

## **5. Luzerner Tagung zur Arbeitsintegration**

---

# **Potenzial personenzentrierter Ansätze**

---

**11. November 2015**

Referat

---

## **Gestaltung von Erstgesprächen auf dem RAV: Stärken – Schwächen – Handlungsbedarf**

---

Josef Freinhofer  
RAV Baden



**Gestaltung von Erstgesprächen auf dem RAV  
Stärken – Schwächen - Handlungsbedarf**

**Wie und wo werden Stellensuchende in Zeiten der  
Aktivierung abgeholt?**

Josef Freinhofer



Luzern, 11.11.2015

**Das Erstgespräch als Schlüsselaktivität  
in der öffentlichen Arbeitsvermittlung**

**Ein wissenschaftsorientierter Praxisbericht  
aus dem Kanton Aargau**

Was tun Personalberatende im Erstgespräch vor dem Hintergrund  
aktueller Wissensbestände und wie könnte die Beratung  
weiterentwickelt und verbessert werden?

## Worum geht es? Ziele und Inhalt

- Sie erhalten Einblick und Hintergrundinformationen über die Möglichkeiten und Grenzen der Personenzentrierung im RAV
  - Unterstützungslogik der RAV
    - Definitionen
    - Legitimation
    - Aktivierung
    - Eingliederungsstrategie Kanton Aargau
  - Erkenntnisse
    - Beobachtungen
    - Fachliteratur
    - Empfehlungen
- Diskussion im Plenum

Folie 3, 04.11.2015

## Personenzentrierung<sup>1)</sup>

Mein methodischer Ansatz richtet sich auf

- Ressourcenerschliessung und Ressourcenorientierung
- die Ermächtigung zur eigener Verantwortung und Mitarbeit
- Überlegung, dass Erfolg einer Beratung u.a. abhängig davon ist, ob die Beziehung von Stellensuchenden als positive Ressource erlebt wird

Dies schliesst nicht aus, dass klar, zielorientiert und fordernd kommuniziert und gearbeitet werden kann.

## Erstgespräch

Dieser erste Kontakt, welchen auch Chantal Magnin (2005) beschreibt, wird als Schlüsselaktivität bezeichnet (S.22). Sie bezieht sich dabei auf Goffmann (1994), welcher unter Schlüsselaktivitäten folgendes versteht: «Bei Schlüssel-situationen handelt es sich um Begegnungen, in denen der Eindruck, den Individuen im Verlauf von Interaktionen erwecken, sich unmittelbar auf ihr Lebensschicksal auswirkt».

<sup>1)</sup> angelehnt an Silvia Staub-Bernasconi (2007) zitiert in Josef Freinhofer (2014), Eric Lippmann (2006), Susanne Aeschbach (2014)

Folie 4, 04.11.2015

## Unterstützungslogik der öffentlichen Arbeitsvermittlung

### Schlüsselaktivitäten (Key Activities)<sup>2)</sup>

- Abklärung und Standortbestimmung
- Vermittlung in den allgemeinen Arbeitsmarkt
- Qualifizierung - arbeitsmarktliche Massnahmen (AMM)
- Beratung (ziel- und lösungsorientiert)
- Kontrolle
- Aktivierung
- Mitwirkung bei der Verhinderung von Missbräuchen beim Leistungsbezug
- Unterhalten einer kontinuierlichen, aktiven Beziehung zu den Arbeitgebern

<sup>2)</sup> Alexander Osterwalder und Yves Pigneur (2011), Freinhofer (2014)

Folie 5, 04.11.2015

## Rechtliche Legitimation von Handlungen Gesetzliche Bestimmungen (Auswahl)

- Vermittlungsfähigkeit (Art. 15 Abs. 1 AVIG)
  - *Arbeitsbereitschaft (arbeiten wollen)*
  - *Arbeitsfähigkeit (arbeiten können)*
  - *Arbeitsberechtigung (arbeiten dürfen)*
- Pflichten (Art. 17 AVIG, Kreisschreiben B311f)
  - *Schadensminderungspflicht; Verhalten muss so ausgerichtet sein, als ob es keine ALV gäbe; dafür besteht der Anspruch auf Unterstützung*
  - *der Nachweis muss erbracht werden können*
- Zumutbare Arbeit (Art. 16 AVIG)
  - *Regelung der Unzumutbarkeit*
  - *unzumutbar ist, wenn nicht angemessen auf die Fähigkeit oder auf die bisherige Tätigkeit des Versicherten Rücksicht genommen wird (Abs. 2 b)*
  - *(gilt nicht für Personen bis zum zurückgelegten 30. Altersjahr; 3bis)*
- Persönliche Arbeitsbemühungen (Art. 26 AVIG, Kreisschreiben B315, B316)
  - *über die Qualität und Quantität entscheidet die Fachkraft*
- Aufklärung und Beratung (Art. 27 Abs. 2 ATSG, Kreisschreiben B312)
  - *Anspruch auf Beratung und Unterstützung*

Folie 6, 04.11.2015

## Wirkungsindikatoren

Wirkungsziele und -indikatoren gemäss Arbeitslosenversicherungsgesetz und deren Gewichtung

Zielgruppe	Welche Wirkung soll erreicht werden?	Was wird gemessen?	Gewicht
Leistungsbezüger	Rasche Wiedereingliederung	Wirkungsindikator 1: Wie viele Tag-gelder beziehen die Taggeldbezüger durchschnittlich?	50%
	Langzeitarbeitslosigkeit vermeiden	Wirkungsindikator 2: Wie viele der Tag-geldbezüger werden langzeitarbeitslos?	20%
	Aussteuerungen vermeiden	Wirkungsindikator 3: Wie viele der Taggeldbezüger werden ausgesteuert?	20%
	Wiederanmeldungen vermeiden	Wirkungsindikator 4: Wie viele der Abmeldungen führen zu einer Wiederanmeldung?	10%
	Rasche und dauerhafte Wiedereingliederung	Gesamtindex Leistungsbezüger	100%

Wirkungsindikator 1-4

Quelle: SECO Volkswirtschaft 12-2014

## Aktivierung<sup>3)</sup>

Das Aktivierungsparadigma geht davon aus, dass nicht primär ein Mangel an Arbeitsplätzen besteht, sondern die fehlende Arbeitsbereitschaft der betroffenen Menschen eine rasche Reintegration in den Arbeitsmarkt erschwert.

Weg von aktiver Arbeitsmarktpolitik, hin zu einer aktivierenden Arbeitsmarktpolitik.

### Kennzeichen

- Integration in den Arbeitsmarkt als Hauptziel  
(jede Arbeit ist besser, als keine)
- Status und Qualifikationssicherung ist kein Kriterium mehr
- Ausweitung der Kriterien „zumutbare Arbeit“ (Art. 16 AVIG)
- keine Leistung ohne Gegenleistung

<sup>3)</sup> Natalie Benelli (2013)

## Eingliederungsstrategie Aargau / Kennzeichen

- schnelle Aktivierung bereits in der ersten Phase der Arbeitslosigkeit
- konsequente Haltung in der Beratung, die sich durch Ziel- und Lösungsorientierung und konsequenter Überprüfung der Ziele auszeichnet
- konsequente Prüfung und Besprechung der Arbeitsbemühungen
- obligatorische Verfügung des Standortbestimmungskurses im Erstgespräch
- intensivierete Stellenvermittlung
- aktiver Einbezug der Wirkungs- und Leistungsindikatoren für die monatliche Leistungskontrolle
- Dossier Audits durch Vorgesetzte

Folie 9, 04.11.2015

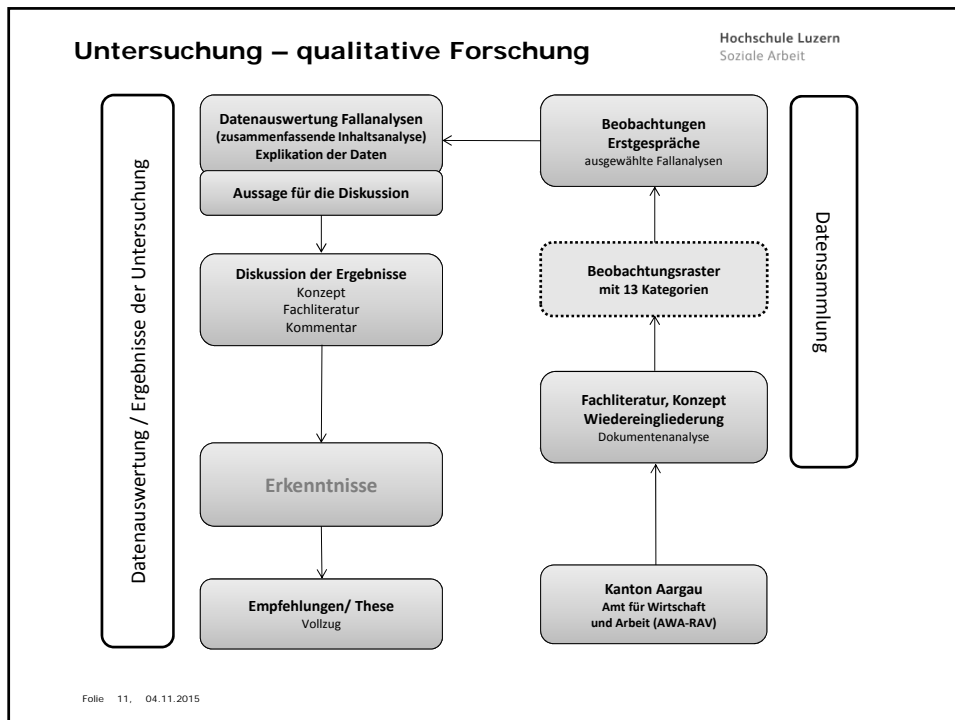
## Individuelle Biografien

Küchenchef, 28,  
Spitzengastronomie  
2 Kinder, verheiratet  
**Ziel:** Anstellung in der  
Gemeinschaftsgastronomie  
Bezugstage: 0

Servicemitarbeiterin, 34  
ohne Lehre, Handelsdiplom,  
alleinstehend, 1 Kind  
prekäre  
Anstellungsverhältnisse  
**Ziel:** Anstellung ausserhalb  
der Gastronomie,  
regelmässige Arbeitszeiten  
Bezugstage: > 500,  
mehrfache Anmeldung

..wo legen Sie Ihren Schwerpunkt?  
rasch, dauerhaft, personenzentriert, Ausübung von Macht...

Folie 10, 04.11.2015



- Hochschule Luzern  
Soziale Arbeit
- ## Schritte im Beratungsprozess / Erstgespräch
- 1: administrative Vorbereitung
  - 2: Gesprächseinstieg durch das Ansprechen der Kündigungssituation oder durch eine Einführung zum Gesprächsablauf
  - 3: systemtechnische Datenerfassung und Bearbeitung
  - 4: aktuelle Bewerbungssituation
  - 5: Bewerbungsstrategie unter Berücksichtigung der Bewerbungsunterlagen
  - 6: Stellensuche mit Hinweis zu privaten Stellenvermittlern
  - 7: Erklärung der relevanten Formulare
  - 8: Arbeitsbemühungen mit Bezug zum persönlichen Arbeitsmarkt
  - 9: Informationen über Rechte und Schwerpunkt zu Pflichten, Sanktionspraxis und Vermittlungsfähigkeit
  - 10: AMM mit Fokus auf den Standortbestimmungskurs
  - 11: Gesprächsabschluss durch Klärung offener Punkte, Besprechung der nächsten Handlungsschritte und Abgabe eines Folgetermins
- Folie 12, 04.11.2015



## Erkenntnisse Beobachtungen

### Stärken

- der methodische Ansatz des Empowerment überwiegt vor der Ausübung von Macht
- Fachkräfte verwenden einen Gesprächsleitfaden, der die rechtlichen und konzeptionellen Vorgaben abbildet
- bei grösseren Themen (rechtliche Problemstellung, Konstellation im CV) wird nach Triagierungsmöglichkeiten gesucht

### Schwächen

- die Auftrags- und Rollenklärung wird nicht *explizit* in den Mittelpunkt gestellt
- fehlende zeitliche Ressourcen schränken die Unterstützung zur Bewerbungsstrategie, Stellensuche und Stellenzuweisung ein
- verbindlich ausgehandelte und festgelegte Ziele werden vorwiegend durch die qualitativen und quantitativen persönlichen Arbeitsbemühungen bestimmt; ansonsten nicht

Folie 13, 04.11.2015

## Erkenntnisse Fachliteratur

- Auftrags- und Rollenklärung sind zentral
- eigene Auseinandersetzung mit dem Thema „Zwangskontext“ ist Teil der Professionalisierung
- der effizienteste Ansatz zur frühzeitigen und konsequenten Aktivierung ist eine empathische Beraterhaltung, die sich durch Beraterkompetenz und Motivation auszeichnet
- Interventionen greifen in das berufliche und teilweise private Leben des Menschen ein. Sie bedingen somit eine rechtliche Legitimation und einer wissenschaftlichen Begründung auf der Basis einer Analyse und Diagnose
- AMM reduziert die Anzahl von persönlichen Arbeitsbemühungen; wird aber durch die Erhöhung der Bewerbungschancen (Steigerung Vorstellungspräche plus 9,7%) kompensiert <sup>4)</sup>
- weg von Vermeidungszielen – hin zu Annäherungszielen

<sup>4)</sup> Michael Morlok, David Lichti, Rafael Lalive, Aderonke Osikominu, Josef Zweigmüller (2014)

Folie 14, 04.11.2015

### **Empfehlungen und Handlungsbedarf für die Beratungspraxis im Fokus der Personenzentrierung**

- Professionelle Beratung baut auf dem eigenen Menschenbild auf. Wissenschaftliches Wissen und rechtliche Grundlagen sind die Basis für Interventionen. Die eigene Erfahrung wird genutzt. Durch stete Weiterbildung und Reflexion der eigenen Fallarbeit entwickelt sich die Beratung zu einem Beruf; dadurch unterscheidet sie sich vom laienhaften Tun<sup>5)</sup>
- der Ermessensspielraum kann vor allem bei den persönlichen Arbeitsbemühungen und AMM genutzt werden
- ich muss mir bewusst sein, dass nicht alle Menschen in der Lage sind, eigenverantwortlich zu handeln; hier braucht es klare Anweisungen und Vereinbarungen
- frühzeitige Aktivierung, Empathie und Beraterkompetenz sind geeignete Methoden um im Sinne der ALV zu integrieren

<sup>5)</sup> angelehnt an Thonicroft und Tansella (2009), zit. in Daniel Schaufelberger 2014, Folie 4, Wolfgang Klug und Patrick Zobrist (2013)



**Danke**

**Ich freue mich auf eine fruchtbare  
Diskussion**

**Einstiegsfrage:**

Wie gehen Sie bei unseren zwei Stellensuchenden als Personalberaterin oder Personalberater der öffentlichen Arbeitsvermittlung vor?

Personenzentrierung im RAV möglich?

## Literatur und Quellenverweis (1)

- Aeschbach, Susanne (2014, 05. Februar). Folie 5. CAS Arbeitsintegration Strukturen, Modell und Praxis. Klientinnen und Klienten in der Arbeitsintegration. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Benelli, Natalie (2013, 25. Oktober). Folie 6. CAS Arbeitsintegration. Strukturen, Modell und Praxis. Aktivierung als Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Egger, Marcel & Lenz, Carlos (2006). Wirkungsevaluation der öffentlichen Arbeitsvermittlung. Evaluationsbereich. SECO Publikation Arbeitsmarktpolitik Nr. 18. Bern.
- Freinhofer, Josef (2014). Wie integriert das RAV Baden Stollensuchende in den ersten Arbeitsmarkt. Eine Analyse der täglichen Beratungs- und Vermittlungsarbeit. Unveröffentlichte CAS Arbeit. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.
- Hochuli Freund, Ursula & Stotz, Walter (2011). Kooperative Prozessgestaltung in der Sozialen Arbeit. Ein methodenintegratives Lehrbuch. Stuttgart: Kohlhammer.
- Kähler, Harro Dietrich & Zobrist, Patrick (2013). Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. München: Ernst Reinhardt.

Folie 17, 04.11.2015

## Literatur und Quellenverweis (2)

- Klug, Wolfgang & Zobrist, Patrick (2013). Motivierte Klienten trotz Zwangskontext. Tools für die Soziale Arbeit. München: Ernst Reinhardt.
- Lippmann, Eric (Hrsg.). (2006). Coaching. Angewandte Psychologie für die Beratungspraxis. Würzburg: Springer.
- Magnin, Chantal (2005). Beratung und Kontrolle. Widersprüche in der staatlichen Bearbeitung von Arbeitslosigkeit. Zürich: Seismo.
- Morlok, Michael, Lichti, David, Lalive, Rafael, Osikominu, Aderonke & Zweigmüller, Josef (2014). Evaluation der arbeitsmarktlichen Massnahme. Wirkung auf Bewerbungsverhalten und -chancen. Publikation Arbeitsmarktpolitik Nr. 41. Bern.
- Osterwalder, Alexander & Pigneur, Yves (2011). Business Model Generation. Ein Handbuch für Visionäre, Spielveränderer und Herausforderer. Frankfurt am Main: Campus Verlag.
- Schaufelberger, Daniel (2014, 07. Februar). Folie 4. CAS Arbeitsintegration Strukturen, Modell und Praxis. Leistungsbeziehende bzw. Zielgruppen der Arbeitsintegration – Haltungen und Werte. Unveröffentlichtes Unterrichtsskript. Hochschule Luzern – Soziale Arbeit.

Folie 18, 04.11.2015