projektdossier IIZ-MAMAC. Bern: BSV, http://www.iiz.ch/dokumente/DE/iiz_mamac/ProjektdossierIIZMAMACApril07.pdf (17.08.2011).
- Clarke, Adele E. 2005. *Situational analysis. Grounded theory after the postmodern turn*. Thousand Oaks: Sage.
- Dahme, Heinz-Jürgen und Norbert Wohlfahrt. 2008. Der Effizienzstaat: die Neuausrichtung des Sozialstaats durch Aktivierungs- und soziale Investitionspolitik. S. 43–58 in *Soziale Arbeit nach dem*

sozialpädagogischen Jahrhundert. Positionsbestimmungen sozialer Arbeit im Post-Wohlfahrtsstaat, hrsg. von Birgit Bütow, Karl August Chassé und Rainer Hirt. Opladen und Farmington Hills: Barbara Budrich.

- Freidson, Eliot. 1986. *Professional powers. A study of the institutionalization of formal knowledge*. Chicago: University of Chicago Press.
- Freidson, Eliot. 2001. *Professionalism. The third logic*. Cambridge: Polity Press.
- Goffman, Erving. 1952. On cooling the mark out. Some aspects of adaptation to failure. *Psychiatry* 15(4): 451–463.
- Greenwood, Royston, Roy Suddaby und C.R. Hinings. 2002. Theorizing change: The role of professional associations in the transformation of institutionalized fields. *Academy of Management Journal* 45(1): 58–80.
- Guggisberg, Jürg, Theres Egger und Kilian Künzi. 2008. *Evaluation der Arbeitsvermittlung in der Invalidenversicherung*. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen.
- Hardy, Cynthia und Steve Maguire. 2008. Institutional entrepreneurship. S. 198–217 in *The SAGE handbook of organizational institutionalism*, hrsg. von Royston Greenwood, Christine Oliver, Kerstin Sahlin und Roy Suddaby. London, Thousand Oaks und New Delhi: Sage.
- Knupfer, Caroline, Urs Vogel und Kurt Affolter. 2005. *Erwartungen der Arbeitgebenden an das sozialarbeiterisch tätige Personal in der Sozialhilfe*. Bern: Schweizerische Konferenz für Sozialhilfe.
- Kolbe, Christian und Claus Reis. 2005. *Vom Case Management zum «Fallmanagement» – zur Praxis des Case Managements in der Sozialhilfe und der kommunalen Beschäftigungsförderung am Vorabend von Hartz IV*. Frankfurt a. M.: Fachhochschulverlag.
- Kutzner, Stefan, Ueli Mäder und Carlo Knöpfel. 2004. *Working Poor in der Schweiz. Wege aus der Sozialhilfe*. Chur und Zürich: Rüeegger.
- Kutzner, Stefan, Ueli Mäder, Carlo Knöpfel, Claudia Heinzmann und Daniel Pakoci. 2009. *Sozialhilfe in der Schweiz. Klassifikation, Integration und Ausschluss von Klienten*. Zürich: Rüeegger.
- Land, Rainer und Andreas Willisch. 2006. Die Probleme mit der Integration. Das Konzept des «sekundären Integrationsmodus». S. 70–93 in *Das Problem der Exklusion. Ausgegrenzte, Entbehrliche, Überflüssige*, hrsg. von Heinz Bude und Andreas Willisch. Hamburg: Hamburger Edition.
- Larson, Magali Sarfatti. 1977. *The rise of professionalism. A sociological analysis*. Berkeley: University of California Press.
- Lessenich, Stephan. 2008. *Die Neuerfindung des Sozialen. Der Sozialstaat im flexiblen Kapitalismus*. Bielefeld: transcript Verlag.
- Liebermann, Sascha. 2008. Deautonomisierung durch aktivierende Sozialpolitik. *Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit* 4: 48–66.
- Ludwig-Mayerhofer, Wolfgang, Olaf Behrend und Ariadne Sondermann. 2009. *Auf der Suche nach der verlorenen Arbeit. Arbeitslose und Arbeitsvermittler im neuen Arbeitsmarktregime*. Konstanz: UVK.
- Maeder, Christoph und Eva Nadai. 2004. *Organisierte Armut. Sozialhilfe aus wissenssoziologischer Sicht*. Konstanz: UVK.
- Maeder, Christoph und Eva Nadai. 2009. The promises of labour. The practices of activating unemployment policies in Switzerland. S. 67–82 in *The Politics of unemployment in Europe*, hrsg. von Marco Giugni. Farnham und Burlington: Ashgate.
- Magnin, Chantal. 2005. *Beratung und Kontrolle. Widersprüche in der staatlichen Bearbeitung von Arbeitslosigkeit*. Zürich: Seismo.
- Nadai, Eva. 2009. Das Problem der Bodensatzrosinen. Interinstitutionelle Kooperation und die forcierte Inklusion von Erwerbslosen. *Sozialer Sinn. Zeitschrift für hermeneutische Sozialforschung* 10(1): 55–71.
- Nadai, Eva, Alan Canonica und Martina Koch. 2010. *Interinstitutionelle Zusammenarbeit (IIZ) im System der sozialen Sicherung. Schlussbericht*. Olten: Fachhochschule Nordwestschweiz.

- Nadai, Eva und Martina Koch. 2011. Ein Forschungsobjekt im Zwischenraum. Interinstitutionelle Zusammenarbeit zwischen sozialstaatlichen Agenturen. *Zeitschrift für Soziologie der Erziehung und Sozialisation* 31(3): 236–249.
- Oevermann, Ulrich. 1996. Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns. S. 70–182 in *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*, hrsg. von Arno Combe und Werner Helsper. Frankfurt: Suhrkamp.
- Oevermann, Ulrich. 2000. Dienstleistungen der Sozialbürokratie aus professionalisierungstheoretischer Sicht. S. 57–77 in *Verwaltung des Sozialen*, hrsg. von Eva Marie von Harrach, Thomas Loer und Oliver Schmidtke. Konstanz: UVK.
- Pallasch, Waldemar und Ralf Petersen. 2005. *Coaching*. Weinheim und München: Juventa.
- Pfadenhauer, Michaela. 2003. Macht – Funktion – Leistung: Zur Korrespondenz von Eliten- und Professionstheorien. S. 71–88 in *Professionelle Leistung – Professional Performance*, hrsg. von Harald Mieg und Michaela Pfadenhauer. Konstanz: UVK.
- Schallberger, Peter und Bettina Wyrer. 2010. *Praxis der Aktivierung. Eine Untersuchung von Programmen zur vorübergehenden Beschäftigung*. Konstanz: UVK.
- Strauss, Anselm L. und Juliet Corbin. 1990. *The basics of qualitative analysis: Grounded theory procedures and techniques*. Newbury Park: Sage.
- van Santen, Eric und Mike Seckinger. 2003. *Kooperation: Mythos und Realität einer Praxis. Eine empirische Studie zur interinstitutionellen Zusammenarbeit am Beispiel der Kinder- und Jugendhilfe*. München: Verlag Deutsches Jugendinstitut.
- von Harrach, Eva, Thomas Loer und Oliver Schmidtke. 2000. *Verwaltung des Sozialen. Formen der subjektiven Bewältigung eines Strukturkonflikts*. Konstanz: UVK.
- Wendt, Wolf-Rainer. 2001. *Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung*. Freiburg: Lambertus.