



Psychische Probleme von Menschen im SGB II: Was Fachkräfte im Jobcenter tun, um diese zu erkennen

Frank Oschmiansky, Sandra Popp

Den Fachkräften in den Jobcentern fällt es oft schwer, psychische Erkrankungen ihrer Kundinnen und Kunden zu erkennen und ihre Beratung entsprechend anzupassen – zumal bislang entsprechende Handlungsleitfäden fehlen. Dies erweist sich insbesondere dann als Problem, wenn es den Betroffenen an Einsicht in ihre Krankheit mangelt. Dennoch gibt es einige Ansätze, um möglichen psychischen Problemen besser auf den Grund zu gehen.

„...Die setzen sich ja nicht hin und sagen: Tach, ich habe Psyche“.

Interviews im Rahmen einer Studie mit [Fachkräften](#) in Jobcentern zeigen: Vielen fällt es schwer, psychische Erkrankungen von Leistungsempfängern zu identifizieren. Das liegt nicht nur daran, dass sie dafür kaum geschult sind, sondern teilweise auch an der mangelnden Mitwirkung der Betroffenen. Um dennoch eine mögliche Diagnose abzuklären, verfolgen die

Quelle:

<https://www.iab-forum.de/psychische-probleme-von-menschen-im-sgb-ii-was-fachkraefte-im-jobcenter-tun-um-diese-zu-erkennen/> | 1

Fachkräfte in den Jobcentern unterschiedliche Ansätze.

Häufig besteht nur der Verdacht auf eine psychische Erkrankung

In der Regel sind die Fachkräfte des Jobcenters mit einer der folgenden drei Ausgangssituationen konfrontiert:

- Die Betroffenen sprechen von sich aus eine psychische Erkrankung an und berichten offen auf Nachfrage.
- Es liegen bereits Informationen zu psychischen Erkrankungen vor, beispielsweise im Rahmen von Gutachten oder Fallberichten. Häufig gibt es auch Informationen über Klinikaufenthalte.
- Die Fachkraft hat den Verdacht, dass eine psychische Erkrankung vorliegen könnte, es ist aber bislang keine Diagnose bekannt.

Am häufigsten begegnen die Fachkräfte letztgenannter Situation, in der es im Beratungsprozess zwar Hinweise auf eine mögliche Erkrankung gibt, dazu jedoch keine klaren Informationen vorliegen. Für die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter ist dies eine große Herausforderung.

Viele Fachkräfte vertrauen auf ihr Bauchgefühl

Die Fachkräfte nannten eine Reihe von Indizien, die ihnen Hinweise auf eine eventuelle psychische Erkrankung liefern. Ein mögliches Anzeichen war demnach das Gefühl, dass man im Beratungsgespräch nicht vorankomme und "man sich im Kreis drehe". Kommen häufige Fehl- und Krankheitszeiten hinzu, und wurden Termine oft nicht eingehalten oder Maßnahmen abgebrochen, entwickeln viele Fachkräfte das Gefühl, „dass etwas nicht stimmen könnte.“ Häufig fielen ihnen im Beratungsgespräch auch Verhaltensmuster auf, die sie als „unnormal“ einstufen. Als Beispiele nannten sie unter anderem starke Stimmungsschwankungen, Niedergeschlagenheit, Antriebslosigkeit und das Vermeiden von Blickkontakten. Auch Hinweise auf eine fehlende Tagesstruktur, erfolglose Bewerbungen trotz gutem Qualifikationsprofil, ein lückenhafter Lebenslauf sowie weitere Problemlagen wie Suchterkrankungen oder vermüllte Wohnungen werden von manchen Fachkräften als Anzeichen für eine mögliche psychische Erkrankung gedeutet.

Daran wird bereits deutlich, dass die genannten Indikatoren ein breites Spektrum abbilden. Sie können zudem nicht unbedingt trennscharf von Merkmalen unterschieden werden, die

Quelle:

<https://www.iab-forum.de/psychische-probleme-von-menschen-im-sgb-ii-was-fachkraefte-im-jobcenter-tun-um-diese-zu-erkennen/> | 2

teilweise auch bei Langzeitarbeitslosen ohne psychische Erkrankung feststellbar sind. Auffällig war in diesem Zusammenhang, dass ein Großteil der befragten Fachkräfte ihre Vermutung auf ihr Bauchgefühl oder ihr Erfahrungswissen gründete.

Viele Fachkräfte gaben an, dass sie sich in den Beratungsgesprächen darum bemühen würden, ein enges Vertrauensverhältnis zu ihren Klientinnen und Klienten aufzubauen. Auf diese Weise versuchen sie einen Raum zu schaffen, in dem sie Auffälligkeiten, die eine psychische Erkrankung vermuten lassen, offen ansprechen können. Dabei scheint es beispielsweise Fallmanagern oder Reha-Fallmanagern leichter zu fallen, dieses Thema aufzugreifen. Denn sie sind für die Betreuung von Personen zuständig, bei denen gesundheitliche Einschränkungen vermutet werden können.

Viele Fallmanagerinnen und Fallmanager merkten an, dass sie aufgrund der intensiveren Betreuung der Leistungsberechtigten mehr Möglichkeiten hätten, Gesundheitsfragen im Beratungsprozess zu besprechen. Anders sei dies bei Vermittlungsfachkräften, deren Aufgabe hauptsächlich darin bestehe, die Leistungsberechtigten in Arbeit zu integrieren. Daher fällt es oftmals Fallmanagerinnen und Fallmanagern leichter, Anzeichen psychischer Auffälligkeiten zu erkennen und anzusprechen.

Zur Abklärung von psychischen Erkrankungen können sich die Fachkräfte Unterstützung von anderen Stellen holen. Dazu zählen die Fachdienste der BA, das zuständige Gesundheitsamt oder weitere Dritte wie sozialpsychiatrische Dienste, Ambulanzen oder Bildungsträger mit speziellen Angeboten. Dies geht allerdings nur, wenn die Leistungsberechtigten sich auch dazu bereit erklären und an diesem Prozess aktiv mitwirken.

Wie Fachkräfte einer möglichen psychischen Erkrankung auf den Grund gehen

Manche Fachkräfte verlassen sich auf ihr Bauchgefühl, wenn es um das Erkennen von psychischen Beeinträchtigungen geht. Vor allem diese Gruppe beschrieb das weitere Vorgehen bei der Abklärung von psychischen Erkrankungen eher diffus und ungenau. Sie berichtete oft von Schwierigkeiten beim Erkennen psychischer Erkrankungen. Zudem zeigen sie sich häufig unsicher im Umgang mit der betroffenen Kundengruppe. Die Fachkräfte aus dieser Gruppe sprachen Auffälligkeiten und gesundheitliche Fragen meistens nicht direkt an und verfolgten somit die Frage, ob eine psychische Erkrankung vorliegt, oft nicht weiter. Stattdessen versuchten sie ihre Beratungs- und Betreuungsleistung auf andere Aspekte zu konzentrieren oder verwiesen die Leistungsberechtigten an Dritte.

Quelle:

<https://www.iab-forum.de/psychische-probleme-von-menschen-im-sgb-ii-was-fachkraefte-im-jobcenter-tun-um-diese-zu-erkennen/> | 3

Andere Fachkräfte gehen stärker strukturiert und indiziengeleitet vor. Sie thematisieren beispielsweise im Rahmen des Profilings das Thema Gesundheit und greifen dabei unter anderem auf strukturierte Arbeitsvorlagen zurück, die häufig selbst entwickelt wurden. Sie nehmen auch die Unterstützung der Fachdienste und Gesundheitsämter sowie anderer Institutionen oder Träger in Anspruch. Eine vertiefte Analyse der Interviews mit den Fachkräften zeigte: Vor allem diejenigen, die auf vorhandenes Wissen und Kompetenzen – etwa durch Schulungen oder berufliche Vorerfahrungen – zurückgreifen können, wählen ein strukturiertes und indiziengeleitetes Vorgehen, um eine mögliche Erkrankung zu erkennen. Konzeptionell fehlt es bislang aber oft an konkreter Unterstützung oder Strategien, wie sich die Fachkräfte dem sensiblen Thema „psychische Erkrankung“ nähern könnten.

Viele Fachkräfte bemängeln einen fehlenden internen Austausch

Von den meisten Fachkräften wurden insbesondere diejenigen Fälle als herausfordernd beschrieben, in denen zwar konkrete Anzeichen für eine psychische Erkrankung vorlägen, aber aus ihrer Sicht keinerlei Krankheitseinsicht bei den Leistungsberechtigten vorhanden sei. Hier gerieten sie oftmals an ihre Grenzen, da sie eine mögliche Erkrankung nicht abklären können.

Des Weiteren bemängelten sie den fehlenden Austausch zwischen dem Fallmanagement, der Arbeitsvermittlung und der Leistungsabteilung. So berichteten mehrere Fachkräfte, dass sie teilweise durch Zufall von Auffälligkeiten oder Konflikten zwischen ihren Klientinnen und Klienten und der Leistungsabteilung erfahren hätten. Durch einen früheren Austausch und bessere Rückmeldung könnten Anzeichen einer psychischen Erkrankung besser erkannt werden.

Die Integrationsfachkräfte wiesen zudem auf ein weiteres Problem hin: Für einige Klientinnen und Klienten sind die Fachkräfte der Leistungssachbearbeitung wichtigere und häufigere Bezugspersonen als die Integrationsfachkräfte. Das läge daran, dass bei diesem Personenkreis oftmals leistungsrechtliche Problematiken dominieren. Fragen der Arbeitsmarktintegration oder arbeitsmarktpolitische Maßnahmen spielten demgegenüber eher eine untergeordnete Rolle. Nach Aussagen der Integrationsfachkräfte komme es beim Personenkreis der psychisch Erkrankten häufig auch deshalb zu Konflikten in leistungsrechtlichen Fragen, weil die Leistungssachbearbeiterinnen und Leistungssachbearbeiter keine Informationen über psychische Erkrankungen haben. Auch in den Interviews mit den psychisch Erkrankten wurde deutlich, dass bei ihnen häufig leistungsrechtliche Fragen im Fokus standen. Grundsätzlich war die Rolle der

Quelle:

<https://www.iab-forum.de/psychische-probleme-von-menschen-im-sgb-ii-was-fachkraefte-im-jobcenter-tun-um-diese-zu-erkennen/> | 4

Leistungssachbearbeitung im gesamtheitlichen Beratungs- und Betreuungsprozess bislang kein Forschungsthema.

Sensible Fragen zur Gesundheit können oftmals erst dann in einem Beratungsgespräch angeschnitten werden, wenn ein Vertrauensverhältnis oder zumindest eine tragfähige Beratungsbeziehung entstanden ist. Dies ist insofern problematisch, als dass das Profiling in den Jobcentern in der Regel bereits im Erstgespräch vorgenommen wird. Angesichts der begrenzten Zeit für die Erstgespräche sind diese nicht selten thematisch überfrachtet. Fragen zur Gesundheit kommen oft zu kurz oder werden nicht gestellt. Zum Aufbau eines hierfür notwendigen Vertrauensverhältnisses sind nach Aussagen der Fachkräfte häufig mehrere Beratungstermine nötig.

Förderliche Faktoren für das Erkennen psychischer Probleme

Neben den Herausforderungen benannten die Fachkräfte auch einige förderliche Faktoren, die das Erkennen von psychischen Erkrankungen erleichtern. Hierzu gehören beispielsweise:

- Schulungsangebote zu der Thematik für alle Fachkräfte, insbesondere auch für Fachkräfte der Eingangszone und der Leistungsabteilung
- ein kontinuierlicher Austausch mit Kolleginnen und Kollegen sowie externen Fachleuten zu dem Thema
- eine Gesprächsführung, die den Klientinnen und Klienten zugewandt ist und Vertrauen schafft
- Offenheit der Klientinnen und Klienten, wenn Gesundheitsaspekte angesprochen werden
- „Persönliche Übergaben zwischen Arbeitsvermittlung und Fallmanagement, gemeinsame Fallbesprechungen
- passgenaue Unterstützungsangebote durch Fachdienste, Gesundheitsamt und andere Fachexperten sowie aussagekräftige Gutachten
- ausreichend Zeit für den einzelnen Leistungsberechtigten.

Da insgesamt viele Fachkräfte Schwierigkeiten beim Erkennen von psychischen Erkrankungen artikulierten, wäre die Erarbeitung einer Handlungsanleitung zur Ansprache der Thematik hilfreich.

Fazit

Quelle:

<https://www.iab-forum.de/psychische-probleme-von-menschen-im-sgb-ii-was-fachkraefte-im-jobcenter-tun-um-diese-zu-erkennen/> | 5

Im Rahmen der Studie wurde deutlich, dass das Erkennen von psychischen Erkrankungen für viele Fachkräfte eine Herausforderung darstellt. Häufig fehlt es an gesicherten Diagnosen, sodass sich den Fachkräften nur der Verdacht auf eine psychische Erkrankung aufdrängt. Während sich einige Fachkräfte vordergründig auf ihr Bauchgefühl verlassen und sich beim weiteren Vorgehen eher unsicher und vermeidend verhalten, gehen andere stärker indiziengeleitet vor und greifen dabei auch auf die Unterstützung der Fachdienste, Gesundheitsämter und Träger zurück. Die interviewten Fachkräfte wiesen auf die Problematik hin, dass Gesundheitsfragen oftmals nur dann offen angesprochen werden können, wenn ausreichend Vertrauen zwischen der Fachkraft und den Betroffenen aufgebaut worden ist. Dies ist aber nicht eben einfach, denn zum Zeitpunkt der Fallstudien mangelte es an Arbeitsvorlagen und Konzepten, wie man sensible Themen wie psychische Erkrankungen im Rahmen der Beratung ansprechen kann. Diese könnten ebenso wie die Schulung aller Fachkräfte, ein verbesserter interner Austausch, passgenaue Unterstützungsangebote sowie ausreichend Zeit für die Leistungsberechtigten dazu beitragen, dass psychische Erkrankungen in den Jobcentern besser erkannt und berücksichtigt werden können.

Quelle:

<https://www.iab-forum.de/psychische-probleme-von-menschen-im-sgb-ii-was-fachkraefte-im-jobcenter-tun-um-diese-zu-erkennen/> | 6