

Die Arbeitsverwaltung während der Corona-Pandemie Einblicke in institutionelle Bewältigungsmechanismen

**Zweite Jahreskonferenz des Netzwerks Bessere
Rechtsetzung und Bürokratieabbau**

07. Oktober 2021

Anastasia Maier, Andrea Kirchmann, Christin Schafstädt

Agenda

- 1. Das Forschungsprojekt „Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Beratung, Betreuung und Begleitung von Langzeitleistungsbeziehenden nach dem SGB II“**
Hintergrund | Zielsetzung | Methodik
- 2. Bewältigungsmechanismen der Jobcenter**
Arbeitsorganisation | Beratung und Betreuung
- 3. Lernpotential der Anpassungsreaktionen**

Zum Hintergrund des Forschungsprojekts

Forschungsvorhaben im Rahmen des Fördernetzwerks Interdisziplinäre Sozialpolitikforschung (FIS), gefördert durch das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS)

Qualitative Studie über die Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die bestehenden Bemühungen zur Heranführung an und Integration in den Arbeitsmarkt und zur Förderung sozialer Teilhabe und Beschäftigungsfähigkeit für Langzeitleistungsbeziehende im SGB II

Laufzeit: 12 Monate, abgeschlossen

8 regionale Fallstudien

21 Interviews mit Vertreter*innen der Jobcenter

3 Interviews mit Vertreter*innen kommunaler Stellen

14 Interviews mit Vertreter*innen von Trägern

7 Interviews mit Langzeitleistungsbeziehenden

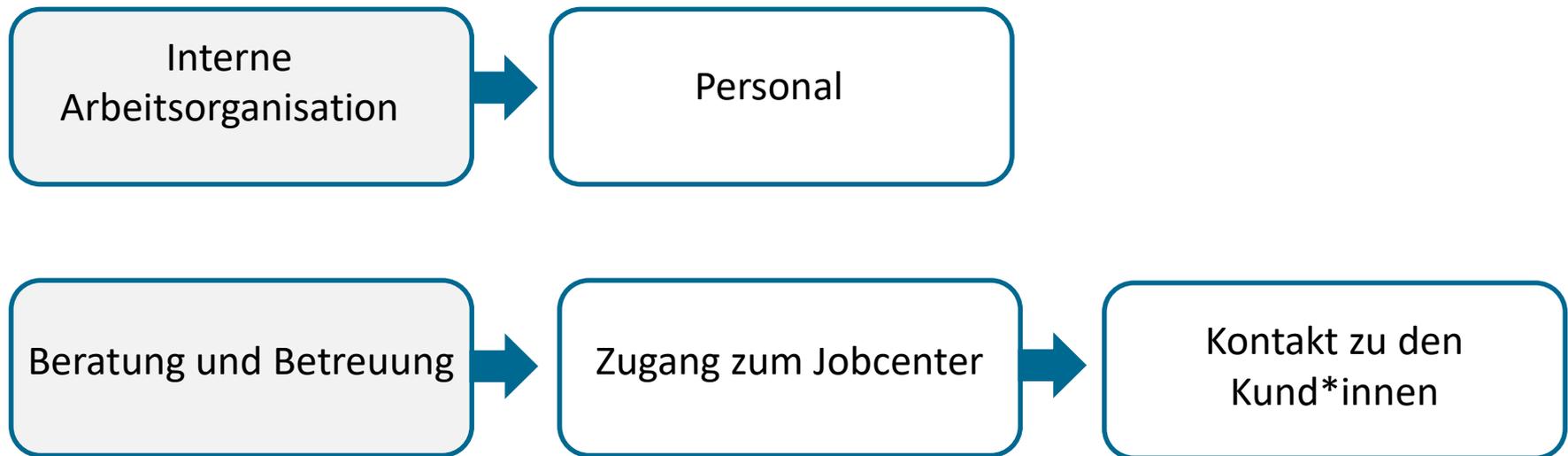
2 Workshops mit Jobcenter- und Träger-Vertretungen

Keine Repräsentativität

**Aufzeigen des Spektrums
an Vorgehensweisen und
Erfahrungen**

*„Im Grunde genommen ist es fast gut,
weil es eigentlich uns den Schub gegeben hat zu verändern,
der die ganze Zeit aufgeschoben worden ist.“*

2. Bewältigungsmechanismen der Jobcenter



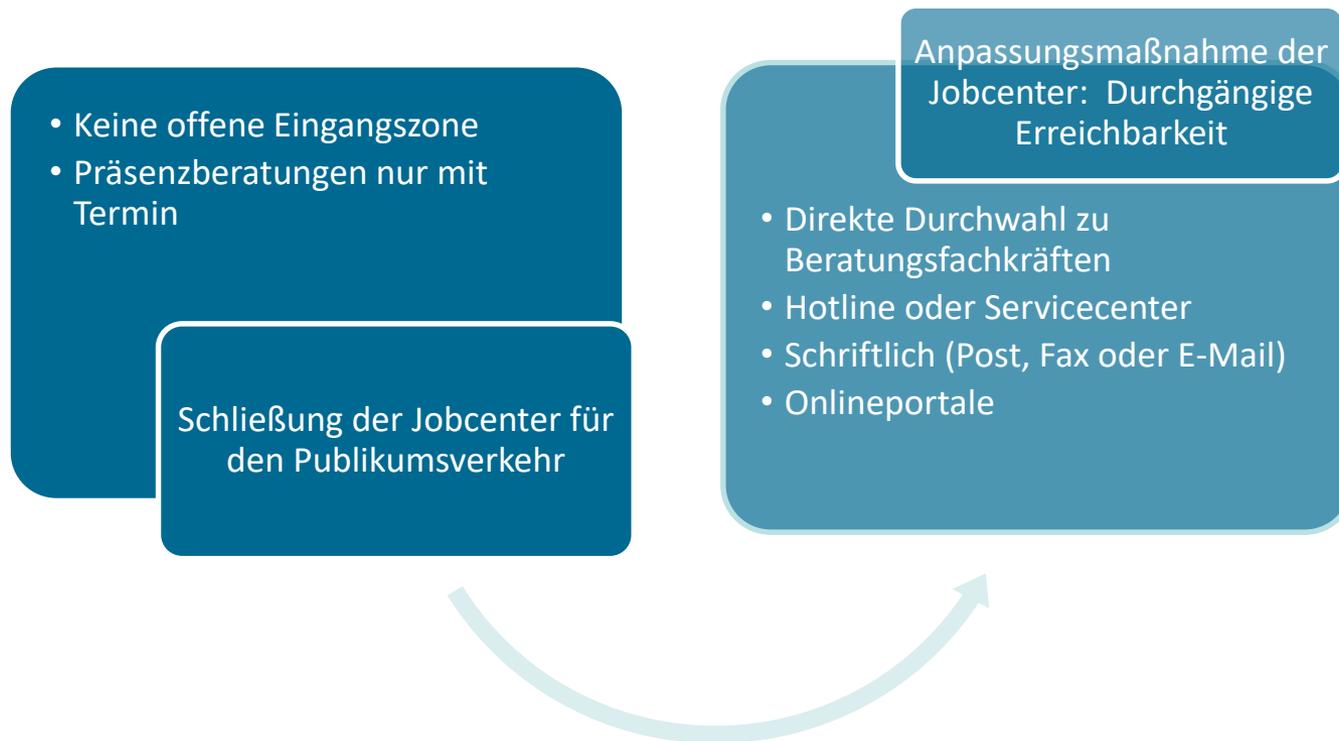
Bewältigungsmechanismus: Anpassung der internen Arbeitsorganisation

Anpassung des Personal



Bewältigungsmechanismus: Anpassung der Beratung und Betreuung der Jobcenter

Anpassung des Zugangs und der Erreichbarkeit



Anpassung der Ansprache und des Kontakts zu den Kund*innen



Anpassung der Beratungsformen

Neue Beratungsformen

Telefonische Beratung und Betreuung als
neuer Schwerpunkt

Neues Gesprächsformat für
Beratungsfachkräfte

Schulungsbedarf der Beratungsfachkräfte

Reaktionen der Kund*innen auf telefonische
Beratung

Willkommener Sozialkontakt und Dankbarkeit

Kund*innen teilweise gelöster und offener

Nachteil: Fehlende nonverbale
Kommunikation, Passivität

In Pilotprojekten webbasierte
Beratungen

Präsenzberatung

Speziell eingerichtete Beratungsbüros

In Ausnahmefällen: Erstgespräche

3. Lernpotential der Bewältigungsmechanismen

Digitalisierungsschub der Jobcenter durch Corona-Pandemie	Die Bedeutung und Dringlichkeit von digitalen Lösungen wurde von den Jobcentern erkannt. Digitale Lösungen wie die e-Akte wurden zur Grundlage für Anpassungen der Arbeitsorganisation in den Jobcentern.
Anstoß von Reflexions- und Veränderungsprozesse	Die Corona-Pandemie und die damit verbundenen Anpassungsreaktionen stoßen Reflexions- und Veränderungsprozessen in den Jobcentern an, welche die Qualität der Beratung verbessern können, da etablierte Beratungsformen und Arbeitsprozesse nach notwendigen Anpassungen während der Corona-Pandemie grundlegend hinterfragt wurden..
Telefonische Beratung als ergänzendes Instrument	Der ergänzende Einsatz von telefonischer Beratung kann zur Optimierung von Arbeitsprozessen beitragen und gleichzeitig eine Erleichterung für die Kund*innen darstellen.

Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit!