

# Potenziale der Distanzberatung und Erfahrungen der RAV mit Distanzberatung

Schlussbericht zur Studie im Auftrag des SECO



Martina Hörmann, Bernadette Wüthrich, Minnie Silfverberg

Februar 2024

## **Impressum**

### **Potenziale der Distanzberatung und Erfahrungen der RAV mit Distanzberatung**

Olten, Februar 2024

Autorinnen Martina Hörmann, Bernadette Wüthrich, Minnie Silfverberg

Verantwortlich seitens Auftraggeber: Martin Gasser, Mirjam Strupler Leiser, SECO TCMI

Projektleitung seitens Auftragnehmerin: Martina Hörmann

Projektteam: Enrico Cavedon, Kaja Heberlein, Martina Hörmann,  
Sarah Madörin, Minnie Silfverberg, Bernadette Wüthrich

Diese Studie wurde von der Aufsichtskommission für den Ausgleichsfonds der Arbeitslosenversicherung (AK ALV) mandatiert. Die Begleitung der Studie erfolgte durch das SECO gemeinsam mit Vertreterinnen und Vertretern der AK ALV und der Kantonalen Vollzugsstellen.

Fachhochschule Nordwestschweiz  
Hochschule für Soziale Arbeit  
Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement  
Riggenbachstrasse 16  
4600 Olten  
[www.fhnw.ch](http://www.fhnw.ch)  
[www.fhnw.ch/de/die-fhnw/hochschulen/soziale-arbeit/institute](http://www.fhnw.ch/de/die-fhnw/hochschulen/soziale-arbeit/institute)  
[www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch)

# Inhaltsverzeichnis

<b>Management Summary</b>	<b>7</b>
<b>Teil I Ergebnisse der Studie</b>	<b>10</b>
<b>1 Ziele, Vorgehen und fachliche Ausgangslage</b>	<b>10</b>
<b>2 Auslegeordnung</b>	<b>12</b>
2.1 Literaturanalyse	12
2.2 Interviews mit Expertinnen und Experten	16
2.2.1 Chancen und Potenziale von Distanzberatung	16
2.2.2 Zielgruppen von Distanzberatung	17
2.2.3 Herausforderungen und Risiken von Distanzberatung	18
<b>3 Beurteilung durch die RAV</b>	<b>20</b>
3.1 Ausgangslage für Distanzberatung in den Kantonen	20
3.2 Befragung von Leitenden und RAV-Koordinator*innen: die organisationale und strategische Perspektive	21
3.2.1 Chancen und Potenziale von Video- und Telefonberatung bei den RAV	22
3.2.2 Herausforderungen und Risiken für die Realisierung von Video- und Telefonberatung bei den RAV	23
3.2.3 Zielgruppen von Distanzberatung in den RAV	26
3.2.4 Mögliche Effekte bzw. Wirkungsaspekte von Distanzberatung	29
3.3 Interviews mit RAV-Personalberatenden	30
3.3.1 «Eine gute Chance für alle»? – Chancen und Potenziale für Stellensuchende	30
3.3.2 Flexible, individuelle und bedarfsorientierte Prozessgestaltung – beratungsfachliche Chancen und Potenziale	31
3.3.3 Organisationale Chancen und Potenziale	32
3.3.4 Klient*innenbezogene Herausforderungen von Distanzberatung	32
3.3.5 «Ich weiss nicht, ob sie jetzt auf den Seychellen sind» – beratungsfachliche Herausforderungen von Distanzberatung	33
3.3.6 «In Ausnahmefällen» – Chancen und Herausforderungen von Telefonberatung in den RAV	34

<b>Teil II Empfehlungen für die Integration von Distanzberatung in den RAV</b>	<b>36</b>
<b>4 Rahmenbedingungen für Distanzberatung schaffen</b>	<b>38</b>
4.1 Rahmenbedingungen national und/oder kantonal	38
4.2 Organisationale Rahmenbedingungen	42
4.2.1 Digitale Kompetenzen der Personalberatenden	42
4.2.2 Ausgangslage: die Haltung von Beratenden zu den Möglichkeiten der Distanzberatung	44
4.2.3 Die organisationale Dimension von Blended Counseling	47
<b>5 Bedarfsorientierte und zielführende Gestaltung des Beratungsprozesses</b>	<b>49</b>
5.1 Zielgruppen	49
5.2 Aspekte für die gelingende Gestaltung im Beratungsprozessverlauf	50
5.3 Ausblick	54
<b>6 Literatur</b>	<b>56</b>
<b>7 Anhang</b>	<b>60</b>
7.1 Zentrale Begrifflichkeiten	60
7.2 Kennzeichen von Videoberatung und Telefonberatung	61
7.3 Vorgehen	62
7.3.1 Phase 1.2: Interviews mit Expertinnen und Experten – Übersicht und Leitfaden	63
7.3.2 Phase 2.1: Befragung strategische Ebene RAV – Fragebogen	65
7.3.3 Phase 2.2: Interviews mit Personalberatenden – Leitfaden	69
7.3.4 Phase 3: Kantonale Workshops – Ablaufstruktur	71
7.4 Ergebnisse	72
7.4.1 Ausgangslage in den Kantonen	72
7.4.2 Detailergebnisse der Befragung der Leitungsebene	73

## **Abbildungsverzeichnis**

Abb. 1: Chancen und Potenziale der Video- und Telefonberatung	22
Abb. 2: Herausforderungen von Videoberatung	24
Abb. 3: Herausforderungen von Telefonberatung: wichtig und eher wichtig	25
Abb. 4: Personengruppen, für die VB oder TB einen Mehrwert haben könnten	27
Abb. 5: Einschätzung zur Zielerreichung aus strategischer Perspektive	29
Abb. 6: Aspekte auf nationaler und kantonaler Ebene	38
Abb. 7: Aspekte auf organisationaler Ebene	42
Abb. 8: Kompetenzmodell Blended Counseling	43
Abb. 9: Vorläufige Typologisierung von Haltungen zur Videoberatung	45
Abb. 10: Methodisches Vorgehen im Überblick	62
Abb. 11: Aktuelle Nutzung von VB und TB aus Sicht der RAV-Leitenden und RAV-Koordinierenden	73
Abb. 12: Chancen und Potenziale von Videoberatung in den RAV	74
Abb. 13: Chancen und Potenziale von Telefonberatung in den RAV	75
Abb. 14: Herausforderungen für die Realisierung von VB in den RAV	76
Abb. 15: Herausforderungen für die Realisierung von TB in den RAV	77

## **Tabellenverzeichnis**

Tab. 1: Ausschlusskriterien für VB und TB aus Sicht der Leitungsebene	28
Tab. 2: Kennzeichen der Videoberatung	61
Tab. 3: Kennzeichen der Telefonberatung	61
Tab. 4: Funktion und Fokus der externen Expert*innen	63
Tab. 5: Selbsteinschätzung zur Erfahrung mit und zur eigenen Kompetenz für VB und TB	63
Tab. 6: Aktuelle Situation der VB und TB in den Kantonen nach Einschätzung der Befragten	72

## **Abkürzungsverzeichnis**

AHV	Arbeits- und Hinterlassenenversicherung
AMM	Arbeitsmarktliche Massnahmen
AVIG	Arbeitslosenversicherungsgesetz
BA	Bundesagentur für Arbeit (Deutschland)
IIZ	Interinstitutionelle Zusammenarbeit
IV	Invalidenversicherungsgesetz
F2F	Face-to-Face vor Ort
PB	Personalberatende
PvB	Programm zur vorübergehenden Beschäftigung
RAV	Regionale Arbeitsvermittlungszentren
SECO	Staatssekretariat für Wirtschaft
STES	Stellensuchende Person
TB	Telefonberatung
VB	Videoberatung

## Management Summary

Die Covid-19-Pandemie führte zu einem starken Anstieg der Distanzberatung in verschiedenen Bereichen der Beratung und Unterstützung sowie auch bei den RAV. Institutionen, die zuvor auf Face-to-Face-Beratung setzten, sahen sich gezwungen, digitale Formate wie Video- und Telefonberatung einzuführen. Diese Veränderungen erfolgten unter hohem Handlungsdruck, um die Beratung weiterhin sicherzustellen. Bisher fehlte eine konzeptionelle Grundlagen für die Distanzberatung in den RAV. Im Auftrag des SECO untersuchte ein Team aus dem Institut Beratung, Coaching und Sozialmanagement der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz zwischen Dezember 2022 und Dezember 2023 im Rahmen dieser Studie die Potenziale von Video- und Telefonberatung sowie die Erfahrungen in den RAV mit Video- und Telefonberatung.

Die dreistufige Studie hatte den Auftrag, systematisches Wissen über die Einschätzungen zu Chancen, Herausforderungen, Zielgruppen und Aspekten der Zielerreichung von Distanzberatung – konkret von Video- und Telefonberatung – im Kontext der RAV zu generieren und Empfehlungen zu formulieren. Im ersten Schritt wurde eine Übersicht über Video- und Telefonberatung mittels Literaturanalyse und Expert\*innen-Interviews hergestellt. Im zweiten Schritt wurden die Erfahrungen, Einschätzungen und Entwicklungsvorstellungen zur Video- und Telefonberatung in den RAV gesamtschweizerisch auf der strategischen Ebene (quantitative Online-Befragung bei RAV-Leitungen und RAV-Koordinierenden, N=76) sowie auf der operativen Ebene (32 qualitative Online-Video-Interviews mit RAV-Berater\*innen) erfasst. Im dritten Schritt wurden die Zwischenergebnisse in vier Validierungs-Workshops mit 60 Leitungspersonen und Personalberater\*innen aus den RAV diskutiert und Anregungen zur Weiterentwicklung in ausgewählten Aspekten formuliert. Die Ergebnisse aus allen Phasen wurden zusammengeführt und mit strategischen Überlegungen verknüpft, um daraus Empfehlungen für Entwicklungsfoki abzuleiten.

Die Nutzung der Distanzberatung in den RAV in den 26 Kantonen zeigt sich post-pandemisch ausgesprochen heterogen. In mindestens 14 Kantonen gibt es Videoberatung, in den anderen ist sie teilweise explizit verboten oder sie wird nicht gefördert, bzw. die Rahmenbedingungen (Infrastruktur) sind nicht darauf ausgerichtet. Telefonberatung gibt es in mindestens 17 Kantonen, in sechs Kantonen wird dies verneint und zu drei Kantonen gibt es uneindeutige Angaben. Teilweise wurde die Möglichkeit der Telefonberatung nach der Pandemie wieder abgeschafft, teilweise wurde es den Mitarbeitenden freigestellt dies zu nutzen.

Die Literaturanalyse zeigt, dass Distanzberatung bisher vor allem im psychotherapeutischen Kontext intensiv erforscht wurde. Die Diskussionen im deutschsprachigen, französischsprachigen und englischsprachigen Diskurs weisen eine grosse Übereinstimmung auf. Insgesamt ist die Forschung zur Videoberatung reichhaltiger als zur Telefonberatung.

Die in der Literatur beschriebenen *Chancen und Potenziale von Distanzberatung* sind vielfältig: sie bietet räumliche Flexibilität, Ressourcenersparnis durch Wegfall von Anreisewegen, mögliche Beratung trotz Zeitknappheit sowie – bei Videoberatung – eine Reichhaltigkeit der Kommunikation (auch nonverbal). Videoberatung reicht kommunikativ betrachtet besonders nah an die Face-to-Face-Beratung heran und bietet zudem methodisch und im Umgang mit Dokumenten vielfältige Möglichkeiten, weshalb zahlreiche Berater\*innen im Zuge der Pandemie – entgegen vorheriger Skepsis – mit diesem Beratungsformat überwiegend positive Erfahrungen sammeln konnten. Diese Potenziale wurden auch von fünf der interviewten Expert\*innen gestützt und zudem durch weitere Aspekte ergänzt: so ermöglicht der Einbezug von Videoberatung eine grössere Flexibilität im Beratungsprozess, um gezielt auf Bedarfe von Klient\*innen eingehen zu können, z.B. wenn diese aus verschiedenen Gründen nicht zur

Beratungsstelle kommen können oder ein kürzerer digitaler Beratungskontakt ausreichend ist, um anstehende Fragen zu klären. Auch wurde von einigen Expert\*innen das Potenzial benannt, die Nutzung digitaler und analoger Beratungsformate könnte im besten Fall zukünftig ein selbstverständlicher Teil einer modernen (Arbeits-)Verwaltung im 21. Jahrhundert sein.

Die in der Auslegeordnung angeführten Chancen und Potenziale von Distanzberatung, respektive der Video- und Telefonberatung, finden sich auch in den Einschätzungen aus den RAV selbst. So werden für die Videoberatung auf organisationaler Ebene zahlreiche Vorteile gesehen: dazu zählen Möglichkeiten zur Effizienzsteigerung, wie standortunabhängige Beratung, die effizientere Auslastung von Büroräumlichkeiten und die Flexibilität bei kurzfristigen Bedarfen. Potenziale der Distanzberatung, ebenfalls insbesondere beim Videosetting, werden in einem Selbstverständnis als moderne kundenorientierte Organisation gesehen, sowie in der Mitarbeitengewinnung und -bindung. Aus beratungsfachlicher Sicht wurde betont, dass das Videosetting den Personalberater\*innen neue Möglichkeiten verschafft den Beratungsprozess individuell und bedarfsorientiert zu gestalten und zudem eine Erweiterung der digitalen Kompetenzen der Stellensuchenden ermöglicht, z.B., um auf Bewerbungsverfahren im Videosetting vorbereitet zu sein. Dabei erscheint es der Mehrzahl der interviewten Personalberater\*innen zentral auch zukünftig die Distanzberatung im Wechsel mit der Face-to-Face-Beratung vor Ort zu nutzen.

Die Identifikation von *spezifischen Zielgruppen* zeigt in der Einschätzung der Leitungspersonen eine Bandbreite von Personen, die von Distanzberatung profitieren könnten: Stellensuchende im Zwischenverdienst, Hochqualifizierte, Personen in arbeitsmarktlichen Massnahmen oder Personen kurz vor der Pensionierung. Gleichzeitig wurde betont, dass die Entscheidung für Distanzberatung individuell und bedarfsorientiert erfolgen sollte. Auch die Personalberatenden sahen bei der Videoberatung breite Chancen für viele Stellensuchende, insbesondere Personen mit guter IT-Ausstattung, technischen Grundkompetenzen sowie auch Personen, die aufgrund weiter Anfahrtswege oder aufgrund ihrer aktuellen Lebenssituation nur schwer ins RAV kommen können. Als mögliche Ausschlusskriterien wurden u.a. mangelnde digitale Kompetenzen, fehlende Sprachkenntnisse, fehlende technische Infrastruktur, geringe Verbindlichkeit und (wiederholte) Pflichtverletzungen genannt.

Die potenziell mögliche Beziehungsqualität in Videoberatungen wird in der Literatur positiv bewertet, insbesondere im Vergleich zu anderen digitalen Beratungsformaten wie Mail oder Telefon, jedoch fehlt es noch an breit angelegten Wirksamkeitsstudien zu Video- und Telefonberatung. Bei den Personalberatenden zeigten sich unterschiedliche Einschätzungen zur Herstellung einer guten Arbeitsbeziehung im Videosetting, teilweise auch je nach Erfahrung mit diesem Format und je nach Kompetenz zur gezielten Gestaltung von Beratung im Videosetting. Berater\*innen mit wenig Vorerfahrung schätzten das Videosetting tendenziell schlechter ein, Berater\*innen mit mehr Erfahrungshintergrund betonten dagegen die Vorteile und Gestaltungsmöglichkeiten, insbesondere wenn Videoberatung im Wechsel mit der Face-to-Face-Beratung eingesetzt wird.

Mögliche *Herausforderungen der Distanzberatung* werden im Fachdiskurs insbesondere in der notwendigen Schulung der digitalen Kompetenzen der Fachpersonen, der Stabilität und Usability der technischen Infrastruktur, der notwendigen Grundkompetenzen der Ratsuchenden sowie dem notwendigen Datenschutz gesehen. Diese Aspekte wurden in den Interviews auch von den Expert\*innen benannt, wobei auch in der notwendigen Akzeptanz der neuen Beratungsformate durch die Beratenden eine Herausforderung gesehen wird. Zu möglichen *Herausforderungen der Video- und Telefonberatung in den RAV* gehören aus Sicht der Leitungspersonen und der Personalberatenden die Gewährleistung der Beratungsqualität im digitalen Setting und der Umgang mit einer möglicherweise geringeren Verbindlichkeit der Stellensuchenden im Hinblick auf ein Beratungsgespräch im digitalen Setting. Ein zentraler Aspekt ist zudem die Gewährleistung des Kontrollauftrags, auch dann, wenn



Formate der Distanzberatung genutzt werden. Weitere Herausforderungen auf Seiten der Stellensuchenden, wie beispielsweise die Notwendigkeit einer vertraulichen und ungestörten Umgebung sowie einer angemessenen Vorbereitung auf das Gespräch, aber auch mögliche technische Probleme, erfordern ein klares und strukturiertes Vorgehen der Personalberatenden. Insgesamt wird die Bedeutung der Telefonberatung, vor allem weil die Visualisierung fehlt, niedriger eingeschätzt und als weniger effektiv im Beratungsprozess bewertet als die Videoberatung. Für Kurzgespräche, sowie bei Personen mit eingeschränkter Mobilität und in spezifischen Ausnahmefällen kann sie jedoch angemessen sein.

Die Ergebnisse aus den verschiedenen Analyseschritten weisen insgesamt – trotz teilweise unterschiedlicher Schwerpunktsetzungen und Haltungen sowie einer heterogenen Nutzung der untersuchten Beratungsformate – keine völlig konträren Einschätzungen zu Potenzialen und Herausforderungen von Distanzberatung auf, und geben vielfältige, differenzierte Hinweise für die Weiterentwicklung im Kontext der RAV. In der Zusammenführung der Erkenntnisse zeigt sich, dass bei der Integration von Distanzberatungsformaten – hier insbesondere von Videoberatung – gleich gute Ergebnisse hinsichtlich der Zielerreichung des Beratungsprozesses erwartet werden. Zugleich wurde deutlich, dass Haltungen und Einstellungen auf strategischer Ebene das Ausmass beeinflussen, in dem Distanzberatung – direkt oder indirekt – ermöglicht, gefördert und aktiv gestaltet wird. Ebenso lassen sich Unterschiede in der Umsetzung von Distanzberatung in den Kantonen zu einem Teil mit Unterschieden in Interpretation und Vollzug der nationalen rechtlichen Grundlagen erklären.

In der Studie zeigte sich die Notwendigkeit einer zukünftigen engen Verknüpfung von Vor-Ort-Gesprächen und Gesprächen im digitalen Setting in einem individuellen Beratungsprozess. Deshalb wird im Rahmen der Empfehlungen die Verwendung des Begriffs Blended Counseling vorgeschlagen, da dieser auf den systematischen Mix von Beratungssettings fokussiert und weniger die Distanzberatung als «Stand-alone» in den Blick nimmt.

Die Empfehlungen umfassen die Ebenen Rahmenbedingungen (national/kantonal sowie organisational) sowie die beratungsfachliche Dimension. Aus strategischer Sicht ist die Weiterentwicklung der gesetzlichen Rahmenbedingungen eine notwendige Voraussetzung für die Etablierung von Video- und Telefonberatung in den RAV. Auch von Seiten der Personalberatenden wurden nationale Rahmenbedingungen für die konzeptionelle Grundlegung von Blended Counseling in den RAV angeregt.

Für eine fundierte Implementierung in der Breite wären eine klare Strategie bzw. Grundlegung auf nationaler Ebene sowie eine gute technische und datenschutzkonforme Infrastruktur förderlich. Dadurch könnte auch sichergestellt werden, dass digitale Beratungssettings zukünftig schweizweit für Stellensuchende in vergleichbarem Mass verfügbar sind. Auch die Schulungen zur (Weiter-)Entwicklung der digitalen Kompetenzen der Personalberatenden wären auf nationaler Ebene sinnvoll, um auf diesem Weg die Professionalisierung von Blended Counseling in den RAV sowohl hinsichtlich der technisch notwendigen Kompetenzen als auch mit Blick auf die zahlreichen beratungsmethodischen Möglichkeiten (insbesondere im Videosetting) voranzubringen.

Blended Counseling zielt darauf ab, die Integration von Distanzformaten in den Beratungsprozess bedarfs- und zielorientiert zu gestalten. Hier knüpfen die Empfehlungen der Studie direkt an die Strategie öAV 2030 an, welche die Bedarfsorientierung der Beratung in den RAV betont und die Möglichkeit der Videoberatung explizit eröffnet.

Werden die Chancen und Potenziale, welche Video- und Telefonberatung bieten, gezielt genutzt und wird zugleich den Herausforderungen, die diese mit sich bringen, professionell begegnet, so sind die RAV für professionelle Beratung im 21. Jahrhundert gut aufgestellt.

## Teil I Ergebnisse der Studie

### 1 Ziele, Vorgehen und fachliche Ausgangslage

Spätestens seit der Covid19-Pandemie hat die Beratung über Distanz<sup>1</sup> in vielen Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit, der Psychologie, der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung und verwandten Bereichen rasant an Bedeutung gewonnen. Während zahlreiche Institutionen vor der Pandemie ausschliesslich Beratungen im Face-to-Face-Setting angeboten hatten, mussten nun innert kurzer Zeit Wege gefunden werden, um Klient\*innen bzw. Ratsuchende auch ohne persönlichen Kontakt weiterhin zu begleiten und eine qualitativ hochwertige Beratung anzubieten. Viele Institutionen haben hierfür ihr Angebot rasch – unter hohem Handlungsdruck – ausgebaut und um digitale Beratungssettings erweitert. Insbesondere die Videoberatung und die Telefonberatung haben während der Pandemie grossen Aufschwung erhalten (vgl. Engelhardt & Engels, 2021; Silfverberg 2021; Wenzel, Jaschke & Engelhardt, 2020).

Diese Situation trifft auch auf verschiedene RAV zu: Der Einsatz von telefon- und videogestützter Beratung ist seit der Pandemie möglich und zumindest das Setting der Telefonberatung scheint auch rege eingesetzt zu werden. Bislang gibt es aber noch keine einheitlichen konzeptionellen Überlegungen und Grundlagen zum Einsatz von Distanzberatung bei den RAV. So ist noch wenig systematisches Wissen vorhanden über die Chancen und Herausforderungen sowie über mögliche Ziele und Wirksamkeitsaspekte, welche der Einsatz von Video- und Telefonberatung im Rahmen der RAV mit sich bringen. Auch für welche Zielgruppe(n) der RAV sich die Distanzberatung besonders eignet, und für welche weniger, ist bisher nicht umfassend geklärt.

**Ziele der Studie** waren in Phase 1 die Erarbeitung einer systematischen, praxisnahen Auslegeordnung zur Distanzberatung mittels Video/Telefon in Bereichen ausserhalb der ALV / öAV. Phase 2 zielte auf die Erfassung der Einschätzungen der RAV mit den Perspektiven Leitungen und Koordinator\*innen einerseits sowie den Personalberatenden andererseits hinsichtlich verschiedener Aspekte der Distanzberatung, sowie zu wünschenswerten Entwicklungen von Distanzberatung in den RAV und ersten Empfehlungen für eine professionelle Umsetzung<sup>2</sup>.

Zentrale Fragestellungen waren:

- Welche Chancen und Potenziale bietet der Einsatz von Distanzberatung?  
Differenziert nach den beiden Formaten Videoberatung und Telefonberatung und im Vergleich zu Face-to-Face-Beratungsprozessen.
- Für welche Zielgruppen ist der Einsatz von Distanzberatung besonders geeignet?  
Differenziert für videogestützte und telefonische Beratung.
- Welche Herausforderungen respektive Risiken und birgt der Einsatz von Distanzberatung?  
Differenziert nach den beiden Formaten Videoberatung und Telefonberatung und im Vergleich zu Face-to-Face-Beratungsprozessen.
- Welche Empfehlungen für eine gelingende Umsetzung von Distanzberatung lassen sich identifizieren?  
Differenziert nach den beiden Formaten Videoberatung und Telefonberatung

<sup>1</sup> Zu den Begrifflichkeiten vgl. Anhang 7.1

<sup>2</sup> Zur Vorgehensweise im Rahmen der Studie vgl. Anhang 0

Zudem wurden die Ergebnisse - soweit sinnvoll - hinsichtlich der Dimensionen Klient\*in, Beratungsprozess und Organisation systematisiert.

Video hat als Beratungsformat einen Aufschwung erlebt und viele Beratende verfügen seit der Pandemie über Erfahrungen mit Videomeetings, teilweise auch mit Beratungen im Videosetting (Engelhardt & Engels 2021, Silfverberg 2020, 2021, 2023, Wenzel, Jaschke & Engelhardt 2020).

Die Videokommunikation ist als synchrones, audiovisuelles, kommunikatives Setting sehr reichhaltig und insgesamt medienpsychologisch gesehen der Face-to-Face-Beratung vor Ort am ähnlichsten. Zudem ermöglicht das Videosetting eine räumliche Flexibilität, da nicht beide Gesprächsbeteiligten am gleichen Ort sein müssen, um die Beratung durchführen zu können<sup>3</sup>.

Die Beratung am Telefon<sup>4</sup> hat sich historisch gesehen insbesondere als Notfall- und Kriseninterventionssetting etabliert, wie beispielsweise die «Dargebotene Hand». Die telefonische Kommunikation ist aufgrund der Schnelligkeit und der räumlichen Flexibilität besonders gut einsetzbar, wenn unmittelbare Hilfe und Unterstützung erforderlich ist.

In den letzten Jahren hat sich das Telefon zudem als Möglichkeit im Rahmen eines Blended Counseling-Prozesses etabliert. Insofern lohnt es sich die Vor- und Nachteile dieses kommunikativen Settings kurz zu betrachten.

<sup>3</sup> Die Tab. 2 in Anhang 7.2 skizziert die Kennzeichen des Videosettings (vgl. Hörmann et al. 2023: 31/32). Hintergrund ist, dass teilweise in den Interviews die jeweiligen Vor- und Nachteile von Videoberatung und Telefonberatung thematisiert wurden. Da dies als grundlegender fachlicher Konsens zu diesen beiden kommunikativen Settings angesehen werden kann, werden die Kennzeichen lediglich hier und im Anhang kurz angeführt.

<sup>4</sup> Kennzeichen der Telefonberatung (vgl. Hörmann et al. 2023: 31/32) finden sich in Tab. 3 im Anhang

## 2 Auslegeordnung

Im ersten Schritt wurde eine praxisnahe Auslegeordnung verschiedener Aspekte von Distanzberatung aus mit der ALV und öAV verwandten Bereichen erarbeitet. Hierbei lag der Fokus ausschliesslich auf den synchronen Settings Video- und Telefonberatung. Andere Settings der Distanzberatung wie textgebundene Beratungsformate wurden nicht berücksichtigt. Die Auslegeordnung orientierte sich an den o.a. Fragestellungen zu Chancen und Potenzialen von Distanzberatung, also den Möglichkeiten benannt, welche die Umsetzung digitaler Settings sowohl für die Stellensuchenden, den Beratungsprozess als auch die Organisation bietet. Dabei sollten auch mögliche Zielgruppen identifiziert werden, für deren erfolgreiche Beratung digitale Settings aus verschiedenen Gründen förderlich sein könnte. Ein weiterer Aspekt waren mögliche Begründungen für die Nutzung von Distanzberatung und die Frage welcher Mehrwert auf den verschiedenen Ebenen potenziell generiert werden kann.

Ein Blick auf die Zielerreichung im Beratungsprozess fokussiert die Frage, inwieweit die zu Beginn des Beratungsprozesses definierten Ziele auch im Setting der Distanzberatung potenziell erreicht werden können bzw. inwieweit der Einbezug digitaler Settings in den Gesamtprozess (in einer Kombination mit der Vor-Ort-Beratung) für die Zielerreichung förderlich sein könnte.

Potenzielle positive Effekte der Distanzberatung lassen sich ebenfalls den Chancen und Potenzialen zuordnen. Hier gilt es allerdings klarzustellen, dass nicht vorgesehen ist eine Beratung ausschliesslich im Distanzsetting durchzuführen, sondern vielmehr, dass es im Prozessverlauf einen Wechsel zwischen Distanzberatung und Face-to-Face-Gesprächen vor Ort gibt.

Neben den Chancen wurden auch Herausforderungen und Risiken untersucht. Risiken werden hier aufgefasst als Schwierigkeiten und Gefahren, welche bei der Umsetzung von Distanzberatung auftreten können. In der Annahme, dass ein Grossteil dieser Risiken von Distanzberatung positiv formuliert auch als Herausforderungen aufgefasst werden können, die im besten Falle bewältigt werden können, wird der Begriff Herausforderungen priorisiert verwendet. Der oben angeführte inhaltliche Zusammenhang der thematischen Kategorien lässt sich ebenso für die Herausforderungen darstellen, wobei hier mögliche Kontraindikationen, also für welche Zielgruppe ist Distanzberatung nicht oder weniger geeignet und mögliche negative Effekte fokussiert werden.

### 2.1 Literaturanalyse

Um einen Überblick über den aktuellen Diskurs zum Thema synchrone Distanzberatung zu erhalten, wurde eine systematische Literaturrecherche durchgeführt<sup>5</sup>. Auffallend ist, dass besonders im psychotherapeutischen und medizinischen Kontext bereits eine längere Auseinandersetzung mit der Nutzung von Distanzformaten und neuen Technologien stattfindet und dort auch erste empirische Untersuchungen zu Wirkungsaspekten von Distanzformaten vorliegen.

#### *Nutzung von Distanzformaten und Vorteile verschiedener Distanzformate*

Die bevorzugte Nutzung von Video und Telefon in Zeiten der Pandemie ist nicht weiter verwunderlich, eignen sich diese kommunikativen Settings nämlich hervorragend, um auch über weite Distanzen hinweg synchron mit Ratsuchenden bzw. Klient\*innen in Kontakt zu treten. Diese räumliche Flexibilität

<sup>5</sup> Dazu wurde mit Hilfe von Schlüsselbegriffen in verschiedenen Literaturliteraturdatenbanken recherchiert, wobei neben dem deutschsprachigen Diskurs auch die englisch- und französischsprachigen Diskurse einbezogen wurden. In der Gesamtschau unterscheiden sich die Diskurse in Themen und Ergebnissen nicht. Die Ergebnisse wurden gesichtet und im Hinblick auf Relevanz und Dubletten untersucht. Nach Entfernung der Dubletten wurden die Titel und Abstracts der übrigen Suchergebnisse gesichtet. Aussortiert wurden Ergebnisse, die nicht zur Beantwortung der Fragestellungen dieser Studie beitragen, z.B. weil nur schriftliche Formen der Distanzberatung thematisiert wurden. Bei den restlichen Studien bzw. Artikeln wurde aufgrund von Abstract und Volltext entschieden, inwieweit diese sich für die Bearbeitung der Fragestellungen eignen.

ermöglicht eine ressourcensparende Beratung, da Anreisewege entfallen (vgl. Silfverberg 2020). Zudem können Beratungen auch dann stattfinden, wenn die zeitlichen Ressourcen knapp sind, z.B. weil Klient\*innen beruflich oder privat stark eingespannt sind.

Ein weiterer Vorteil der Video- und Telefonberatung gegenüber anderen digitalen Beratungssettings, wie beispielsweise Mail und Messenger, liegt – medienpsychologisch betrachtet – in ihrer Reichhaltigkeit: neben der Verständigung über die verbalen Anteile der Kommunikation, bieten beide Settings auch die Möglichkeit, paraverbale Informationen wie die Sprechgeschwindigkeit und Lautstärke, oder die Tonhöhe und -melodie zu erfassen. Dadurch bieten diese kommunikativen Settings die Möglichkeit, Aussagen des Gegenübers auf verschiedenen Ebenen wahrzunehmen und zu interpretieren (vgl. Batinic & Appel 2008; Hörmann et al. 2023; Lewis et al. 2004). Ebenso werden Kontextinformationen übertragen: die Beraterin oder der Berater kann durch den Hintergrund einen Einblick in die Lebenswelt der Klient\*innen bzw. Ratsuchenden erhalten (vgl. Hörmann 2022; Wenzel et al. 2020).

Demgegenüber bietet die Telefonberatung durch die gezielte Fokussierung auf einen Sinneskanal die Chance, feine Nuancen in der paraverbalen Kommunikation wahrzunehmen. Insgesamt finden sich im Diskurs wesentlich mehr Publikationen zur Videoberatung als zur Telefonberatung, was vermutlich auch damit zu tun hat, dass die Videoberatung ein eher junges Beratungsformat ist, wohingegen die Telefonberatung – historisch betrachtet – ein «klassisches» Beratungsformat insbesondere für Notfall- und Krisensituationen ist. Eher die Ausnahme sind strukturierte Überlegungen zur Einbindung dieses kommunikativen Settings in die Beratung von Arbeitslosen (vgl. dazu beispielsweise Kirchmann et al. 2021: 30).

#### *Herausforderungen von Distanzformaten*

Den offensichtlichen Vorteilen der synchronen Distanzberatung per Telefon und per Video stehen wiederum Herausforderungen gegenüber, welche es zu bewältigen gilt. Insbesondere bei der Videoberatung kann die Auswahl einer geeigneten Software eine Hürde darstellen: Neben einer einfachen Handhabung sowohl für Klient\*innen als auch für Beratende soll die Vertraulichkeit der Beratung gewährleistet werden, wofür die Nutzung von datenschutzkonformen Videokommunikationstools erforderlich ist. Die Erfahrung zeigt jedoch, dass sich Usability und Datenschutz teilweise gegenüberstehen, sodass entweder beim Datenschutz oder bei der Nutzer\*innenfreundlichkeit Abstriche gemacht werden (vgl. Camenzind et al. 2021: 68f.; Hörmann, Camenzind & Kirchhofer 2020: 64f.).

Auch zeigt sich im Fachdiskurs, dass die Einführung von Distanzberatung im Rahmen der Pandemie bei vielen Institutionen zunächst als «Notlösung» erfolgte. Die Notwendigkeit einer möglichst raschen Umsetzung von Distanzberatung führte teilweise dazu, dass die Nutzung der jeweiligen digitalen Settings wenig oder nicht konzeptionell fundiert wurde. Gleichzeitig liegen vor allem im psychotherapeutischen Kontext auch bereits einige theoretisch-konzeptionelle Reflexionen vor (z.B. «Konzepte der Tele-Psychologie» [Übersetzung d.V.] vgl. Haddouk 2017, Haddouk & Bouchard 2022).

Im Kontext von Psychotherapie werden weitere Herausforderungen hinsichtlich der Gestaltung der therapeutischen Beziehung diskutiert (siehe dazu auch nachfolgend). Fehlender Blickkontakt könnte so die Wahrnehmung von Empathie und Verbindungsgefühl («feeling connected») schmälern (Smith & Gillon 2021: 550, Grondin et al. 2020). Als weitere Herausforderungen im therapeutischen Kontext werden Kontrollverlust, risikobehaftete Situationen und Therapieabbruch diskutiert (Dolev-Amit et al. 2020, Geller 2020).

### *Arbeitsbeziehung in Distanzformaten*

Eine aktuell publizierte Studie von Schaarschmidt (2023) untersuchte zwei ausgewählte Aspekte des Beratungsprozesses im Videosetting auch empirisch: zum einen wurden Einschätzungen zur Qualität der Arbeitsbeziehung in der Videoberatung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung vor Ort erfasst und untersucht und zum anderen die Intensität des Emotionserlebens in diesen beiden Beratungssettings<sup>6</sup>. Interessant sind zwei Erkenntnisse: einerseits wurde die Beziehungsqualität in F2F-Formaten zwar besser bewertet als im Videoformat, andererseits wies sie auch in letzterem eine hohe Qualität auf und wurde von den Klient\*innen positiver bewertet als von den Berater\*innen (ebd., S. 57f.).

Lewis et al. (2004) untersuchten den Einsatz von Onlineberatung zur Bewältigung beruflicher Probleme und stellten fest, dass sich die Klient\*innen während der Online-Interaktion weniger eingeschüchtert und stärker befähigt fühlten als in der persönlichen Beratung. In einer Studie von Day und Schneider (2002) beteiligten sich die Klient\*innen weniger im Face-to-Face-Setting als an einer der technologisch vermittelten Behandlungen (gemessen u.a. am Aktivitätsniveau, Initiative, Vertrauen, Spontaneität). Die Autoren der Studie vermuteten, dass die Distanzmodi die Klient\*innen dazu bringen, mehr Verantwortung für die Interaktion zu übernehmen als in der Face-to-Face-Therapie, und dass die Distanz Offenheit sicherer erscheinen lässt (ebd.).

In einer Studie von Simpson und Reid (2014) war die von den Patient\*innen bewertete Allianz in Videokonferenztherapien homogen hoch und gleichwertig zum Face-to-Face-Setting. Gemäss Berger (2017, S. 519) ist die Zahl der Studien zu Videotherapien jedoch noch begrenzt und die Frage, ob die Allianz ein Prädiktor für das Ergebnis ist, ist für das Videosetting noch unbeantwortet.

Smith und Gillon (2021, S. 551) berichten von Interviews mit Therapeut\*innen, in denen zum Ausdruck gebracht wurde, dass die therapeutische Online-Beziehung für die Klientel ein Mittel zur Stärkung ist, da sie in der Lage sind, in aller Ruhe über ihre Schwierigkeiten zu sprechen: «...es entwickelt sich eine intime Beziehung, in der der Klient letztendlich viele persönliche Informationen und Erfahrungen, Gedanken und solche Dinge preisgibt, und vielleicht ist es für einige Leute weniger peinlich, über Skype darüber zu sprechen, als in einem Raum darüber zu reden» (ebd.).

Die Frage, wie eine therapeutische Arbeitsbeziehung auf Distanz hergestellt werden kann, untersucht auch eine empirische Studie auf der Basis von Interviews mit psychotherapeutischen Fachpersonen, die neben ihrer Tätigkeit in Präsenz auch Begleitungen per Videoberatung anboten. Dabei wurde gezeigt, dass trotz Einschränkungen, die sich aus dem Distanzsetting ergeben können (z.B. Fragilität aufgrund schlechterer Beobachtbarkeit oder technischer Störungen), die psychotherapeutische Arbeit als ausreichend gut eingeschätzt wird resp. «echte Psychotherapie» [Übersetzung d.V] geleistet werden kann (Mathieu-Fritz 2018, S. 159)

### *Akzeptanz und Nutzung von Distanzformaten bei Zielgruppen*

In allen Fachdiskursen finden sich Ausführungen, die verschiedene Zielgruppen von Distanzberatung in den Blick nehmen. So finden sich Untersuchungen, konzeptionelle Beschreibungen, Leitfäden/Handreichungen sowie Praxisberichte zu den Chancen und Möglichkeiten von Distanzberatung für ältere Menschen (Bättig et al. 2021), für gewaltbetroffene Frauen (Bayer et al. 2010), in der Psychotherapie (Haun et al. 2020), in der Sozialhilfeberatung (Truttmann 2022), in der Berufsberatung (Blaich & Knickrehm 2021, Kühne 2021, NFB 2021, Silfverberg 2020, 2021, 2023), für arbeitslose

<sup>6</sup> Wobei einschränkend angefügt werden sollte, dass die Stichprobe Studierende waren, welche in Rollenspielen die Rollen von Beratern und Klient\*innen eingenommen hatten. Trotz dieser Einschränkung erscheinen die Ergebnisse lohnenswert genug, um in die weitere Studie integriert zu werden.

Menschen (Rübner & Pintschka-Vögeli 2022, Rübner 2022<sup>7</sup>), in der IV-Berufsberatung (Heule 2020), sowie im Coaching (Wrede & Zimmermann 2020).

Dabei werden sehr unterschiedliche Aspekte von Distanzberatung in den Blick genommen: Eher aus beratungsfachlicher Perspektive werden die Annahmefähigkeit sowie die Vorbehalte bei digitalen Beratungsangeboten betrachtet (Blaich & Knickrehm 2021). Die Arbeitsbelastung und mögliche Veränderungen der Arbeitsbedingungen von Berater\*innen (Blaich & Knickrehm 2021) sind ein eher organisationaler Aspekt. Mit der Bereitschaft zur Nutzung webbasierter Technologien hat sich eine Studie im Kontext Berufsberatung befasst, die Berater\*innen und Zielgruppen quantitativ befragte. Als wesentliche förderliche Faktoren für die Nutzungsbereitschaft neuer Technologien (u.a. Videoberatung) wurden dabei Nutzungshäufigkeit, positive Einstellung, sowie - bei den Fachpersonen - die Unterstützung durch die Organisation hervorgehoben (Ozenne et al. 2018). Möglicherweise eignen sich gerade berufsspezifische Themen besonders für Distanzberatung (vgl. Lewis et al. 2007: 149). Auch in anderen Beratungsfeldern mit hohen Anteilen von Fachberatung und Informationsvermittlung waren Distanzberatungsformate erfolgreich (vgl. z.B. Camenzind et al. 2021).

Eine weitere Studie im Kontext HIV-Prävention hat auf Basis qualitativer Interviews mit männlichen Adressaten eine gute Akzeptanz von Angeboten der Distanzberatung bei potenziell schambesetzten Themen aufgezeigt, auch dadurch, dass im Distanzsetting die Vertraulichkeit als höher erlebt wurde (Faussat et al. 2022). Die bessere Erreichbarkeit von Zielgruppen mit schambesetzten Themen wurde auch im Kontext der Suchtberatung untersucht. Dabei war jedoch zumeist die asynchrone Mailberatung das verwendete digitale Setting und die Anonymität war einer der entscheidenden Faktoren für die grössere Offenheit (vgl. Maier & Schaub 2016.)

#### *Wirksamkeit und Effekte von Distanzformaten*

Aussagen zu den Effekten von Distanzberatung in Form empirischer Studien finden sich fast ausschliesslich im (psycho-)therapeutischen und klinischen Bereich (Eichenberg & Kühne 2014) und sind noch nicht abschliessend.

So gebe es gemäss Smith et al. (2022) nicht genügend Nachweise für die Wirksamkeit der Videotherapie: «There is a lack of evidence that video therapy is effective.» (ebd.) Die Metastudie von Backhaus et al. (2012: 111) deutete darauf hin, dass videobasierte Psychotherapie im Allgemeinen mit einer guten Nutzer\*innenzufriedenheit verbunden ist und ähnliche klinische Ergebnisse wie die traditionelle Face-to-Face-Psychotherapie aufweist. Obwohl die Zahl der veröffentlichten Artikel über videobasierte Psychotherapie zugenommen hat, besteht jedoch auch Backhaus et al. (ebd.) zufolge ein Bedarf an zusätzlichen gross angelegten klinischen Studien, um die Wirksamkeit und Effektivität von videobasierter Psychotherapie weiter zu bewerten<sup>8</sup>.

Darüber hinaus finden sich empirische Studien zu einzelnen Aspekten, die potenziell die Wirksamkeit positiv beeinflussen können, wie die Verbesserung des Blickkontaktes in der Videotherapie (Grondin et al. 2020), die Stärkung der therapeutischen Beziehung (Geller 2020) sowie die Nutzung des Videokontaktes beim Umgang mit Therapieunterbrüchen (Dolev-Amit et al. 2020).

#### *Methoden und Kompetenzen*

Eher zunehmend sind Veröffentlichungen, die konkrete methodische Herangehensweisen in der Videoberatung erläutern (Engelhardt & Engels 2021, Engelhardt & Gerner 2017, Engelhardt 2022, Jung

<sup>7</sup> Prof. Dr. Matthias Rübner war einer der externen Experten in Phase 1.2. Aus diesem Grund werden seine Erkenntnisse in Kapitel 2.2 dargestellt.

<sup>8</sup> Wenngleich diese Aussage aus einer Publikation von 2012 stammt, so kann die Notwendigkeit empirischer Forschung zu Wirksamkeitsaspekten von Videoberatung auch für die aktuelle Situation betont werden.

2016, Hartmann-Strauss 2020). Einige Publikationen nehmen die notwendigen Kompetenzen von Beratenden in den Blick, sei es die «mediale Dialogkompetenz» (Knatz & Schumacher 2019) oder die Kompetenzen für die Realisierung von Blended Counseling (Camenzind et al. 2023).

Auch im Bereich der Psychotherapie werden beispielhaft die Möglichkeiten und Chancen neuer web-basierter Kommunikationstechnologien in der Therapie von Jugendlichen und jungen Erwachsenen oder die Bedeutung von Schulung der Fachpersonen für die psychotherapeutische Begleitung von Jugendlichen per Video-Konsultation diskutiert (Leroux & Leboe 2015, Astruc et al. 2015).

## 2.2 Interviews mit Expertinnen und Experten

In der zweiten Phase der Auslegeordnung (Arbeitsschritt 1.2) wurden sechs leitfadengestützte Interviews zum Einsatz von Distanzberatung durchgeführt. Die Interviews orientierten sich an einigen ausgewählten Aspekten aus der Literaturanalyse sowie an den Themenbereichen Chancen und Potenziale, Herausforderungen und Risiken, Zielgruppen, Empfehlungen zur Umsetzung sowie mögliche Effekte von Distanzberatung. Diese Aspekte wurden jeweils nach Videoberatung und Telefonberatung getrennt erfragt. Der Interviewleitfaden findet sich im Anhang.

Interviewt wurden drei Personen mit praktischer Erfahrung mit Video- und Telefonberatung sowie drei Personen, die einen eher strategisch-planerischen oder wissenschaftlichen Blick auf das Thema beibringen konnten<sup>9</sup>. Die Interviews wurden online durchgeführt, aufgezeichnet und dauerten zwischen 30 und 60 Minuten. Sie wurden transkribiert und mithilfe von MaxQDA ausgewertet. Hierbei diente die aus der Literaturanalyse entstandene systematische Darlegung relevanter Kategorien und Dimensionen von Distanzberatung als Grundlage, wobei induktiv entlang des Materials weitere Kategorien ergänzt wurden.

### 2.2.1 Chancen und Potenziale von Distanzberatung

Eine Beraterin (I 01) sieht insgesamt grosse Chancen und Potenziale für die Videoberatung und bedauert es, dass im Nachgang der Pandemie die Durchführung dieses Formates stark abgenommen hat. Sie führt dies einerseits auf die fehlende Nachfrage durch die Klient\*innen, in diesem Fall Schüler\*innen in der Phase der Berufsorientierung, zurück, stellt jedoch zugleich selbstkritisch fest, dass sie und auch die gesamte Beratungsstelle die Möglichkeit der Videoberatung nicht offensiv kommunizieren, sondern dies eher nur auf Nachfrage ermöglichen.

*«Wir sind zurück in unserer Kultur vor der Pandemie.» (1.2\_1,50)*

Zugleich wünscht sich die Beraterin ein gemeinsames Konzept, damit alle Berater\*innen im BIZ auch in einer ähnlichen Weise vorgehen.

Ein Jobcoach benennt insbesondere die Zeitersparnis auf beiden Seiten als grossen Vorteil der Videoberatung und schildert zudem seine eigene Entwicklung hin von einer eher skeptischen zu einer Haltung, welche die Potenziale von Videoberatung betont.

*«Ich bin sehr froh persönlich darüber, am Anfang tat ich mich schwer und dachte da fehlt der Kontakt zum Menschen, nur diese Technik, man versteht es nicht gut und das Licht ist schlecht... Ich habe gemerkt, ich finde es sehr gut, dass man dies heute so auf Distanzberatung machen kann. (...). Es ist einfach die ganze Zeitersparnis, das nimmt Stress raus, ich glaube für beide. Weil, während dieser Zeit sind die Leute ja, zum*

<sup>9</sup> Zunächst wurden geeignete Expert\*innen identifiziert und angefragt. In Absprache mit dem SECO wurden auch Expert\*innen ausgewählt, die eine Nähe zur arbeitsmarktorientierten Beratung haben. Hintergrund war, dass von Expert\*innen aus anderen Feldern zu erwarten war, dass überwiegend die Aspekte genannt werden, welche bereits bei der Literaturanalyse erfasst worden waren. Deshalb sollten gezielt zusätzlich spezifische Aspekte erfasst werden, die für die Vorbereitung der beiden Schritte in Phase 2 dienlich sein sollten (vgl. dazu auch Tab. 4 im Anhang).



*grössten Teil ja am Arbeiten und müssen dann dort weg, (...) und schauen, dass sie pünktlich hier sind, möglicherweise müssen sie danach nochmals zur Arbeit gehen. (..).*

*Ich sehe auch ein Potenzial darin, dass die Teilnehmenden, die wir hier betreuen, in ihrer persönlichen Umgebung sind, d.h. es ist nicht irgendwo in diesem Raum, (...), wo man hinmusste, weil das RAV einen dorthin geschickt hat und so. Es ist eine persönliche Umgebung, eine gute Umgebung. Auch für mich als Coach. (...). Es gibt eine gute Atmosphäre, eigentlich.» (1.2\_3, 23-25)*

Zudem werden hier bereits weitere Aspekte thematisiert, wie die potenziell bessere Atmosphäre, wenn der Klient, die Klientin in einer vertrauten Umgebung ist, die bessere Vereinbarkeit von Jobcoachingterminen mit der Arbeitsmassnahme und die Möglichkeit flexibel auf kurzfristige Terminabsagen zu reagieren.

Ein Jobcoach sieht insbesondere in der Telefonberatung viele Chancen und betont die Niederschwelligkeit des Zugangs zu diesem kommunikativen Setting.

*«Sicher die Verfügbarkeit und die Erreichbarkeit. Natürlich, wenn ich am Telefon besetzt bin, dann bin ich besetzt, aber da kann ich vielleicht auch zurückrufen etc. Es ist niederschwellig, es ist ein akzeptiertes Tool für egal welche Bildungsschichten, welchen kulturellen Hintergrund, welche Sprache etc. Das ist quasi wie ein Hausschlüssel, es hat jeder auch ein Handy dabei. Von da her, hohe Verbreitung, der Zugang ist absolut gewährleistet, das ist sicher ein Plus.» (1.2\_5,57)*

Von den drei interviewten Personen mit eher strategischem oder wissenschaftlichem Blick betonen zwei die Chancen.

*«Spannend in meinen Augen, dass Distanzberatung in gewissen Disziplinen ja längst funktionierte oder längst etabliert war oder auf dem Weg war, etabliert zu werden. Auch schon 2020. (...), sprich ich war vielleicht ein bisschen irritiert, dass man vernehmbar das Ganze als eine große Herausforderung ansah, dass die Kundinnen und Kunden nicht mehr physisch beraten werden können.» (1.2\_2,19)*

Organisational betrachtet spielt auch ein modernes Selbstverständnis einer kundenorientierten Arbeitsverwaltung eine Rolle.

*«Und ich glaub, das war in Kombination damit, dass wir einfach flexibel und offen für die Zukunft strukturiert und aufgestellt werden müssen, eher das schlagendere Argument für den einen oder anderen Stakeholder, der sagt 'Jawohl, wir haben hier auch eine Kundenorientierung, wir haben ja auch einen Auftrag, dass der Kunde zufrieden aus dem Haus rausgehen soll'». (1.2\_2,80)*

Im Hinblick auf die Mitarbeitenden sowie die Mitarbeitendengewinnung wird die Möglichkeit der Flexibilisierung von Arbeitszeiten und Arbeitsorten als Chance benannt.

## 2.2.2 Zielgruppen von Distanzberatung

Zwei der Expert\*innen aus der Beratungspraxis sehen vielfältige Möglichkeiten für fast alle ihrer Zielgruppen und betonen die gewonnene Vielfalt im Beraterischen Vorgehen.

*«Grundsätzlich finde ich, es ist für alle. Wie ich vorhin schon gesagt habe, man erreicht die Leute besser. Es ist ein neuer Kanal, den man anbieten kann, der die Möglichkeit bietet mehr Leute zu erreichen. (...) Es kann ja sein, dass jemand nicht so affin ist, sich aber dann Hilfe organisieren kann, dann kann es auch wieder funktionieren. Und ich glaube auch wirklich so die Bedürfnisse der Leute, darum finde ich es wichtig, dass es mehrere Kanäle und Settings gibt, damit die Leute mitentscheiden können, was passt für mich.» (1.2\_1,76)*

Lediglich ein Coach steht der Videoberatung insgesamt sehr skeptisch gegenüber und präferiert stark die Telefonberatung. Für die Videoberatung sieht er nur wenige Zielgruppen.

*«Leute, die die ganze moderne Elektronik auch im beruflichen Alltag benutzen. Office Jobs, vom mittleren Kader an aufwärts, Teamleiterfunktion als Flughöhe. Das sind so Leute, die eher vertraut sind, wo dies im täglichen Leben mehr Einzug gefunden hat. Aber wenn ich jetzt an einen Lageristen, ein Automobilmechaniker denke, dann ist das doch ziemlich weit weg. Last but not least: Es ist sicher auch eine Generationenfrage. Das merke ich auch. Ich bin Jahrgang 66, das heisst für mich ist das eine andere Form von moderner Technologie als jetzt für Leute, die 30 Jahre jünger sind. Es sind zwei Sachen: Das Alter und wo die Einsatzgebiete bzw. die berufliche Umgebung im Normalfall ist.» (1.2\_5,23-25)*

Aus Kundensicht könnte auch der Aspekt der Scham eine Rolle spielen.

*«Vielleicht auch vor dem Hintergrund, dass manch einer der Kunden, der bei uns in die Beratung einmündet, das Ganze auch als etwas Schambehaftetes wahrnimmt oder doch zukünftig wahrnehmen wird, bis sich das Image des Amtes vielleicht nochmal ein Stück weit ins Positive wandelt? Also ich verweise jetzt an der Stelle einfach nur auf die Kundensegmente, die den Gang zum Amt eher als etwas Schambehaftetes wahrnehmen.» (1.2\_2, Pos. 82-83)*

Auch wird davor gewarnt vorschnell bestimmte Kundenkreise von der Videoberatung auszuschliessen

*«Das heißt ich würde von vornherein nicht zu schnell abblocken oder davon ausgehen, dass gewisse Kundensegmente, Kundenkreise eigentlich gar nicht wollen oder gar nicht können.» (1.2\_2,98-100)*

### 2.2.3 Herausforderungen und Risiken von Distanzberatung

Eine Beraterin benennt mehrere Herausforderungen, die sie in ihrer Praxis mit der Videoberatung erlebt hat. So waren teilweise weitere Personen, im Raum anwesend, ohne dass die Beraterin darüber informiert war. Nicht funktionierende Technik und eine geringe Offenheit des Gegenübers sowie unpassende Rahmenbedingungen, z.B. wenn der Klient, die Klientin unterwegs war und deshalb die Verbindlichkeit gefehlt hatte sowie sprachliche Hürden. Einen weiteren Aspekt nennt die Beraterin hinsichtlich des Stellenwerts der Beratung

*«Manchmal hatte ich so den Eindruck, dass das Konsumieren von Beratung..., hat wie einen anderen Stellenwert, wir haben auch immer wieder Besucher<sup>10</sup>, gerade wenn Angebote gratis sind bei uns, wo die Schwelle nochmals tiefer ist: 'ich gehe jetzt mal schauen'. Und nicht wirklich mit einem echten Anliegen kommen. (1.2\_1,58)*

In ihrer Bilanz kennzeichnet sie dies jedoch eher als Einzelfälle (1.2\_1,56) und steht der Videoberatung insgesamt positiv gegenüber, nennt jedoch auch die notwendigen Aspekte der Professionalisierung und der Infrastruktur

*«Ich glaube, die Videoberatung ist eine Chance, wenn man die nötigen technischen Ressourcen hat, gute Geräte hat, genau. Und es gibt ganz viele Leute, die es sehr schätzen in die Präsenzberatung zu kommen und aus beraterischer Sicht denke ich, dass es eine Routine braucht, um online beraten zu können, es ist eine andere Form, und ich glaube, man muss sich dessen bewusst sein, dass man sich das Knowhow aneignen muss. Es wird durch «über Video einfach ein bisschen quatschen» keine Beratung ersetzt oder so, (...), ich glaube es ist wichtig, dass man dies nicht unterschätzt, es braucht Fachwissen und Routine. (1.2\_1,84).*

Das Telefon wird insgesamt kritischer eingeschätzt, insbesondere weil die Visualisierung fehle und es mehr eine «Notlösung» sei.

Eine Beraterin nutzt das Telefon kaum beraterisch, wenn überhaupt dann zumeist für Nachfragen von Eltern und präferiert deutlich das Videosetting. Nur ein Jobcoach präferiert persönlich das Telefon deutlich gegenüber dem Video:

Aus strategischer Sicht wird die eher konservative Haltung der Beratenden als Herausforderung benannt und zudem der Bezug zu einer digitalen Gesamtstrategie hergestellt.

*«Nur die Erkenntnis, was da für Vorzüge und Chancen schlummern (...) sind halt mit ungleicher Geschwindigkeit unter den Mitarbeitenden und im Team dann diffundiert, aber letzten Endes und das war auch eine Erkenntnis haben selbst die letzten hartgesottenen Fälle mit reichlich zeitlichem Versatz dann ihr Fremdeln abgelegt und selber erkannt, was da geht und wie es geht.» (1.2\_2,64)*

*«Es gibt auch eine digitale Strategie, die im Kanton Gültigkeit hat, sprich wir können oder wir wollen uns auch nicht den technischen Möglichkeiten von vornherein verschliessen oder den Mitarbeitenden komplette Autonomie einräumen, betreffend dessen, ob sie jetzt spezifische Kanäle verwenden oder nicht.» (1.2\_2, Pos. 70)*

<sup>10</sup> Durch eine Rückfrage klärte sich, dass die interviewte Person den Begriff «Besucher» hier im Sinne von Steve de Shazer verwendet, als eine Person, die ohne eigenes Anliegen und mit geringer Motivation in die Beratung kommt.

Verlässliche rechtliche Rahmenbedingungen, die auch langfristig Planungssicherheit geben, werden als notwendige Voraussetzung für die Weiterentwicklung des organisationalen Rahmens von Distanzberatung benannt.

Aus wissenschaftlicher Sicht werden mehrere Aspekte in die Betrachtung eingebracht. So hat bei einer Untersuchung in Deutschland einer Rolle gespielt, dass Telefonberatung nicht gleichwertig als Arbeitsleistung betrachtet wurde.

*«Dazu muss man vielleicht noch einen Punkt sagen, dass das auch entsprechend in der Organisation abgebildet werden muss. Also es gibt in der BA so ein Konzept, dass die Fachkräfte abbilden müssen, was sie so leisten am Tag. Also was heisst ..., was ist eine Beratung? Und lange Zeit galt das Telefongespräch nicht als eigenständige Beratungseinheit. Und dann war das im Prinzip so, dass die (Mitarbeitenden) gesagt haben, ja, das Telefonieren kostet Zeit, aber wird nicht abgebildet.» (1.2\_4,29)*

Zudem kann ein negativer Blick auf Videoberatung ggf. mehr mit der Kompetenz der Handelnden oder dem Zeitpunkt im Beratungsprozess als mit den Möglichkeiten des Settings zusammenhängen.

*«Also auch das hat sich eher so gezeigt, dass möglicherweise die Gründe auf einer anderen Ebene lagen, dass es nicht am Format lag, sondern vielleicht, dass man mit dem Medium nicht vertraut war oder dass die Vertrauensbeziehung noch nicht so sehr da war. Also dass es eher andere Gründe hatte, warum über die Videogeschichte bestimmte Dinge vielleicht nicht so gelaufen sind, wie man das aus der Präsenzzeit her kennt, also. Insofern muss man, glaube ich, auch immer gucken, wenn man mit einem Medium nicht vertraut ist, dann stellen sich möglicherweise Probleme dar, die eigentlich mit dem Medium erstmal nichts zu tun haben, sondern erstmal nur damit, dass man erstmal damit arbeiten lernen muss.» (1.2\_4,33-34)*

Die tatsächliche Realisierung von Distanzberatung hängt auch vom Selbstverständnis, den Gewohnheiten und den Rahmenbedingungen ab.

*«Ich sehe die Risiken tatsächlich weniger im Format als mehr in der in der Umsetzung tatsächlich. Also die Herausforderung der Bundesagentur für Arbeit sehe ich darin, dass dieses Primat des Präsenzkontaktes in Kombination jetzt mit diesen neuen Möglichkeiten eine Herausforderung darstellt, also dieses Blended Counseling tatsächlich jetzt zu implementieren. Also ich habe so ein bisschen den Eindruck, dass nach der Corona ..., also dass man sehr stark wieder in den Normalmodus, sag ich mal, zurück geht (...) dass man im Grunde sagt 'OK, wir machen doch fast alles wieder auf Präsenzebene, weil wir das halt irgendwie so gewohnt sind'.» (1.2\_4,36-37)*

Zudem wird auf einen möglichen Digital Gap hingewiesen, wenn das Risiko besteht, dass Personen durch eine Digitalisierung von Angeboten Nachteile erfahren.

*«Als Risiken ja, also, ich würde mal so sagen, das hängt glaube ich auch davon ab, wie das dann implementiert wird. Also wenn es sozusagen so implementiert wird, dass Personen Nachteile bekommen, wenn sie die technischen Möglichkeiten nicht haben, dann könnte das ein Risiko darstellen.» (1.2\_4,35)*

### 3 Beurteilung durch die RAV

#### 3.1 Ausgangslage für Distanzberatung in den Kantonen

Video- und Telefonberatung waren in den RAV vor der Pandemie tendenziell kaum ein Thema, zumindest nicht in dem Grade, als dass ein Video- oder Telefonberatungsgespräch anstelle eines Beratungsgesprächs vor Ort geführt worden wäre. Die Pandemie und die damit einhergehenden behördlichen Massnahmen führten zu einer flächendeckenden und raschen Verlagerung auf Distanzberatung – wobei die Kantone dabei unterschiedliche Wege einschlugen. Entsprechend zeigt sich die Situation der Distanzberatung in den RAV in den 26 Kantonen post-pandemisch als ausgesprochen heterogen im Hinblick auf die Nutzung von Video- und/oder Telefonberatung sowie zu den genutzten Tools für Videoberatung (vgl. dazu Tab. 6 im Anhang).

Bei der konkreten Handhabung von Video- und Telefonberatung finden sich verschiedene Vorgehensweisen. So gibt es Kantone, die die Distanzberatung stark fördern und die Weiterentwicklung beispielsweise mittels Schulungen, Verbesserung der technischen Ausstattung und konzeptioneller Fundierung vorantreiben. Dann gibt es auch zahlreiche Kantone, welche in Zeiten der Pandemie die Distanzberatung praktiziert haben und nach dem Ende der Pandemie diese teilweise fortführen, teilweise wieder eingestellt haben oder es den Mitarbeitenden überlassen, inwieweit sie die Möglichkeiten der Distanzberatung nutzen wollen. Schlussendlich gibt es auch Kantone welche die Distanzberatung explizit nicht zulassen oder trotz der Verfügbarkeit eines Videokommunikationstools ausschliesslich die Face-to-Face-Beratung praktizieren.

Demzufolge gibt es in mindestens 14<sup>11</sup> Kantonen Videoberatung, in den anderen ist sie teilweise explizit verboten oder sie wird nicht gefördert, bzw. die Rahmenbedingungen (Infrastruktur) sind nicht darauf ausgerichtet. In einem Kanton gab es von den beiden beteiligten Interviewpartner\*innen widersprüchliche Angaben hinsichtlich der Videoberatung, sodass davon auszugehen ist, dass teilweise zusätzlich RAV-spezifische Vorgaben relevant sind. Für die Videoberatung werden zumeist die grossen amerikanischen Plattformanbieter MS Teams und WebEx verwendet, in Ausnahmefällen Zoom und Skype (for Business). Ein Kanton verwendet den Schweizer Anbieter My Meeting mit der Plattform My Conference<sup>12</sup>, der aufgrund seiner in allen Kriterien datensicheren Plattform auch in der Schweizer Justiz und im Gesundheitswesen verwendet wird (vgl. Silfverberg et al. 2022).

Telefonberatung gibt es in mindestens 17 Kantonen, zu drei Kantonen gibt es uneindeutige Angaben, in sechs Kantonen wird dies verneint. Teilweise wurde die Möglichkeit der Telefonberatung nach der Pandemie explizit wieder abgeschafft, teilweise wurde es den Mitarbeitenden freigestellt dies zu nutzen.

<sup>11</sup> Zu den Details vgl. Tab. 6 im Anhang.

<sup>12</sup> vgl. <https://mymeeting.ch/myconference/>

Zusätzlich zeigte sich in der quantitativen Befragung der RAV-Leitenden und RAV-Koordinierenden zur derzeitigen Nutzungshäufigkeit von Video- und Telefonberatung, dass über alle Kantone hinweg gesehen 39% der Befragten der Ansicht waren, dass die Telefonberatung «häufig» oder «sehr häufig» genutzt wird<sup>13</sup>, wohingegen die Nutzung der Videoberatung nur von 7% der Personen als «häufig» oder «sehr häufig» eingeschätzt wurde. Nach Einschätzung von 53% der Befragten wird Videoberatung «kaum» genutzt wird, wohingegen dies bei der Telefonberatung nur 14% der Befragten so einschätzten.

### **3.2 Befragung von Leitenden und RAV-Koordinator\*innen: die organisationale und strategische Perspektive**

Um möglichst breite Erkenntnisse auf strategischer Ebene der RAV zu gewinnen, wurden die Einschätzungen der RAV-Leitenden und RAV-Koordinator\*innen mittels einer kantonsübergreifenden, schriftlichen Onlinebefragung erfasst. In der Befragung sollten RAV-Leitende und RAV-Koordinator\*innen organisationale Aspekte der Video- und Telefonberatung für den Kontext der RAV aufgrund ihrer bisherigen Erfahrungen bewerten.

Die Onlinebefragung gliederte sich entlang den der Studie zugrunde liegenden Leitfragen bezüglich der Chancen und Potenziale, der Herausforderungen, der möglichen Zielgruppen und der Zielerreichung durch Distanzberatung bzw. durch Video- und Telefonberatung im Besonderen. Ergänzend wurden Empfehlungen und Wünsche für eine zukünftige Entwicklung der Distanzberatung in den RAV erfragt. Die Befragung zielte darauf:

- mögliche organisationale Aspekte, darunter auch jene in Phase 1 generierten, auf ihre Relevanz für die Beratungen bei der RAV zu prüfen,
- zusätzliche RAV-spezifische Erfahrungswerte aus strategischer und/oder organisationaler Perspektive systematisch zu sammeln und für eine allfällige Weiterentwicklung von Distanzberatung bei den RAV verfügbar zu machen,
- Empfehlungen und Wünsche für eine zukünftige Entwicklung aus Sicht der strategischen Ebene systematisch zu erfassen und für eine allfällige Weiterentwicklung von Distanzberatung bei den RAV verfügbar zu machen.

Der Fragebogen bestand aus geschlossenen Fragen zur Einschätzung möglicher relevanter Aspekte sowie aus offenen Fragen zur Erfassung zusätzlicher, RAV-spezifischer und möglicher kantonaler Aspekte. Die Durchführung der Befragung erfolgte anonym, wobei es den Antwortenden freigestellt ihre Kontaktangaben anzugeben.

Eine Besonderheit bei der Befragung stellte dabei die Ausgangslage dar: ausgehend von unterschiedlichen Erfahrungswerten mit Distanzberatung wurde nach Chancen und Potenzialen, Herausforderungen, etc. gefragt. Deshalb bleibt bis zu einem gewissen Grad unklar, ob sich die Antworten der RAV-Stellenleitenden und RAV-Koordinator\*innen auf die Situation während der Pandemie, auf die aktuelle Ist-Situation oder auf ein mögliches Zukunftsszenario beziehen. Insofern war es wichtig die Ergebnisse zunächst nur vorsichtig zu interpretieren und über die Diskussion mit Kantonsvertreter\*innen (Phase 3) zu validieren.

#### Samplebeschreibung

<sup>13</sup> Hier ist offen, inwiefern die Einschätzung zur Nutzung der Telefonberatung geplante Beratungsgespräche und/oder spontane Kurzgespräche beinhaltet.

Insgesamt haben 84 Personen den Fragebogen ausgefüllt, davon 53 RAV-Leitende, 18 RAV-Koordinierende und 13 Personen mit anderen Funktionen. Im so bereinigten<sup>14</sup> Sample (N=76) liegen 57 Antworten aus der deutschsprachigen Schweiz vor (Anteil im Sample 75%), sowie 14 Antworten aus der französischsprachigen (18.5%) und 5 Antworten aus der italienischsprachigen Schweiz (6.5%)<sup>15</sup>.

### 3.2.1 Chancen und Potenziale von Video- und Telefonberatung bei den RAV

Die Bewertung der in der Auslegeordnung identifizierten organisationalen Chancen und Potenziale von Video- und Telefonberatung findet sich in Abbildung 1. Dabei werden zunächst die Chancen und Potenziale abgebildet, welche von mindestens 75% der Befragten als wichtig oder eher wichtig eingeschätzt wurden.

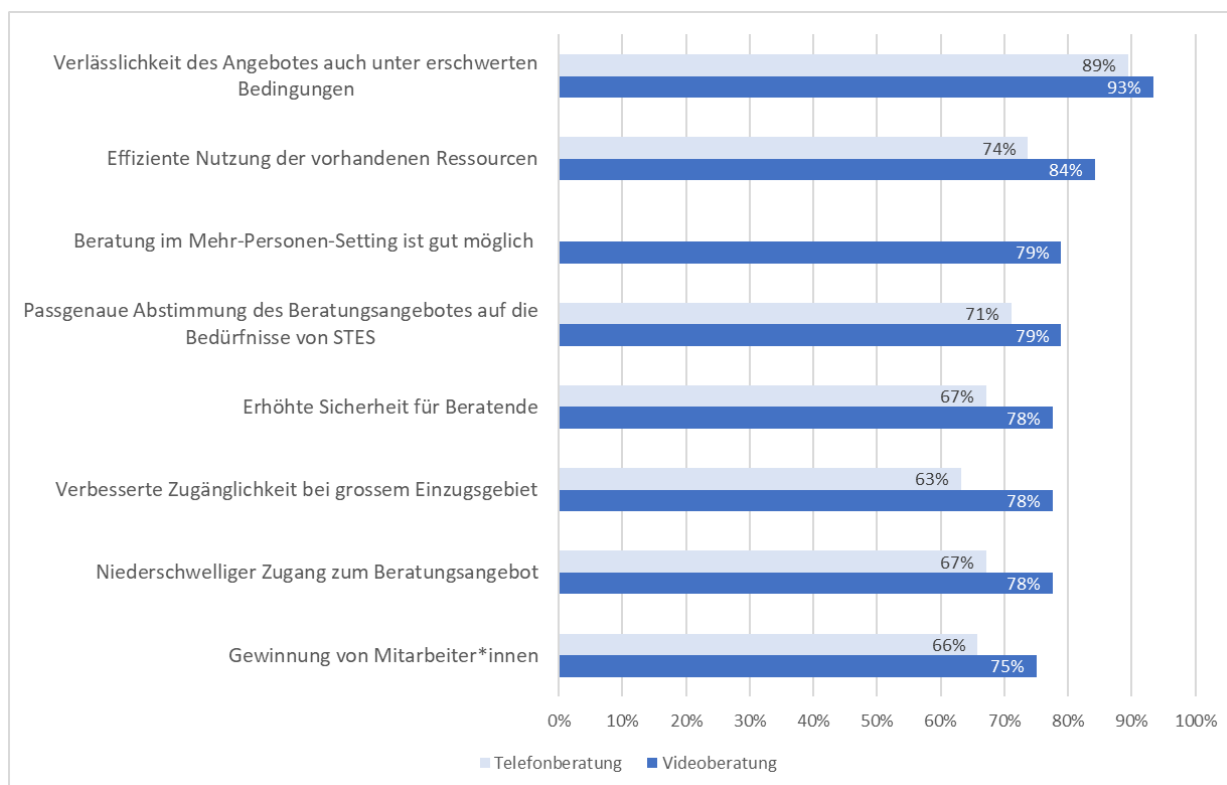


Abb. 1: Chancen und Potenziale der Video- und Telefonberatung: eher wichtig und wichtig (N=76)

Auf organisationaler Ebene wurden demzufolge Aspekte wie der Zugang zum Angebot, die Effizienz in der Durchführung des Angebotes sowie die Aufrechterhaltung des Angebotes neben der Gewinnung von Mitarbeitenden und deren Sicherheit hoch bewertet. Zugleich fanden sich auch Aspekte, die eher der beratungsfachlichen Ebene zugeordnet werden können, wie die verbesserte Beratung und Zusammenarbeit im Mehrpersonen-Setting und die Abstimmung des Beratungsprozessverlauf auf die Bedarfe der Stellensuchenden.

<sup>14</sup> Da sich die Umfrage an RAV-Leitende und RAV-Koordinierende gerichtet hat, wurde das Sample bezüglich der «anderen Funktionen» wie folgt bereinigt: die Antworten von 8 Personen wurden aus der Auswertung der geschlossenen Fragen entfernt (4-mal «keine Angabe» zur Funktion, 1-mal Stab/Querschnittsfunktion, 1-mal Leitung PM/QM und 1-mal EURES Beratungsperson). Diese Antworten wurden jedoch in die Auswertung der offenen Fragen einbezogen. Fünf Personen wurde nach Angabe der Funktion der Gruppe der RAV-Leitenden zugeordnet (4-mal «Gruppenleitende» v.a. FR CH, und einmal Stellvertretende RAV-Leitung).

<sup>15</sup> Verglichen mit der Sprachverteilung in der Wohnbevölkerung entspräche dies einer Überrepräsentation der deutschsprachigen Schweiz (Sprachanteile 2020: 62% deutschsprachig, 23% französischsprachig, 8% italienischsprachig; vgl. BFS 2022 / <https://www.bfs.admin.ch/bfs/de/home/statistiken/bevoelkerung/sprachen-religionen/sprachen.gnpdetail.2022-0498.html>).

Mit etwas niedrigerer Relevanz wurden von der RAV-Leitungsebene Aspekte eines kund\*innenfreundlichen und modernen Selbstverständnisses betont. So zeigt sich beispielsweise Kundenfreundlichkeit sowohl für Stellensuchende als auch für Arbeitgebende, wenn Personen im Zwischenverdienst eine RAV-Beratung über Distanz wahrzunehmen können, sodass Zeiten der Abwesenheit minimiert werden können. Auch die Möglichkeit im Beratungsprozess über Distanz auch kurzfristig Termine vereinbaren zu können, bei Bedarf auch nur kurze Beratungssequenzen durchzuführen und bei Bedarf eine Möglichkeit zur Kommunikation trotz Unfall/Krankheit zu haben, wurden als Potenziale des digitalen Settings eingeschätzt.

Als weitere Chancen und Potenzialen wurden ergänzend genannt:

- die Standortunabhängigkeit des Personals und die damit einhergehende mögliche Flexibilisierung der Büroräumlichkeiten
- der Aufbau digitaler Kompetenzen (wobei hier sowohl Mitarbeitende als auch Stellensuchende im Blick waren).

Die Bewertung der Telefonberatung fiel insgesamt weniger positiv aus als diejenige der Videoberatung. Als spezifische **Chancen und Potenziale der Telefonberatung** sehen die RAV-Leitenden und RAV-Koordinierenden insbesondere

- die höhere Flexibilität des Telefons insbesondere aufgrund der niederschweligen Nutzungsmöglichkeiten, welche eine direkte und schnelle Realisierung von telefonischen Kurzberatungen ermöglicht,
- das Telefon als Kommunikationskanal für Kurzgespräche (z.B. für eine engere Begleitung, höhere Kadenz),
- als Ausweichmöglichkeit bei technischen Problemen in der Videokommunikation

Zugleich wird bei den offenen Nennungen zu den Chancen und Potenzialen der Telefonberatung aber auch deutlich, dass dieses Beratungssetting u.a. mit Blick auf Qualität, Verbindlichkeit, Wirksamkeit und Planbarkeit der Beratungen als relativ schlecht eingeschätzt wird (vgl. Abschnitt 3.2).

### **3.2.2 Herausforderungen und Risiken für die Realisierung von Video- und Telefonberatung bei den RAV**

Die RAV-Leitenden und RAV-Koordinierenden schätzten zudem die in der Auslegeordnung identifizierten organisationalen Herausforderungen von Video- und Telefonberatung ein. Diese werden nachfolgend differenziert nach den kommunikativen Settings Video und Telefon dargestellt (Abb. 2 und Abb. 3) und zeigen jene Herausforderungen, welche von mindestens 75% der Befragten als wichtig oder eher wichtig eingeschätzt wurden.

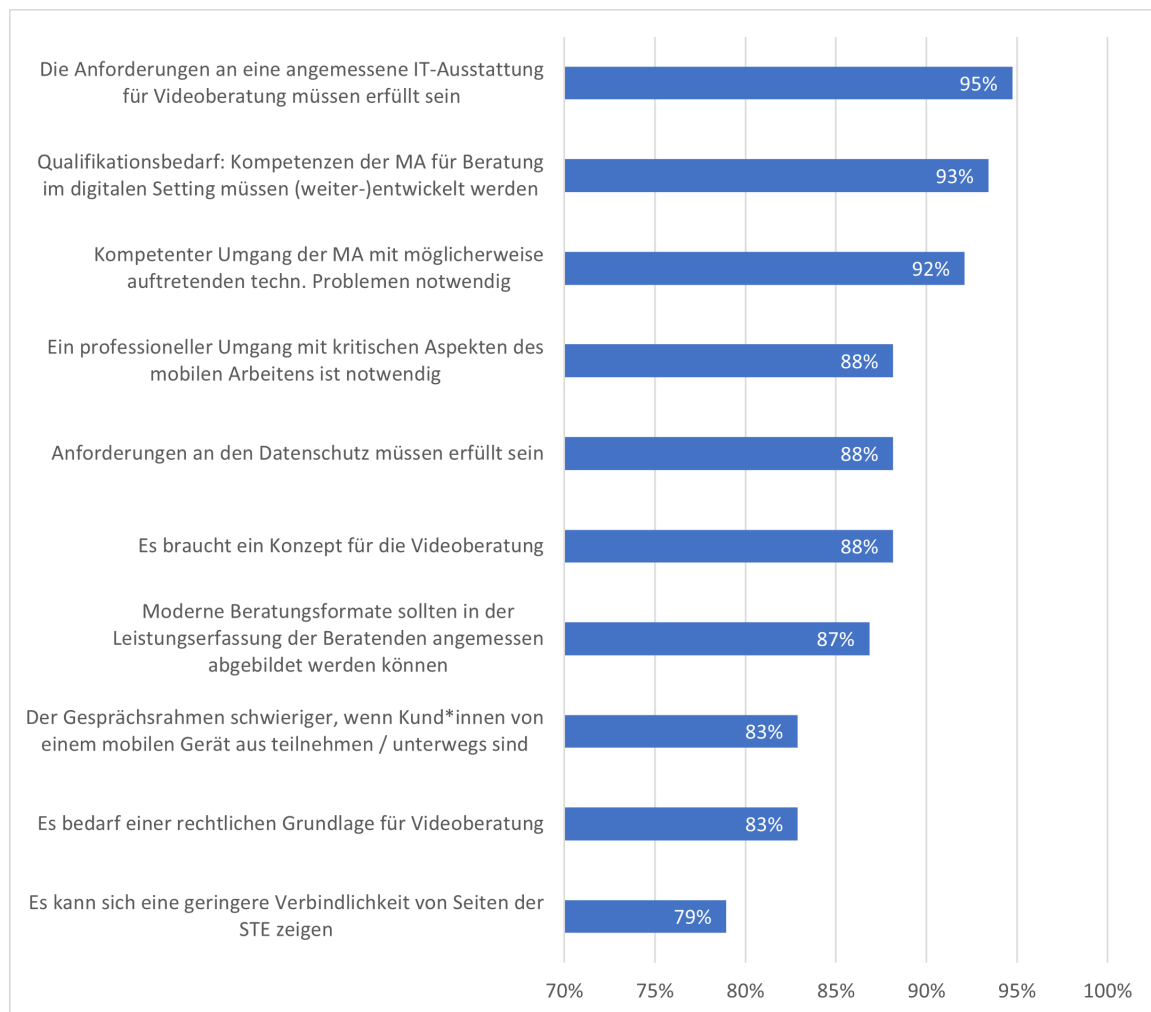


Abb. 2: Herausforderungen von Videoberatung (N=76)

Als RAV-spezifische Herausforderungen bei der Realisierung der Videoberatung aus Sicht von RAV-Leitenden und RAV-Koordinierenden wurden benannt:

- **Eingeschränkte Kontrollmöglichkeit:** aufgrund der räumlichen Flexibilität von Videoberatung ist der tatsächliche Aufenthaltsort der Stellensuchenden potenziell nicht bekannt, sodass hier dem Kontrollauftrag nur eingeschränkt Rechnung getragen werden kann (vgl. dazu auch Kap. 3.3.5).
- Eine möglicherweise fehlende Ausstattung bzw. Kompetenz auf Seiten der Stellensuchenden.

Bei den Einschätzungen zu den Herausforderungen der Telefonberatung zeigt sich ein etwas anderes Bild: hier werden insbesondere eine mögliche geringere Verbindlichkeit auf Seiten der Stellensuchenden und die schwierigen Rahmenbedingungen für die Durchführung einer Beratung benannt.

Auch die Herausforderung von ungeplanten Anrufen, die in der Regel eine Beratung eher entgegenstehen, wurde betont.



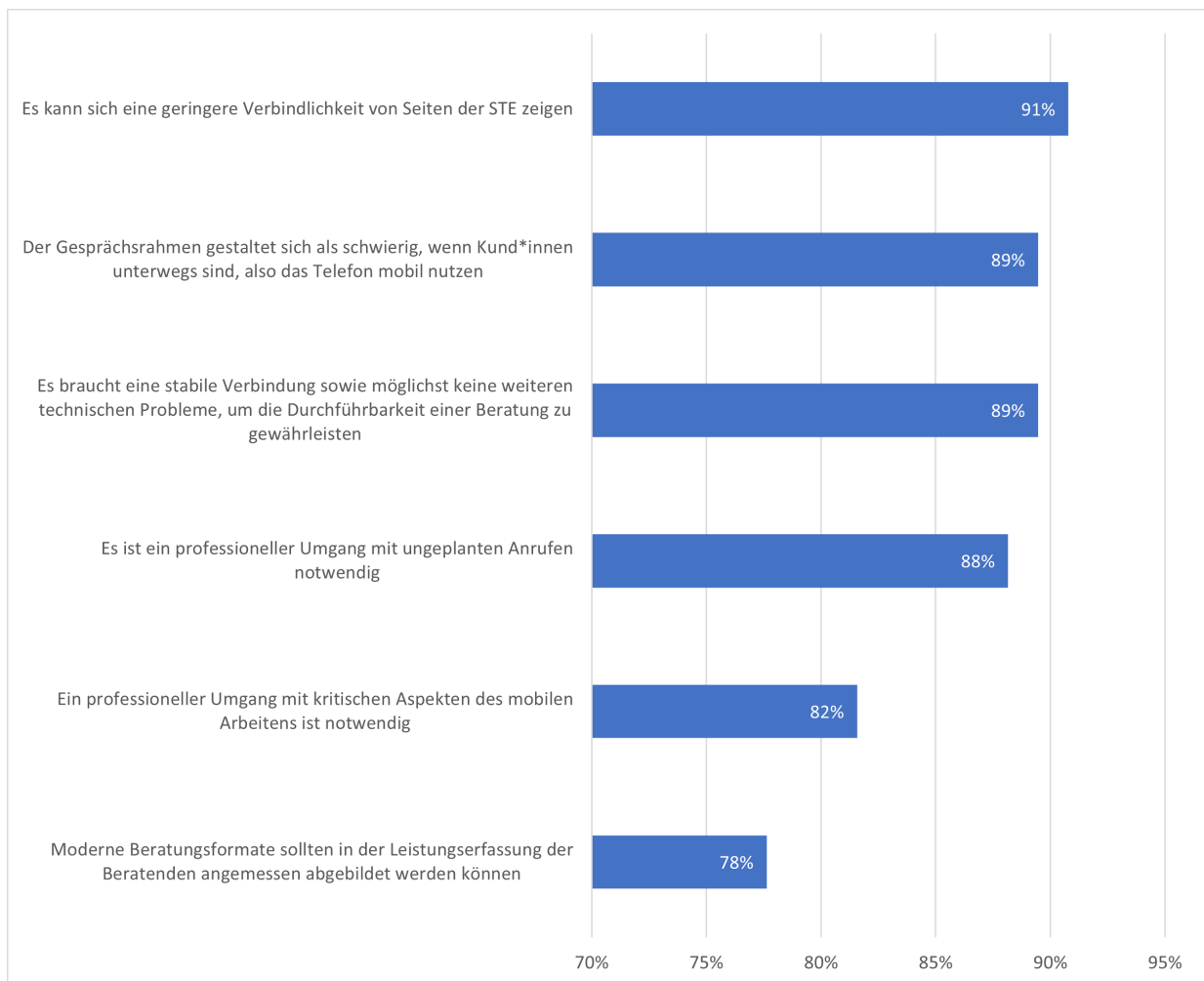


Abb. 3: Herausforderungen von Telefonberatung: wichtig und eher wichtig (N=76)

Ergänzend wurden von den RAV-Leitenden und RAV-Koordinierenden im offenen Teil der Befragung zusätzliche Herausforderungen bei der Realisierung der Telefonberatung auf operativer und beratungsfachlicher Ebene aufgeführt. Hierzu zählen:

- eine insgesamt verringerte Qualität der Beratung durch
  - das Nicht-Vorhandensein von Unterlagen, was zu Verzögerungen führen kann
  - die eingeschränkte Möglichkeit, Informationsmaterial und Dokumente zu besprechen bzw. abzugeben
  - die begrenzten Möglichkeiten Hilfestellungen im Jobroom zu geben
- mögliche sprachliche Schwierigkeiten auf Seiten der Stellensuchenden
- ein potenzieller zeitlicher Mehraufwand bei Nicht-Erreichen der Stellensuchenden.

Als Herausforderung für beide Settings, die Video- und die Telefonberatung bei den RAV wurde ergänzend das Fehlen von kantonalen bzw. nationalen Richtlinien und Qualitätsstandards angeführt.

### 3.2.3 Zielgruppen von Distanzberatung in den RAV

Die möglichen Zielgruppen von Video-, bzw. Telefonberatung wurden ebenfalls aus strategischer Perspektive eingeschätzt. Abbildung 4 zeigt die Ergebnisse der geschlossenen Fragen. Mit offenen Fragen wurden zusätzlich nach weiteren möglichen Zielgruppen und nach Ausschlusskriterien gefragt.

Als weitere Zielgruppen der Videoberatung wurden bei den offenen Nennungen diverse Zielgruppen aufgezählt, bzw. bereits vorhandene Kategorien weiter ausdifferenziert:

Ergänzend zu den erwerbstätigen Personen wurden explizit Personen im Zwischenverdienst genannt und Personen, welche von Arbeitslosigkeit bedroht sind. Weiter wurden Personen in (langfristigen) Arbeitsmarktlichen Massnahmen, Personen, welche trotz baldiger Anstellung noch registriert sind, Personen mit saisonal bedingter Arbeitslosigkeit und Personen vor der Aussteuerung<sup>16</sup> aufgeführt. Ausserdem wurden Beratungen im Rahmen von EURES (EUropean Employment Services) genannt. Als Zielgruppen besonders hervorgehoben wurden zudem Personen vor der Pensionierung<sup>17</sup> und Hochqualifizierte/Kaderleute.

Videoberatung wird als Setting für Personen als passend empfunden, welche «gut unterwegs» sind (kooperativ, selbstständig, mit guten Chancen für eine rasche Wiedereingliederung). Andererseits wurden als mögliche Zielgruppen von Videoberatung bei den RAV auch Personen genannt, welche häufig unpünktlich sind, sowie Personen, welche Hausverbot haben (infolge verbalen und/oder physischen Ausfällen). Allerdings ist mit Blick auf letztere Gruppe auch zu erwähnen, dass das Nicht-Einhalten von Regeln später als eines der Haupt-Ausschlusskriterien für Distanzberatung genannt wird (s.u.).

Ein weiterer Ansatz zur Zielgruppendefinition bezog sich auf die Beratungsgestaltung: Videoberatung eigne sich demzufolge für Kundengruppen mit hoher Kadenz, für Gespräche, in denen man online etwas zeigen möchte und für Dreiergespräche (z.B. mit Dolmetscher, Vormund, etc.).

Insgesamt tendieren die Teilnehmenden der Befragung zu der Ansicht, dass Videoberatung bei allen Kund\*innen sinnvoll wäre und der Einsatz von Videoberatung situativ zu beurteilen sei. Demgegenüber steht die weniger häufig geäusserte Ansicht, dass wer vermittelbar ist, auch zu einem Gespräch kommen müsse.

<sup>16</sup> Die hier von Leitungspersonen geäusserten Einschätzungen zu Stellensuchenden kurz vor Aussteuerung oder kurz vor der Pensionierung wurden teilweise in den Interviews mit Personalberatenden noch näher erläutert.

Bei Stellensuchenden kurz vor der Pensionierung ist aus Sicht der Befragten der Aufwand etwas niedriger, da dann eher keine Teilnahme an Massnahmen mehr geplant werden und Stellenbemühungen nur noch reduziert erfolgen, sodass insgesamt der Beratungsbedarf und auch die Kontrollerfordernis als etwas niedriger eingeschätzt wird.

Bei Stellensuchenden vor der Aussteuerung ist absehbar, dass die Zuständigkeit der RAV endet und diese Personen dann von anderen Behörden weiter unterstützt werden. Deshalb gibt es auch hier weniger Beratungsbedarf, auch wenn die Arbeitslosigkeit weiter besteht.

<sup>17</sup> Personen, welche spätestens in sechs Monaten in Pension gehen, müssen sich nicht mehr um eine Wiedereingliederung bemühen. Da Distanzberatung insgesamt als effizienter eingeschätzt wird (kürzere Gespräche, keine Spesen, kein Reiseaufwand, etc.) werden Personen vor der Pensionierung als mögliche Zielgruppe genannt (vgl. dazu auch die Interviews, Kapitel 3.3.6).

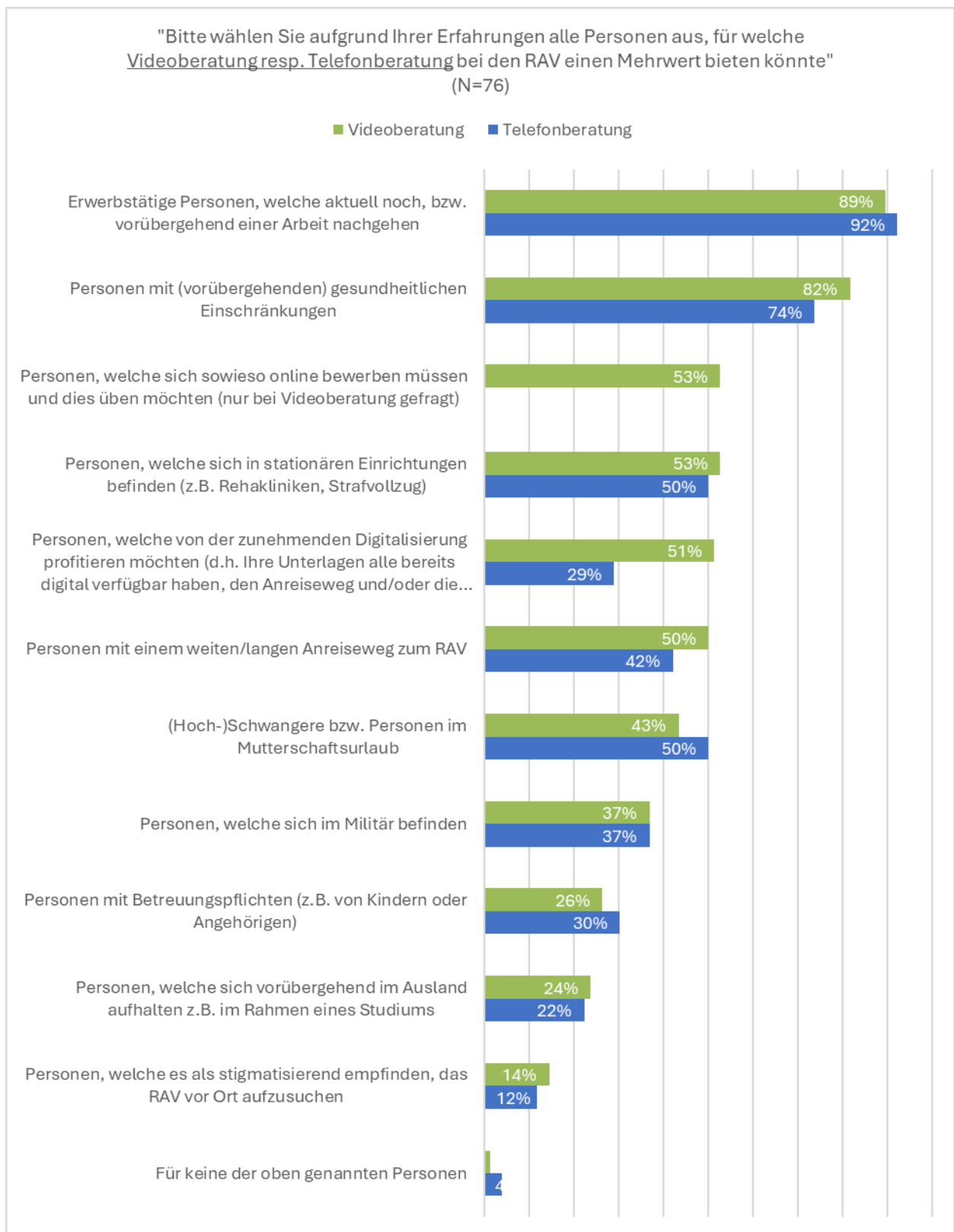


Abb. 4: Personengruppen, für die Video- oder Telefonberatung einen Mehrwert haben könnten (N=76)

Als weitere Zielgruppen der Telefonberatung, welche oben noch nicht aufgeführt wurden, wurden folgende genannt: Stellensuchende, welche mit der Videoberatung überfordert sind, Personen mit wenigen zeitlichen Ressourcen, Personen mit Verfügbarkeit zur Arbeitsaufnahme ausserhalb der RAV Öffnungszeiten, für Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen (inkl. 100% Arbeitsunfähigkeit), welche aber in der Lage sind ein Gespräch wahrzunehmen und für Personen, welche gut Deutsch sprechen und den Sinn verstehen. Ausserdem eigne sich Telefonberatung für Gespräche ohne heiklen Inhalt.

Analog zur Einschätzung der Zielgruppen der Videoberatung gibt es eine starke Tendenz dahingehend, dass der Einsatz der Telefonberatung situativ/individuell angeschaut werden soll.

Die Antworten auf die Frage der Ausschlusskriterien für Video- und Telefonberatung wurden in Tabelle 1 zusammengefasst. In diesen Antworten zeigten sich zwei kritische Punkte, welche hier noch gesondert aufgeführt werden. Erstens wird Telefonberatung eingeschätzt, als ein Format welches sich nur als Ergänzung eignet, z.B. für Kurzgespräche und welches nur im Ausnahmefall als Notlösung verwendet werden sollte.

Tab. 1: Ausschlusskriterien für VB und TB aus Sicht der Leitungsebene

<b>Übergreifende Ausschlusskriterien für Video- und Telefonberatung bei den RAV</b> (Videoberatung: N=56; Telefonberatung N=38)
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bei Pflichtverletzungen, bei Verdacht auf Pflichtverletzungen (N=22)</li> <li>- Fehlende digitale und/oder Grundkompetenzen der Stellensuchenden (N=20)</li> <li>- Fehlende Sprachkenntnisse der Landessprache (N=20)</li> <li>- Fehlende technische Infrastruktur (N=13)</li> <li>- Multiple Vermittlungshemmnissen, Mehrfachproblematiken (N=9), resp. stark erschwelter Zugang zum Arbeitsmarkt (N=2)</li> <li>- Stellensuchende, bei denen Zweifel über die Vermittlungsfähigkeit besteht (N=5)</li> <li>- Unklarheiten über den geografischen Standort der Stellensuchenden (N=3)</li> <li>- Bei schwierigen Themen, emotionalen Themen (N=3)*</li> <li>- Bei sozial isolierten Personen, bei Personen mit Bedarf an einer Tagesstruktur (N=3)</li> <li>- Bei Personen/Situationen mit erhöhtem Erklärungsbedarf (N=2)</li> <li>- Mangelnde Autonomie und/oder Motivation der Stellensuchenden (N=2)</li> </ul> <p>* dieser Aspekt wird bei den Ausschlusskriterien von telefonischer Beratung noch weiter ausgeführt: Wenn die Beziehungspflege im Vordergrund steht (N=1), schwierige Gesprächsthemen (N=2), Situationen, die eine vertrauensvolle Atmosphäre benötigen (N=1), nicht für Standortbestimmung/Perspektivenerarbeitung (N=1)</p>
<b>Zusätzliche Ausschlusskriterien für Telefonberatung bei den RAV</b>
<ul style="list-style-type: none"> <li>- Personen, die sich bei Telefonberatung keine Mühe geben (N=1)</li> <li>- Sprach- und Hörprobleme des Gegenübers (N=1)</li> <li>- Reduzierte Bewerbungskompetenzen (N=1)</li> <li>- Wenn ein Übersetzer dabei sein muss (N=1)</li> <li>- Gesprächssituationen, welche Bilder und Formulare benötigen (N=1)</li> </ul>

Bei der Frage nach den Ausschlusskriterien erscheint zudem erneut die Ansicht, dass die Beratung grundsätzlich vor Ort sein sollte, «klassische» Stellensuchende vor Ort zur Beratung kommen müssen und Videoberatung «aus Bequemlichkeit» abzulehnen sei bzw. bei Personen, die diese explizit fordern. Demgegenüber stehen die eher moderate Einschränkung, dass Erstgespräche vor Ort stattfinden sollen und es grundsätzlich keine Ausschlusskriterien gebe bzw. geben solle.

Die Auswertung der offenen Fragen zu den Zielgruppen und Ausschlusskriterien verdeutlicht das Spannungsfeld von Kontrolle und kundenorientierter Unterstützung, in dem sich die Beratungen bei den RAV bewegen.

Deutlich wird eine grosse Spannweite der Einschätzungen, ob und für wen Distanzberatung bei den RAV möglich ist, respektive möglich sein sollte. Dieses Spannungsfeld zeigt sich ebenfalls in der Auswertung der Interviews auf Ebene der Personalberatenden (vgl. Kap. 3.3-3.5).

### 3.2.4 Mögliche Effekte bzw. Wirkungsaspekte von Distanzberatung

Im Rahmen der Studie wird auch die Einschätzung zu Wirkungsaspekten, respektive zur Zielerreichung der Beratung bei den RAV unter Einbezug von Video- und Telefonberatung in den Blick genommen. Bei diesen Betrachtungen handelt es sich nicht um eine Untersuchung der Wirkung von Distanzberatung, sondern um eine Einschätzung zu Wirkungsaspekten – hier um eine Einschätzung aus Sicht der RAV-Koordinierenden und RAV-Leitenden. Deutlich wird, dass die Zielerreichung bei der Integration von Videoberatung von 54% der Befragten als gleich gut, von 22% der Befragten als besser oder eher besser, und von 21% als eher schlechter oder schlechter eingeschätzt werden (vgl. Abb. 5). Die Integration von Telefonberatung wird etwas schlechter eingeschätzt. Diese Einschätzung deckt sich mit den Ergebnissen aus den Interviews mit den Personalberatenden. An dieser Stelle ist anzumerken, dass diese Einschätzungen jeweils auf sehr unterschiedlichen kantonalen Ausgangslagen und auf sehr unterschiedlichen persönlichen Erfahrungswerten basieren. Zusätzlich ist nicht auszuschliessen, dass sich die Antwortenden – entsprechend ihrer Situation in der Pandemie – in ihrer Einschätzung eher auf reine Distanzberatungsprozesse bezogen<sup>18</sup>.

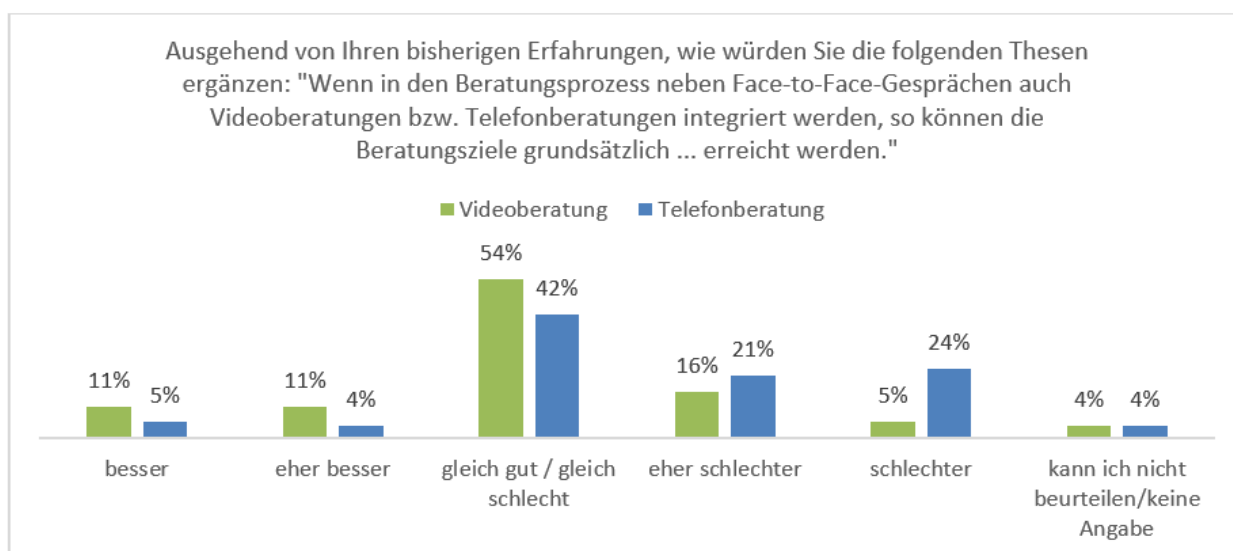


Abb. 5: Einschätzung zur Zielerreichung aus strategischer Perspektive (N=76)

<sup>18</sup> Dies war ein Aspekt, der sich auch in den Interviews zeigte: obwohl sich die Fragen auf einen möglichen Wechsel von analogem und digitalem Setting im Beratungsprozess richteten, bezogen sich die Einschätzungen häufig auf die reine Distanzberatung.

Im Rahmen der Befragung der strategischen Ebene wurden zudem Empfehlungen für eine zukünftige Nutzung von Video- und Telefonberatung in den RAV erfasst. Diese Ergebnisse wurden direkt in Teil II Empfehlungen integriert.

### 3.3 Interviews mit RAV-Personalberatenden

Für diesen Teil der Studie wurden im Zeitraum von Mitte April bis Anfang Juni 2023 insgesamt 32 qualitative Interviews mit Personalberatenden aus allen drei Sprachregionen geführt<sup>19</sup>. Bei der Auswahl der Gesprächspartner\*innen wurde auf Vielfalt geachtet (längere und kürzere Berufs- und Beratungserfahrung im RAV, Geschlechterverteilung). Der Interviewleitfaden (siehe Anhang 8.3.3) umfasste Fragen zur Nutzung von Videoberatung und Telefonberatung sowie Einschätzungen zu den jeweiligen Chancen, Zielgruppen, Herausforderungen und möglichen Effekten der Beratungsformate und schloss einen Ausblick mit ein.

Nachfolgend werden in Ergänzung der strategischen Befragung besonders prägnante Aspekte aus dieser operativen Perspektive vorgestellt, die zur Vertiefung und Anreicherung der bisherigen Resultate dienen. Zu beachten ist, dass diese Einschätzungen der Gesprächspartner\*innen auf unterschiedlichen Graden von Erfahrung mit den Beratungsformaten basieren (vgl. Vier-Felder-Matrix in Kap. 5.2.2), und nebst den Erfahrungswerten daher zu einem Teil auch antizipierte Vorstellungen in die Antworten eingeflossen sind.

Abschliessend bleibt anzumerken, dass auch die Aussagen der Personalberatenden in einem direkten Zusammenhang mit den Vorgehensweisen und Rahmenbedingungen in ihrem jeweiligen Kanton zu verstehen sind und insofern eine Vergleichbarkeit teilweise erschwert ist.

#### 3.3.1 «Eine gute Chance für alle»? – Chancen und Potenziale für Stellensuchende

*«Ich denke, sie ist 'ne gute Chance eben für alle. (...) weil alle oder ja, ich sage mal wahrscheinlich 95% haben ein Smartphone und da ist einfach alles schon vorhanden.» (2.2\_7\_S)*

*«Ich bin der Meinung, dass wir die digitale Kluft vermeiden und alle Zielgruppen erreichen sollten, bei denen dies möglich ist.» (2.2\_3\_W)*

*«Es ist, ich glaube, bei den wenigsten Fällen überhaupt möglich eine Distanzberatung zu machen, das ist meine Einschätzung. Also bei den meisten Kandidaten macht das schon Sinn, wenn man das wirklich dann persönlich vor Ort macht.» (2.2\_4\_H)*

Die Einschätzungen dazu, für welche Stellensuchenden oder Situationen der Stellensuchenden sich Videoberatung besonders eignet, weisen eine gewisse Heterogenität auf. Besonders profitieren vom Format Personen mit guter IT-Ausstattung, guter technischer und Sprach-Kompetenz, Berufsleute mit bestimmten Qualifikationen und Hintergründen resp. Erfahrung in mobil-flexiblem Arbeiten (z.B. hochqualifizierte/spezialisierte Fach-/Führungskräfte, IT-Bereich, kaufmännischer Bereich), Stellensuchende mit aktuell wenig Unterstützungsbedarf, Personen mit eingeschränkter Mobilität, Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen, Personen mit Betreuungspflichten, Personen mit besonders langen Anfahrtswegen, jüngere Stellensuchende.

Spezifisch benannt wurden bestimmte Zielgruppen von Stellensuchenden, für welche Videoberatung bevorzugt genutzt wird oder für die entsprechende Vorgaben bestehen. Im Fokus stehen Stellensuchende im Zwischenverdienst, in arbeitsmarktlichen Massnahmen (PvB, Kurse, Praktika), kurz vor

<sup>19</sup> Die Onlineinterviews wurden im Videosetting von vier Personen aus dem Projektteam in allen drei Sprachregionen durchgeführt und dauerten in der Regel zwischen 30 und 50 Minuten. Sie wurden anschliessend transkribiert und qualitativ-inhaltsanalytisch mit MaxQDA ausgewertet. Hierbei dienten die Kategorien des Interviewleitfadens als Ausgangslage.

Erreichen des AHV-Alters, schwangere Stellensuchende in den letzten zwei Monaten der Schwangerschaft.

Als potenzielle Vorteile von Videoberatung für die Stellensuchenden werden benannt:

- Effizienz, organisatorische Vereinfachung (Reduktion Anfahrtsweg/-zeit)
- Flexibilität (Beratung auch in Randzeiten / über Mittag)
- Reduktion von Nachteilen bei aktuell arbeitstätigen Personen oder jenen in einer AMM (Verkürzung / Vermeidung Fehlzeit beim Arbeitgeber, Verkürzung / Vermeidung Fehlzeit im PVB/Kurs)
- Raschere Reaktionszeiten, raschere Terminvergabe
- Alternative für unvorhergesehene Änderungen / Notfälle (Videotermin statt Verschiebung Präsenztermin)

### **3.3.2 Flexible, individuelle und bedarfsorientierte Prozessgestaltung – beratungsfachliche Chancen und Potenziale**

Die bereits in Phase 1.2 von einigen Expert\*innen angeführten beratungsfachlichen Vorteile wurden auch von einigen Personalberatenden betont. So wird es positiv eingeschätzt im Beratungsprozess sehr bedarfsorientiert und individuell die verschiedenen Möglichkeiten von Präsenzberatung und Distanzberatung gezielt mixen zu können.

Hinzu kommt die Möglichkeiten für Beratende flexibel auf kurzfristige Bedarfe reagieren zu können, beispielsweise wenn für einen Stellensuchenden kurzfristig ein Vorstellungsgespräch ansteht. Dabei wurde deutlich, dass der Mix von eher längeren Vor-Ort-Gesprächen mit kürzeren Videokontakten zielführend sein kann. Auch im Hinblick auf den vielfach angeführten Aspekt der erschwerten Kontrollmöglichkeiten (vgl. Abschnitt 3.3.5) wurden Möglichkeiten gesehen, stärker kontrollierende Aspekte im analogen Vor-Ort-Gespräch mit eher unterstützenden bedarfsorientierten Videogesprächen gezielt zu kombinieren.

Beratungsfachlich wichtig erscheint der Aspekt, der mehrfach angesprochen wurde und einen bereits in der Auslegeordnung genannten Aspekt aufgreift: die potenziell grössere Offenheit der Stellensuchenden im Distanzsetting (vgl. Day & Schneider 2002). Dies kann verschiedene Gründe haben, entscheidend ist, dass dies beratungsfachlich genutzt werden könnte.

*«Diese Erfahrung habe ich wirklich auch schon gemacht, dass Personen, wo das Gespräch vor Ort ein bisschen hart ist und von mir einfach immer Fragen kommen und ja, die Antworten relativ kurz sind, zu hause plötzlich ganz anders sind. Das kenn ich ja. [A: Und anders inwiefern?] Kommunikativer.» (2.2\_2\_S, 31-33)*

Als weitere Chancen und Potenziale, insbesondere der Videoberatung, wurden zudem genannt:

- Möglichkeit der besseren thematischen Fokussierung
- Einbezug eines Dolmetschers im Videosetting
- Einfachere Terminfindung für Gespräche mit dem Stellensuchenden und weiteren Kooperationspartnern
- Ermöglichung von Beratung auch in Randzeiten
- Sicherheit für Beratende in Randzeiten

### 3.3.3 Organisationale Chancen und Potenziale

«Also man könnte sagen, dass man da effizienter ist, was die Zeit anbelangt. Wenn ein Gespräch vor Ort so 30 Minuten geht, geht es vielleicht mit der Distanzberatung 20 bis 25 Minuten. Es kommt drauf an, um was es geht, aber in der Regel ist es kürzer als ein Gespräch in Anwesenheit.» (2.2\_2\_C)

«Das würde es uns ermöglichen, viel schneller zu reagieren und innerhalb dieser Frist von 15 Tagen viel schneller zu sein. Denn ich möchte darauf hinweisen, dass wir bei uns eine ganz besondere Situation haben, nämlich vor allem während des Winters<sup>20</sup> (...) - nun, sehr oft ist man leider nicht in der Lage, die Fristen einzuhalten.» (2.2\_6\_W)

Mögliche Vorteile von Videoberatung resp. Distanzberatung werden mit Blick auf die RAV und die Mitarbeitenden benannt. Die persönlichen Präferenzen dazu sind wiederum heterogen, jedoch werden global eher übereinstimmend Vorteile und Potenziale benannt:

#### Ebene RAV / Organisation

- Effizienzgewinn, Produktivitätsgewinn (durch kürzere / fokussierte Gespräche, Sachfokus v.a. bei Kontrollgesprächen, Potenziale von technisch unterstützter Administration / Protokollierung)
- Einhaltung von Fristen, Verfügbarkeit zeitnaher Termine (Erstgespräche, Abstände zwischen den Gesprächen)
- Einfachere Organisation von Mehr-Personen-Gesprächen (z.B. IIZ)
- Einsparung / Verkürzung von Wegen (Wegzeiten Austausch-Meetings, aber auch inhouse bei Abholung Klienten)
- Förderung Image der RAV (moderne Partner, nah an moderner Arbeitswelt)
- Bei mobil-flexiblen Arbeitsmodellen / Tele-Arbeitsmodellen: Potenzial für Reduktion räumlicher Infrastruktur

#### Ebene Mitarbeitende resp. Berater\*innen

- Möglichkeiten für mobil-flexible Arbeitsmodelle / Tele-Arbeitsmodelle (mit damit verbundenen Vorteilen wie weniger Reisezeiten/-wege, bessere Work-Life-Balance, weniger Störungen / Unterbrechungen)
- Einfachere Arbeits-/Terminplanung (Flexibilität, Ortsunabhängigkeit)
- Effizienzgewinn, Produktivitätsgewinn (kürzere Gespräche, Randzeiten, mehr Termine möglich, Freisetzung von Ressourcen für weitere Aufgaben)
- Kompetenzerweiterung (neue technische und methodische Arbeitsmittel und -formen, höhere Eigenverantwortlichkeit / Selbständigkeit)

### 3.3.4 Klient\*innenbezogene Herausforderungen von Distanzberatung

In den Interviews wurden zahlreiche Herausforderungen benannt, wobei hier anzumerken ist, dass einige Personalberatende dies als Begründung für eine Nicht-Nutzung anführten, wohingegen andere dies als Ansporn zur Verbesserung der Rahmenbedingungen und zur Weiterentwicklung der eigenen Kompetenzen für das digitale Beratungssetting nahmen.

Als Herausforderungen auf Ebene der Klient\*innen wurden für die Videoberatung insbesondere angeführt:

- Fehlende Infrastruktur auf Seiten der Stellensuchenden
- Fehlende digitale Kompetenzen auf Seiten der Stellensuchenden
- die ggf. zu lockere Haltung der Stellensuchenden bzw. auftretende Unverbindlichkeit
- die Gefahr der (heimlichen) Aufzeichnung des Gesprächs

<sup>20</sup> Verweis auf Saisonalität in der Arbeitslosigkeit, mit deutlichem Anstieg von STES / Vollzeitstelle.



- fehlende Sprachkenntnisse
- mobile Nutzung

Als Herausforderungen auf Ebene der Klient\*innen wurden für die Telefonberatung insbesondere angeführt:

- fehlende Möglichkeit mit Dokumenten zu arbeiten
- fehlende Sprachkenntnisse
- mobile Nutzung (z.B. laute Umgebung, keine Möglichkeit sich etwas zu notieren)
- mögliche Störfaktoren (z.B. schlechter Empfang, Akku nicht geladen)

Betrachtet man die im Anhang angeführten Kennzeichen des Video- und des Telefonsettings, einhergehend mit den jeweiligen Anforderungen an Beratende, so wird deutlich, dass einige der Herausforderungen durch eine angemessene Rahmung des Gesprächs im «neuen» Setting bewältigt werden können (vgl. dazu Kapitel 5.2).

### 3.3.5 «Ich weiss nicht, ob sie jetzt auf den Seychellen sind» – beratungsfachliche Herausforderungen von Distanzberatung

Die Herausforderung einer **erschweren Ausübung der Kontrollfunktion** wurde in der Gesamtsicht aller Interviews am häufigsten thematisiert.

*«Es kommt ab und an mal vor, dass Stellensuchende fragen, warum sie jetzt kommen müssen. Aber grundsätzlich ist das halt auch eine Aufgabe, dass man zu Terminen kommen muss. Weiter weg gedacht ist es halt auch für uns noch ein Kontrollinstrument: sind die Personen überhaupt da? Weil, (...) [wenn ich] Videotelefonie mache, ich weiß nicht, ob sie jetzt auf den Seychellen sind oder auf den Malediven und was ich ihnen gönnen würde auch den Stellensuchenden. Aber grundsätzlich müssen diese innerhalb von 24 Stunden eine potenzielle Arbeit annehmen können.» (2.2\_10\_S,43)*

Dabei zeigte sich auch eine Abhängigkeit vom eigenen Beratungsverständnis der interviewten Personen. Wurde der Kontrollaspekt in der eigenen Funktion stark gewichtet, so wurde dies als deutliches Ausschlusskriterium für die Nutzung von Video- oder Telefonberatung genannt. Wurde die eigene Rolle eher in einer Balance der Aspekte Kontrolle und Unterstützung gesehen, so wurde die Schwierigkeit der Kontrolle des Aufenthaltsortes des\*der Stellensuchenden bei der Distanzberatung zwar kritisch reflektiert, die Idee eines systematischen Wechsels zwischen analogem und digitalem Setting wurde hier als mögliche Lösung gesehen. Zudem wurden zugleich mögliche Vorteile der Distanzberatung, insbesondere des Videosettings im Zusammenhang mit möglichen Herausforderungen betrachtet.

*«Ich sehe das Problem jetzt nicht so stark, weil es ist doch ein sehr, sehr grosser Teil von der Klientel, die sind sehr bestürzt über die Situation und die wollen so rasch wie möglich wieder in den ersten Arbeitsmarkt. Die mögen nicht zuhause sitzen, denen ist es langweilig, sie sind verunsichert. Und daher würde ich das ... (...), das kann man dann auch klar steuern, dass man sagt 'Nein, sie kommen jetzt hierher«, aber eben ich denke, die Vorteile überwiegen ganz klar». (2.2\_6\_S,125).*

Die **eingeschränkte Wahrnehmung des Gegenübers im Videosetting** wird von zahlreichen Personalberater\*innen thematisiert. Dabei zeigte sich jedoch ein möglicher Zusammenhang zur Selbsteinschätzung der Beratenden hinsichtlich ihrer Kompetenzen für das Videosetting. Diejenigen, die sich bereits mit den Möglichkeiten einer Gestaltung des virtuellen Beratungsraums und Aspekten eines gelingenden Beziehungsaufbaus im Videosetting auseinandergesetzt hatten, sahen diese Herausforderung als weniger gross an als Personen, die nahezu keine oder nur geringe Vorerfahrungen mit Videoberatung besaßen. Ähnliches zeigte sich bei der Herausforderung im **Umgang mit Dokumenten und Materialien im Videosetting**. Der Zusammenhang mit dem jeweiligen Vorwissen, den Kompetenzen und auch den Gewohnheiten der Beratenden wurde teilweise sehr deutlich. Je mehr die

Personalberatungen über methodische Möglichkeiten im Videosetting wussten, umso weniger bedeutend wurde dieser Aspekt eingeschätzt.

Der **Umgang mit einer möglicherweise auftretenden geringeren Verbindlichkeit** und einer ggf. unpassenden Haltung der Stellensuchenden im Distanzsetting wurde ebenfalls häufig thematisiert.

*«Das Mindset der Personen [im Face-to-Face-Setting] ist auch anders. Die wissen, ich muss aufstehen, ich muss mich vorbereiten, ich sollte vielleicht noch ein Dokument ausdrucken, ich schicke nochmal meine Arbeitsbemühungen. Es ist schon ganz anders, wenn die Personen hierherkommen, warten und einen Termin Face-to-Face haben. (...) und auch das Aufrufen, ich muss mich parat machen, um hierher zu kommen. Ich muss einen Plan haben für den nächsten Tag. Ich muss dann und dann parat sein, ich muss mich vielleicht anders anziehen, als ich zu Hause angezogen bin. Ich muss hierherfahren. Ich muss vielleicht einen Zug raussuchen. Ich muss Zeit einplanen. Es ist anders als in der Videoberatung, (...), es ist anders, als wenn ich sie optisch sehe, nur sehe.» (2.2\_8\_H,23-25)*

Die Telefonberatung wurde als weniger geeignet eingestuft, um den verbindlichen Rahmen für ein Gespräch herzustellen, wohingegen im Videosetting auch Empfehlungen zur Herstellung einer höheren Verbindlichkeit genannt wurden, wie beispielsweise ein Factsheet für die Stellensuchenden mit einer klaren Rahmung des bevorstehenden Gesprächs.

Als weiterer Aspekt wird der **Umgang mit dem Faktor Zeit** von den Beratenden auch als Herausforderung thematisiert: zwar werden Videoberatungsgespräche insgesamt als effizient angesehen, weil sie in der Regel weniger Zeit benötigen. Andererseits wird die Gefahr gesehen, das Gespräch zu verkürzen und möglicherweise notwendig Gesprächsbedarfe auf Seiten der Stellensuchenden nicht ausreichend wahrzunehmen.

### 3.3.6 «In Ausnahmefällen» – Chancen und Herausforderungen von Telefonberatung in den RAV

*«Ja also ich, ich mach eigentlich nur telefonische Beratung, wenn die Videotelefonie nicht möglich ist, dann weiche ich aufs Telefon aus.» (2.2\_5\_S)*

*«Auf jeden Fall darf es nicht verwendet werden, weil das Seco es nicht erlaubt. Wir werden es nur in Ausnahmefällen verwenden, wenn die Person im Zwischenverdienst ist, d. h. sie arbeitet, aber trotzdem arbeitslos gemeldet ist, also eine Betreuung hat. Und wenn es nicht möglich ist, eine Videokonferenz oder ein persönliches Gespräch einzurichten. In Ausnahmefällen kann man ein Telefongespräch führen, aber das muss die Ausnahme bleiben.» (2.2\_3\_W)*

Telefonberatung bot in vielen RAV vor allem zu Beginn der Pandemie die einzige Möglichkeit, mit den Stellensuchenden in Kontakt zu bleiben, bevor Möglichkeiten zur Videoberatung als Option eingeführt wurden. Übereinstimmend wird berichtet, dass das Format Videoberatung zunehmend das Format Telefonberatung ablöst oder ablösen sollte.

Aktuell wird Telefonberatung eher spezifisch genutzt, mit einem Fokus auf Stellensuchende in bestimmten Situationen (Branchen mit Arbeit im Freien, d.h. wenn kein ruhiger Raum für eine Videoberatung verfügbar ist) oder für Kurzkontakte (Informationsaustausch, Fragen). Es finden sich auch Hinweise auf Vorgaben, die die Nutzung auf bestimmte Zielgruppen beschränken (z.B. Stellensuchende im Zwischenverdienst, kurz vor der Pensionierung, kurz vor der Aussteuerung), oder Telefonberatung gänzlich ausschließen.

*«Bei der telefonischen Beratung verliert man viel, man sieht die Person nicht, also verliert man alles, das Ganze, das Nonverbale.» (2.2\_3\_W)*

In Bezug auf Chancen und Herausforderungen lässt sich eine recht deutliche Hierarchisierung feststellen: Telefonberatung ist eher das letzte Mittel der Wahl, wenn Präsenzberatung oder Videoberatung nicht möglich sind. Sie bietet als Chance ähnlich wie Videoberatung vor allem Zeitersparnis, Flexibilität bei der Terminvergabe, rasche Reaktionsmöglichkeiten, Niederschwelligkeit / Einfachheit

des Zugangs und die Verständigung in unvorhergesehenen Fällen und Notfällen (z.B. Krankheitsfälle). Die Herausforderungen entsprechen jenen der Videoberatung, sind aber akzentuiert durch das Fehlen des visuellen Kanals (Verständigung bei Sprachproblemen, Kontrollaspekt Aufenthaltsort, Verbindlichkeit). Die Beratungsqualität wird bei der Telefonberatung im Unterschied zur Videoberatung negativer eingeschätzt.

Mit Blick in die Zukunft lässt sich vor allem ein Szenario identifizieren, in dem Telefonberatung eine Option bleibt, die in bestimmten Fällen oder Situationen als letztes Mittel genutzt werden kann, aber eher nicht als Teil des regulären Beratungssettings gesehen wird.

## Teil II

### Empfehlungen für die Integration von Distanzberatung in den RAV

Im September 2023 wurden die Ergebnisse aus den ersten zwei Phasen in vier Workshops mit Vertreterinnen und Vertretern aus den RAV diskutiert. Insgesamt nahmen rund 60 Leitungs- und Beratungspersonen aus allen Sprachregionen an dieser Validierung teil. In den Veranstaltungen wurden zunächst die zentralen Ergebnisse des Zwischenberichts präsentiert. Im anschließenden Erfahrungsaustausch wurden in einem ersten Schritt zentrale Herausforderungen von Distanzberatung in den RAV aus jeweils strategischer und operativ-fachlicher Perspektive diskutiert sowie im zweiten Schritt Good-Practice-Bespiele und Entwicklungsempfehlungen zu folgenden ausgewählten Aspekten bei der Nutzung von Distanzformaten gesammelt.

#### *Herstellung von Verbindlichkeit*

Zur Gewährleistung der Verbindlichkeit bei Distanzberatungsgesprächen (z.B. Pünktlichkeit, Vorbereitung auf das Gespräch, Einhalten von Abmachungen) wurden in den Workshops weitgehend übereinstimmende Vorschläge diskutiert (vgl. dazu Kapitel 5).

#### *Gewährleistung von Kontrolle*

Die Frage, wie RAV-Personalberatende bei ortsunabhängiger Beratung die Kontrollfunktion wahrnehmen können und sollen (vgl. dazu Kapitel 3.3.5), wurde ebenfalls weitgehend übereinstimmend und insbesondere im Hinblick auf die konkrete Gestaltung des Beratungsprozesse diskutiert (vgl. dazu Kapitel 5.2).

#### *Umgang mit der Haltung der Beratenden*

Mehrdimensional diskutiert wurde die Frage, wie es gelingen könnte, Personalberatende für die Anwendung von Distanzberatung zu gewinnen. Die Gestaltung des Umgangs mit digitalen Settings zeigte sich dabei als eine wichtige Führungsaufgabe. Dabei soll durch geeignete Massnahmen gewährleistet werden, dass digitale Settings erprobt und entsprechende Kompetenzen entwickelt werden können. Dies umfasst die Bereitstellung von Rahmenbedingungen und Infrastruktur, die Berücksichtigung des Themas in der Personalentwicklung, sowie die Gestaltung einer förderlichen Kultur (vgl. dazu Kapitel 5.1).

#### *Förderung der digitalen Kompetenz bei Beratenden und Stellensuchenden*

Ebenfalls mehrdimensional wurde die Frage diskutiert, wie digitale Kompetenzen sowohl bei Personalberatenden wie auch bei Stellensuchenden aktiv gefördert werden können. Die Vorschläge reichen mit Blick auf Beratende von Schulungsmassnahmen über die Qualitätsüberprüfung bis hin zu Personalentwicklungsmassnahmen. Für Stellensuchende wurden einerseits direkte positive Nebeneffekte von Distanzberatung diskutiert (Vorbereitung auf digital gestützte Bewerbungsverfahren), andererseits Massnahmen zur Förderung von digitalen Kompetenzen (Bereitstellen von Informationen / Anleitungen in Form von Factsheets, Schulung von IT-Skills z.B. über Grundlagenkurse, Integration digitaler Kompetenzen in bestehende oder neu zu schaffende AMM) (vgl. dazu Kapitel 5).

#### *Konzeptionelle Grundlagen für Distanzformate / Blended Counseling*

Die Frage, welche konzeptionellen Überlegungen für eine Integration digitaler Settings in die Beratungsprozesse anzustellen sind, ergab die Notwendigkeit sich mit Blended Counseling auseinanderzusetzen. Damit ist die systematische, passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationssettings im Beratungsprozess gemeint (vgl. Hörmann et al. 2019/2023). In den Workshops

wurde intensiv diskutiert, wie ein Beratungsprozess im Mix von digitalen und analogen Settings aussehen könnte und welche Kriterien dabei einfließen sollten (vgl. dazu Kapitel 5).

Darüber hinaus waren die Schaffung der nötigen gesetzlichen Grundlagen und die Gewährleistung von adäquaten Rahmenbedingungen ein mehrfach angesprochener Aspekt in den Workshops, sowie die Forderung, auch Aspekte von Effizienz und Wirksamkeit in Überlegungen zur Gestaltung des Beratungsprozesses einzubeziehen, Thema in allen vier Workshops. Übereinstimmend lässt sich festhalten, dass fundierte konzeptionelle Grundlagen, eine gewisse Einheitlichkeit in den Rahmenbedingungen sowie Entscheidungsspielräume im Einzelfall als sinnvoll erachtet werden.

Für die Formulierung von Empfehlungen wurden die Ergebnisse aus der Befragung, den Interviews und den Workshops kombiniert (trianguliert). Die daraus abgeleiteten Empfehlungen für die Nutzung von Video- und Telefonberatung bei den RAV werden in den nachfolgenden Kapiteln vorgestellt. Da sich die generierten Empfehlungen auf unterschiedliche Ebenen beziehen, werden in Kapitel 4 zunächst die Rahmenbedingungen sowohl auf nationaler und kantonaler als auch auf organisationaler Ebene betrachtet. Kapitel 5 fokussiert anschliessend die beratungsfachliche Dimension und skizziert Gelingensfaktoren für eine professionelle Distanzberatung in den RAV.

## 4 Rahmenbedingungen für Distanzberatung schaffen

Die Empfehlungen für die Integration von Distanzberatung in den RAV sind aus der Perspektive des Forschungsteams formuliert, basierend auf den Studienergebnissen, insbesondere den in den Workshops generierten Empfehlungen. Diese wurden angereichert durch das fachspezifische Knowhow des Forschungsteams rund um Distanzberatung und Blended Counseling.

Distanzberatungsformate werden zukünftig in der RAV-Beratung eine grössere Rolle spielen. Dies ist bedingt durch den raschen technologischen Wandel sowie die damit einhergehenden gesellschaftlichen Entwicklungen, die auch und besonders den Arbeitsmarkt tangieren. Darauf nimmt auch die Mitte September 2023 veröffentlichte «Strategie öAV 2030» (vgl. Aufsichtskommission für den Ausgleichsfonds der Arbeitslosenversicherung 2023) Bezug und konkretisiert in einer Vision 2030 und zwölf darauf bezogenen Strategiezielen, wie sich die öffentliche Arbeitsvermittlung weiterentwickeln sollte. Da in diesem Strategiepapier zahlreiche Aspekte angesprochen werden, welche auch in der Studie eine Rolle spielen, werden die aus den Studienergebnissen abgeleiteten Empfehlungen in den Kapiteln 5 - 7 mit den entsprechenden Aussagen in der Strategie verknüpft.

Zunächst werden jene Aspekte und Empfehlungen zusammengefasst, welche eine Orientierung auf nationaler bzw. kantonaler Ebene geben können. Anschliessend werden Empfehlungen auf der organisationalen Ebene skizziert. In Kapitel 5 werden dann die beratungsfachlichen Empfehlungen konkretisiert.

### 4.1 Rahmenbedingungen national und/oder kantonal

Als Schweizer Arbeitsmarktbehörde ist das Staatssekretariat für Wirtschaft (SECO) auf nationaler Ebene angesiedelt und verantwortlich für das Arbeitsvermittlungs- und Arbeitslosenversicherungsgesetz (AVIG). Die kantonalen RAV sind neben anderen Vollzugsstellen verantwortlich für die korrekte Umsetzung des AVIG. Im Rahmen der Studie wurden verschiedene Themenbereiche für Empfehlungen identifiziert, welche sich im Bereich national und/oder kantonal ansiedeln lassen.

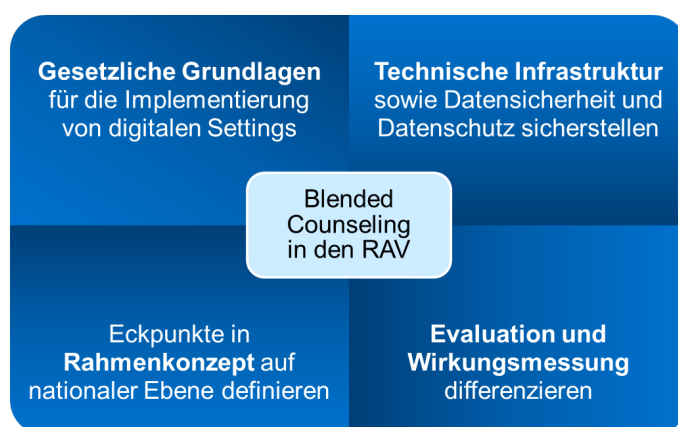


Abb. 6: Aspekte auf nationaler und kantonaler Ebene

Damit Stellensuchenden in allen Kantonen ein qualitativ hochwertiges und modernes Beratungsangebot unterbreitet werden kann, wäre es bedeutsam, dass für die Realisierung von Distanzberatung in den RAV möglichst einheitliche Grundvoraussetzungen vorhanden sind. Dieser notwendige Rahmen umfasst die gesetzlichen Grundlagen, die technische Infrastruktur sowie den Datenschutz und

die Datensicherheit, die Evaluation und Wirkungsmessung sowie den fachlich-konzeptionellen Rahmen.

### *Gesetzliche Grundlagen*

Eine professionelle Integration von digitalen Settings in den Beratungsprozess bei den RAV benötigt eine gesetzliche Grundlage. Im Rahmen der Studie und dabei insbesondere in den kantonalen Workshops wurde deutlich, dass die Spielräume des aktuellen rechtlichen Rahmens für Distanzberatung derzeit teilweise unterschiedlich interpretiert und auch genutzt werden. Zudem zeigte sich in der Studie deutlich, dass ein klarer gesetzlicher Rahmen mit der expliziten Nennung der neuen Möglichkeiten für Beratung eine Voraussetzung für die Etablierung von RAV-Beratungsprozessen ist, die im Blended Counseling, also in einem systematischen Mix von analogen und digitalen Settings, geführt werden.

Die Strategie öAV 2030 schreibt bereits die grundsätzliche Möglichkeit der Videoberatung explizit fest, betont aber zugleich das Primat der Face-to-Face-Beratung vor Ort (ebd. S.7 / Ziel B1<sup>21</sup>). Deshalb sollte rechtlich weiter konkretisiert werden, wie im Rahmen der Beratung von Stellensuchenden Distanzberatungssettings in den Beratungsprozess integriert werden können, d.h. wie die Vor-Ort-Gespräche mit Beratungsgesprächen im digitalen Setting (insbesondere per Videokommunikationslösung) ergänzt werden können.

Diese systematische Kombination von analogen und digitalen Kommunikationssettings wird als Blended Counseling bezeichnet, weshalb nachfolgend dieser Begriff<sup>22</sup> verwendet wird.

Die Mehrzahl der an der Studie beteiligten Kantone war übereinstimmend der Ansicht, dass die Integration von Videoberatung (und Telefonberatung<sup>23</sup>) in den RAV zukünftig möglich sein sollte, auch im Sinne einer schweizweiten Gleichbehandlung von Stellensuchenden, denen zunächst grundsätzlich<sup>24</sup> ein vergleichbares Angebot gemacht werden sollte. Insofern ist eine Anpassung der gesetzlichen Grundlage die Voraussetzung für die flächendeckende Einführung von Distanzberatung bei den RAV.

### *Technische Infrastruktur sowie Datensicherheit und Datenschutz*

Neben einer Anpassung der gesetzlichen Grundlage, ist auch der Zugang zu einer datensicheren und datenschutzkonformen technischen Lösung eine Voraussetzung für professionelle Distanzberatung bei den RAV. Die Notwendigkeit und die hohe Bedeutung einer guten technischen Infrastruktur wurden von den Studienteilnehmenden mehrfach betont. Egal, ob letzten Endes eine nationale oder kantonale Lösung angestrebt wird: wichtig ist, dass die Daten der Stellensuchenden zu jedem Zeitpunkt

<sup>21</sup> Ziel B1: «Professionelle Beratung von Stellensuchenden stärker ins Zentrum der Leistungen stellen. (...) Die Rolle der Beratern wird gestärkt, damit sie ihren Handlungsspielraum ausschöpfen können und sich ein neues Gleichgewicht zwischen Beratung und Kontrolle etablieren kann. (...) Beratungsgespräche finden in der Regel persönlich vor Ort statt. Die Durchführung mittels Videokonferenz ist künftig in allen Durchführungsstellen möglich.» (Strategie öAV 2030 (2023, S. 7)

<sup>22</sup> Dies erscheint auch deshalb sinnvoll, weil der Begriff der Distanzberatung im Rahmen der Studie teilweise missverständlich war. So gab es immer wieder die Befürchtung die Vor-Ort-Beratung solle durch die Distanzberatung vollständig abgelöst werden. Insofern würde der Begriff des Blended Counseling besser verdeutlichen, dass es um einen Mix von Beratungsgesprächen in analogen und digitalen Settings geht.

Auch inhaltlich könnte der Begriff Distanzberatung hinterfragt werden, da er den Aspekt der «Distanz» betont. Gemeint ist begrifflich die räumliche Distanz, also die Tatsache, dass sich die beiden Gesprächsbeteiligten an unterschiedlichen Orten befinden. In den Interviews zeigten sich auch zahlreiche Befürchtungen hinsichtlich einer beraterischen Distanz im Hinblick auf die Arbeitsbeziehung. Dass die Arbeitsallianz bzw. die Beratungsbeziehung im Videosetting sehr wohl hergestellt werden kann, zeigen verschiedene Studien (vgl. dazu Kapitel 2.1). Auch gibt es Veröffentlichungen, welche die Möglichkeiten der Gestaltung des virtuellen Beratungsraums insbesondere im Videosetting und die damit einhergehenden Möglichkeiten zur Herstellung von Nähe darlegen (vgl. z.B. Hörmann et al. 2023, Sümmerner 2020).

<sup>23</sup> Die Einschätzungen im Hinblick auf die Telefonberatung waren deutlich heterogener. Viele sahen dies als Mittel im Übergang, das langfristig von einer professionellen Beratung im Videosetting abgelöst werden würde.

<sup>24</sup> Zu spezifischen Zielgruppenaspekten vgl. Kap. 3.2.2 und 6.1).

entsprechend den gesetzlichen Anforderungen sicher und geschützt sind. Derzeit agieren die Kantone hinsichtlich der technischen Lösungen heterogen, auch gehen die Einschätzungen der kantonalen Datenschutzbeauftragten hinsichtlich der Einschätzung verbreiteter amerikanischer Videokonferenzlösungen auseinander. Hier wäre eine nationale technische Lösung für die Videokommunikation empfehlenswert, wie dies beispielsweise im Handlungsfeld der Suchtberatung der Fall ist.<sup>25</sup>

Neben dem Datenschutz und der Datensicherheit gibt es weitere Kriterien für eine nationale technische Lösung, wie beispielsweise die Einbettung in die bestehende IT-Infrastruktur sowie eine leichte Bedienbarkeit, um eine digitale Teilhabe seitens der Stellensuchenden möglichst sicherzustellen. Die Überlegungen können wiederum mit der Strategie öAV 2030 verknüpft werden, wo in Ziel C1 die Etablierung von harmonisierten und systemübergreifenden Prozessen fokussiert wird und zugleich angemahnt wird, dass die «Potenziale der digitalen Transformation (sind) in der öffentlichen Arbeitsvermittlung noch nicht ausgeschöpft» wären (ebd., S. 8). Zwar bezieht sich dieses Ziel zunächst vor allem auf die administrative Fallführung, letztendlich könnte aber auch ein zentrales datenschutzkonformes IT-Tool für die Videoberatung (oder Beratungssoftware für Blended Counseling) zu zahlreichen positiven Effekten führen: so gäbe es nur eine einheitliche Klärung hinsichtlich Datenschutz und Datensicherheit und auch bei der Qualifizierung der Personalberatenden gäbe es ein einheitliches Vorgehen.

### *Rahmenkonzept*

Die RAV-Personalberatung orientiert sich letztendlich an einem gesetzlichen Auftrag. Dieser ist auf nationaler Ebene im Rahmen des AVIG und AVG definiert. Inwieweit die konzeptionelle Ausgestaltung von Blended Counseling in den RAV auf nationaler oder besser auf kantonaler Ebene konkretisiert werden sollte, wäre zu diskutieren. Ein nationales Rahmenkonzept könnte eine Grundlage schaffen, auf der dann die kantonalen und / oder organisationalen Konzepte aufbauen könnten.

In einem solchen Konzept würden neben beratungsfachlichen und auf die Stellensuchenden bezogenen Aspekten auch organisationale Rahmenbedingungen konkretisiert, weil Blended Counseling nicht nur die Gestaltung des Beratungsprozesses seitens der Personalberatenden verändert (vgl. Kapitel 5.2), sondern auch Entwicklungen wie die Flexibilisierung des Arbeitsortes der RAV-Personalberatenden (Stichwort Homeoffice<sup>26</sup>), die stärkere Berücksichtigung von regionalen Gegebenheiten durch die Flexibilisierung des Ortes, von dem aus Stellensuchende an Beratungsgesprächen teilnehmen, und mögliche Effizienzaspekte hinsichtlich der Dauer einer Beratung beeinflusst. Die Flexibilisierung der Beratung (bezüglich Ort, Zeitpunkt und Dauer) erlaubt eine bedarfsorientierte Beratung der Stellensuchenden, ein Aspekt der in der Strategie öAV 2030 (vgl. dazu auch Kapitel 5) ebenfalls betont wird.

<sup>25</sup> Vgl. [www.safezone.ch](http://www.safezone.ch)

<sup>26</sup> Hier sollte zunächst betont werden, dass die Realisierung von Distanzberatung und die Möglichkeiten des flexiblen Arbeitsortes zunächst grundlegend voneinander zu unterscheiden sind. Distanzberatung kann grundsätzlich auch am Büroarbeitsort im RAV realisiert werden. Über die Erfahrungen mit Arbeiten im Homeoffice während der Pandemie einerseits und den Fachkräftemangel und Erwartungen einer jüngeren Generation von potenziellen Mitarbeitenden an einen Arbeitsgeber andererseits hat das Thema «Arbeiten im Homeoffice» jedoch zunehmend an Bedeutung gewonnen, um dadurch die eigene Attraktivität als Arbeitgeber zu steigern.

Im Rahmen der Interviews zeigte sich eine Heterogenität bei den Personalberatenden im Hinblick auf den Wunsch nach Arbeit im Homeoffice: während einige die Vorteile deutlich thematisierten, wiesen andere auf die Nachteile, wie beispielsweise die Gefahren für die eigene Psychohygiene hin, wenn schwierige Gespräche im eigenen Privatraum geführt werden.

Zudem zeigte sich in den Interviews, dass das Thema Homeoffice im italienischsprachigen RAV eher unter dem breiteren Begriff der Telearbeit diskutiert wird.



Aus diesem Grund wird empfohlen auf nationaler Ebene ein Rahmenkonzept zu erstellen, welches die Eckpunkte für Blended Counseling, d.h. die Integration von (synchronen) Elementen der Distanzberatung in Beratungsprozesse der RAV, aufzeigt.

Gleichzeitig bedarf es konzeptioneller Klärungen bezüglich der Umsetzung des Kontrollauftrags. Wichtig wäre, dass das Grobkonzept als Referenzgrundlage genutzt werden kann, welches den Handlungsspielraum der Kantone sowie der einzelnen RAV verdeutlicht. Zugleich sollte dieses Rahmenkonzept den Personalberatenden ausreichend fachlichen Spielraum lassen, um die Beratungsprozesse möglichst zielführend gestalten zu können. Die Festlegung von konzeptionellen Eckpunkten stellt zudem auch die Gleichbehandlung der Stellensuchenden in allen Kantonen sicher.

Inwieweit die Kantone die Integration digitaler Settings verpflichtend für alle Mitarbeitenden einführen oder dies freistellen sollten wurde von den Studienteilnehmenden kontrovers eingeschätzt. Einerseits kam in den Daten an einigen Stellen zum Ausdruck, dass Freiwilligkeit auch auf Ebene der Mitarbeitenden gelten soll. Wenn jedoch digitale Settings künftig stärker ins reguläre Beratungsangebot integriert werden sollen, wird eine positive Einstellung und entsprechende Kompetenzen bei den Mitarbeitenden auch zunehmend wichtiger und auch eingefordert werden (vgl. Kap. 5.2.1). Insofern gilt es diesen Aspekt auf nationaler und kantonaler Ebene sorgsam abzuwägen, zumal er im Zuge der digitalen Transformation und mit der Weiterentwicklung digitaler Settings sowie mit Blick auf die Strategie öAV 2030 an Bedeutung gewinnen wird.

### *Evaluation und Wirkungsmessung*

Durch die zunehmende Nutzung der Video- und Telefonberatung – teilweise auch im Zuge der Pandemie – wurde die Frage nach deren Evaluation im Hinblick auf quantitative und qualitative Aspekte, wie z.B. die Nutzung und Aspekte der Wirksamkeit vermehrt gestellt. Es wird deshalb empfohlen die statistische Erfassung der RAV-Beratungen so zu erweitern, dass der Umfang der Nutzung verschiedener kommunikativer Settings im Beratungsprozess differenziert erfasst werden kann. Da der Fokus für Distanzberatung in den RAV derzeit ausschliesslich auf den synchronen Formaten liegt, waren dies derzeit:

- Beratungsgespräche im Videosetting,
- Beratungsgespräche im Telefonsetting (ggf. differenziert nach geplantes vs. ungeplantes Gespräch),
- Beratungsgespräch im Face-to-Face-Setting.

Derzeit ist es bereits möglich die Nutzung der kommunikativen Settings Vor-Ort-Gespräch, Videogespräch und Telefongespräch zu erfassen. Es wäre sinnvoll hier ggf. zusätzliche Auswertungen zur Kombination dieser Settings im Beratungsverlauf in Evaluationen auf den verschiedenen Ebenen einzubeziehen (nationale Statistiken, aber auch Qualitätssicherungsprozesse in den RAV), um daraus weitere konzeptionelle Aspekte für die zukünftige Gestaltung der Beratung von Stellensuchenden abzuleiten. Zudem könnten zukünftig weitere qualitative Aspekte, wie z.B. die Zufriedenheit der Nutzenden mit Blended Counseling, die Zielerreichung im Blended Counseling aus Sicht der Nutzenden und die Zielerreichung im Blended Counseling aus Sicht der Beratenden ergänzend evaluiert werden, um auf diesem Weg zukünftig Aussagen zur Sicherstellung der Beratungsqualität im Blended Counseling und zu Wirkungsaspekten der Beratung machen zu können.

## 4.2 Organisationale Rahmenbedingungen

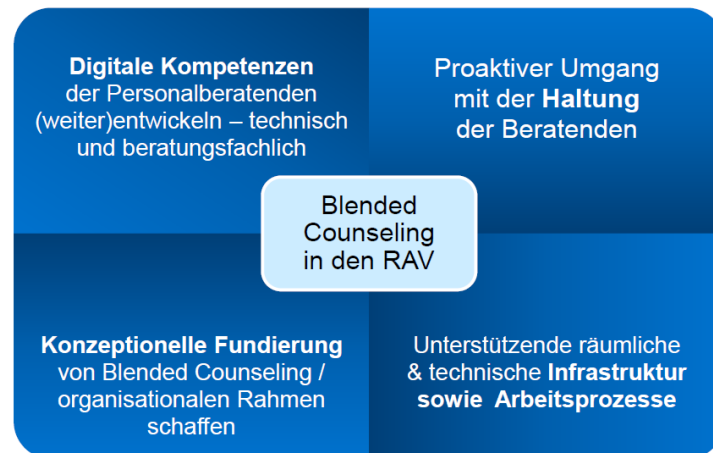


Abb. 7: Aspekte auf organisationaler Ebene

Um eine professionelle Integration von digitalen Settings in den RAV-Beratungsprozess zu gewährleisten, werden ergänzend zu den nationalen/kantonalen Rahmenbedingungen Empfehlungen für die RAV-Stellen auf organisationaler Ebene formuliert. In den einzelnen RAV gilt es die organisationalen Voraussetzungen für Blended Counseling zu schaffen. Dazu wurden in den kantonalen Workshops insbesondere die folgenden Aspekte genannt:

- die Möglichkeit des Aufbaus und der gezielten (Weiter-)Entwicklung digitaler Kompetenzen zu schaffen,
- eine organisationale Klärung der Frage der Freiwilligkeit versus der Verpflichtung für die Personalberatenden (sofern dies auf nationaler oder kantonaler Ebene nicht bereits geklärt wurde),
- eine geeignete räumliche Infrastruktur sicherzustellen sowie Blended Counseling-Aspekte in mögliche Regelungen zum Homeoffice bzw. zu flexiblen Arbeitsorten zu integrieren,
- eine geeignete technische Infrastruktur sicherzustellen,
- angemessene Arbeitsbedingungen für Blended Counseling zu schaffen.

### 4.2.1 Digitale Kompetenzen der Personalberatenden

Eine professionelle Distanzberatung und deren passgenaue Kombination mit Beratung vor Ort erfordert Schulungen für die Berater\*innen. Diese sollten nicht nur die technischen Aspekte einzelner kommunikativen Settings wie z.B. die Funktionsweise von Videokommunikationstools vermitteln, sondern explizit auch beraterisch-methodische und konzeptionelle Aspekte einbeziehen, wie beispielsweise die Gestaltung des virtuellen Beratungsraums (vgl. Hörmann et al. 2023).

In den kantonalen Workshops wurde angeregt die digitalen Kompetenzen von Mitarbeitenden bereits bei der Neueinstellung zu berücksichtigen und bei Bedarf die Teilnahme an entsprechenden Schulungen zu planen. Auch hier verweisen die Studienergebnisse auf ein Ziel aus der Strategie öAV 2030, welches vorsieht «Mitarbeitende vermehrt entlang geeigneter Tätigkeits- und Kompetenzprofile [zu] rekrutieren» (ebd., S.7). In der Erläuterung wird ausgeführt: «Die zielgerichtete Rekrutierung von Mitarbeitenden wird gefördert. Hierfür werden Tätigkeits- und Kompetenzprofile entwickelt, welche den aktuellen Anforderungen entsprechen.» (ebd.).

Im Hinblick auf Blended Counseling wird nachfolgend ein Kompetenzprofil skizziert, das insgesamt sieben Kompetenzbereiche für Beratende benennt, welche jeweils zwischen drei und sechs operationalisierte Kompetenzformulierungen beinhalten.

Im weiteren Verlauf der Kapitel 4 und 5 werden an den jeweils passenden Stellen entsprechende Kompetenzformulierungen aus dem Modell beigezogen, um dadurch zu verdeutlichen, welche digitalen Kompetenzen für eine Realisierung von Blended Counseling in den RAV förderlich wären. Auch könnten entsprechende Schulungen für RAV-Personalberatende ggf. daran ausgerichtet werden.

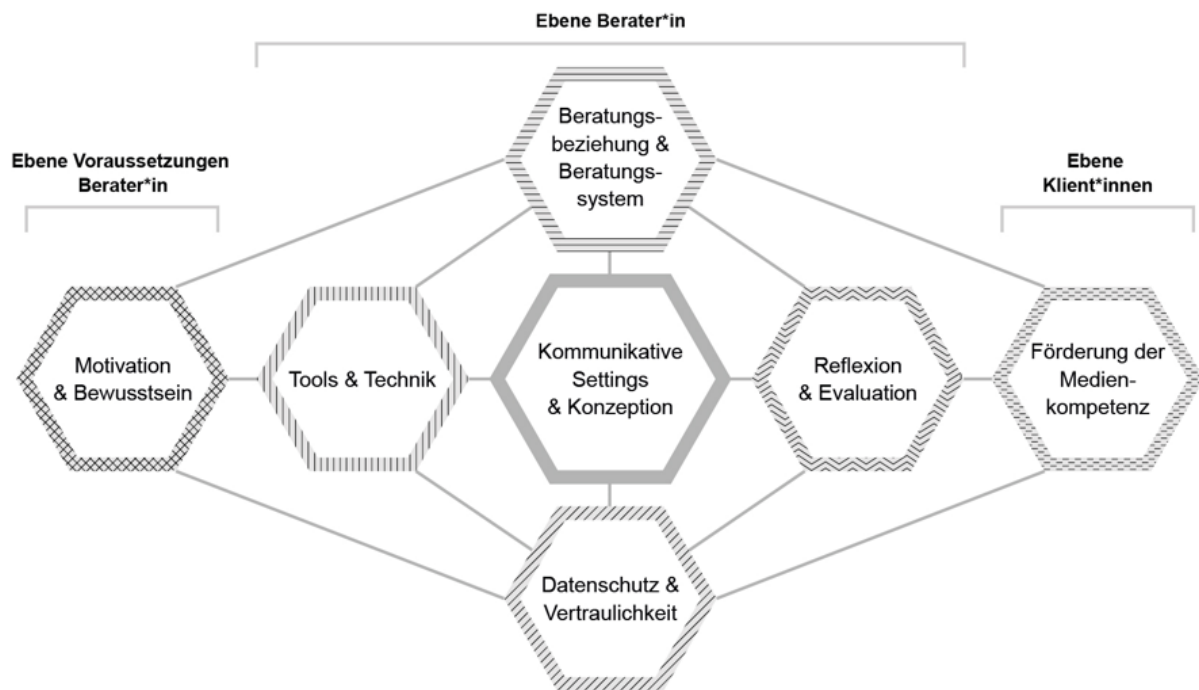


Abb. 8: Kompetenzmodell Blended Counseling (Camenzind et al. 2023, S. 61)

Im zentralen Kompetenzbereich «Kommunikative Settings und Konzeption» finden sich operationalisierte Zielformulierungen:

- «Beratende kennen die Möglichkeiten zur Interaktion mit Klient\*innen sowie die Herausforderungen, welche die verschiedenen kommunikativen Settings jeweils bieten» (Camenzind et al. 2023, S. 69).

Personalberatende sollten demzufolge wissen, welche kommunikativen Settings für die Beratung im RAV beraterisch genutzt werden können und welche Möglichkeiten und Herausforderungen diese jeweils beinhalten. Video- und Telefonberatung findet in synchronen Settings statt, was spezifische Vor- und Nachteile mit sich bringt (vgl. dazu die Tabellen 3 und 4 im Anhang).

Neben stärker beraterisch ausgerichteten Kompetenzen sind auch technische Kompetenzen notwendig.

- «Beratende sind in der Lage, die verwendeten digitalen Tools und Plattformen richtig und mit angemessenem zeitlichen Aufwand einzusetzen» (TT<sup>27</sup>3).

<sup>27</sup> Kompetenzbereich Tools und Technik für Blended Counseling

- «Beratende sind in der Lage, in der Beratung datenschutzrelevante Aspekte einzuhalten und einen vertraulichen Rahmen herzustellen» (DV<sup>28</sup>3).

Orientiert am Kompetenzprofil sollte es schweizweit einheitliche Weiterbildungen geben (vgl. dazu auch Strategie öAV 203, S.7).

Neben Aus- und Weiterbildung ist nach Einschätzung der Studienteilnehmenden ein regelmässiger, evtl. kantonsübergreifender Erfahrungsaustausch für die Etablierung professioneller Distanzberatung wichtig, um gegenseitiges Lernen zu ermöglichen.

#### **4.2.2 Ausgangslage: die Haltung von Beratenden zu den Möglichkeiten der Distanzberatung**

*«Also ja, das ist einfach eine Zeiterscheinung, die sich jetzt verändert. Und ich denke, wir als Beratungs-  
personen müssen uns damit auseinandersetzen und wir hätten dies in drei, vier Jahren sowieso gemacht.  
(...) Die Pandemie hat uns jetzt einfach ein paar Jahre nach vorne katapultiert, es ist schnell gegangen,  
manchmal zu schnell. Aber wir sind jetzt in dieser Welt und die entwickelt sich jetzt, also ich ziehe eine  
positive Bilanz für die Distanzberatung.» (1.2\_3,60)*

Dieser Jobcoach, der in Phase 2.2 als Praxisexperte befragt wurde, beschrieb, wie die Pandemie als Katalysator gewirkt und eine Entwicklung beschleunigt habe. Er zog eine insgesamt positive Bilanz, insbesondere zur Videoberatung, und empfiehlt, sich mit den neuen Möglichkeiten auseinanderzusetzen. Zugleich bilanzierte er, dass er sich freiwillig nicht damit beschäftigt hätte, da er den digitalen Möglichkeiten eher kritisch gegenüberstand

Wirft man einen Blick auf die Selbsteinschätzung der interviewten Expert\*innen aus der Beratungspraxis, so zeigt sich, dass Personen welche Videoberatung stark favorisieren, gemäss ihrer Selbsteinschätzung eher viel Erfahrung haben und ein höheres Kompetenzlevel im Umgang mit dem Setting aufweisen (vgl. dazu Tabelle 5 im Anhang). Auch die Interviews mit den RAV-Personalberatenden (vgl. Kapitel 3.5) zeigten, dass möglicherweise ein Zusammenhang zwischen dem beruflichen Erfahrungshintergrund mit Distanzberatung respektive dem digitalen Kompetenzlevel und der jeweiligen Einschätzung von Videoberatung bestehen könnte. Diese These wird nachfolgend in Form einer qualitativen Typologisierung verdichtet, die als vorläufige Verortung zu verstehen ist (vgl. Abb. 8).

<sup>28</sup> Kompetenzbereich Datenschutz und Vertraulichkeit für Beratung im digitalen Setting

<b>Eher viel Erfahrung / Kompetenz</b>	<b>Analogorientierte Bewahrer*innen</b>	<b>Potenzialorientierte Befürworter*innen</b>
	Befürworter*innen des F2F-Settings Fokus auf Herausforderungen und Problemen der Distanzberatung Chancen werden teilweise gesehen, aber nicht als relevant erachtet Skepsis mittel bis hoch Erfahrungs- und Kompetenzlevel mittel bis hoch	Fokus auf Chancen und Möglichkeiten Herausforderungen werden nicht als Hindernis gesehen, sondern als Ansporn zur Professionalisierung  Zustimmung hoch + Erfahrungs- und Kompetenzlevel mittel bis hoch
<b>Eher wenig Erfahrung / Kompetenz</b>	<b>Skeptiker*innen</b>	<b>Enthusiast*innen</b>
	Fokus auf Herausforderungen und Problemen keine eigenen Erfahrungen und Kompetenzen oder reduzierte Erfahrungen in der Pandemie Chancen werden nicht gesehen bzw. nicht als relevant erachtet Skepsis hoch (bis hin zur Ablehnung) Erfahrungs- und Kompetenzlevel niedrig	Fokus auf theoretisch denkbaren Chancen und Möglichkeiten, jedoch ohne eigene Erfahrungen und Kompetenzen zur Video- und Telefonberatung  Zustimmung hoch Erfahrungs- und Kompetenzlevel niedrig
	<b>Eher ablehnende Haltung</b>	<b>Eher befürwortende Haltung</b>

Abb. 9: Vorläufige Typologisierung von Haltungen zur Videoberatung

Die Typologie unterscheidet 4 Haltungen von Beratenden:

- Die «analogorientierten Bewahrer\*innen» bevorzugen eher Präsenzberatungen, betonen die Bedeutung von persönlichen Vor-Ort-Begegnungen und halten sie daher für vorteilhafter als Videoberatungen. Ihre Einschätzungen sind eher differenziert und basieren auf eigener Erfahrung mit Formaten der Distanzberatung (die im Ausmass durchaus unterschiedlich sein kann)<sup>29</sup>.
- Die «potenzialorientierten Befürworter\*innen» halten Videoberatungen in der Tendenz für äquivalent zu Präsenzberatungen und befürworten ihre gleichwertige und situationsangepasste Integration in die Beratungspraxis der RAV, um deren Vorteile auch künftig nutzen zu können. Ihre Einschätzungen basieren auf eigener Erfahrung mit Formaten der Distanzberatung und sind differenziert (z.B. in Bezug auf Zielgruppen, Kontraindikationen, Vor- und Nachteile)<sup>30</sup>.
- Die «Skeptiker\*innen» stehen der Videoberatung kritisch bis ablehnend gegenüber, verfügen über wenig oder keine eigene Erfahrung mit Beratung per Video<sup>31</sup>.
- Schliesslich zeichnen sich die «Enthusiast\*innen» durch eine Begeisterung über die Potenziale der Videoberatung aus, die aber auf wenig oder keiner eigenen Erfahrung mit dem Format beruht<sup>32</sup>.

Nimmt man diesen Zusammenhang ernst, so kann er auch genutzt werden, um die Motivation für Blended Counseling gezielt zu fördern. Dies ist eine zentrale Leitungsaufgabe neben der gezielten Rekrutierung von Mitarbeitenden mit hoher Medienaffinität und ausgeprägten digitalen Kompetenzen. In den kantonalen Workshops wurde der Frage nachgegangen, wie bisher eher wenig medienaffine

<sup>29</sup> Fünf Gespräche aus der deutsch- und französischsprachigen Schweiz wurden diesem Typ zugeordnet.

<sup>30</sup> 16 Gespräche aus allen Sprachregionen wurden diesem Typ zugeordnet.

<sup>31</sup> Sechs Gespräche aus der Deutschschweiz wurden diesem Typ zugeordnet.

<sup>32</sup> Fünf Gespräche aus allen drei Sprachregionen wurden diesem Typ zugeordnet.

Personalberater\*innen gewonnen werden könnten, sodass sie digitale Settings respektive Blended Counseling anwenden. Dazu wurden verschiedene Ideen zur Förderung der Offenheit von Personalberatenden auf organisationaler Ebene entwickelt:

- eine funktionierende technische Infrastruktur mit guter Usability
- transparente Rahmenbedingungen für die Distanzberatung bzw. das Blended Counseling
- eine klare und transparente Unterstützungsstruktur in der Organisation
  - Super-User
  - Mentoring- und Tandemmodelle, bei denen erfahrene Mitarbeitende andere anleiten und bei Fragen unterstützen
  - Tandemlösungen im Team und teamübergreifend
  - enge Begleitung bzw. Möglichkeiten eines Coachings
  - Führungsaufgabe, Vorbildfunktion Leitung
- die gezielte Nutzung von Good-Practice-Beispielen, auch um «Begeisterung zu entfachen», kontinuierlich die Chancen und Vorteile sichtbar zu machen sowie einen wertschätzenden und fokussierten Umgang mit Erfolgen in der Organisation zu pflegen
- Leitfäden und Checklisten zur Umsetzung von Distanzberatung (vgl. Kap. 6)
- eine kontinuierliche Verbesserungskultur, in der das Feedback von Stellensuchenden und Mitarbeitenden eingeholt wird sowie eine konstruktive Fehlerkultur
- einer Akzeptanz einer heterogenen Ausgangssituation zwischen Hoffnungen / Zuversicht und Befürchtungen / Ängsten und einem konstruktiven Umgang damit
- niedrigschwellige Schulungen für ein unkompliziertes In-Kontakt-Kommen sowie umfassendere Schulungen und Weiterbildungen
- Einbindung digitaler Settings in den Arbeitsalltag (z.B. durch regelmässige digitale Sitzungen => learning by doing).

Durchaus kontrovers diskutiert wurde sowohl in den Interviews als auch in den kantonalen Workshops die Frage der Freiwilligkeit, d.h. inwieweit jede\*r einzelne Mitarbeitende oder die Organisation darüber entscheidet, wer Blended Counseling anbietet und wer weiterhin ausschliesslich im Face-to-Face-Setting vor Ort berät. Befürworter\*innen der Freiwilligkeit betonten das Motto «dürfen, nicht müssen» wohingegen andere für eine verbindliche und einheitliche Regelung argumentierten, einschliesslich der Idee die Weiterentwicklung der Beratungssettings für die Mitarbeitenden sowohl attraktiv zu gestalten als auch verbindlich zu machen.

*«(...) ich glaub' man ist gewohnt eben über Dienstanweisungen zu arbeiten und wenn was freiwillig ist, dann ist das vielleicht eher ein Zusatzding und man sich immer überlegt, kann ich mir das noch zusätzlich auf den Schreibtisch holen? Ich glaube die Organisation müsste intelligente Lösungen finden, dass das für die Mitarbeitenden attraktiv wird, auch so zu arbeiten.» (1.2\_4,56).*

Hier verdeutlicht der Kompetenzbereich «Motivation und Bewusstsein für Beratung im digitalen Setting» aus dem o.a. Kompetenzmodell (Camenzind et al. 2023, S.62ff.) das Ziel der Bemühungen. Dort wird u.a. als Haltung angestrebt:

- «Beratende sind motiviert, digitale Medien für die Kommunikation zu nutzen» (MB1).
- «Beratende sind sich bewusst, dass die Beratung über digitale Medien in einem spezifischen Setting stattfindet, welches sich von der Beratung vor Ort unterscheidet.» (MB2)
- «Beratende sind bereit, sich zum Thema Beratung im digitalen Setting weiterzubilden» (MB3)

### 4.2.3 Die organisationale Dimension von Blended Counseling

Bereits im nationalen Rahmenkonzept sollte die Möglichkeit eines digital integriert gestalteten Beratungsangebotes als Standardangebot der RAV für alle Stellensuchenden festgeschrieben werden, um eine schweizweite Gleichbehandlung der Stellensuchenden sicherzustellen, sodass niemand aufgrund von persönlichen Merkmalen wie Alter, Geschlecht, Bildungshintergrund, etc. grundsätzlich ausgeschlossen wird. Vielmehr sollten Personalberatende jeweils im Einzelfall die persönliche Ausgangslage einer stellensuchenden Person (Medienaffinität, Geräteausstattung, etc.) bei der Planung des Beratungsprozesses angemessen berücksichtigen (vgl. dazu Kapitel 5).

Zudem wird empfohlen, in den kantonalen und/oder organisationalen Konzepten mögliche Zielgruppen, für deren Wiedereingliederung Blended Counseling besonders förderlich sein könnte, zu konkretisieren, z.B. aufgrund regionaler Gegebenheiten, wenn beispielsweise ein RAV ein grosses räumliches Einzugsgebiet hat. Deshalb ist für die Organisation insgesamt, aber gerade auch für die Personalberatenden ein einheitlicher organisationaler Rahmen sinnvoll.

Wie bereits angeführt, wurde in der Studie deutlich, dass Beratungsprozesse bei den RAV auch zukünftig nicht als vollständig digital geführte Beratungsprozesse konzipiert werden sollen, sondern dass es sich um die Implementierung von Blended Counseling handelt. «Blended Counseling umfasst die systematische, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationssettings in der Beratung» (Hörmann et al. 2023, S. 49).

Demzufolge ist die konzeptionelle Fundierung ein wesentliches Qualitätsmerkmal von Blended Counseling und es reicht dadurch über eine situative oder zufällige Kombination verschiedener Kommunikationssettings hinaus.

Bezogen auf ein nationales Rahmenkonzept (vgl. Punkt 5.1) werden organisational weitere Aspekte für die professionelle Umsetzung von Blended Counseling in den RAV konkretisiert. Leitfragen dabei sind (vgl. Hörmann et al. 2019, DICV/HSA FHNW 2023):

- Wie kann Blended Counseling in die organisationalen Prozesse integriert werden?
- Wie kann Blended Counseling mit Überlegungen zur effizienten Nutzung von Ressourcen verbunden werden?
- Wie kann Blended Counseling dazu beitragen die Attraktivität des RAV als Arbeitgeber zu steigern?
- Welche Prozessbestandteile werden vorab organisational festgelegt?  
In den kantonalen Workshops war es weitgehend Konsens, dass das Erstgespräch Vor-Ort im RAV stattfinden soll. Dafür gab es zahlreiche «gute Gründe», wie beispielsweise das vereinfachte Kennenlernen und der Aufbau einer Arbeitsbeziehung, sowie die Klärung zahlreicher Formalia (die derzeit noch eine analoge Unterschrift des Stellensuchenden erfordern).
- Wie könnten die Möglichkeiten der statistischen Erfassung für die Implementierung und Weiterentwicklung von Blended Counseling gezielt genutzt werden?  
Nach jedem Gespräch mit Stellensuchenden werden unter anderem das kommunikative Setting (Telefon, Video oder persönlich vor Ort) und die jeweilige Dauer von den Personalberatenden erfasst. Organisational könnten diese Daten als exemplarische Fallverläufe visualisiert werden, die bei der Implementierung von Blended Counseling beispielweise als Good-Practice-Beispiel genutzt werden könnten.

Organisational ist Sorge zu tragen für eine zeitgemässe Psychohygiene der Mitarbeitenden. Der Einbezug von digitalen Beratungssettings kann dazu führen, dass Personalberater\*innen mehr

Gespräche pro Tag führen, z.B. wenn die digital geführten Beratungsgespräche kürzer sind oder wenn mehrere digitale Gespräche hintereinander geführt werden. Um einer Überlastung vorzubeugen, gilt es hier sorgsam zu planen und einen Wechsel zwischen digitalen und analogen Gesprächen vorzusehen. Sollten viele digitale Gespräche hintereinander geführt werden, ist auf ausreichend Pausen zu achten. Wenn digitale Beratungsgespräche im Homeoffice geführt werden, ist auf eine gute Trennung von Arbeit und Privatleben zu achten, um der Gefahr von Überlastung und Burnout vorzubeugen.

Zudem sollte eine Homeofficeregulung unter mehreren Aspekten betrachtet werden:

- Sind auch im Homeoffice alle Aspekte eines vertraulichen und datenschutzkonformen Rahmens für die Beratung gegeben?
- Orientieren sich die vereinbarten Arbeitstage im Homeoffice an der «Beratungsnachfrage» der Stellensuchenden?<sup>33</sup>
- Ist eine Konzentration auf bestimmte Beratungssetting an bestimmten Arbeitsorten sinnvoll und zielführend: z.B. alle Videoberatungen am Homeofficetag und alle Face-to-Face-Beratungen an den Arbeitstagen im RAV? Oder gäbe es gute Gründe für eine Mischung?
- Ist die Nutzung des Homeoffice organisational sinnvoll und für die Mitarbeitenden attraktiv?

Für eine gelingende Realisierung von Blended Counseling sind organisationale Regeln oder Teamabsprachen zu den verschiedenen Aspekten wichtig:

- Innerhalb eines Teams ist es auch für Blended Counseling wichtig, sich über den Umgang mit Abwesenheiten aufgrund von Krankheit oder Urlaub zu verständigen. Hier könnten ggf. dieselben Regeln gelten, wie auch bei der Abwesenheit im Rahmen eines Beratungsprozesses, der Face-to-Face-vor Ort läuft.
- So kann eine Tandemlösung mit gegenseitiger Vertretung bei geplanten Abwesenheiten auch auf Blended Counseling übertragen werden.

Schliesslich fällt eine Heterogenität in der persönlichen Präferenz bezüglich der Arbeitsgestaltung auf, die teilweise auch die Haltung zu mobil-flexiblen Arbeitsmodellen ganz allgemein betrifft. Das Kontinuum reicht hier von dezidierter Bevorzugung von Arbeit und Beratung in Präsenz mit einer klaren Priorisierung von Begegnungen vor Ort, bis hin zur Haltung, flexibel und situationsangepasst alle digitalen und analogen Möglichkeiten gleichwertig nutzen zu wollen.

Wenn es gelingt, organisationale Aspekte zu Blended Counseling im RAV professionell zu gestalten, so kann dies die Zielerreichung im Sinne einer raschen Wiedereingliederung der Stellensuchenden fördern, sodass insgesamt nach Einschätzung der Leitungsebene die Zielerreichung im Beratungsprozess gleich gut ist, wie bei einer Beratung, die ausschliesslich vor Ort stattfindet (vgl. dazu Kapitel 3.2.4, Abb. 5).

Zudem kann dies noch positive «Nebeneffekte» haben: der Imagegewinn als moderne Arbeitsverwaltung im 21. Jahrhundert kann sich nicht nur bei den Stellensuchenden, sondern auch bei der Kundengruppe der Arbeitgebenden zeigen, die selbst in die digitale Transformation der Arbeitswelt eingebunden sind. Insbesondere auf RAV-Leitungsebene wurde als Anspruch ein «Mitgehen mit dem technologischen Fortschritt» formuliert. Dies könnte auch Effekte in der Steigerung der Attraktivität der RAV als Arbeitgeber beinhalten, ein Aspekt, der in Zeiten des Fachkräfte mangels nicht zu vernachlässigen ist.

<sup>33</sup> Wobei hier anzumerken ist, dass die Beratungsnachfrage deutlich höher zu gewichten wäre und dass Distanzberatungen selbstverständlich auch im Büro im RAV realisiert werden können.



## 5 Bedarfsorientierte und zielführende Gestaltung des Beratungsprozesses

Wie in Kapitel 4 deutlich wurde, sind die organisationale Ebene und die beratungsfachliche Ebene teilweise eng verzahnt. Dies bedeutet, dass sowohl Führungskräfte als auch Personalberatende zur gelingenden Etablierung von Blended Counseling beitragen können und sollten. In diesem Kapitel werden nun mögliche Empfehlungen für die beratungsfachlicher Perspektive skizziert, welche sich direkt an die Ebene der Personalberatenden richten. Insofern werden hier Rahmenbedingungen, wie z.B. die technische und räumliche Infrastruktur sowie die Klärungen zum Arbeitsort, welche in der Verantwortung einer anderen Ebene liegen, vorausgesetzt.

### 5.1 Zielgruppen

Sowohl im nationalen Rahmenkonzept als auch auf organisationaler Ebene sollte die Möglichkeit eines digital integriert gestalteten Beratungsprozesses als Standardangebot festgeschrieben werden. Dies bedeutet, dass es grundsätzlich allen Stellensuchenden angeboten werden kann und dass niemand vorab ausgeschlossen wird. Allerdings gibt es verschiedene Empfehlungen, die Personalberatende darin unterstützen können, wem sie ein Blended Counseling eher aktiv vorschlagen sollten und bei wem es sorgsam abzuwägen gilt, inwieweit ein solches Angebot zielführend wäre. Deshalb sollte jeweils der Einzelfall, d.h. die persönliche Ausgangslage einer stellensuchenden Person bei der Planung des Beratungsprozesses berücksichtigt werden:

*«dass es wirklich von Fall zu Fall entschieden werden sollte und die Berater die Möglichkeit haben sollten, den Kontext der Person zu berücksichtigen, denn der Kontext kann sich sehr leicht ändern (...). Und ich würde mir wünschen, dass man mir mehr Autonomie einräumt, damit ich wirklich von Fall zu Fall entscheiden kann, was in der jeweiligen Situation zu tun ist.» (2.2\_7\_W)*

Hier decken sich die Erkenntnisse aus den Interviews, der Befragung der Leitungspersonen mit den Ergebnissen der kantonalen Workshops. So konnten einige Zielgruppen identifiziert werden, die besonders von einer Distanzberatung profitieren könnten: Personen, die im Zwischenverdienst arbeiten, Personen, welche noch im Arbeitsprozess stehen, sowie Personen, welche an einer AMM teilnehmen (vgl. dazu Kap. 3.2.2). Hinzu kommen Aspekte aus der Lebenslage der Stellensuchenden, wenn diese beispielsweise einen weiten Anfahrtsweg oder gesundheitliche Einschränkungen haben.

Neben diesen «Hard facts», die für das Angebot eines Blended Counseling sprechen, spielt auch die Medienkompetenz auf Seiten der Stellensuchenden eine Rolle. In den Interviews mit Personalberatenden zeigte sich in Bezug auf die Haltungen zur Eignung von Videoberatung für die Begleitung von Stellensuchenden, ein Kontinuum zwischen den konträren Einschätzungen Videoberatung sei nur für wenige Sonderfälle und Ausnahmesituationen geeignet und der Einschätzung Videoberatung sei grundsätzlich gut geeignet für viele verschiedenen Zielgruppen und Situationen. Hier gilt es, nicht vorschnell vermeintlich ungeeignete Personen auszuschliessen, sondern als Personalberater\*in<sup>34</sup> eine erste Einschätzung der Medienkompetenz des Gegenübers vorzunehmen (vgl. Camenzind et al. 2023, S. 87). Hinzu kommt die notwendige Fähigkeit beim Gegenüber «die Motivation und Offenheit für Beratung in digitalen Settings zu fördern» (ebd.). Denn auch bei Stellensuchenden ist die Medienkompetenz als kontinuierlicher Lernprozess zu verstehen, der zudem als Fähigkeit auch auf dem Arbeitsmarkt zunehmend gefragt ist (vgl. Kap. 6.3). Grundsätzlich sollte Blended Counseling auf Ebene der Stellensuchenden als freiwilliges Angebot konzipiert werden.

<sup>34</sup> «Beratende sind in der Lage, eine erste Einschätzung der Medienkompetenz ihres Gegenübers vorzunehmen.» (MK 1), «Beratende sind in der Lage, bei den Klient\*innen die Motivation und Offenheit für Beratung in digitalen Settings zu fördern.» (MK2) (Camenzind et al. 2023, S. 87).

## 5.2 Aspekte für die gelingende Gestaltung im Beratungsprozessverlauf

Zunächst werden hier einige grundlegende Aspekte von Blended Counseling betrachtet und diesbezügliche Empfehlungen skizziert, im Anschluss erfolgt ein kurzer Blick auf Empfehlungen zur gelingenden Gestaltung der Beratung in den beiden im Rahmen der RAV-Beratung vorgesehenen kommunikativen Settings Video und Telefon.

### *Prozessgestaltung Blended Counseling in den RAV*

Die Kompetenzformulierung «Beratende sind in der Lage, aus verschiedenen kommunikativen Settings jene zu wählen, die zur Bedürfnislage der Klient\*innen sowie zur Zielsetzung des Prozesses passen» (Camenzind et al. 2023, S. 68) ist für RAV-Personalberatende grundlegend für eine zielführende Gestaltung des Prozesses. Gerade weil die verschiedenen Settings spezifische Vor- und Nachteile haben, ist es wesentlich, dass Personalberatende die Zielstellung des Gesamtprozesses sowie die Bedarfe der Stellensuchenden während des gesamten Blended Counseling-Prozesses im Blick behalten. So gilt es den Wechsel des kommunikativen Settings gezielt zu steuern, also beispielsweise nach einem Erstgespräch vor Ort gezielt eine Videoberatung für den nächsten Termin anzuregen.

Dies knüpft zudem an der Vision der Strategie öAV 2030 an, wo ebenfalls die Bedarfsorientierung betont wird: «Durch bedarfsgerechte persönliche Beratung fördert die öffentliche Arbeitsvermittlung die rasche und dauerhafte Wiedereingliederung der Stellensuchenden in den Arbeitsmarkt und engagiert sich für eine enge interinstitutionelle Zusammenarbeit.» (ebd., S.4). Auf Ebene der strategischen Ziele bedeutet dies: «Persönliche Beratung der Stellensuchenden ins Zentrum stellen, individualisieren und professionalisieren» (ebd., S.7). Da die Ausgangslage der Stellensuchenden heterogener geworden ist, gilt es «Ausmass und Fokus der Beratung stärker am Bedarf der Stellensuchenden aus[zurichten]» und die Beratungsleistungen «individuell an den Bedarf der Stellensuchenden» anzupassen (ebd.). An dieser Stelle wird die Durchführung von Beratungsgesprächen mittels Videokonferenz explizit thematisiert, wodurch der enge Zusammenhang zwischen dem Einsatz digitaler Kommunikationslösungen und einer Bedarfsorientierung und Individualisierung deutlich wird (ebd., S.7)

In den kantonalen Workshops gab es weitgehende Übereinstimmung darin, dass auch zukünftig ein Erstgespräch im Blended Counseling grundsätzlich vor Ort stattfinden sollte, und dann im Anschluss Beratungen über Distanz in den Prozess integriert werden sollten. Dabei stellt sich die Frage, zu welchem Zeitpunkt im Prozessverlauf die Beratung auch im digitalen Setting stattfinden könnte:

*«Es kommt sicher auch darauf an, wo man im Beratungsprozess steht, d.h. wenn man schon eine persönliche Beziehung hat, dann ist es einfacher in eine virtuelle Geschichte reinzugehen. Wenn es hingegen am Anfang des Prozesses ist, dann ist es nach meiner Erfahrung einfach schöner, wenn man die Beziehung im klassischen Sinne etablieren kann, in Form eines persönlichen Gespräches. (1.2\_5,7)*

### *Beziehungsgestaltung im Beratungsprozess*

Für die Beziehungsgestaltung sollten Beratende in der Lage sein «auch im digitalen Setting, die Qualität der Beratungsbeziehung aufzubauen bzw. aufrechtzuerhalten» (vgl. Camenzind et al. 2023, S. 66). Dies umfasst zudem die Fähigkeit «auch im digitalen Setting Stimmungen und Reaktionen zu erfassen und Bedürfnisse des Gegenübers zu erkennen» (ebd.). Hier wird der Stellenwert von beraterisch ausgerichteten Schulungen zur Video- und/oder Telefonberatung deutlich. Wenn es Beratern gelingt den virtuellen Beratungsraum so zu gestalten, dass die Beteiligten sich möglichst gut wahrnehmen können, dass es einen verbindlichen Rahmen gibt und dass sie zudem beratungsmethodisch vielfältig arbeiten können, so kann ein Beratungsprozess zielorientiert fortgeführt werden und ist mehr als eine «Notlösung». Dies erfordert jedoch spezifische Schulungen, die den Fokus auf die Beratungsmethoden und die Beziehungsgestaltung im digitalen Setting legen. Letztendlich «ist die Beziehungsgestaltung im digitalen Setting für die erfolgreiche Umsetzung von Blended Counseling

von zentraler Bedeutung», denn so «können vertrauens- und verständnisvolle sowie von Wertschätzung geprägte Beratungsbeziehungen zu einem erfolgreichen Outcome der Beratung beitragen» (Camenzind et al., S. 67).

Dies erfordert von Beratenden «sich angepasst an das jeweilige kommunikative Setting auszudrücken und auf das Gegenüber (zu) reagieren» zu können und auch die Stellensuchenden dabei zu unterstützen, die jeweiligen «Spielregeln» kennenzulernen und einzuhalten (z.B. Netiquette) (ebd.).

Damit relativieren sich auch einige Einschätzungen im Rahmen der Studie, welche die Beratungsqualität im Hinblick auf die Herstellung einer Arbeitsbeziehung, die Prozessgestaltung und die Zielerreichung im Videosetting als erschwert angesehen haben. Wenn Personalberater\*innen auch beratungsmethodisch entsprechend geschult werden, dann kann insbesondere das Videosetting im Rahmen des Blended Counseling eine vollwertige Beratung mit vergleichbarer Zielerreichung im Gesamtprozess ermöglichen.

#### *Aspekte für die gelingende Gestaltung von Blended Counseling*

Für viele Personalberatende als auch für Stellensuchende ist die Beratung im digitalen Setting noch Neuland. Umso mehr gilt die Empfehlung sich gezielt mit den verfügbaren Settings, insbesondere mit der Videoberatung auseinanderzusetzen und Berührungspunkte – auch bei der Klientel – gezielt abzubauen.

*«Es ist wie ein neuer Schuh, er drückt noch ein bisschen, er passt noch nicht ganz wie der Alte, man fühlt sich nicht ganz so wohl darin, er muss noch gebraucht werden, er muss noch eingelaufen werden. Dann denke ich, wird dies das auch mehr genutzt werden. (1.2\_5,21-22)*

Zahlreiche Studienteilnehmende haben für eine Kombination aus analogen und digitalen Settings plädiert. Dabei war zumeist eine Priorisierung von Präsenzsprechungen vor Ort favorisiert, was auch eine gute Passung zur Strategie öAV 2030 hat.

Die Kompetenz den Beratungsprozess im Blended Counseling zielgerichtet zu steuern, erfordert Kenntnisse zu den Spezifika der kommunikativen Settings sowie zu Kriterien für den Wechsel eines kommunikativen Settings. Wenn RAV-Beratende demzufolge abschätzen können, wann welches Setting geeignet ist, dann können sie die mögliche Flexibilisierung im Beratungsprozess, sowohl räumlich als auch von der Intensität und Dauer der Gespräche, gezielt nutzen.

In den kantonalen Workshops wurden einige konkrete Empfehlungen für Blended Counseling in den RAV entwickelt:

- So sollte zukünftig die Periodizität der Beratungsgespräche incl. Kadenzen gezielt zur Steuerung des Blended Counseling-Prozesses genutzt werden, wobei hier notwendig wäre, dass die gesetzlichen Vorgaben ein insgesamt flexibleres Vorgehen ermöglichen.
- Das Erstgespräch sollte auch zukünftig weiterhin vor Ort stattfinden, insbesondere um ein unkomplizierteres Kennenlernen und einen ersten Eindruck mit allen Sinnen zu ermöglichen.
- In einem solchen Erstgespräch sollten dann zugleich die Verbindlichkeiten und Spielregeln für Videogespräche vermittelt werden.
- Angeregt wurde die ersten beiden Gespräche vor Ort stattfinden zu lassen und ab dem 3. Gespräch ein alternierendes Vorgehen vorzuschlagen, je nach Situation und technischen Kompetenzen der jeweiligen Person.
- Das erste Videogespräch könnte als Passungstest für den\*die Stellensuchende\*n verstanden werden.
- Eine neue Grundkonzeption der RAV-beratung unter Einbezug von Blended Counseling wäre hilfreich.

- Da auch Face-to-Face-Gespräche vor Ort ihre spezifischen Vor- und Nachteile haben, beispielsweise den hohen Ressourcenaufwand der Beteiligten, wurde angeregt, auch die Beratung vor Ort diesbezüglich zu reflektieren.
- Bei der Prozesssteuerung und Festlegung von Beratungssettings sollten auch Phasen der Arbeitslosigkeit berücksichtigt werden und zudem Phasen definiert werden, die der Überprüfung der Strategie dienen.
- Gründe für einen Wechsel des Settings im Prozess könnten beispielsweise eine Anpassung der Wiedereingliederungsstrategie oder die physische und psychische Aktivierung des\*der STES sein.
- Angeregt wurde zudem sich die Frage zu stellen, was den Prozess am effizientesten und effektivsten weiterbringe.
- Um den Kontrollaspekt auch digital zu gewährleisten, könnte bei Bedarf der Vollzug durch kürzere Abstände zwischen den Gesprächen verstärkt werden.
- Ebenso könnte bei Bedarf der Beratungsprozess wieder auf die Vor-Ort-Beratung verlegt werden.
- Sinnvoll wäre es eine schriftliche Vereinbarung mit den STES zu treffen.
- Zugleich wurde betont, wie wichtig es ist eine professionelle Beratungsdienstleistung in jedem Setting, auch in einem digitalen, zu gewährleisten

Zur Prozessgestaltung im Blended Counseling liegen mittlerweile aus verschiedenen Beratungsfeldern sowohl Forschungsergebnisse als auch Konzepte vor, die ggf. weitere Anregungen für Blended Counseling bei den RAV geben können<sup>35</sup>.

#### *Aspekte für die gelingende Gestaltung von Videoberatung*

Zur gelingenden Gestaltung von Videoberatung finden sich zwischenzeitlich zahlreiche Hinweise in der Literatur (vgl. Engelhardt 2022, Engelhardt & Engels 2021, Engelhardt & Gerner 2017, Hörmann et al. 2023, Stanik 2023). Die jeweiligen Vor- und Nachteile des Videosettings (vgl. Tab. 2) sollten bei der Beratungsplanung berücksichtigt werden.

In den kantonalen Workshops wurden zahlreiche Ideen gesammelt, wie ein Beratungsgespräch im Videosetting gelingen kann:

- Eine sorgfältige Vorbereitung ist notwendig (insbesondere zu Beginn).
- Verbindliche Regeln für das Videogespräch sollten vorab definiert und idealerweise auch vorab schriftlich kommuniziert werden (z.B. in Form eines FactSheets oder eines Leitfadens).
- Die\*der PB sollte aktiv einen vertraulichen beziehungsförderlichen Rahmen herstellen.
- STES und PBs sollten sich in ruhigen Räumlichkeiten befinden. Ablenkungen und mögliche Störquellen (auf beiden Seiten) sollten minimiert werden.
- Ein passender Hintergrundbildschirm auf Seiten der PBs erhöht den professionellen Eindruck.
- Inwieweit ein Hintergrundbild für den STES hilfreich wäre, z.B. um die eigene Privatsphäre zu schützen, sollte beim 1. Videogespräch thematisiert werden.
- Für einen guten Empfang ist eine ausreichende Bandbreite auf beiden Seiten notwendig. Es empfiehlt sich eine Absprache zum Umgang mit technischen Störungen zu treffen (z.B. Natel wieder anschalten und PB ruft STES dann an).

Nach diesen eher kontextunspezifischen Aspekten wurden auch RAV-spezifische Ideen gesammelt:

<sup>35</sup> So liegen beispielsweise Projektergebnisse aus der Suchtberatung (Hörmann et al. 2019), der Migrationsberatung (Der Paritätische 2023), der Erziehungsberatung (DICV/HSA FHNW 2023) vor. Weitere Materialien finden sich auf [www.blended-counseling.ch](http://www.blended-counseling.ch)

- Ein Videogespräch sollte erst dann realisiert werden, wenn die Bewerbungsunterlagen komplett vorliegen.
- Zur Videoberatung bzw. zum Blended Counseling sollte eine schriftliche Vereinbarung mit dem\*der STES (auch über den Rahmen und die Voraussetzungen) getroffen werden.
- Im Protokoll des Erstgesprächs könnten/sollten die vereinbarten Beratungssettings festgehalten werden.
- Es wurden verschiedenen Möglichkeiten gesehen, den Rahmen für die Videoberatung in vorhandene Dokumente zu integrieren (z.B. Integration in Datenschutzvereinbarung, Einbindung in Eingliederungskonzept).
- Ggf. ist im Rahmen der Vereinbarung auch die Datenfreigabe mit / für Video zu regeln

Der formale Grad dieses Rahmen wurde unterschiedlich eingeschätzt: während einige stärker auf verbindliche formale Vereinbarungen setzen wollen, plädierten andere für ein Papier, das stärker empfehlenden Charakter haben sollte.

Darüber hinaus ist es beim ersten Videogespräch zentral, den gemeinsamen Beratungsraum zu gestalten, um so die Beratungsqualität auch im Videosetting bestmöglich zu gewährleisten (vgl. Hörmann et al. 2023, S. 42ff.).

Zudem kann im Kontext der RAV-Beratung der Leitfaden «Professionell beraten im Videoformat – Ein praxisorientierter Leitfaden» der Bundesagentur für Arbeit<sup>36</sup> verwendet werden. Dort werden im 2. Teil konkret Hinweise für gelingende Videokommunikation im Arbeitsvermittlungskontext gegeben.

### *Aspekte für die gelingende Gestaltung von Telefonberatung*

In der Studie wurde deutlich, dass das Potenzial der Telefonberatung wesentlich niedriger eingeschätzt wird (vgl. dazu auch die Vor- und Nachteile des telefonischen Settings in Tab. 3).

Wenn im Beratungsprozess telefonische Beratungsgespräche vorgesehen sind, so sollte den Stellensuchenden gegenüber verdeutlicht werden, dass für eine Telefonberatung ebenfalls ein Termin vereinbart werden sollte, damit der\*die Personalberater\*in ausreichend Zeit einplanen kann.

Zudem wird die Notwendigkeit betont, dass vorab bereits ein Kennenlernen im Vor-Ort-Setting stattgefunden haben sollte.

*«Ich springe nur dann direkt weiter aufs Telefon, wenn ich vorher durch die persönliche Beziehung, jemanden kennenlernen konnte.» (1.2\_5,39)*

Sollte eine reduzierte klar abgegrenzte Thematik bzw. Frage vorliegen, so könnte eine telefonische (Kurz-)Beratung durchaus zielführend sein.

*«Das ist wirklich so, also wenn es darum geht Formalia oder technische Aspekte nochmals zu klären, zu erinnern, nochmals aufzuzeigen, dann ist das gut möglich am Telefon, hingegen, wenn ich wirklich aus eins und eins drei machen will, dann ist das eigentlich in der 1:1 Situation besser. Das ist schon meine Erfahrung, ja.» (1.2\_5,71)*

Teilweise berichteten Personalberatende von der Herausforderung durch ungeplante Telefongespräche. Diese sind in der Regel nur wenig beraterisch nutzbar, letztendlich können dort häufig nur kurze Sachfragen geklärt oder eine Terminabsprache getroffen werden.

Auch für eine gelingende Telefonberatung ist es wichtig vorab den Rahmen zu klären:

<sup>36</sup> 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](https://www.arbeitsagentur.de/datei/leitfaden-zur-videokommunikation-im-internet-veroeffentlichen_ba042886.pdf) [2023-11-28].

- So sollte sich die Person in einem ruhigen ungestörten Raum befinden und nicht unterwegs sein.
- Sie sollte sich auf das Gespräch vorbereiten und die entsprechenden Dokumente zur Hand haben.

### *Beratung und Kontrolle*

Die Strategie öAV trennt deutlich zwischen Beratung und Kontrolle und möchte zukünftig «Professionelle Beratung von Stellensuchenden stärker ins Zentrum der Leistungen stellen» (ebd., S. 7). So soll sich «ein neues Gleichgewicht zwischen Beratung und Kontrolle etablieren» indem «die durch digitale Lösungen freiwerdenden Ressourcen konsequent in die Beratung fliessen» (ebd.) Hier werden digitale Lösungen zunächst eher mit Kontrollaspekten assoziiert, z.B. indem «risikobasierte, automatisierte Kontrollen» eingeführt werden sollen «um den administrativen Aufwand zu reduzieren (ebd., S. 8). Um mehr Zeit für die bedarfsorientierte Beratung zu gewinnen, «werden Lösungen gesucht, um den Aufwand für die Kontrolltätigkeiten zu reduzieren. Geprüft wird der Einsatz von modernen IT-Tools für risikobasierte, automatisierte Kontrollen» (ebd.). Zugleich wird in der Strategie auf die Möglichkeit der Durchführung von Videokonferenzen verwiesen, was den Weg auch zu digitalen Lösungen im Beratungsprozess aufzeigt.

In den kantonalen Workshops gab es einige Ideen, wie der Blended Counseling-Prozess so angelegt werden könnte, dass den Personalberatenden ausreichend Kontrollmöglichkeiten bleiben, z.B. durch die gezielte Steuerung des Einsatzes von stärker kontrollierenden Vor-Ort-Gesprächen, wenn das Verhalten von Stellensuchenden dafür Anlass gibt.

### **5.3 Ausblick**

Sowohl in den Interviews als auch in der Strategie öAV wird auf den sich verändernden Arbeitsmarkt angesichts der Digitalisierung Bezug genommen. Das diesbezügliche strategische Ziel lautet: «Möglichkeiten für Ausbildungen, Weiterbildungen und berufliche Umorientierungen von Stellensuchenden mit arbeitsmarktlich indiziertem Qualifikationsbedarf markant verbessern. Arbeitsmarktliche Massnahmen zur Aus- und Weiterbildung sowie zur Umschulung von Stellensuchenden mit arbeitsmarktlich indiziertem Qualifikationsbedarf spielen bisher eine untergeordnete Rolle.» (ebd., S. 7).

Neben den Berufsprofilen verändern sich auch die Rekrutierungsprozesse von Arbeitgebenden und digitale Kompetenzen werden auch auf Seiten der Stellensuchenden immer bedeutsamer.

*«Ich finde es auch professionell, dass wir das machen, weil eben derart der Markt ist. Das bewegt sich in diese Richtung. Die Vorstellungsgespräche werden per Video zuerst gemacht und es gibt Firmen, die diese Leute gar nicht persönlich sehen und erst dann, wenn man anfängt zu arbeiten.» (2.2\_5\_S)*

So kann eine RAV-Beratung im digitalen Setting für die Stellensuchenden als «Nebeneffekt» auf anderer Ebene zum Gewinn werden. Wenn STES sich auch in digitalen Bewerbungsverfahren professionell präsentieren können, so erhöht dies ihre Chancen auf Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt. Wenngleich hierauf nicht der Fokus liegt, so ist doch die Kompetenz von RAV-Berater\*innen die «Medienkompetenz von Stellensuchenden zu fördern» nicht zu unterschätzen, denn «Beraten unter Einbezug digitaler Medien ist nur möglich, wenn neben der Beratungsperson auch die Klient\*innen motiviert und in der Lage sind, (sichere) digitale Medien anzuwenden.» (Camenzind et al. 2023, S. 121).

*«Es stimmt, dass ich mir wünschen würde, dass unsere Chefs verstehen, dass die Digitalisierung die Zukunft ist. (...) Ich denke, es ist wichtig, auf diesem Gebiet am Ball zu bleiben und zu beobachten, was die Zukunft für uns bereithält» (2.2\_6\_W)*

Im Rahmen der Studie wurde deutlich, dass die Mehrzahl der Befragten zukünftig eine höhere Bedeutung digitaler Medien in der Beratung sieht und dabei insbesondere einen grösseren Stellenwert der Videoberatung und eine abnehmende Bedeutung der Telefonberatung prognostiziert.

Nimmt man allerdings die Grundidee von Blended Counseling ernst, so hat auch das Telefonsetting seine Berechtigung mit seinen je spezifischen Vor- und Nachteilen (vgl. Tab. 3).

Es wäre zudem empfehlenswert über den Einbezug asynchroner Kommunikationssettings in den Beratungsprozess nachzudenken. Diese bringen den zeitlichen Aspekt von Entschleunigung und Beschleunigung deutlicher in den Beratungsprozess, als dies synchrone Kommunikationssetting können.

Distanzberatung sollte zukünftig weniger unter dem Motto «entweder – oder», sondern vielmehr als «sowohl als auch» betrachtet werden. Wenn Rahmenbedingungen geschaffen werden, die eine professionelle Video- und allenfalls Telefonberatung ermöglichen und wenn es gelingt bei der Implementierung von Blended Counseling in den RAV-Beratungen die Chancen und Potenziale zu nutzen, den Herausforderungen aktiv und konstruktiv zu begegnen und zugleich ausreichend fachliche Handlungsspielräume für die Personalberatenden zu gewährleisten, dann werden Formate der Distanzberatung zukünftig einen grossen Beitrag zur Zielerreichung der Arbeitsvermittlung leisten können.

## 6 Literatur

- Astruc, B., Latrouite-Ma, M. & Chaudot, C. (2015). Thérapies d'adolescents par vidéo-consultation. *Adolescence*, 333, 573-582.
- 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> [2023-11-27].
- Backhaus, A., Agha, Z., Maglione, M. L., Repp, A., Ross, B., Zuest, D., Rice-Thorp, N. M., Lohr, J., & Thorp, S. R. (2012). Videoconferencing psychotherapy: A systematic review. *Psychological Services*, 9(2), 111–131. <https://doi.org/10.1037/a0027924>
- Bättig, M., Schwander, S., Vogel, E. & Regez, C. (2021) Projekt «Konzept Videoberatung für die Sozialberatung Pro Senectute Kanton Luzern». Luzern HSLU. Online verfügbar <https://zenodo.org/record/5645492> [2023-08-11].
- Batinic, B. & Appel, M. (Hg.): Medienpsychologie. Heidelberg 2008
- Bayer, V. & Stutz, M. (2010). Face-to-face-, Telefon- und E-Mail-Beratung für weibliche Opfer häuslicher Gewalt: Eine qualitative Untersuchung der drei Beratungsformen. Luzerner Hochschule. Luzern.
- Berger, T. (2017) The therapeutic alliance in internet interventions: A narrative review and suggestions for future research, *Psychotherapy Research*, 27:5, 511-524, DOI: 10.1080/10503307.2015.1119908
- Blaich, I. & Knickrehm, B. (2021). Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung in der Corona-Pandemie. Forschungsbericht zur Befragung des dvb. dvb-script 2/2021. Iserlohn: Deutscher Verband für Bildungs- und Berufsberatung e.V. (dvb). Online verfügbar [https://dvb-fachverband.de/wp-content/uploads/2021/10/Forschungsbericht\\_zur\\_Befragung\\_des\\_dvb\\_Script\\_2\\_2021.pdf](https://dvb-fachverband.de/wp-content/uploads/2021/10/Forschungsbericht_zur_Befragung_des_dvb_Script_2_2021.pdf) [2023-08-11].
- Camenzind, G., Hörmann, M. & Silfverberg, M. (2023). Medienkompetenz Blended Counseling. Ein Modell. Tübingen: dgvt-Verlag.
- Day, S. X., & Schneider, P. L. (2002). Psychotherapy using distance technology: A comparison of face-to-face, video, and audio treatment. *Journal of Counseling Psychology*, 49(4), 499–503.
- Der Paritätische Gesamtverband (Hg.) (2022). Blended Counseling – Arbeitshilfe für die Praxis der Migrationsberatung für erwachsene Zuwanderer\*innen (MBE). Berlin. Online verfügbar [https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user\\_upload/Publikationen/doc/blended-counseling-2022\\_web.pdf](https://www.der-paritaetische.de/fileadmin/user_upload/Publikationen/doc/blended-counseling-2022_web.pdf) [2023-11-27].
- DICV Köln / HSA FHNW (2023). Blended Counseling in der Erziehungsberatung der Caritas. Konzept. Diözesan-Caritasverband Köln & Hochschule für Soziale Arbeit FHNW. Online verfügbar unter [https://www.caritas-net.de/export/sites/dicv/onlineberatung/.content/.galleries/downloads/C\\_BlendedCounseling\\_L3.pdf](https://www.caritas-net.de/export/sites/dicv/onlineberatung/.content/.galleries/downloads/C_BlendedCounseling_L3.pdf) [2023-11-27].
- Dolev-Amit, T., Leibovich, L. & Sigal Zilcha-Mano (2020). Repairing alliance ruptures using supportive techniques in telepsychotherapy during the COVID-19 pandemic, *Counselling Psychology Quarterly*, <https://doi.org/10.1080/09515070.2020.1777089>.
- Eberle, M. (2020) Telefonische Beratung in der BSLB : Chancen und Schwierigkeiten in Bezug auf die Beziehungsgestaltung. Masterarbeit ZHAW. Online verfügbar <https://digitalcollection.zhaw.ch/bitstream/11475/22703/3/Eberle.Kuenz.Masterarbeit.pdf> [2023-08-11].
- Eichenberg, C. & Kühne, S. (2014). Einführung Onlineberatung und -therapie. Grundlagen, Interventionen und Effekte der Internetnutzung. 1. Auflage. München, Basel: UTB / Ernst-Reinhardt-Verlag
- Engelhardt, E. (2022). #22 Methoden in der Videoberatung. der dreh – der Podcast rund um digitale Transformation & Beratung. Online verfügbar #22 Methoden in der Videoberatung - der dreh - podcast (podigee.io) [2023-08-11].
- Engelhardt, E. (2019). Onlineberatung – Digitales Beratungsangebot für Alle? In: H. Angenent, B. Heidkamp, D. Kergel (Hrsg.), *Digital Diversity* (S. 161-173). Wiesbaden: Springer VS.
- Engelhardt, E. & Engels, S. (2021). Einführung in die Methoden der Videoberatung. *e-beratungsjournal.net*. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 17(1), 9-27. Online verfügbar: [https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2021/06/engelhardt\\_engels.pdf](https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2021/06/engelhardt_engels.pdf) [2023-08-11].
- Engelhardt, E. & Gerner, V. (2017). Einführung in die Onlineberatung per Video. *e-beratungsjournal.net*, 13(1), 18-29. Online verfügbar: [http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0117/Engelhardt\\_Gerner.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/ausgabe_0117/Engelhardt_Gerner.pdf) [2023-08-11].
- Engelhardt, E. & Storch, S. (2013): Was ist Onlineberatung? – Versuch einer systematischen begrifflichen Einordnung der ‚Beratung im Internet‘. *e-beratungsjournal.net* 9(2), Art. 5. Online verfügbar [https://e-beratungsjournal.net/ausgabe\\_0213/engelhardt\\_storch.pdf](https://e-beratungsjournal.net/ausgabe_0213/engelhardt_storch.pdf), [2023-08-11].
- Eybisch-Klimpel, C. (2022). Das Hochkantige muss ins Querformatige! Tipps und Tricks für die visuelle Online-Beratung. *dvb-forum*, 61(1), 64-67.



- Faussat, C., Bonnin, A., Hilt, D., Rivière-da Silva, F., Baissin, C., Michels, D. & Grammatico-Guillon, L. (2022). Étude qualitative de l'acceptabilité de la téléconsultation pour le traitement préventif du VIH. *Santé Publique*, 34, 537-547.
- Geller, S. (2020). Cultivating online therapeutic presence: strengthening therapeutic relationships in teletherapy sessions, *Counselling Psychology Quarterly*. <https://doi.org/10.1080/09515070.2020.1787348>.
- Grondin, F., Lomanowska, A.M., Békés V. & P. L. Jackson (2020). A methodology to improve eye contact in telepsychotherapy via videoconferencing with considerations for psychological distance, *Counselling Psychology Quarterly*, <https://doi.org/10.1080/09515070.2020.1781596>.
- Haddouk, L. (2017). L'entretien clinique à distance en visioconsultation. *Le Journal des psychologues*, 350, 38-42.
- Haddouk, L. & Bouchard, S. (2022). 2. Concepts actuels en télépsychologie. Dans : Lise Haddouk éd., *Télépsychologie: État des lieux et enjeux* (pp. 49-64). Toulouse: Érès.
- Hartmann-Strauss, S. (2020). *Videotherapie und Videosupervision. Praxishandbuch für Psychotherapie und Beratung online*. Berlin: Springer.
- Haun, M. W., Hoffmann, M., Tönnies, J., Dinger, U., Hartmann, M. & Friederich, H. C. (2020). Videokonsultationen durch Psychotherapeuten in Zeiten der COVID-19-Pandemie. *Psychotherapeut*, 65, 291-296.
- Heule, D. (2020). Blended Counseling – Beratungsform der Zukunft bei der IV-Stelle Graubünden? : Herausforderungen und Chancen, die sich bei der IV-Berufsberatung durch eine mediatisierte Kommunikation ergeben, mit Fokus auf die Videoberatung. Masterarbeit ZHAW. Online verfügbar <https://digitalcollection.zhaw.ch/handle/11475/21385> [2023-08-11].
- Hörmann, M. (2018). Blended Counseling. Mediennutzung und Potenzialeinschätzung in Handlungsfeldern der Sozialen Arbeit. In: *Soziale Arbeit*, Juni 2018, S.202-209.
- Hörmann, M., Aeberhardt, D., Flammer, P., Tanner, A., Tschopp, D. & Wenzel, J. (2019). Face-to-Face und mehr – neue Modelle für Mediennutzung in der Beratung. Schlussbericht zum Projekt. Olten: FHNW. Online verfügbar <http://dx.doi.org/10.26041/fhnw-1648> [2023-08-11].
- Hörmann, M., Kirchhofer, R. & Camenzind, G. (2020). Blended Supervision in der Beratungsweiterbildung. Forschungsbericht. Olten.
- Hörmann, M. & Engelhardt, E. (2022): Blended Counseling – Grundlagen, Aktuelles und Diskurslinien. In: *Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung* (2), 72–77.
- Hörmann, M., Tschopp, D. & Wenzel, J. (2023). *Digitale Beratung in der Sozialen Arbeit*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Jung, K. (2016). Systemische Beratung zur Studien- und Berufsorientierung – vor Ort und per Video-Telefonie. *Methoden und Erfahrungen*. *Systema*, 30, 53-69.
- Kirchmann, A., Maier, A. & Schafstädt, C. (2021): Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die Beratung, Betreuung und Begleitung von Langzeitleistungsbeziehenden nach dem SGB II, IAW Policy Reports Nr. 21, Dezember 2021, Tübingen. Online verfügbar [https://www.iaw.edu/iaw-policy-reports.html?file=files/dokumente/ab\\_04\\_2021/iaw\\_policy\\_reports\\_nr\\_21.pdf](https://www.iaw.edu/iaw-policy-reports.html?file=files/dokumente/ab_04_2021/iaw_policy_reports_nr_21.pdf) [2023-08-11].
- Knatz, B. & Dodier, B. (2021). *Mailen, chatten, zoomen: Digitale Beratungsformen in der Praxis*. Stuttgart: Klett.
- Knatz, B. & Schumacher, S. (2019). *Mediale Dialogkompetenz: Umgang mit schwierigen Gesprächssituationen am Telefon und im Chat*. Berlin, Heidelberg: Springer.
- Kühne, S. (2021). Onlineberatung – ein Setting mit Folgen. In Bundesinstitut für Erwachsenenbildung (Hrsg.), *Zukunftsfeld Bildungs- und Berufsberatung VI. Komplexität abbilden und gestalten* (S. 79-87). Bielefeld: wbv.
- Leroux, Y. & Leboe, K. (2015). Que peut faire un thérapeute d'adolescents avec internet? *Adolescence*, 333, 511-522.
- Lewis, J., Coursol, D., & Wahl, K. H. (2004). Researching the cybercounseling process: A study of the client and counselor experience. In J. W. Bloom & G. R. Walz (Eds.), *Cybercounseling and cyberlearning—An encore: Beginning and advanced strategies and resources* (pp. 307-325). Alexandria, VA: American Counseling Association/CAPS/ERIC/CASS.
- Lewis, J., & Coursol, D. (2007). Addressing career issues online: perceptions of counselor education professionals. *Journal of Employment Counseling*, 44(4), 146–153. <https://doi.org/10.1002/j.2161-1920.2007.tb00033.x>
- Maier, L. & Schaub, M. (2016). Evaluation des Pilotprojekts SafeZone.ch anhand definierter Leistungskriterien und der Zufriedenheit beteiligter Institutionen. Schlussbericht für das Bundesamt für Gesundheit (BAG). Online verfügbar: [http://www.infodrog.ch/tl\\_files/templates/InfoDrog/user\\_upload/e-suchtportal/Maier\\_Schaub\\_Evaluation-Pilotprojekt-SafeZone.ch\\_isgf\\_Juni2016.pdf](http://www.infodrog.ch/tl_files/templates/InfoDrog/user_upload/e-suchtportal/Maier_Schaub_Evaluation-Pilotprojekt-SafeZone.ch_isgf_Juni2016.pdf) [2023-11-26].
- Mathieu-Fritz, A. (2018). Les téléconsultations en santé mentale: Ou comment établir la relation psychothérapeutique à distance. *Réseaux*, 207, 123-164.

- Mocigemba, D., Pässler, K. & Mitrovi, T. (2023). Medienaneignung im Beratungskontext - Am Beispiel von Videoberatung und Online-Self-Assessments. *e-beratungsjournal.net. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 19(2), 21-42. Online verfügbar: [http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2023/02/Mocigemba\\_Paessler\\_Mitrovic.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2023/02/Mocigemba_Paessler_Mitrovic.pdf) [2023-08-11].
- Nationales Forum Beratung (nfb) (2021). Auswirkungen der Corona-Pandemie auf die BBB-Beratung. Ergebnisse und erste Schlussfolgerungen einer Mitgliederbefragung des nfb. Online verfügbar unter <https://t1p.de/9ghkf> [2023-08-11].
- Ozenne, R., Terriot, K., Spirito, V., Laeuffer, C., Lhotellier, L. & Bernaud, J. (2018). Intention d'usage des nouvelles technologies dans le conseil en orientation : perceptions des professionnels et des bénéficiaires. *Le travail humain*, 81, 115-141.
- Risau, P. (2019). Technische Anforderungen und Rahmenbedingungen in der Online-Beratung. *Supervision*, 37(1), 10–16.
- Rübner, M. (2022). Konzeptionelle und methodische Ansatzpunkte der Videoberatung in Bildung, Beruf und Beschäftigung. *e-beratungsjournal.net. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 18. Jahrgang (2022), Heft 2, Artikel 1. Online verfügbar: <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/07/ruebner.pdf> [2023-08-11].
- 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](https://www.arbeitsagentur.de/datei/leitfaden-zur-videokommunikation-im-internet-veroeffentlichen_ba042886.pdf) [2023-08-11].
- Schaarschmidt, Nadine (2023). Videobasierte Beratung : videovermittelte Beratung im Vergleich zu Face-to-Face-Settings. Bern : Hogrefe
- Silfverberg, M. (2020). Welche Chancen und Risiken ergeben sich durch den Einsatz videogestützter Kommunikationstechniken in der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung aus Sicht von Beratungspersonen bei ask! *e-beratungsjournal.net. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 16(1), 1-15. Online: verfügbar unter <https://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/01/silfverberg.pdf> [2023-08-11].
- Silfverberg, M. (2021). Videogestützte Onlineberatung bei ask! – Ein Praxisbericht aus der Berufs-, Studien- und Laufbahnberatung während des Schweizer Lockdown 2020. *e-beratungsjournal.net. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation*, 17(2), 12-24. Online verfügbar: <http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/01/silfverberg.pdf> [2023-08-11].
- 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.
- Simpson S. G. & Reid C. L. (2014). Therapeutic alliance in videoconferencing psychotherapy: A review. *Australian Journal of Rural Health*, 22(6), 280–299.
- Smith, J., & Gillon, E. (2021). Therapists' experiences of providing online counselling: A qualitative study. *Counselling & Psychotherapy Research*, 21(3), 545–554. <https://doi.org/10.1002/capr.12408>
- Smith, K, Moller, N, Cooper, M, Gabriel, L, Roddy, J, Sheehy, R (2022): Video counselling and psychotherapy: A critical commentary on the evidence base. *COUNSELLING & PSYCHOTHERAPY RESEARCH* 22, 1, 92-97.
- 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.
- Stieler, M., Lipot, S. & Lehmann, R. (2022). Zum Stand der Onlineberatung in Zeiten der Corona-Krise. *Entwicklungs- und Veränderungsprozesse der Onlineberatungslandschaft. e-beratungsjournal.net.*, 18(1),. Online verfügbar: [http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/03/stieler\\_lipot\\_lehmann.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2022/03/stieler_lipot_lehmann.pdf) [2023-08-11].
- Suler, J. (2004): The Online Disinhibition Effect. In: *CyberPsychology & Behavior* 7 (3), 321–326.
- Sümmerer, C. (2020): Psychotherapie auf Distanz? Spezifika und Implikationen der Arbeit mit Videositzungen. In: *Psychotherapeutenjournal* 19 (4), 350–356.
- Susman, K. (2022): Die Psychologie des virtuellen Raums. Begegnungsförderung und horizontale Kommunikation. In: *Magazin erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs* 2022 (44/45), Thema 4, 1–11. Online verfügbar: [https://erwachsenenbildung.at/magazin/22-44u45/04\\_susman.pdf](https://erwachsenenbildung.at/magazin/22-44u45/04_susman.pdf) [2023-08-11].
- Truttman, R (2022). Blended Counseling in der wirtschaftlichen Sozialhilfe : Eine Untersuchung zur Qualität gemischter Beratungssettings : Masterthesis. BFH, Bern.
- Weiß, M., Hildebrand, A., Braun-Scharm, H., Weckwerth, K., Held, D. & Stemmler, Mark (2020): Werden suizidgefährdete junge Menschen durch Online-Beratung erreicht? Bewertung der Zielgruppenerreichung der

- [U25]-Online-Suizidprävention. In: Zeitschrift für Kinder- und Jugendpsychiatrie und Psychotherapie 48 (3), 204–214. Unter: <https://doi.org/10.1024/1422-4917/a000712> [2023-08-11].
- Wenzel, J. (2013). Neue Medien verändern die Beratungslandschaft nachhaltig. Zeitschrift für systemische Therapie und Beratung, 31(3), 105-110.
- Wenzel, J., Jaschke, S. & Engelhardt, E. (2020). Krisenberatung am Telefon und per Video in Zeiten von Corona. e-beratungsjournal.net. Zeitschrift für Onlineberatung und computervermittelte Kommunikation, 16(1), 46-66. Online verfügbar [http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/04/wenzel\\_et\\_al.pdf](http://www.e-beratungsjournal.net/wp-content/uploads/2020/04/wenzel_et_al.pdf) [2023-08-11].
- Wrede, B. & Zimmermann, B. (2020). Mini-Handbuch Coaching und Digitalisierung. Potenziale erkennen, Chancen nutzen, Fehler vermeiden. Weinheim: Beltz Verlagsgruppe.

## 7 Anhang

### 7.1 Zentrale Begrifflichkeiten

Als Basis für die nachfolgende Ergebnisdarstellung der Studie werden **zentrale Begrifflichkeiten** sowie die Kennzeichen von Videokommunikation und von Telefonkommunikation kurz erläutert.

**Distanzberatung** ist «eine Form der Beratung (...), die über Distanz stattfindet. Hierfür müssen unterschiedliche Medien (Telefon, Computer, Smartphone) und die Infrastruktur des Internets zur Unterstützung der Kommunikation eingesetzt werden» (Engelhardt & Storch 2013: 2).

**Onlineberatung** schliesst «sämtliche Formen der Beratung ein (...), die auf die Infrastruktur des Internets angewiesen sind, um den Prozess der Beratung zu gestalten und die sowohl synchron / asynchron textgebunden (Forum, Einzelberatung, Chat) als auch synchron und textungebunden via Videochat, Avataren oder Internettelefonie stattfinden können» (Engelhardt & Storch 2013: 4).

**Videoberatung** (VB) «beschreibt eine Form der Onlineberatung, bei der die Kommunikation zwischen der beratenden und der ratsuchenden Person synchron über ein Videoübertragungssystem stattfindet, welches bei Bedarf auch um textbasierte Kommunikation ergänzt werden kann» (Engelhardt & Gerner 2017: 21).

Unter **Telefonberatung** (TB) wird im Rahmen dieser Studie ein geplantes längeres Gespräch verstanden, für das beide Beteiligten via Telefon kommunizieren und für das sie in der Regel zuvor einen Termin vereinbart haben. Nicht gemeint sind hier spontane kurze Telefonate zur Klärung eines Termins oder zur Übermittlung einer kurzen Information.

**Blended Counseling** «umfasst die systematische, konzeptionell fundierte und passgenaue Kombination von digitalen und analogen Kommunikationssettings in der Beratung» (Hörmann et al. 2023: 49).

**Kommunikative Settings** «sind digitale und analoge Räume, in denen Kommunikation stattfinden kann und die im Rahmen des Blended Counseling miteinander kombiniert werden können: das kopräsente Face-to-Face-Gespräch vor Ort, die Videokommunikation, die Mailkommunikation, die Telefonkommunikation, die Kommunikation via Messenger (schriftbasiert oder sprachbasiert) sowie via Chat» (Hörmann et al. 2023: 27/71).

## 7.2 Kennzeichen von Videoberatung und Telefonberatung

Tab. 2: Kennzeichen der Videoberatung (Hörmann et al. 2023, S. 31/32)

Vorteile	Nachteile	Anforderungen an Beratende
<p>reichhaltigste Kommunikationsform im digitalen Setting:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>• Mimik und Gestik sichtbar,</li> <li>• nonverbale Reaktionen wahrnehmbar,</li> </ul> <p>geringer Ressourcenaufwand, da räumlich flexibel,</p> <p>Dokumente können geteilt werden,</p> <p>ggf. Einblick in Teile der Lebenswelt der Klient*innen, beraterisch gut geeignet für Mehr-Personen-Systeme (wenn z. B. Beteiligte an verschiedenen Orten sind)</p>	<p>Hemmschwelle durch Scham und Unsicherheit vor der Kamera,</p> <p>ggf. instabile Verbindung oder andere technische Probleme, Vertraulichkeit bei üblichen Videokonferenzanbietern nicht ausreichend gewährleistet (Datenschutz),</p> <p>Blick ins ‚Wohnzimmer‘ ggf. für manche Klient*innen unangenehm oder bedrohlich,</p> <p>keine spontane Kontaktaufnahme möglich,</p> <p>evtl. Kosten für die Ratsuchenden (Datenvolumen)</p>	<p>ruhiges Umfeld ohne störende Geräusche,</p> <p>gute technische Ausstattung (auf beiden Seiten),</p> <p>sicherer Umgang mit den technischen Gegebenheiten,</p> <p>Terminvereinbarung notwendig, Kompetenzen für die Gestaltung des virtuellen Beratungsraum, ggf. zusätzliche Kompetenzen für die Nutzung von Methodentools im Videosetting (z. B. Landkarten, Systembrett o. Ä.)</p>

Tab. 3: Kennzeichen der Telefonberatung (Hörmann et al. 2023, S. 31/32)

Vorteile	Nachteile	Anforderungen an Beratende
<p>schnelle Klärung von Anliegen möglich,</p> <p>reichhaltige emotionale Kommunikation durch die Stimme,</p> <p>niedrigschwellig,</p> <p>Fokussierung aufgrund Sinneskanalreduzierung,</p> <p>kurzfristig realisierbar,</p> <p>geringer Ressourcenaufwand,</p> <p>anonymer Kontakt möglich,</p> <p>bereits sehr lange als Beratungssetting etabliert</p>	<p>Wahrnehmungen nur auf einem Sinneskanal möglich,</p> <p>störungsanfällig je nach Aufenthaltsort des Gegenübers (Hintergrundgeräusche),</p> <p>ggf. instabile Verbindung oder andere technische Probleme, beraterisch weniger geeignet für Mehr-Personen-Systeme</p>	<p>setzt Gesprächsführungskompetenz voraus: Stimme, Wortwahl und Tonfall bedeutsam, konzentriertes Zuhören notwendig,</p> <p>Terminvereinbarung notwendig, stabile Telefonverbindung wird benötigt (Mobilfunk oder Festnetz)</p>

### 7.3 Vorgehen

Die Abbildung zeigt das Vorgehen im Überblick.

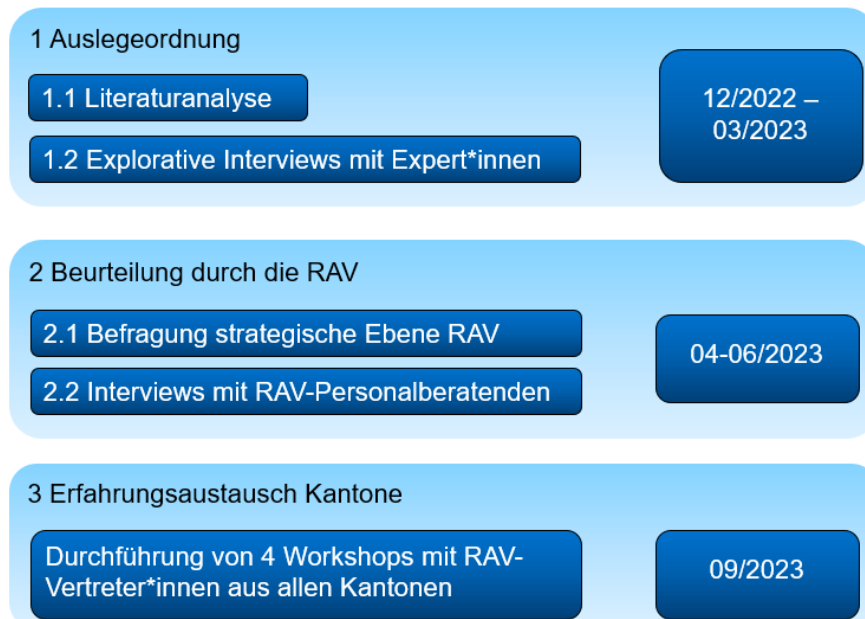


Abb. 10: Methodisches Vorgehen im Überblick

### 7.3.1 Phase 1.2: Interviews mit Expertinnen und Experten – Übersicht und Leitfaden

Tab. 4: Funktion und Fokus der externen Expert\*innen

Nr.	Funktion	Fokus
I 01	Beraterin im BIZ	Praxisperspektive
I 02	Leiter Head of Innovation and Change Arbeitsmarktkontext	Strategisch-planerische Perspektive
I 03	Jobcoach	Praxisperspektive
I 04	Professor, Schwerpunkt Beratung im Arbeitsmarktkontext	Wissenschaftliche Perspektive
I 05	Jobcoach, Geschäftsführer arbeitsmarktbezogene Massnahmen	Praxisperspektive
I 06	Leiter Behörde Pflichtkontext	Strategisch-planerische Perspektive

Tab. 5: Selbsteinschätzung zur Erfahrung mit und zur eigenen Kompetenz für VB und TB

	Erfahrung VB	Erfahrung TB	eigene Kompetenz VB	eigene Kompetenz TB
I 01	8 während der Pandemie, ansonsten 6-7	4	Kurzweiterbildung VB (1 Tag) absolviert 6-7	Kurzweiterbildung TB (ein Halbtage) absolviert 5, da nicht angewendet, keine Routine. (1.2_1,15)
I 03	10 während der Pandemie, jetzt eher 8 (1.2_3,10)	k.A.	Stimmtraining (Stimme im Onlinesetting), aber nichts beratungsspezifisches	k.A.
I 05	4	8	4	8

Legende zur Tabelle:

Erfahrung VB: «Wenn Sie Ihre eigene Erfahrung mit VB auf einer Skala von 1-10 einschätzen würden, wo verorten Sie sich, wenn 10 «sehr viel Erfahrung» und 1 «sehr wenig Erfahrung» bedeutet?

Erfahrung TB: «Wenn Sie Ihre eigene Erfahrung mit TB auf einer Skala von 1-10 einschätzen würden, ...

Eigene Kompetenz VB: «Wenn Sie ihre Kompetenz für die VB (z.B. aufgrund von absolvierten Weiterbildungen) auf einer Skala von 1-10 einschätzen würden, wo verorten Sie sich, wenn 10 «hohe Kompetenz» und 1 «niedrige Kompetenz» bedeutet?

Eigene Kompetenz TB: «Wenn Sie ihre Kompetenz für die TB (z.B. aufgrund von absolvierten WB) auf einer Skala von 1-10 einschätzen würden, wo verorten Sie sich, wenn ....?

Interviewleitfaden externe Expert*innen		
Nr.	Leitfrage	Kategorie
<b>Einstieg</b>		
1	Seit wann sind Sie in Ihrer Institution tätig und in welcher Funktion? Was ist ihr beruflicher Hintergrund?	
2	Welchen Bezug zum Thema Distanzberatung haben Sie?	Eigener Bezug zum Thema
3	Studie betrachtet <u>synchrone</u> Formate der Distanzberatung, d.h. Videoberatung und Telefonberatung.	
3a	Wie ist Ihr Bezug zum Thema Videoberatung? <i>Bei Beratenden: eigene Erfahrung / eigene Handlungskompetenz (auf einer Skala von 1-10)? Absolvierte Weiterbildung zur Videokommunikation -beratung?</i>	
3b	Wie ist ihr Bezug zum Thema Telefonberatung? <i>Eigene Erfahrung (auf einer Skala von 1-10)?Einschätzung der eigene Kompetenz auf einer Skala von 1-10? Weiterbildung zum kommunikativen Setting?</i>	
<b>Einschätzungen zur Videoberatung</b>		
V1	Welche Chancen und Potenziale bietet Videoberatung aus Ihrer Sicht?	C&P
V2	Welche möglichen Risiken und Herausforderungen von Videoberatung sehen Sie?	R&H
V3	Gibt es Zielgruppen für die Videoberatung besonders geeignet ist? Falls ja, aus welchem Grund?	Zielgruppenaspekte
V4	In der Literatur werden mögliche Effekte des Videosettings auf die Qualität der Arbeitsbeziehung beschrieben: Wie ist Ihre Einschätzung diesbezüglich? Wie sind Ihre Erfahrungen?	Mögliche Effekte (Wirkungsaspekte)
V5	Was würden Sie Fachpersonen empfehlen, die Videoberatung einsetzen wollen?	Empfehlungen
V6	Wie lautet Ihre bilanzierende Einschätzung zur Videoberatung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung vor Ort?	Bilanz
V7	Gibt es sonst noch etwas Wichtiges zur Videoberatung?	Abschluss
<b>Einschätzungen zur Telefonberatung</b>		
V1	Welche Chancen und Potenziale bietet Telefonberatung aus Ihrer Sicht?	C&P
V2	Welche möglichen Risiken und Herausforderungen von Telefonberatung sehen Sie?	R&H
V3	Gibt es Zielgruppen für die Telefonberatung besonders geeignet ist? Falls ja, aus welchem Grund?	Zielgruppenaspekte
V4	Welche möglichen Effekte des Telefonsettings gibt es aus Ihrer Sicht?	Mögliche Effekte
V5	Was würden Sie Fachpersonen empfehlen, die Telefonberatung einsetzen wollen?	Empfehlungen
V6	Wie lautet Ihre bilanzierende Einschätzung zur Telefonberatung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung vor Ort sowie im Vergleich zur Videoberatung?	Bilanz
V7	Gibt es sonst noch etwas Wichtiges zur Telefonberatung?	Abschluss

Der Interviewleitfaden wurde hinsichtlich der beiden Perspektiven (Praxis und strategisch-planerische bzw. wissenschaftliche Perspektive) jeweils leicht variiert.



### 7.3.2 Phase 2.1: Befragung strategische Ebene RAV – Fragebogen

#### 1a Chancen und Potenziale von Videoberatung

Im Folgenden finden Sie eine Liste möglicher Chancen und Potenziale von Videoberatung. Bitte bewerten Sie deren Wichtigkeit in strategischer Hinsicht für die Beratungen bei den RAV, unabhängig davon, ob sie derzeit bereits realisiert sind oder nicht.

1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig, 3 = eher wichtig, 4 = wichtig, 5 = kann ich nicht beurteilen

- Passgenaue Abstimmung des Beratungsangebotes auf die Bedürfnisse von Stellensuchenden
- Niederschwelliger Zugang zum Beratungsangebot
- Verbesserte Zugänglichkeit bei grossem Einzugsgebiet
- Verlässlichkeit des Angebotes auch unter erschwerten Bedingungen, z.B. einer Pandemie
- Erhöhte Zufriedenheit der Stellensuchenden
- Effiziente Nutzung der vorhandenen Ressourcen
- Mitarbeitende sind motiviert / möchten Videoberatungen durchführen
- Gewinnung von Mitarbeiter\*innen z.B. durch die Möglichkeit des flexiblen/mobilen Arbeitens im Homeoffice
- Mitarbeiter\*innenbindung z.B. durch die Möglichkeit flexiblen/mobilen Arbeitens im Homeoffice
- Erhöhte Sicherheit für Beratende, z.B. wenn Termine zu Randzeiten geführt werden und die Beratungsperson bei einem Gespräch vor Ort allein im Büro wäre oder wenn es in Gesprächen zu Aggression kommt
- Beratung im Mehr-Personen-Setting ist gut möglich (z.B. bei der Zusammenarbeit mit anderen Institutionen)

#### 1b: Weitere Chancen und Potenziale von Videoberatung

Gibt es aus Ihrer Sicht weitere Chancen und Potenziale, welche durch Videoberatung für die Beratung bei den RAV erreicht werden könnten? Wenn ja, welche?

#### 1c: Chancen und Potenziale von Telefonberatung

Im Folgenden finden Sie eine Liste möglicher Chancen und Potenziale von Telefonberatung. Bitte bewerten Sie deren Wichtigkeit in strategischer Hinsicht für die Beratungen bei den RAV, unabhängig davon, ob sie derzeit realisiert sind oder nicht.

Dabei werden unter Telefonberatung geplante Beratungstermine mit einem definierten Zeitfenster verstanden. Ungeplante Telefonkontakte (z.B. zur Terminabstimmung) sind hier nicht gemeint.

1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig, 3 = eher wichtig, 4 = wichtig, 5 = kann ich nicht beurteilen

- Passgenaue Abstimmung des Beratungsangebotes auf die Bedürfnisse von Stellensuchenden
- Niederschwelliger Zugang zum Beratungsangebot
- Verbesserte Zugänglichkeit bei grossem Einzugsgebiet
- Verlässlichkeit des Angebotes auch unter erschwerten Bedingungen, z.B. einer Pandemie
- Erhöhte Zufriedenheit der Stellensuchenden
- Effiziente Nutzung der vorhandenen Ressourcen
- Mitarbeitende sind motiviert / möchten Beratungen per Telefon durchführen
- Gewinnung von Mitarbeiter\*innen z.B. durch die Möglichkeit des flexiblen/mobilen Arbeitens im Homeoffice
- Mitarbeiter\*innenbindung z.B. durch die Möglichkeit flexiblen/mobilen Arbeitens im Homeoffice
- Erhöhte Sicherheit für die Beratenden, z.B., wenn Beratungstermine zu Randzeiten geführt werden und die Beratungsperson bei einem Gespräch vor Ort allein im Büro wäre oder wenn es in Gesprächen zu Aggression oder Wut kommen könnte
- Sehr kurzfristig realisierbar, was wiederum effizient für die Organisation sein kann
- Geringerer Ressourcenaufwand als eine Video- oder Präsenzberatung
- Telefon als unkomplizierte Kommunikationsmöglichkeit für Stellensuchende in prekären Lebenslagen, z.B. ohne angemessene IT-Geräteausstattung für Videoberatung

#### 1d: Weitere Chancen und Potenziale von Telefonberatung

Gibt es aus Ihrer Sicht weitere Chancen und Potenziale, welche durch Telefonberatung für die Beratung bei den RAV erreicht werden könnten? Wenn ja, welche?

**2a: Herausforderungen für die Realisierung von Videoberatung**

Im Folgenden finden Sie eine Liste möglicher Herausforderungen für die Realisierung von Videoberatung. Bitte bewerten Sie deren Wichtigkeit in strategischer Hinsicht für die Beratungen bei den RAV, unabhängig davon, ob diese derzeit vorhanden sind oder nicht.

1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig, 3 = eher wichtig, 4 = wichtig, 5 = kann ich nicht beurteilen

- Es braucht ein Konzept für die Videoberatung.
- Qualifikationsbedarf: die Kompetenzen der Mitarbeitenden für Beratung im digitalen Setting müssen (weiter-)entwickelt werden (ICT-Kompetenzen, Umgang mit spezifischen Methodentools, etc.)
- Es ist ein kompetenter Umgang der Mitarbeitenden mit möglicherweise auftretenden technischen Problemen notwendig
- Die Anforderungen an eine angemessene IT-Ausstattung für Videoberatung müssen erfüllt sein
- Es bedarf einer rechtlichen Grundlage für Videoberatung
- Anforderungen an den Datenschutz müssen erfüllt sein
- Administrative Prozesse könnten durch die Videoberatung aufwändiger werden
- Ein professioneller Umgang mit kritischen Aspekten des mobilen Arbeitens ist notwendig (z.B. Schutz der Privatsphäre, Trennung von Arbeit und Privaten, Gewährleistung der multidisziplinären Zusammenarbeit)
- Moderne Beratungsformate (z.B. Videoberatungen) sollten in der Leistungserfassung der Beratenden angemessen abgebildet werden können
- Es kann sich eine geringere Verbindlichkeit von Seiten der Stellensuchenden zeigen (z.B. sind Termine weniger gut vorbereitet, Dokumente sind nicht zur Hand, es wird zu wenig Zeit eingeplant, etc.)
- Der Gesprächsrahmen gestaltet sich als schwierig, wenn Kund\*innen von einem mobilen Gerät aus an einer Videoberatung teilnehmen

**2b: Weitere mögliche Herausforderungen von Videoberatung**

Gibt es aus Ihrer Sicht weitere Herausforderungen, welche für die Realisierung von Videoberatung für die Beratung bei den RAV zu bewältigen sind? Wenn ja, welche?

**2c: Herausforderungen für die Realisierung von Telefonberatung**

Im Folgenden finden Sie eine Liste möglicher Herausforderungen für die Realisierung von Telefonberatung. Bitte bewerten Sie deren Wichtigkeit in strategischer Hinsicht für die Beratungen bei den RAV, unabhängig davon, ob diese derzeit vorhanden sind oder nicht.

Dabei werden unter Telefonberatung geplante Beratungstermine mit einem definierten Zeitfenster verstanden. Ungeplante Telefonkontakte (z.B. zur Terminabstimmung) sind hier nicht gemeint.

1 = nicht wichtig 2 = eher unwichtig, 3 = eher wichtig, 4 = wichtig, 5 = kann ich nicht beurteilen

- Es braucht ein Konzept für die Telefonberatung
- Es braucht eine stabile Verbindung sowie möglichst keine weiteren technischen Probleme, um die Durchführbarkeit einer Beratung zu gewährleisten
- Ein professioneller Umgang mit kritischen Aspekten des mobilen Arbeitens ist notwendig (z.B. Schutz der Privatsphäre, Trennung von Arbeit und Privaten, Gewährleistung der multidisziplinären Zusammenarbeit)
- Moderne Beratungsformate (z.B. Telefonberatungen) sollten in der Leistungserfassung der Beratenden angemessen abgebildet werden können
- Es kann sich eine geringere Verbindlichkeit von Seiten der Stellensuchenden zeigen
- Der Gesprächsrahmen gestaltet sich als schwierig, wenn Kund\*innen unterwegs sind, also das Telefon mobil nutzen
- Es ist ein professioneller Umgang mit ungeplanten Anrufen notwendig

**2d: Weitere mögliche Herausforderungen von Telefonberatung**

Gibt es aus Ihrer Sicht weitere Herausforderungen, welche für die Realisierung von Telefonberatung für die Beratung bei den RAV zu bewältigen sind? Wenn ja, welche?

**3a: Mögliche Zielgruppen von Videoberatung bei den RAV**

Distanzberatung kann für Personen in unterschiedlichen Ausgangslagen einen Mehrwert bieten. Bitte wählen Sie aufgrund Ihrer Erfahrungen alle Personen aus, für welche Videoberatung bei den RAV einen Mehrwert bieten könnte (Mehrfachauswahl möglich):

- Personen mit einem weiten/langen Anreiseweg zum RAV
- Personen mit Betreuungspflichten (z.B. von Kindern oder Angehörigen)
- erwerbstätige Personen, welche aktuell noch, bzw. vorübergehend einer Arbeit nachgehen
- Personen, welche sich vorübergehend im Ausland aufhalten z.B. im Rahmen eines Studiums
- Personen mit (vorübergehenden) gesundheitlichen Einschränkungen
- Personen, welche sich in stationären Einrichtungen befinden (z.B. Rehakliniken, Strafvollzug)
- Personen, welche sich im Militär befinden
- (Hoch-)Schwangere bzw. Personen im Mutterschaftsurlaub
- Personen, welche es als stigmatisierend empfinden, das RAV vor Ort aufzusuchen
- Personen, welche sich sowieso online bewerben müssen und dies üben möchten
- Personen, welche von der zunehmenden Digitalisierung profitieren möchten (d.h. Ihre Unterlagen alle bereits digital verfügbar haben, den Anreiseweg und/oder die Anreisezeit sparen möchten, etc.)
- Für keine der oben genannten Personen

**3b: Mögliche Zielgruppen von Videoberatung bei den RAV**

Für welche Personen sehen Sie die Videoberatung darüber hinaus als besonders geeignet an?  
Aus welchen Gründen?

**3c: Mögliche Ausschlusskriterien für Videoberatung bei den RAV**

Für welche Zielgruppen der RAV erachten Sie die Videoberatung als nicht geeignet? Aus welchen Gründen?

**3d: Mögliche Zielgruppen von Telefonberatung bei den RAV**

Bitte wählen Sie nun aufgrund Ihrer Erfahrungen alle Personen aus, für welche Telefonberatung bei den RAV einen Mehrwert bieten könnte (Mehrfachauswahl möglich):

- Personen mit einem weiten/langen Anreiseweg zum RAV
- Personen mit Betreuungspflichten (z.B. von Kindern oder Angehörigen)
- erwerbstätige Personen, welche aktuell noch, bzw. vorübergehend einer Arbeit nachgehen
- Personen, welche sich vorübergehend im Ausland aufhalten
- Personen mit (vorübergehenden) gesundheitlichen Einschränkungen
- Personen, welche sich in stationären Einrichtungen befinden (z.B. Rehakliniken, Strafvollzug)
- Personen, welche sich im Militär befinden
- (Hoch-)Schwangere bzw. Personen im Mutterschaftsurlaub
- Personen, welche es als stigmatisierend empfinden, das RAV vor Ort aufzusuchen
- Personen, welche sich sowieso online bewerben müssen und dies üben möchten
- Personen, welche von der zunehmenden Digitalisierung profitieren möchten (d.h. Ihre Unterlagen alle bereits digital verfügbar haben, den Anreiseweg und/oder die Anreisezeit sparen möchten, etc.)
- Für keine der oben genannten Personen

**3e: Mögliche Zielgruppen von Telefonberatung bei den RAV**

Für welche Personen sehen Sie die Telefonberatung als besonders geeignet? Aus welchen Gründen?

**3f: Mögliche Ausschlusskriterien für Telefonberatung bei den RAV**

Für welche Zielgruppen der RAV ist die Telefonberatung nicht geeignet? Aus welchen Gründen?

<p><b>4: Zielerreichung eines Beratungsprozess</b></p> <p>Ausgehend von Ihren bisherigen Erfahrungen, wie würden Sie die folgenden Thesen ergänzen:</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>– Wenn in den Beratungsprozess neben Face-to-Face-Gesprächen auch Videoberatungen integriert werden, so können die Beratungsziele grundsätzlich ... erreicht werden. 1 = schlechter, 2 = eher schlechter, 3 = gleich gut/schlecht, 4 = eher besser, 5 = besser, 6 = kann ich nicht beurteilen</li> <li>– Wenn in den Beratungsprozess neben Face-to-Face-Gesprächen auch Telefonberatungen integriert werden, so können die Beratungsziele grundsätzlich ... erreicht werden. 1 = schlechter, 2 = eher schlechter, 3 = gleich gut/schlecht, 4 = eher besser, 5 = besser, 6 = kann ich nicht beurteilen</li> </ul>	
<p><b>5a: Empfehlungen für Videoberatung</b></p> <p>Was wären Ihre Empfehlungen für eine erfolgreiche Umsetzung respektive für die Einführung von Videoberatung bei den RAV?</p>	
<p><b>5b: Empfehlungen für Telefonberatung</b></p> <p>Was wären Ihre Empfehlungen für eine erfolgreiche Umsetzung respektive für die Einführung bzw. Ausweitung von Telefonberatung bei den RAV?</p>	
<p><b>6: Wünsche für eine zukünftige Entwicklung der Distanzberatung bei den RAV</b></p> <p>Welche zukünftige Entwicklung bezüglich der Möglichkeit, Video- und Telefonberatung durchzuführen/anzubieten wünschen Sie sich bei den RAV?</p>	
<p><b>7a: Kantonale Ausgangslage</b></p> <p>Bezüglich Distanzberatung haben verschiedene Kantone vor, während und nach der Pandemie unterschiedliche Wege eingeschlagen. Können Sie uns die Umsetzung in Ihrem Kanton kurz beschreiben?</p>	
<p><b>7b: Kantonale Ausgangslage Videoberatung</b></p> <p>Wie häufig würden Sie sagen, wird Videoberatung aktuell in dem RAV, in dem Sie tätig sind, genutzt? 1 kaum 2 ab und zu 3 häufig 4 sehr häufig 5 kann ich nicht beurteilen</p>	
<p><b>7c: Kantonale Ausgangslage Telefonberatung</b></p> <p>Wie häufig würden Sie sagen, wird Telefonberatung (wie in Frage 1c definiert) aktuell in dem RAV, in dem Sie arbeiten, genutzt? 1 kaum 2 ab und zu 3 häufig 4 sehr häufig 5 kann ich nicht beurteilen</p>	
<p><b>7d: Kantonale Ausgangslage für Video- und Telefonberatung</b></p> <p>Gibt es kantonale/regionale Besonderheiten, welche in Ihrer Region / Ihrem Kanton die aktuelle Nutzung von Video- und Telefonberatung beeinflussen? (z.B. kurze oder weite Wege zu den RAV-Zentren, viele Kund*innen aus einer technikaffinen/technikfernen Branche, etc.) Wenn ja, welche?</p>	
<p><b>7e: Kantonale Faktoren für eine zukünftige Entwicklung von Video- und Telefonberatung</b></p> <p>Gibt es Faktoren, welche die mögliche zukünftige Nutzung von Video- und Telefonberatung in Ihrer Region / Ihrem Kanton beeinflussen? (z.B. Kantonale Digitalisierungsprojekte, kantonale IT-Ausrüstung, etc.) Wenn ja, welche?</p>	
<p><b>8: Weitere Bemerkungen</b></p> <p>Fallen Ihnen weitere Aspekte, Erfahrungen oder Gedanken zu Distanzberatung bzw. Video- und Telefonberatung ein, die Sie gerne ergänzen würden?</p>	
<b>9</b>	Bitte geben Sie Ihr Alter an:
<b>10</b>	Bitte geben Sie Ihr Geschlecht an: f, m, non-binär, keine Angabe
<b>11</b>	Bitte wählen Sie Ihren Arbeitskanton aus:
<b>12</b>	Bitte wählen Sie Ihre Funktion aus: RAV-Leiter/in, Koordinator*in, andere
<b>13</b>	Wie gross schätzen Sie Ihre persönliche Erfahrung mit Distanzberatungen (Video- und/oder Telefonberatungen) ein? 1 keine, 2 wenig, 3 mittel, 4 viel, 5 sehr viel, 6 keine Angabe

Wenn Sie Ihre Kontaktdaten für mögliche Rückfragen angeben möchten, tragen Sie bitte hier Ihre Emailadresse ein.  
Die Umfrage ist nun abgeschlossen und die Daten wurden übermittelt. Wir bedanken uns herzlich für Ihre Teilnahme!

### 7.3.3 Phase 2.2: Interviews mit Personalberatenden – Leitfaden

Nr.	Leitfrage	Kategorie
<b>Einstieg</b>		
1	Seit wann sind Sie in Ihrer Institution tätig und in welcher Funktion? Was ist ihr beruflicher Hintergrund?	zur Person
2	Studie betrachtet <u>synchrone</u> Formate der Distanzberatung, d.h. Videoberatung und Telefonberatung	Eigener Bezug zum Thema
2a	Wie ist Ihr Bezug zum Thema Videoberatung? <i>Wie schätzen Sie Ihre eigene Erfahrung mit Videoberatung auf einer Skala von 1-10 ein? (1 = sehr niedrig, 10 gleich sehr hoch) (ggf. differenzieren zwischen Pandemie und jetzt)</i> <i>Wie schätzen Sie Ihre Kompetenz für die Videoberatung auf einer Skala von 1-10 ein? (1 = sehr niedrig, 10 gleich sehr hoch) (z.B. haben Sie eine Schulung zur Beratung im Videosetting (intern oder extern) absolviert?)</i>	
2b	Wie ist ihr Bezug zum Thema Telefonberatung? <i>Vorab: unter Telefonberatung verstehen wir geplante telefonische Beratungstermine mit explizit beraterischen Inhalten. Nicht gemeint sind hier-ungeplante kurze Telefonate (z.B. zur Terminabstimmung, einer kurzen Nachfrage o.ä.)</i> <i>Wie schätzen Sie Ihre eigene Erfahrung mit Telefonberatung auf einer Skala von 1-10 ein?</i> <i>Wie schätzen Sie Ihre Kompetenz für die Telefonberatung auf einer Skala von 1-10 ein?</i>	
<b>Einschätzungen zur Videoberatung</b>		
	<i>Ggf. Beispiel, wo/wie Videoberatung eingesetzt wurde</i>	
V1	Wie wird Videoberatung aktuell bei Ihnen genutzt? Welches Tool wird verwendet? Welche Vorgaben gab/gibt es? Welche Unterstützung gibt/gab es?	Kantonale und/oder RAV-spezifische Rahmenbedingungen
V2	Welche Chancen und Potenziale bietet Videoberatung aus Ihrer Sicht? <i>für die Stellensuchenden, beratungsfachlich, organisational</i>	C&P
V3a	Gibt es Zielgruppen innerhalb der Stellensuchenden, für die Videoberatung besonders geeignet ist? Falls ja, aus welchem Grund?	Zielgruppenaspekte
V3b	Welche Rückmeldungen erhalten Sie von Stellensuchenden zur Videoberatung?	
V4a	In der Literatur werden mögliche Effekte des Videosettings beschrieben (Schaarschmidt 2023). <i>So wird beispielsweise ein möglicher Einfluss auf die Qualität der Arbeitsbeziehung (QdA) beschrieben (wobei die Beratenden die QdA als schlechter beschrieben als im F2F, wohingegen die Klient*innen die QdA als gleich gut oder besser als im F2F-Gespräch beschrieben)</i> Wie wäre Ihre Einschätzung diesbezüglich? Wie sind Ihre Erfahrungen?	Mögliche Effekte des Settings
V4b	Wie beurteilen Sie aus Ihrer Sicht die Zielerreichung, wenn (auch) Videogespräche im Beratungsprozess durchgeführt werden? <i>Beispiel?</i>	

V5	Welche möglichen Herausforderungen und Risiken von Videoberatung sehen Sie? <i>Offene Nennung, Ebene Stellensuchende, beratungsfachlich, organisational</i>	R&H
V6	Welche Entwicklung hinsichtlich der Videoberatung im RAV wäre aus Ihrer Sicht sinnvoll? Welchen Stellenwert sollte Videoberatung in den RAV zukünftig haben?	
V7	Wie lautet Ihre bilanzierende Einschätzung zur Videoberatung im Vergleich zur Face-to-Face-Beratung vor Ort?	Bilanz
V8	Gibt es sonst noch etwas Wichtiges zur Videoberatung?	Abschluss
<b>III Einschätzungen zur Telefonberatung</b>		
T1	Wenn wir auf die Chancen und Potenziale von Tb schauen: <i>Offene Nennung, Ebene KL, beratungsfachlich, organisational</i>	C&P
T2a	Gibt es Zielgruppen für die Telefonberatung besonders geeignet ist? <i>Welche? Weshalb</i>	Zielgruppenaspekte
T2b	Welche Rückmeldungen erhalten Sie von Kund*innen zur Telefonberatung?	
T3	Welche Effekte des Telefonsettings gibt es aus Ihrer Sicht? <i>Schnelles Reagieren auf kurzfristige Anlässe, mobile Nutzung</i>	Mögliche Effekte (Wirkungsaspekte)
T4	Wenn wir auf die Herausforderungen und Risiken von Tb schauen: <i>Offene Nennung für die Stellensuchenden, beratungsfachlich, organisational</i>	R&H
T5	Welche Entwicklung hinsichtlich der Telefonberatung in Ihrer Beratungspraxis wäre aus Ihrer Sicht sinnvoll? <i>Mehr? Weniger? Wie genau?</i>	
T6	Inwiefern würden Sie sagen, dass Telefonberatung (also nicht Terminabsprachen, etc. sondern längere Sequenzen) professionell etabliert sind? Woran zeigt sich das?	
T7	Wie lautet Ihre bilanzierende Einschätzung zur Bedeutung der Telefonberatung für Ihre Beratungspraxis? <i>Gibt es sonst noch etwas Wichtiges zur Telefonberatung?</i>	Bilanz
<b>IV Abschluss</b>		
	Gibt es sonst noch etwas, das Sie anfügen möchten?	

### 7.3.4 Phase 3: Kantonale Workshops – Ablaufstruktur

Die vier Workshops fanden im September 2023 statt (deutschsprachig: Zürich, Olten, Luzern, französischsprachig: Fribourg) und dauerten jeweils ca. 3 Stunden, konzipiert und moderiert durch die HSA FHNW. Beteiligt waren knapp 60 Leitungspersonen und Personalberater\*innen aus den RAV, sowie beobachtend Vertreter\*innen des SECO.

#### Ablauf Workshops

Präsentation Zwischenbericht mit zentralen Ergebnissen  
Fragen / Reaktionen zum Zwischenbericht

---

Gruppendiskussion in zwei Perspektiven (strategisch / beratungsfachlich): Erfahrungsaustausch zu den wichtigsten Herausforderungen und Umgang damit

---

Gruppendiskussion zum Transfer: Erarbeitung von Empfehlungen zur Distanzberatung in den RAV (incl. Good-Practice-Beispiele), nach Themen:

- Herstellung von Verbindlichkeit und Gewährleistung von Kontrolle
  - Umgang mit Haltung der Beratenden
  - Förderung der Kompetenz der MA und der STES
  - Konzeptionelle Grundlage Blended Counseling
- 

Diskussion und Zusammenführung im Plenum  
Ausblick

---

## 7.4 Ergebnisse

### 7.4.1 Ausgangslage in den Kantonen

Tab. 6: Aktuelle Situation der VB und TB in den Kantonen nach Einschätzung der Befragten

Kanton	Videoberatung	Tool Videoberatung	Telefonberatung	Pilotprojekt
AG	x	MS Teams	x	Es werden Pilotberatungen erwähnt, aber kein Pilotprojekt
AI	u.A.	MS Teams	u.A.	
AR	x	MS Teams	nein	
BE	u.A.	Skype/Zoom	x	x
BL	nein	-	x	
BS	x	WebEx.	x	x
FR	u.A.	MS Teams	x	
GE	x	WebEx	x	x
GL	x	Skype	x	
GR	x	Skype for Business, künftig MS Teams	nein	x
JU	u.A.	k.A.	x	
LU	x	Zoom, künftig MS Teams	x	x
NE	u.A.	Skype	nein	
NW/OW <sup>37</sup>	x x	MS Teams	x x	
SG	x	Zoom	nein	
SH	nein	-	x	
SO	nein	-	x	
SZ	nein	-	x	
TG	x	My Conference	x	
TI	u.A.	MS Teams	nein	
UR	(x)	MS Teams	x	
VD	x	WebEx	u.A.	
VS	x	WebEx	x	
ZG	u.A.		u.A.	
ZH	x	WebEx künftig MS Teams	nein	

x = vorhanden

(x) = grundsätzlich möglich, nicht genutzt

u.A.= uneindeutige Angaben

k.A. = keine Angaben

<sup>37</sup> Mit Obwalden/Nidwalden wurde ein Interview geführt. Die getroffenen Aussagen sind nach Aussage der interviewten Person für beide Kantone identisch.



## 7.4.2 Detailergebnisse der Befragung der Leitungsebene

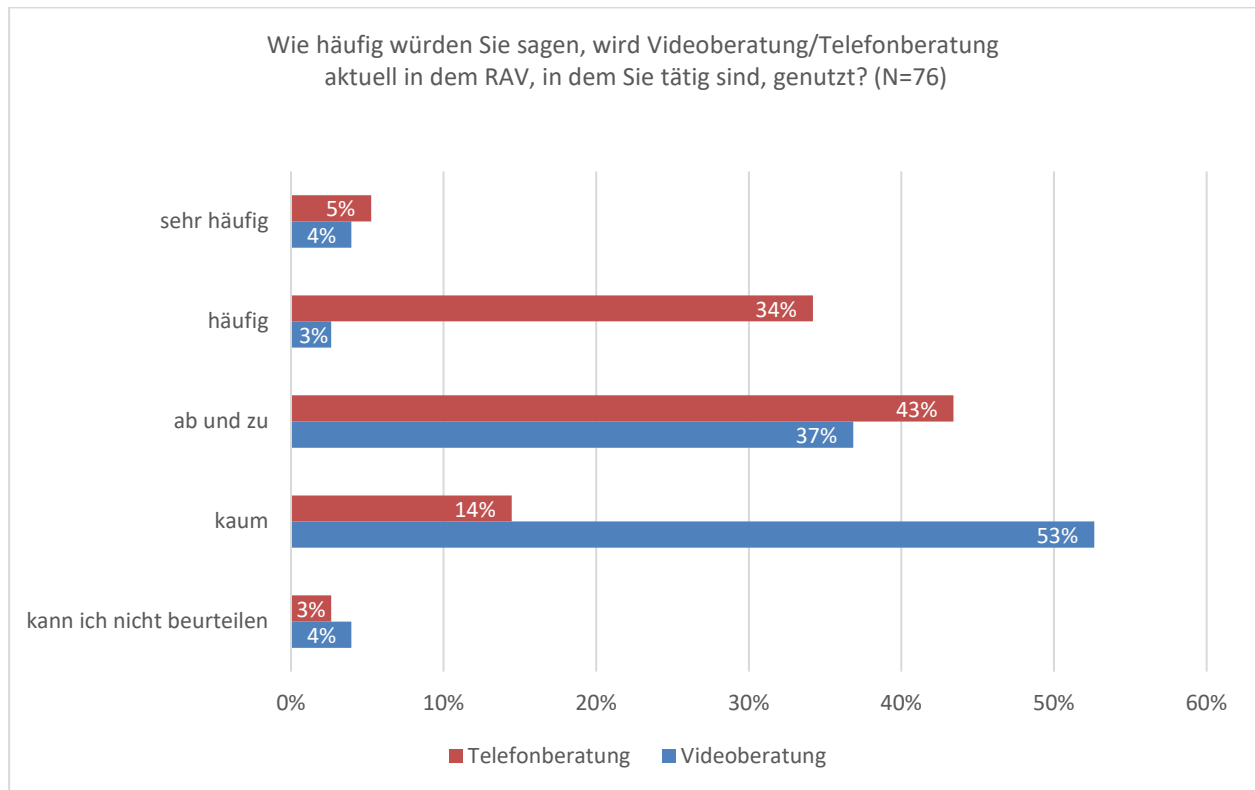


Abb. 11: Aktuelle Nutzung von VB und TB aus Sicht der RAV-Leitenden und RAV-Koordinierenden

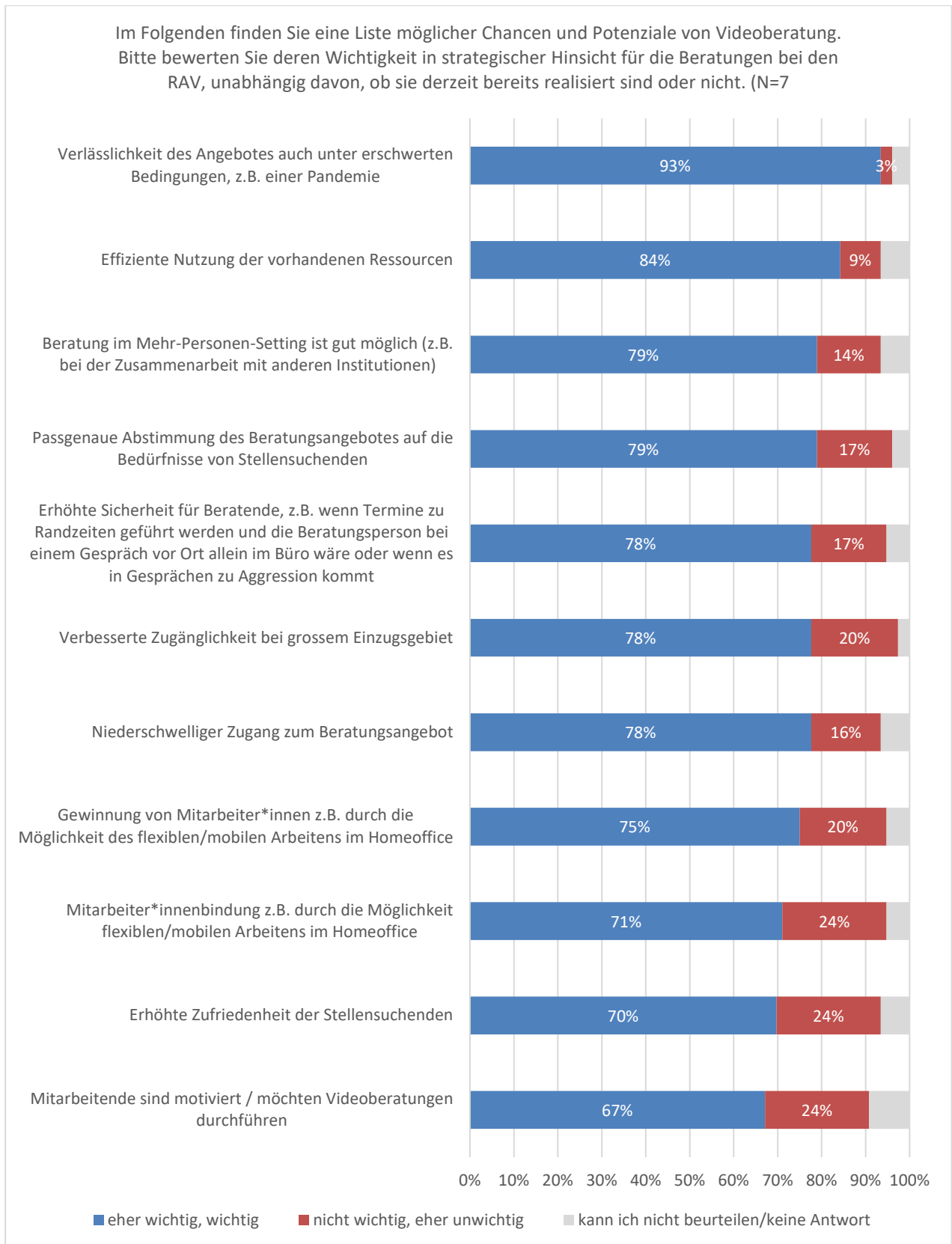


Abb. 12: Chancen und Potenziale von Videoberatung in den RAV / Befragung 1a

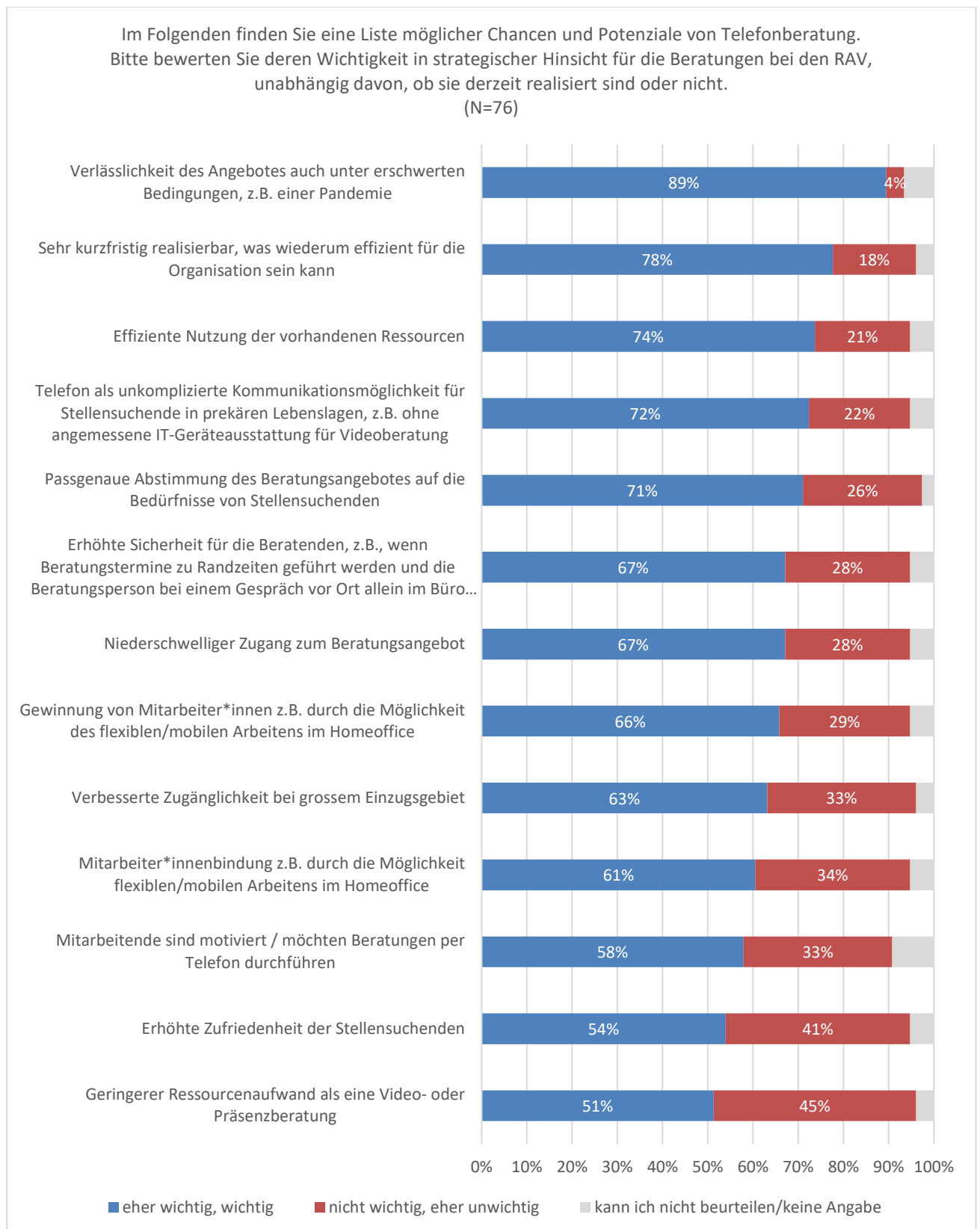


Abb. 13: Chancen und Potenziale von Telefonberatung in den RAV (N=76) / Befragung 1c

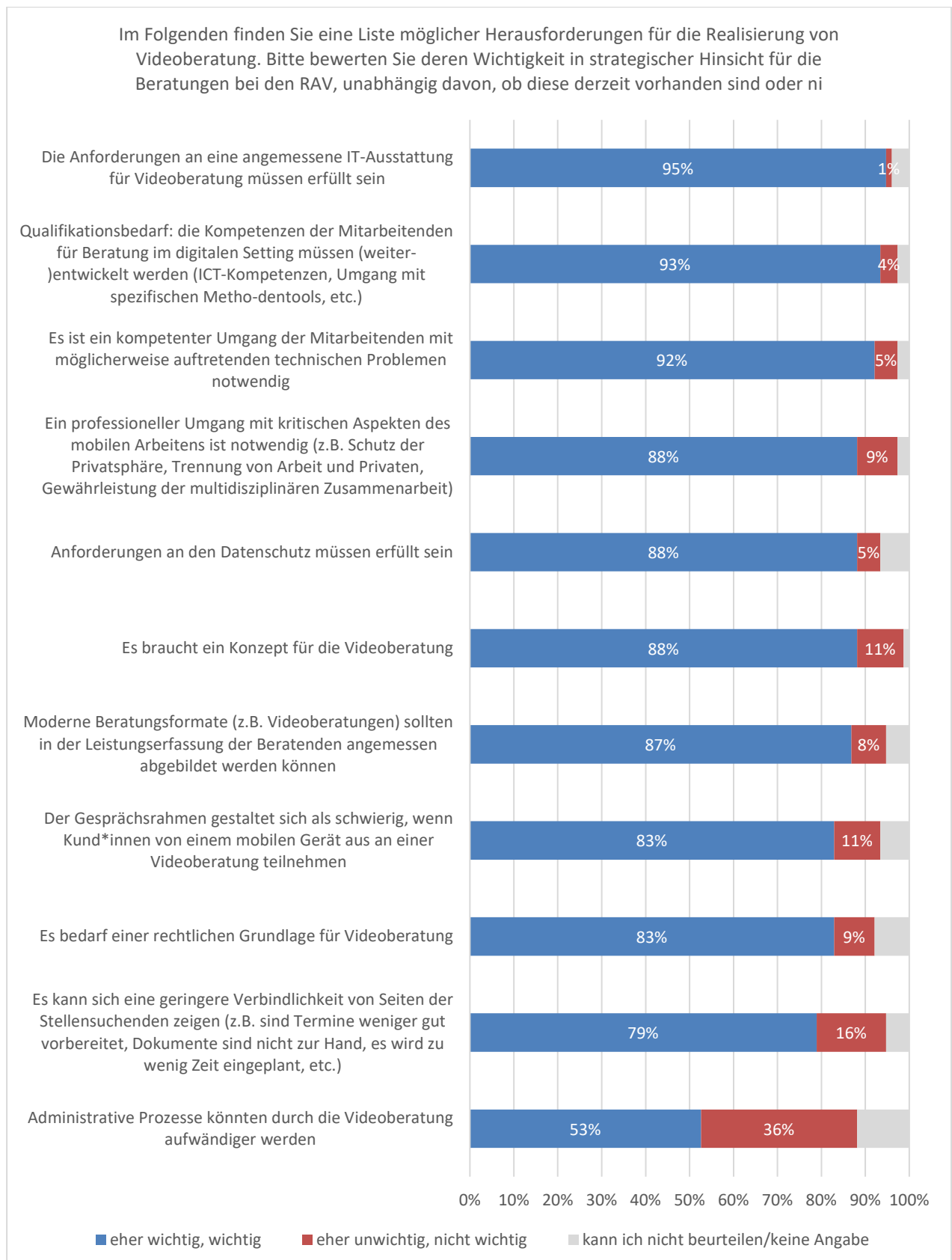


Abb. 14: Herausforderungen für die Realisierung von VB in den RAV (N=76) / Befragung 2a

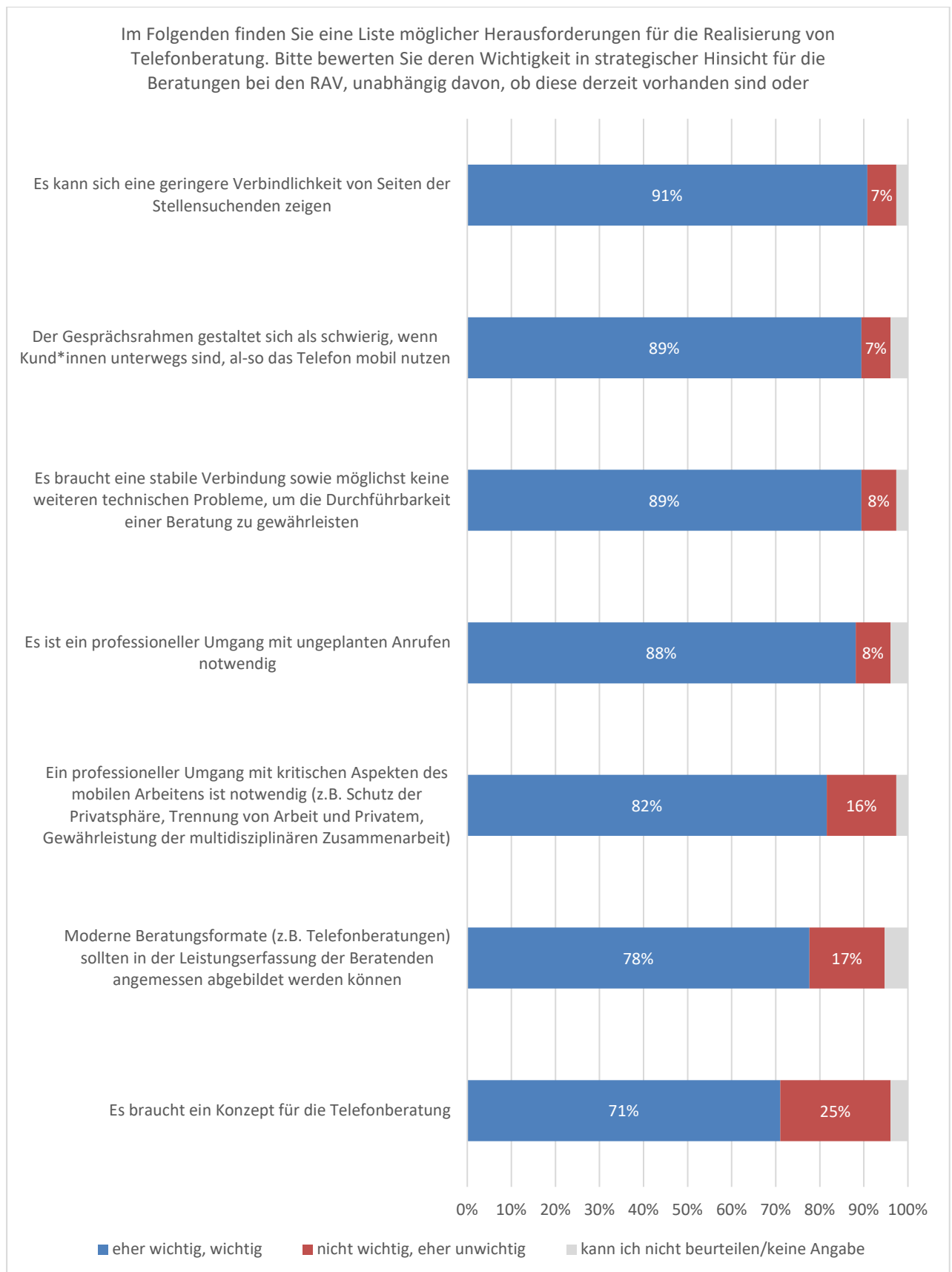


Abb. 15: Herausforderungen für die Realisierung von TB in den RAV (N=76) / Befragung 2c