

# Haltung in der Interaktion in der Grundsicherung

Andreas Hammer

## Ausgangspunkt

In Fachdiskussionen wird die Bedeutung der Haltung in der Interaktion zwischen Leistungsberechtigten der Jobcenter und Fachkräften betont. Haltung wird dabei selten genauer beschrieben oder operationalisiert. Von allgemeinen Wertemodellen abgesehen, ist die Forschungslage rudimentär. Mit einer explorativen Studie soll hierzu ein Beitrag geleistet werden. Im Folgenden werden einige vorläufige Ergebnisse im Auszug präsentiert.

## Forschungsfrage

Eine Forschungsfrage der Studie lautet: *Welche Haltungen tragen zu einer gelungenen und wirksamen Interaktion zwischen Fachkräften und Leistungsberechtigten der Jobcenter bei?*

Werthaltungen werden hier verstanden als individuelle Besonderheiten in der Bewertung wünschenswerter, übergeordneter Ziele (z. B. Gleichheit, Freiheit) oder Handlungsdispositionen zur Erreichung dieser Ziele (z. B. Ehrlichkeit, Hilfsbereitschaft).

## Methode und Datengrundlage

Fachkräften wurde eine Liste von 64 Werten in einer anonymen Online-Befragung vorgelegt, die nach der Theorie des sog. lexikalischen Ansatzes generiert wurde. Sie wurden gefragt: *„Wie wichtig sind Ihnen die folgenden Werte in der Interaktion von Leistungsberechtigten und Fachkräften?“* Die Antwortskala lautet: überhaupt nicht wichtig (1) bis sehr wichtig (6).

## Auswertung der Erhebung

Bis zum 5.10.2024 beteiligten sich N=214 Fachkräfte. Fast drei Viertel davon sind Frauen; der Anteil der Führungskräfte betrug rund 37 %. Die Auswertung nach Teilgruppen (z. B. Geschlecht, Alter) und Merkmalen des Arbeitsplatzes (z. B. Aufgabe) und Beschäftigungsdauer kann aus Platzgründen hier nicht erfolgen.

Das Schaubild zeigt die fünf Werte mit den höchsten und niedrigsten Bewertungen (Mittelwert). Respekt ist der wichtigste Wert.

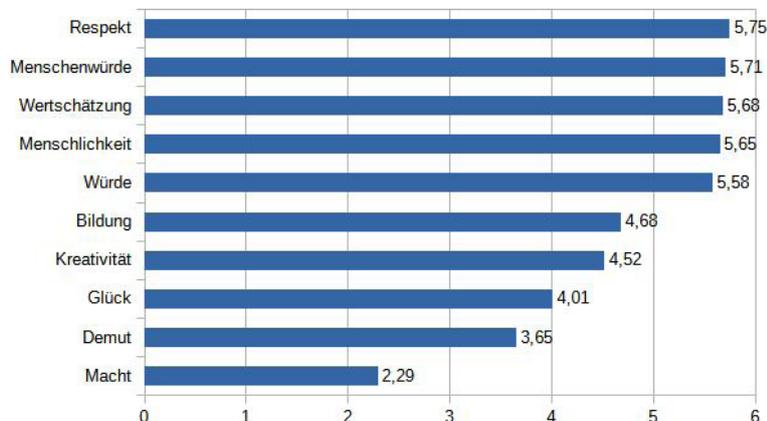


Schaubild 1: TOP 5 der wichtigen und weniger wichtigen Werte

[www.andreas-hammer.de](http://www.andreas-hammer.de)

## Faktoren von Haltung

Durch eine Faktorenanalyse werden die Werte auf wenige Faktoren reduziert und Haltungen deutlicher. Die folgende Darstellung berücksichtigt eine Struktur von sechs Faktoren von Haltung in der Interaktion zwischen Leistungsberechtigten der Jobcenter und Fachkräften.

Faktorname	Werte
Interkulturalität	Willkommenskultur, Vielfalt, Toleranz, Diversität, Interkulturalität, Inklusion
Integrität	Wahrheit, Ehrlichkeit, Aufrichtigkeit, Fairness, Sicherheit
Förderung der Selbstbestimmung	Empowerment, Qualitätsstandards
Grundlegende Werte	Gleichberechtigung, Menschenrechte, Menschenwürde, Demokratie, Rechte, Würde
Kreativität	Kreativität
Wertschätzung	Respekt, Achtung, Menschenfreundlichkeit

Tabelle 1: Faktoren Haltung

## Zusammenfassung

Mit der Studie konnten wichtige Haltungen bzw. Werte im Kontext der Interaktion zwischen Leistungsberechtigten der Jobcenter und Fachkräften aufgezeigt werden. Eine intersubjektiv fundierte Operationalisierung von Haltung(en) konnte mit sechs Faktoren erreicht werden.