

Die Beratung im Jobcenter in Zeiten der Corona-Pandemie

Andrea Kirchmann, Anastasia Maier und Christin Schafstädt

Zusammenfassung

Die Corona-Pandemie und die damit einhergehenden Kontaktbeschränkungen haben die Jobcenter vor große Herausforderungen gestellt und einen umfassenden Reflexionsprozess in Gang gesetzt. Etablierte Arbeitsprozesse und Verfahrensweisen mussten neu durchdacht und organisiert werden. Im Forschungsvorhaben „Beratung, Betreuung und Begleitung von Langzeitleistungsbeziehenden nach dem SGB II“ haben wir die Auswirkungen dieser pandemiebedingten Veränderung auf die Arbeitsorganisation und Beratungsprozesse in den Jobcentern auf Basis von qualitativen Fallstudien untersucht. Die Ergebnisse stellen wir in diesem Beitrag dar. Ein besonderes Augenmerk richtet sich dabei auf die telefonische Beratung, die zum neuen Schwerpunkt im Kontakt zu den Kund:innen wurde.

Abstract: Counseling in the Jobcenter in Times of Corona Pandemic

The Corona pandemic and the accompanying contact restrictions have caused job centers to reflect on and reorganize established work processes and procedures. In the research project “Impacts of the Corona pandemic on counseling, assistance and support of long-term unemployed”, we investigated the effects of this pandemic-related change on work organization and counseling processes in job centers on the basis of qualitative case studies. The results are presented in this paper. Special attention is paid to telephone counseling, which has become the new focus of contact with clients and is associated with challenges for the job centers, but also with positive experiences.

JEL-Klassifizierung: J64, I38