

Landesarbeitsgemeinschaft
der Jobcenter in Mecklenburg - Vorpommern



Lesson Learned

Veränderte Beratungskanäle und Beratungsformate
„Die Pandemie als Katalysator?!“

Vor der Pandemie



-> **Beratung (schon immer) im Focus!**

Handhabung der immer größer werdenden Gruppe von Schwervermittelbaren

- Modellprojekt Perspektive 50+
- ABC-Netzwerke
- LZA-Schwerpunktregionen mit unterschiedlichen Ausrichtungen zur Beratung

-> Endbericht aus 12/2020 , beginnend teilweise schon in 2015

-> Freiwilligkeit, Betreuungsschlüssel, Coaching, Gesundheitsförderung, Persönlichkeitsförderung, Supervision, usw.

JC-Welt immer schon vielfältig und fortschrittlich

Vor der Pandemie



Abbildung 1: Alternative Beratungsmethoden

Grundlegende Methoden

- Ressourcen- und systemisch-lösungsorientierter Beratungsansatz im Rahmen eines BG-orientierten Familiencoachings
- Motivierende Gesprächsführung (Motivational Interviewing; MI) nach Miller / Rollnick
- Neuro-Linguistisches Programmieren (NLP)
- Integrierte Lösungsorientierte Psychologie (ILP) nach Friedmann
- Klientenzentrierte Gesprächsführung nach Rogers

Beratungsorte

- Aufsuchende Beratung
- Beratung im Café
- "Gehratung" / "Beratung to go" / "Walk and talk": Beratung während eines gemeinsamen Spazierganges
- Besondere Räume im Jobcenter
- Gemeinsame Raumnutzung bei einem Träger

Unterstützende Instrumente und Angebote

- Familienrat
- Visualisierung der Kundensituation mit Hilfe Net-Map(ping)
- Kurse mit Workshopcharakter
- Peer-to-Peer Beratung
- Gruppenveranstaltungen und Gruppenberatungen
- Stressbewältigung nach Kaluza

Während der Pandemie

-> **Leistung first** !

Klare Priorisierung der Aufgaben erforderlich !

->, teilweise mit „Notfall-Büros/-Schalter“

-> Ausbau Home Office (z. Teil von 0 auf 100%), Ausweitung AZ-Rahmen und Leistung, teilweise Aktentransport sicherstellen (zkT)

-> Unterstützungsangebote, Rückführung Telefonie „One face to the Customer“

-> Informationsaustausch im Netzwerk untereinander (nur 1x machen!)

-> Umsetzung Sicherheitskonzepte, ständige Anpassung an Notwendigkeiten, Einzelkonzepte, hohe Bedeutung und Führungsaufgabe

-> Wegfall Sanktionierungsmöglichkeiten

Während der Pandemie



-> eingeschränkter Zugang

- > Wegfall Sanktionen, bzw. Stärkung der Freiwilligkeit
- > Focus auf Fördern (auch schon bedingt vorher), trotz Pandemie weiter gelungen. („Sinnkrise“ der Beratung)
- > Digitalisierung zeigt Grenzen auf (Nutzung, Qualität, Wissen, Kosten, Beschaffung)
- > Kontakt zu Trägern halten, umgestellte Maßnahmeangebote
- > kritische Situation bei AGH-Trägern und Langzeitkunden (unvermeidbar)
- > Rückgang Beschwerden, zahlreiche positive Kundenrückmeldungen, gute Ergebnisse Kundenbefragungen (gE)
- > Wegfall „Dienstort“ bis hin zur Umwandlung von Arbeitszeit in Arbeitsergebnis, Vertrauen in MA gerechtfertigt, Führen über Distanz gelebt

Lesson Learned

„alternative“ (Ist-)Beratungsformen und Beratungskanäle

- > kein persönlicher Kontakt mehr
- > viele Terminabsagen
- > hohe Krankheitsausfälle in der Beratung
- > unangenehme Beratungssituation (kleine Büros, „Schutzschilder“, Masken)
- > Wegfall Sanktionierung (bzw. genügend Gründe für Härtefälle)
- > politische und öffentliche Diskussion (andere Ausrichtung, Grundeinkommen)

Lesson Learned

alternative Beratungsformen und Beratungskanäle

„Comeback der Beratung“

„Walk&Talk, Job-Cafe, Teamberatungen, usw.

Videoberatung und Telefonie wird ausgebaut

-> „Offenes Haus“ vs. Terminberatung (Jobcenter ohne Wartezeiten)

-> Chancen der Digitalisierung

Videoberatung

Online-Zugang und Terminierung für Kunden

verstärkte Internetpräsenz (Website, Twitter, Facebook, QR-Code, App, usw)

-> Erfahrungen transformiert aus LZA-Regionen

Lesson Learned

Resümee

- > Jobcenter können „Krise“
- > regionale Lösungen im Netzwerk sind gefragt
- > überregionale Lösungen nur bedingt kopierbar
- > „Home-Office“ als Königsweg
- > Einsatz IT forciert – stößt aber an Grenzen

Lesson Learned

Workshop

World-Cafe-Arbeit

- > Wege aus der „(Sinn-)Krise der Beratung
- > Praxisaustausch. Was hat regional funktioniert?
- > Wie können Dritte unterstützen?