

Moderne Beratungsdienstleistungen?

"Hartz IV": Was hat's gebracht?

Die Wirkungsforschung nach § 55 und ihre
Lehren für die zukünftige Ausgestaltung
des SGB II

Evangelische Akademie Loccum

14./15.März 2013

Dr. Peter Kupka

Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt

„Dienstleistungsprozesse am Arbeitsmarkt“

- Auftragnehmer: infas Bonn. Laufzeit: Juni 2008 bis Juni 2010
- **Ziel:** Vertiefte Analyse der konkreten Praxis und Qualität der Dienstleistungserbringung im SGB II und SGB III
- **Zentrale Fragestellungen**
 - typische Interaktionsprozesse in der Beratung
 - Einfluss der Fachkräfte auf die Dienstleistungsprozesse
 - Verlauf des Zielfindungsprozesses?
 - Rolle der Eingliederungsvereinbarung
 - Vermittlungs-, Förderungs-, und Sanktionsaktivitäten im Zeitverlauf

→ Was macht gute Beratung aus?

Allgemeine Tendenzen Erstgespräche

- hohes Maß an Informationsfülle und Informationsweitergabe
- Dominanz der Vorgaben der Fachkräfte
- Profiling/Bewerberprofil und Zielperspektive dominieren
- kein systematisches Muster der Besprechung der Zielperspektive/Zielbestimmung
- keine starre Gesprächsorganisation, flexible Gesprächsabläufe wenn nötig
- Responsivität: Eingehen auf Anliegen der Kunden/-innen, kein Ignorieren oder „Abwürgen“ (auch Folgegespräche)

Spezifika Erstgespräche im SGB II

- fordernde Aktivierung etwas ausgeprägter als im SGB III
- Betonung der Pflicht zur zügigen Beendigung der Hilfebedürftigkeit
- Fördermöglichkeiten häufig nur angerissen
- detaillierte Eingliederungsvereinbarungen, Festlegung Anzahl Eigenbemühungen
- Gesundheit und Leistungsfähigkeit als Thema wichtiger als im SGB III

Allgemeine Tendenzen Folgegespräche

- Zielperspektive bleibt ein zentrales Thema
- Aspekte der Stellensuche werden fortlaufend thematisiert
- Aspekte der fordernden Aktivierung nehmen in Umfang und Relevanz nicht zu
- leistungsrechtliche Fragen sind auch in Folgegesprächen häufiges Thema

Spezifika Folgegespräche im SGB II

- Konfliktstoff bzw. Zieldivergenzen zwischen Fachkräften und Kunden: Umschulungswünsche, sowie Erwerbstätigkeit vs. Ausbildung/Schulabschluss
- Fachlichkeit der Vermittler/innen bzw. pAp geht bei leistungsrechtlichen Fragen kaum über die Grundlagen hinaus
- Klagen und Beschwerden der Kundinnen/ Kunden zur persönlichen Situation der Erwerbslosigkeit und zum Gesundheitszustand häufiger

Zielbestimmung und –anpassung

- arbeitsmarktliche Zielbestimmung häufigstes Thema in den Beratungsgesprächen
- Nicht explizit als Ergebnis des Profilings (Erstgespräche); Zielperspektiven werden kaum systematisch besprochen
- Profiling behält dadurch bürokratischen Charakter; keine Basisdienstleistung für weiteren Prozess
- Im Verlauf (Einzelfallanalysen) erscheinen Zielfindungs- und Anpassungsprozesse oft als wenig stringent und defizitär

Gute Beratung – schlechte Beratung ?

Ergebnisse der Einzelfallanalysen

- Komplexe Probleme: Hohe fachliche und sozial-kommunikative Anforderungen an Vermittlungsfachkräfte
- In keinem Fall gelingt Dienstleistungsprozess uneingeschränkt
- Überwiegend Mischung aus gelingenden und weniger gelingenden Sachelementen
- Grenzen sachgerechter professioneller Beratung bei „beratungsresistenten“ oder unkooperativen Kundinnen/Kunden
- große Unterschiede bei Techniken der Gesprächsführung und Beratung

Stärken der Beratung

- hohe Aufmerksamkeit der Fachkräfte gegenüber den Kundinnen/Kunden
- Hilfreiche Beratungshinweise in Einzelsituationen und Teilaspekten
- persönliches Interesse, soziale Empathie
- konstruktive Einzelfallorientierung
- Wenige Einzelfälle: Ziel- und verständigungsorientiert, mit Widerspruchsbereitschaft und „rotem Faden“

Schwächen der Beratung

- Zu wenig stringente Zielbesprechung
 - fehlender Widerspruch zu unklaren/unrealistischen Kundenvorstellungen
 - keine explizite Zielbestimmung oder widersprüchliche, wechselnder Zielsetzungen
 - Fehlende Sachverhaltsklärung (z.B. Erwerbsfähigkeit)
- Sanktionsverhängung als fragwürdige Machtdemonstration
- Fehlende Einschaltung Dritter für besondere Probleme
- Indifferenz als fehlgeleitete Kundenorientierung
- falsches Timing
 - Weiterbildung, Sichtung Bewerbungsunterlagen

Eingliederungsvereinbarungen im SGB II

Ziele der Eingliederungsvereinbarung

- Neues Verständnis in der Arbeitsmarktpolitik
- Eigenverantwortung, Transparenz und Verbindlichkeit stärken
- Neues Sozialrechtsverhältnis im SGB II, Leistungsberechtigte als Vertragspartner
- Prinzipien: Standortbestimmung, gemeinsames Erarbeiten, Individualität, Ausgewogenheit

→ (eigentlich) Kernelement „moderner Dienstleistung“

Befunde zur Eingliederungsvereinbarung

- Gute Verständlichkeit, Nutzung von Textbausteinen
 - Individualität und Erarbeitung von Zielen fehlen häufig
 - z. T. wird nicht ausdrücklich erfolgte Zielbestimmung formal festgelegt
 - Kundenpflichten und Verpflichtung von JC unausgewogen
 - Distanzierende und bagatellisierende Behandlung
 - Prozesskette Profiling – Zielbestimmung – EGV funktioniert oft nicht
- dadurch eher bürokratisches Instrument
- Reformziele?

Fazit und Konsequenzen

Eingliederungsvereinbarung

- Verzicht in bestimmten Fällen (motivierte Kunden, Zielkongruenz)
- Entzerrung EGV – Erstgespräch
 - Zielerarbeitung vorschalten, Dateneingabe trennen
- Wo möglich verbindlichere Angebote durch Jobcenter
- Stärkung des Prozesscharakters: Überprüfen und Anpassen von Zielen
- nach vorläufiger Einschätzung wenig Änderung durch 4PM
 - Zunahme Detaillierung und Standardisierung

Asymmetrie der Dienstleistungsbeziehung

- Dienstleistungsbeziehung wird durch die Fachkräfte dominiert:
 - Themensetzungen
 - Gesprächsanteile und -führung
- Aktivierungsdruck, Sanktionsmacht der Fachkraft und materielle Abhängigkeit der Adressaten nicht im Vordergrund
- Hohe Responsivität gegenüber den Kundinnen und Kunden
- Keine Bestätigung für These, bedarfsorientierte Dienstleistungen seien aufgrund hoher Fallzahlen, zeitlichen Drucks und der Standardisierung des Gesprächsprozesses kaum möglich
- Eher Probleme bei der praktischen Umsetzung

Handlungsspielräume und Beratungskompetenzen

- Handlungsspielräume der Fachkräfte institutionell beschränkt und vorstrukturiert
 - Ein Teil der Integrationsfachkräfte richtet Handeln dennoch thematisch durchlässig, einzelfallorientiert und prozessflexibel aus
 - Beratungskompetenzen und Fachlichkeit der IFK streuen stark, z.T. grobe handwerkliche Fehler
- Niveau der Beratungskompetenz weiter anheben
- Beratungskonzeption (Beko) richtiger Schritt

Für weitere Informationen:

Dr. Peter Kupka

IAB Forschungscoordination

Tel.: 0911 179 3121

Peter.kupka@iab.de

www.iab.de