

«Individuell und flexibel!?!» Beratungskonzepte der Arbeitsvermittlung im digitalen Wandel

Luzerner Tagung zur Arbeitsintegration
Luzern, 27. März 2024

Prof. Dr. Martina Hörmann, Bernadette Wüthrich
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement



Überblick

- Leitfragen und Vorgehen
- Ausgewählte Ergebnisse
- Empfehlungen

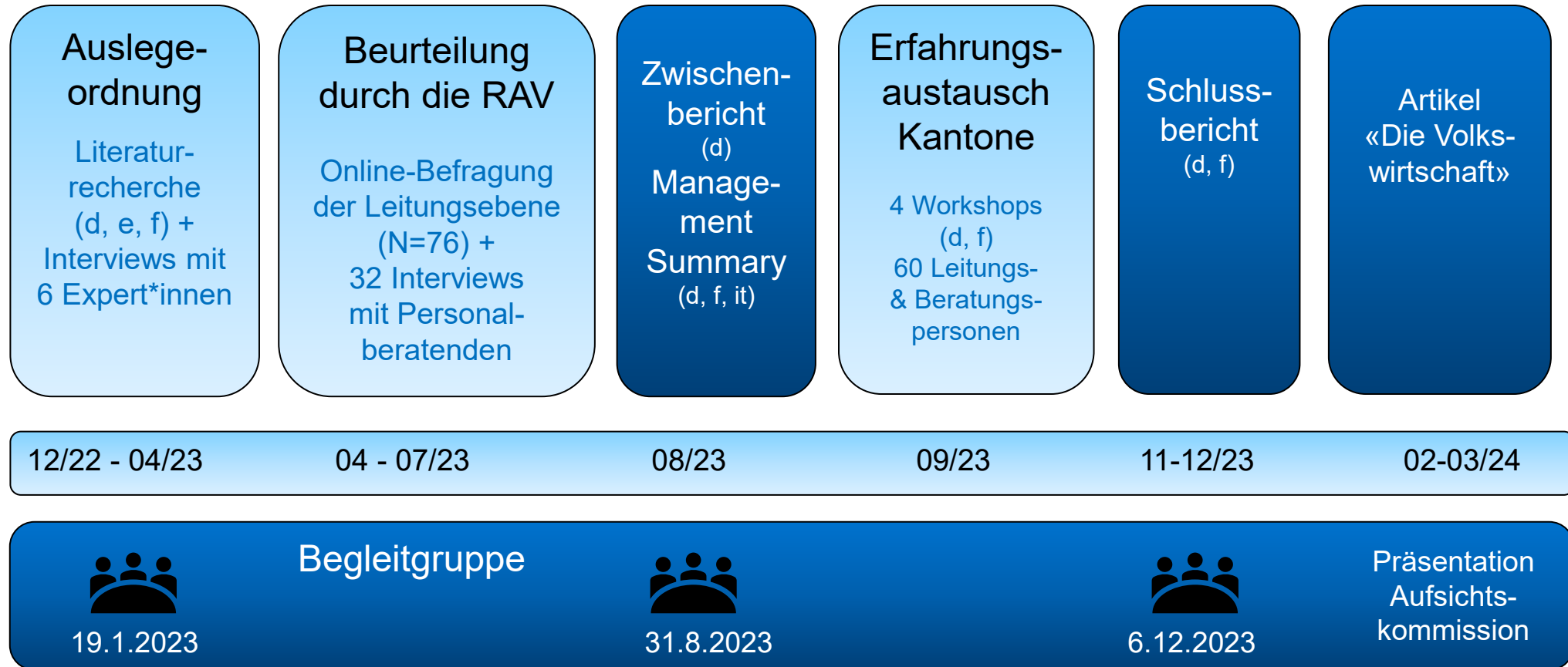
- Diskussion: mögliche Impulse für das Jobcoaching

Leitfragen der Studie

- Welche Chancen und Potenziale bietet der Einsatz von Distanzberatung in den RAV?
- Welche Herausforderungen respektive Risiken und birgt der Einsatz von Distanzberatung in den RAV?
- Für welche Zielgruppen ist der Einsatz von Distanzberatung in den RAV besonders geeignet?
- Welche Empfehlungen für eine gelingende Umsetzung von Distanzberatung in den RAV lassen sich identifizieren?

Jeweils differenziert nach den Formaten Videoberatung und Telefonberatung.

Vorgehen



Beratung in der Arbeitsvermittlung

▪ Kennzeichen

- Pflichtkontext => beraterische / motivationale Ausgangslage anspruchsvoll
- teilweise langjährige Begleitungen
- teilweise hoher Anteil Fachberatung (Formalia, etc.)

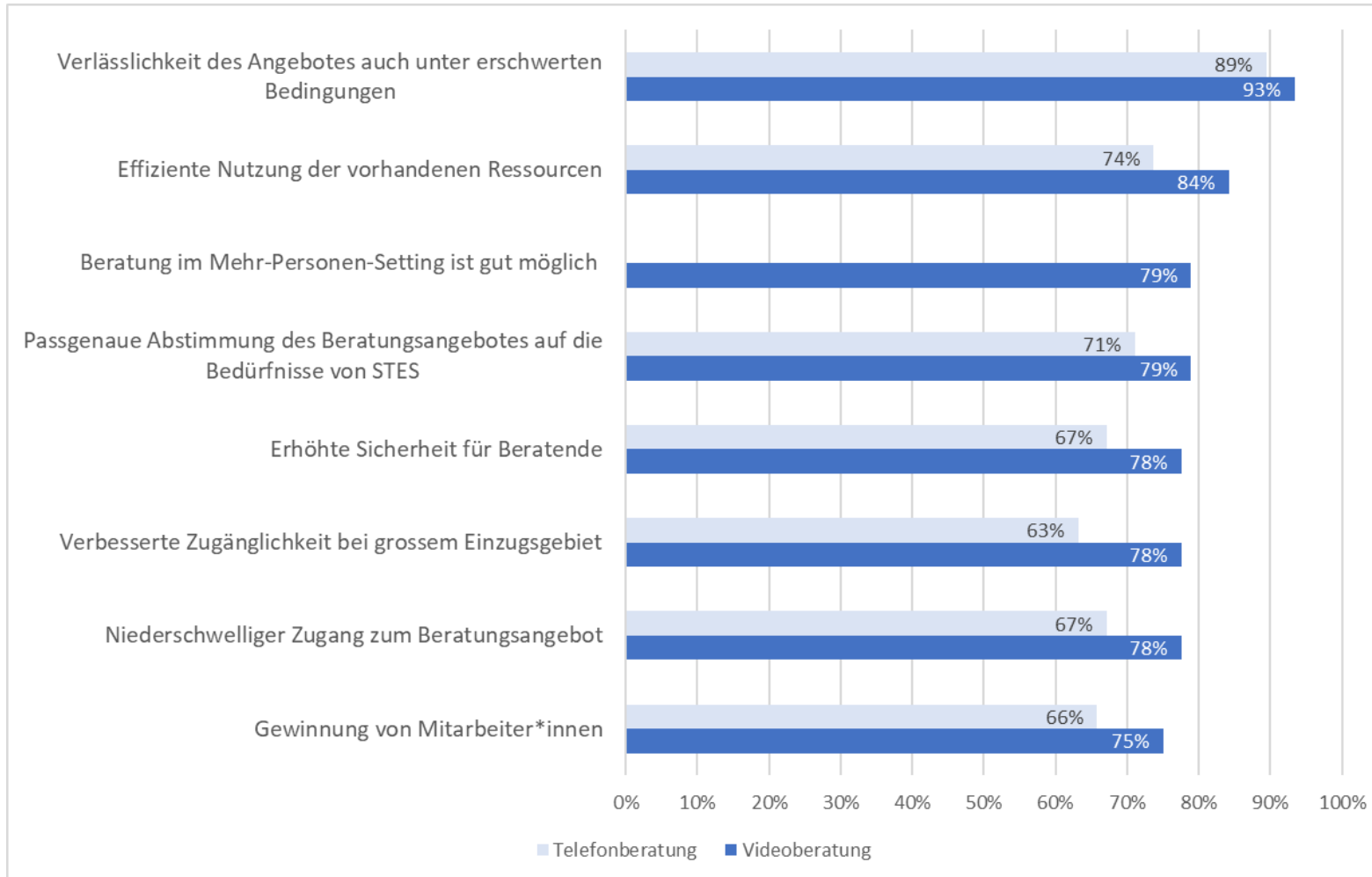
▪ Videoberatung

- erste Erfahrungen in der Pandemie (Silfverberg 2021, 2023)
- Pilotversuche und Leitfaden (vgl. z.B. Rübner 2022, Rübner & Pintschka-Vögeli)
- «ungenutzte Potenziale» (Stanik 2023)

Ausgangslage in den Kantonen

Nutzung von...	Anzahl Kantone, welche VB / TB nutzen	Bemerkungen
Videoberatung	14	andere Kantone: <ul style="list-style-type: none">• Angaben uneindeutig• VB wird nicht genutzt• VB ist nicht zulässig
Telefonberatung	17	andere Kantone: <ul style="list-style-type: none">• Angaben uneindeutig• TB wurde nach der Pandemie wieder abgeschafft

Chancen und Potenziale von Distanzberatung



- Organisationale Ebene / strategische Perspektive
- befragt wurden Leitungspersonen (N=76)

Organisationale Aspekte:

- verlässliches, niederschwelliges und bedarfsorientiertes Angebot
- Effizienz
- Mitarbeitende gewinnen und halten

Hörmann/Wüthrich/Silfverberg 2024: 22

Chancen und Potenziale von Distanzberatung

Auslegeordnung

reichhaltige Kommunikation (VB)

Dokumente können geteilt werden (VB)

beraterisch gut geeignet für Mehr-Personen-
Systeme (VB)

zeitnahe Klärung von Anliegen möglich (TB)

ggf. Einblick in Teile der Lebenswelt des
Gegenübers

Beratungsfachliche Perspektive RAV

Vereinbarkeit mit Zwischenverdienst/AMM

Flexibilität in der Prozessgestaltung:
Bedarfsorientierung, Individualisierung

Einfachere Terminfindung, Beratung an
Randzeiten eher möglich

Digitale Kompetenzen für Stellensuchende

Potenziell grössere Offenheit der STES

Chancen und Potenziale von Distanzberatung

Auslegeordnung

reichhaltige Kommunikation (VB)

Dokumente können geteilt werden (VB)

beraterisch gut geeignet für Mehr-Personen-Systeme (VB)

zeitnahe Klärung von Anliegen möglich (TB)

ggf. Einblick in Teile der Lebenswelt des Gegenübers

Beratungsfachliche

Vereinbarkeit mit Zwischenveränderungen

Flexibilität in der Prozessgestaltung:
Bedarfsorientierung, Individualisierung

Einfachere Terminfindung, Beratung
Randzeiten eher möglich

Digitale Kompetenzen für

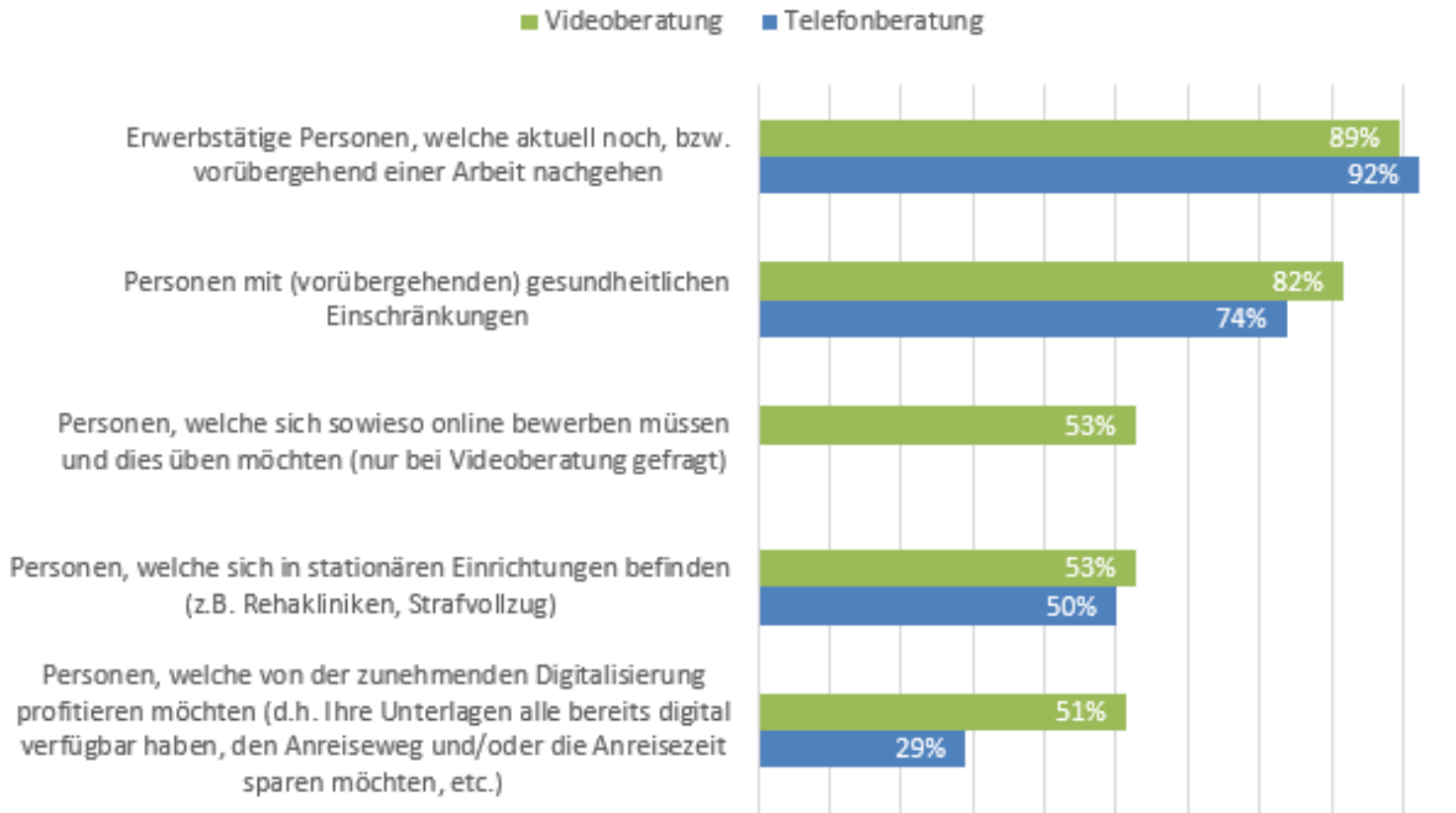
Potenziell grössere Offenheit

... Man konzentriert sich vielleicht eher auf **das Wesentliche** ...

... Die Leute sind wie so zuhause geschützt, also ich denke nicht so wie im Grossraumbüro, wo sie kommen müssen, zum Teil durch das auch **offener** glaub ich...

Zielgruppen von Video- und Telefonberatung

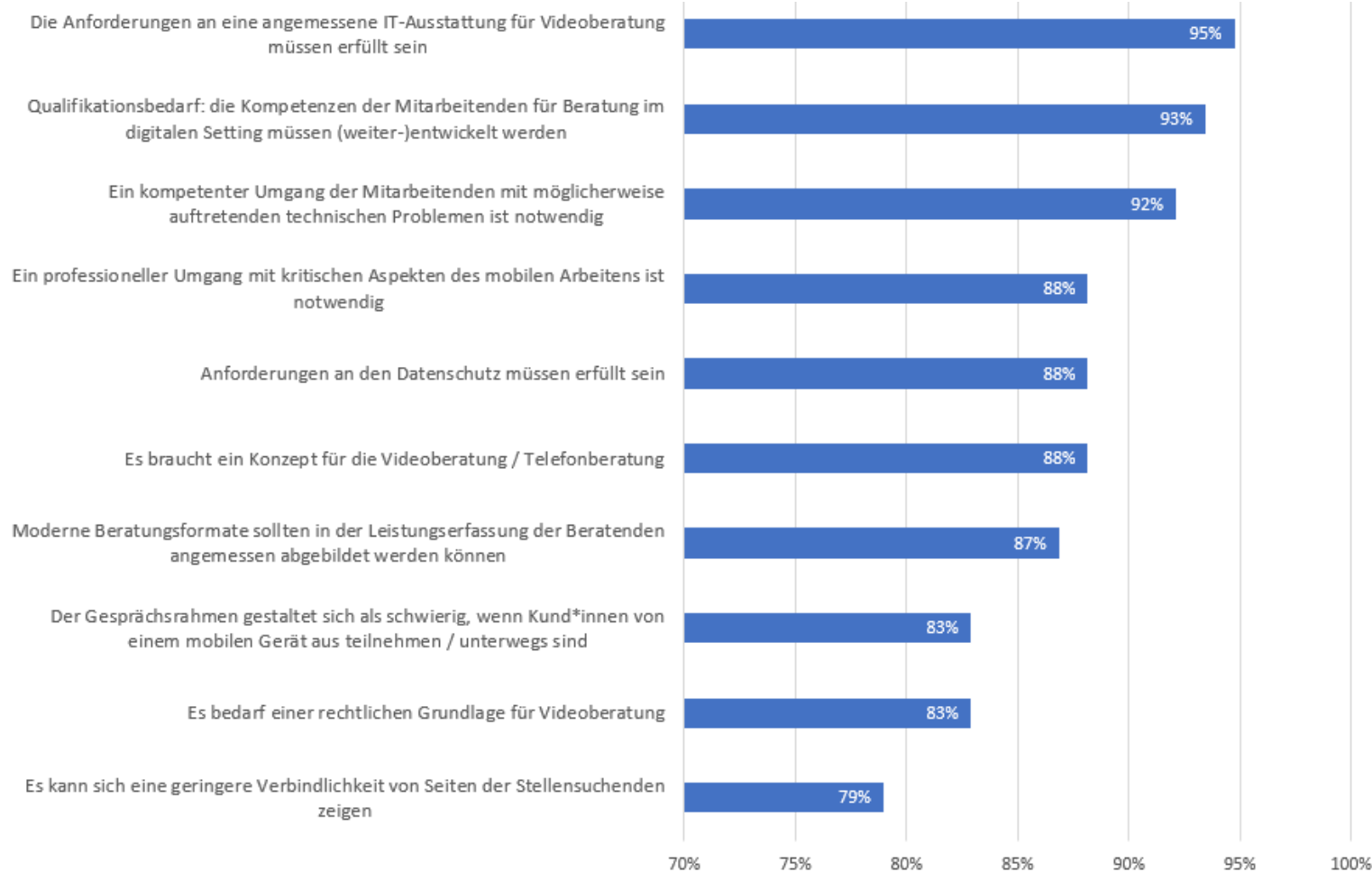
"Bitte wählen Sie aufgrund Ihrer Erfahrungen alle Personen aus, für welche Videoberatung resp. Telefonberatung bei den RAV einen Mehrwert bieten könnte" (N=76)



- Personen im Zwischenverdienst
 - Digital affine Personen
 - Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen
- zudem
- Personen mit langem Anreiseweg
 - Lebenslagenbedingte Aspekte
 - Personbezogene Aspekte

Hörmann/Wüthrich/Silfverberg 2024: 27

Herausforderungen von Videoberatung



- IT-Ausstattung
- Qualifikation der Mitarbeitenden
- Datenschutz
- Konzeptionelle Grundlagen
- Rechtlicher Rahmen
- Verbindlichkeit der Stellensuchenden

Hörmann/Wüthrich/Silfverberg 2024: 24

Herausforderungen von Distanzberatung

Expert*innen

Akzeptanz digitaler Formate
durch die Beratenden

Notwendigkeit der Gestaltung
eines Rahmens für die STES

Beratungsfachliche Perspektive RAV

Gewährleistung der Beratungsqualität im digitalen Setting

Gewährleistung einer vertraulichen und ungestörten
Umgebung

Technische Stabilität

Realisierung Kontrollauftrag

Vertrautheit der Personalberatenden mit dem digitalen
Setting (VB)

Herausforderungen von Distanzberatung

Expert*innen

Akzeptanz digitaler Formate
durch die Beratenden

Notwendigkeit der Gestaltung
eines Rahmens für die STES

«Das **Mindset der Personen**
[im F2F-Setting] **ist** auch **anders**.
Die wissen, ich muss aufstehen, ich
muss mich vorbereiten, ich sollte
vielleicht noch ein Dokument aus-
drucken...»

Beratungsfachliche Perspektive RAV

Gewährleistung der Beratungsqualität im digitalen Setting

Gewährleistung einer vertrauensvollen
Umgebung

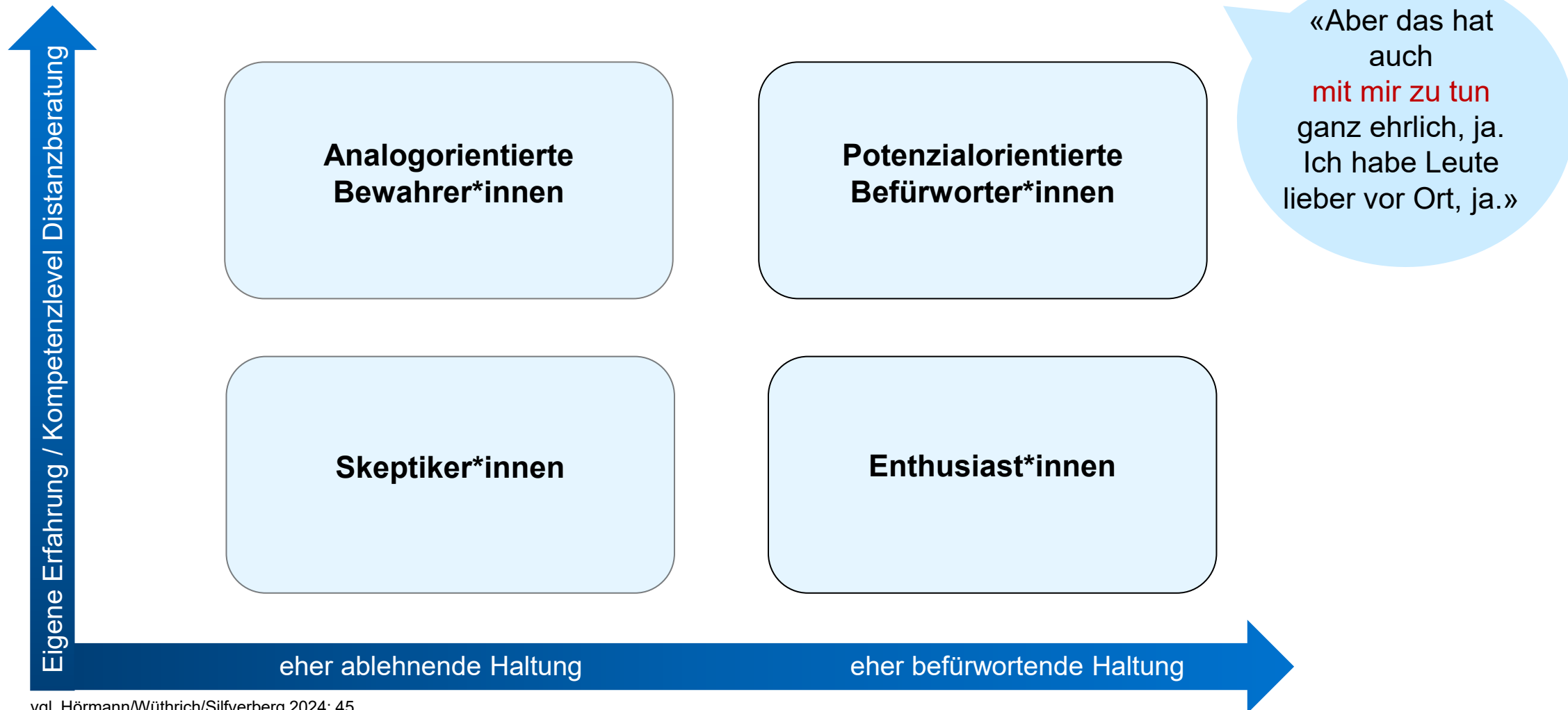
Technische Stabilität

Realisierung Kontrollauftrag

Vertrautheit der Personalberatenden mit dem digitalen
Setting (VB)

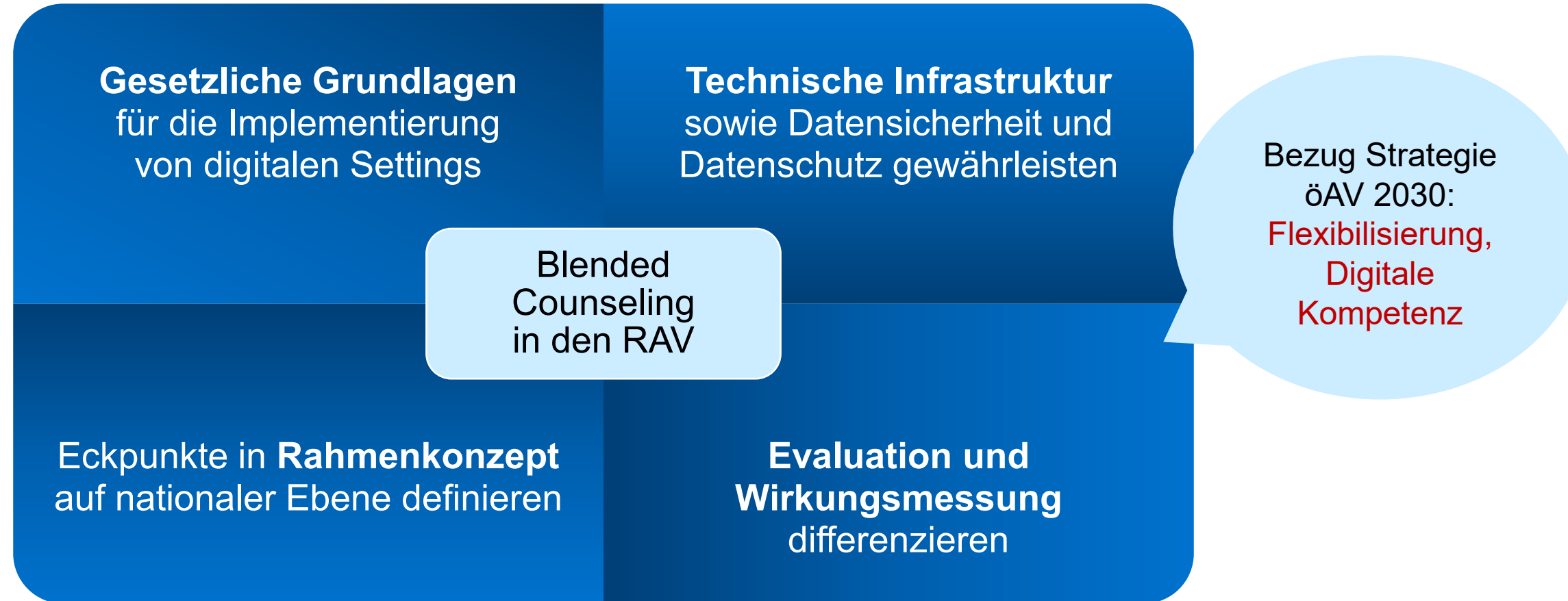
Ausübung Kontrollfunktion
«Weil, (...) [wenn ich] Videotelefonie
mache, ich weiss nicht, ob sie jetzt
auf den Seychellen sind oder
auf den Malediven»

Versuch einer Typologisierung: Haltung der Beratenden



vgl. Hörmann/Wüthrich/Silfverberg 2024: 45

Empfehlungen: nationale und kantonale Ebene



Von der Distanzberatung zum Blended Counseling



Hörmann et al. 2019/2023 / www.blended-counseling.ch

Empfehlungen: organisationale Ebene

Digitale Kompetenzen der Personalberatenden
(weiter)entwickeln – technisch und beratungsfachlich

Räumliche & technische Infrastruktur sowie Arbeitsprozesse

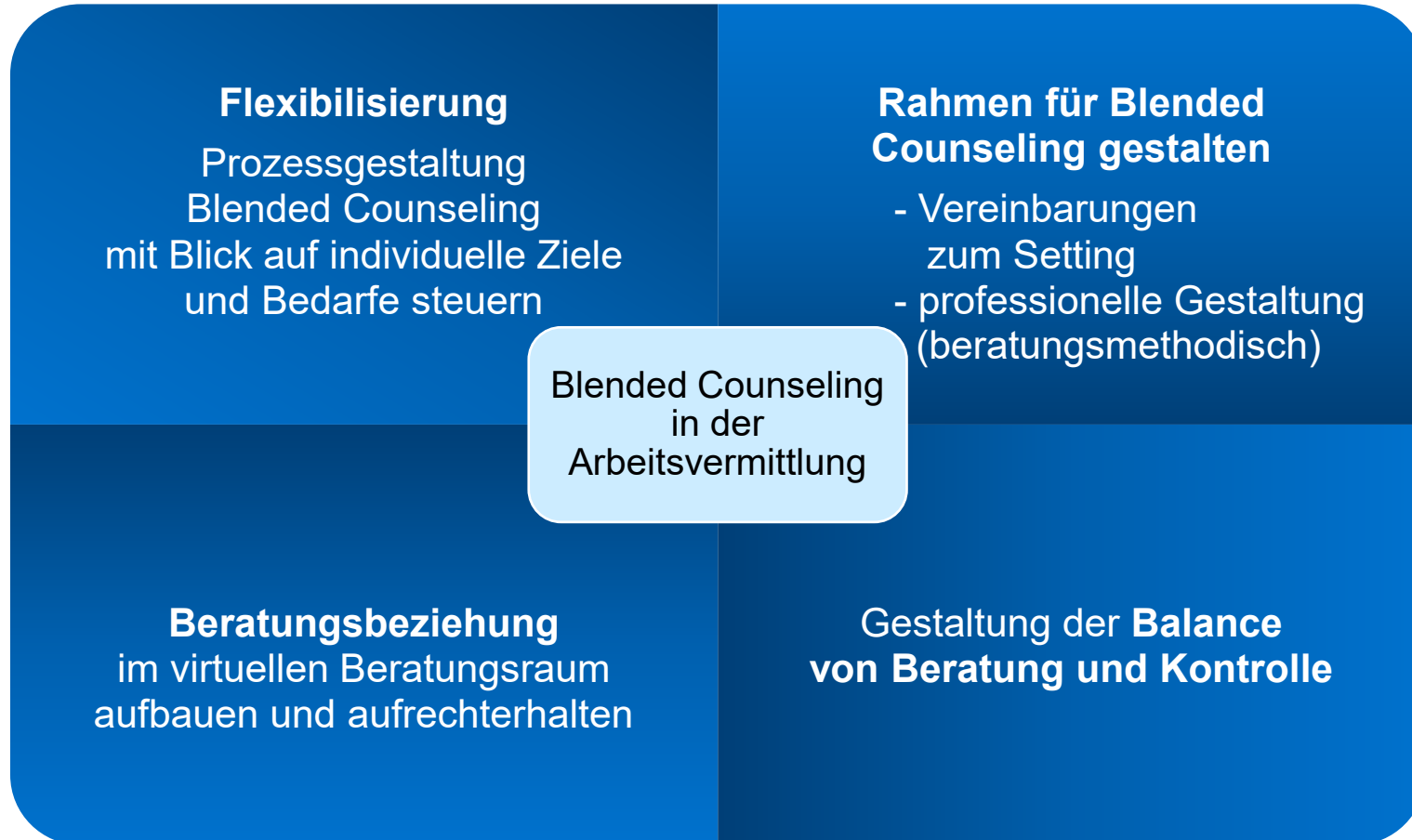
Blended
Counseling
in den RAV

Konzeptionelle Fundierung
organisationalen
Rahmen schaffen

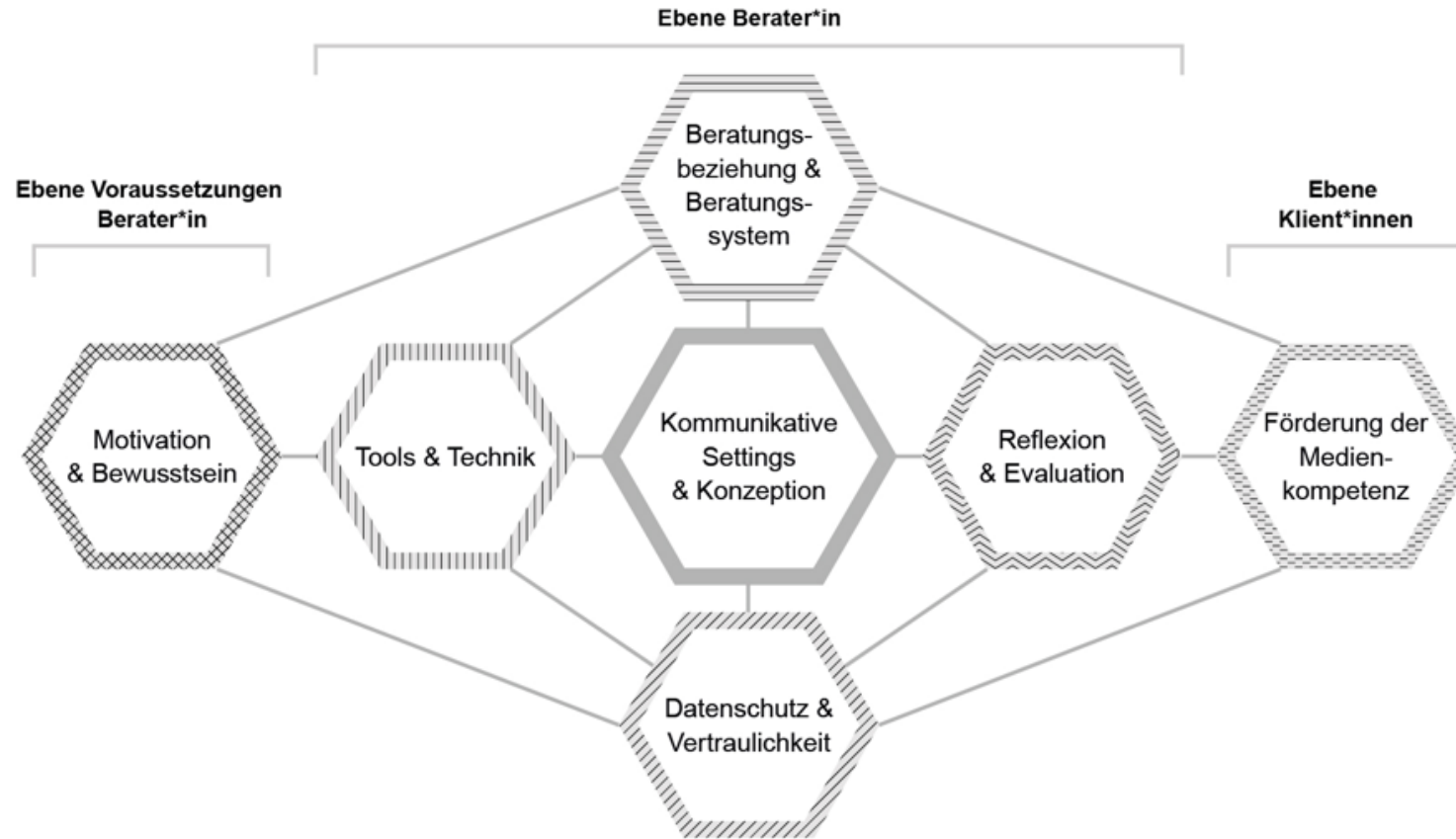
Digital integrierte
Beratungsprozesse
als **Standardangebot**

«Ganz am Anfang, (...) war sicher so, dass sich einige gesträubt haben und dann immer gesagt haben „Ja, die Person kann das nicht. Die Person will das nicht“ und ja, es ist erstaunlich, wieviel Personen das trotzdem können. Also (...) wir haben dann das wirklich auch rausgegeben: versuchen, machen und ausprobieren.»

Beratungsprozesse bedarfsorientiert und zielführend gestalten



Notwendige Kompetenzen von Beratenden



Camenzind/Hörmann/Silfverberg 2023: 61

Quellen

Aufsichtskommission für den Ausgleichsfonds der Arbeitslosenversicherung (Hg.) (2023). Strategie öAV 2030. 14.9.2023. Online verfügbar unter <https://www.admin.ch/gov/en/start/documentation/media-releases.msg-id-97689.html>.

Camenzind, G., Hörmann, M., Silfverberg, M. (2023). Medienkompetenz Blended Counseling. Tübingen: DGVT-Verlag.

Hörmann, M., Tschopp, D., Wenzel, J. (2023). Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit. Stuttgart: Kohlhammer.

Hörmann, M., Wüthrich, B., Silfverberg, M. (2024). Potenziale der Distanzberatung und Erfahrungen der RAV mit Distanzberatung. Schlussbericht zur Studie im Auftrag des SECO. HSA FHNW, Olten. Online verfügbar unter:

https://www.seco.admin.ch/seco/de/home/Publikationen_Dienstleistungen/Publikationen_und_Formulare/Arbeit/Arbeitsmarkt/Informationen_Arbeitsmarktforschung/rav_distanzberatung.html

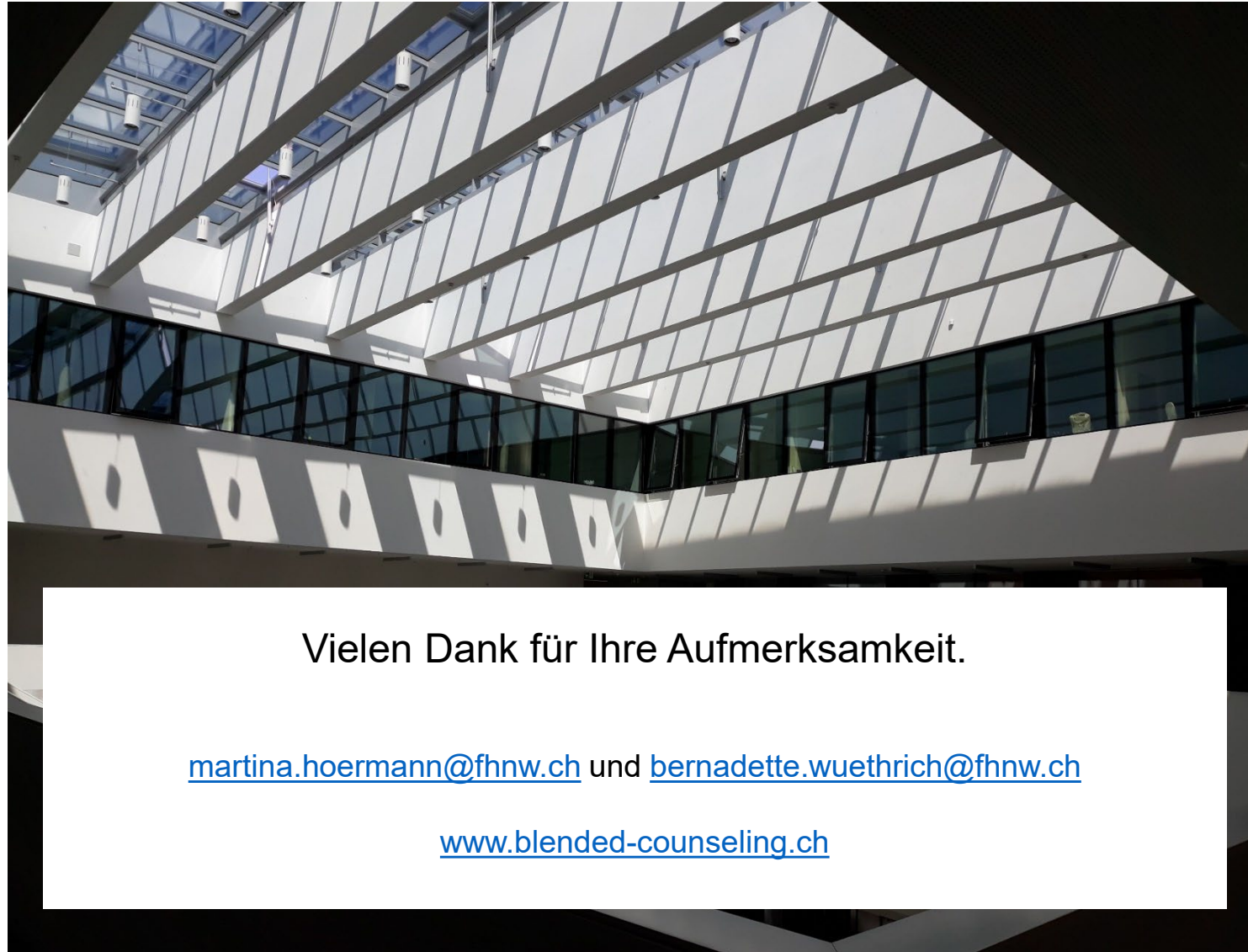
Rübner, M. (2022). Konzeptionelle und methodische Ansatzpunkte der Videoberatung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. e-beratungsjournal.net., 18. Jahrgang (2022), Heft 2, Artikel 1. Online verfügbar: <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/07/ruebner.pdf>.

Rübner, M., Pintschka-Vögeli, A. (2022). Professionell beraten im Videoformat – Ein praxisorientierter Leitfaden. Hrsg. von der Bundesagentur für Arbeit, Nürnberg. Online verfügbar: https://www.arbeitsagentur.de/datei/leitfaden-zur-videokommunikation-im-internet-veroeffentlichen_ba042886.pdf.

Silfverberg, M. (2023). Die Nutzung von Videoberatung in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung – Erfahrungen aus der Praxis einer Schweizer Beratungsstelle. In: Knickrehm, B., Fletemeyer, T. & Ertelt, B.J. (Hg.). Berufliche Orientierung und Beratung: Aktuelle Herausforderungen und digitale Unterstützungsmöglichkeiten. (S. 457-469). Berlin: Springer.

Silfverberg, M. (2021). Videogestützte Onlineberatung bei ask! – Ein Praxisbericht aus der Berufs-, Studien – und Laufbahnberatung während des Schweizer Lockdown 2020. In: e-beratungsjournal.net. Fachzeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 17. Jahrgang, Heft 2, Artikel 2.

Stanik, T. (2023). Videoberatung – Merkmale, Anforderungen, (ungenutzte) Potenziale in der beruflichen Beratung. In: Knickrehm, B., Fletemeyer, T. & Ertelt, B.J. (Hg.). Berufliche Orientierung und Beratung: Aktuelle Herausforderungen und digitale Unterstützungsmöglichkeiten. (S. 373-389). Berlin: Springer.



Vielen Dank für Ihre Aufmerksamkeit.

martina.hoermann@fhnw.ch und bernadette.wuethrich@fhnw.ch

www.blended-counseling.ch