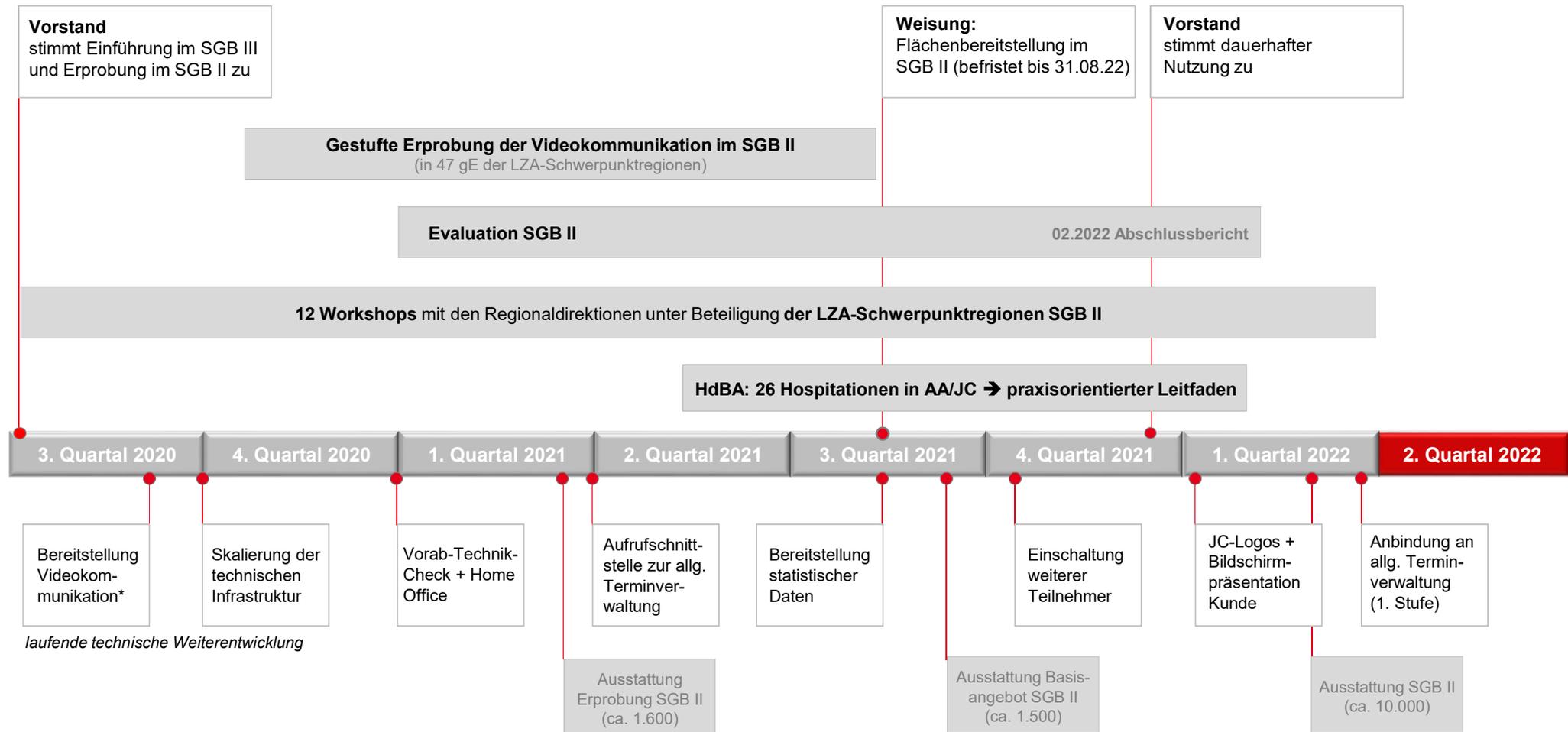


Beratung im Videoformat

Profil, Potenzial und Umsetzung in gemeinsamen Einrichtungen

Prof. Dr. Matthias Rübner & Andreas Staible

Erprobung und Einführung der Videokommunikation in den gemeinsamen Einrichtungen der Bundesagentur für Arbeit im Überblick

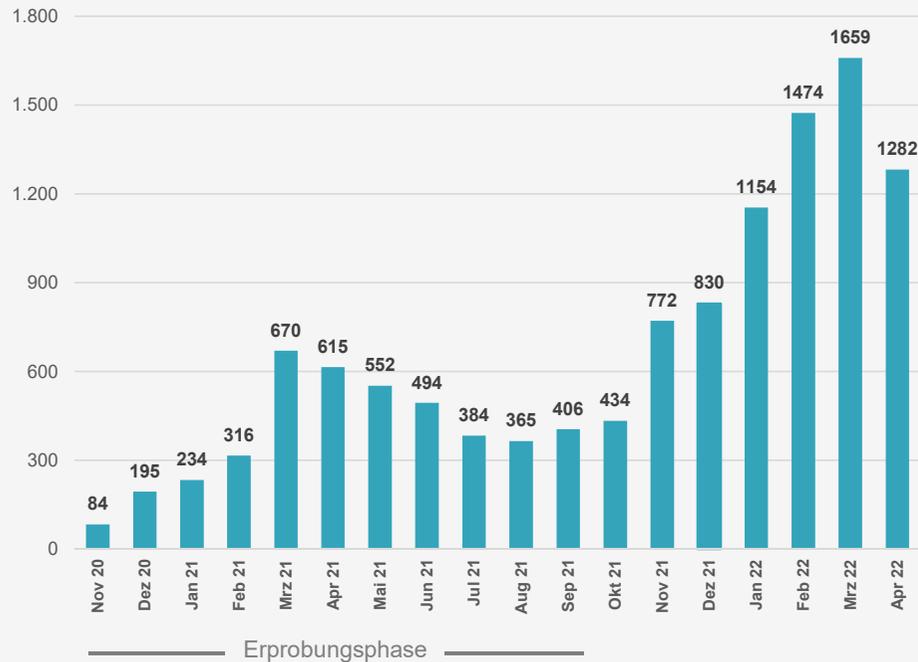


* weitgehend browser-/ geräteunabhängig/ niederschwelliger Zugang



Bisher wurden über 200.000 Videogespräche* in beiden Rechtskreisen geführt. Über 96% der beratenen Kunden würde das Verfahren weiterempfehlen.

Durchgeführte Videokommunikation im Bund im Rechtskreis SGB II im Monatsverlauf

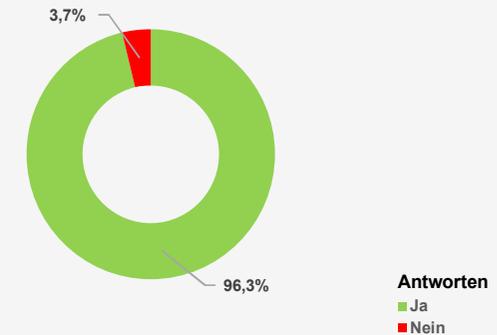


*Stand: 02.05.2022

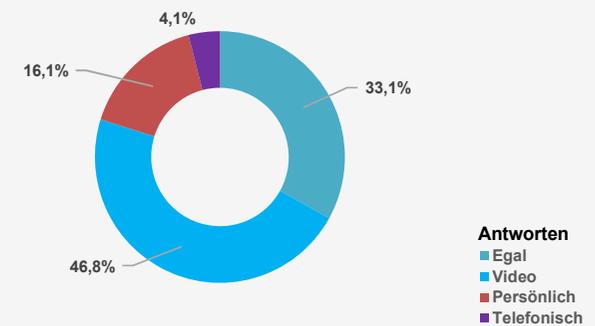
Rechtskreisübergreifende Umfrage

(ca. 89.000 Teilnehmer)

Würden Sie die Beratung per Video weiterempfehlen?



Wie würden Sie Ihr nächstes Beratungsgespräch führen wollen?



Erkenntnisse der bisherigen Umsetzung: Die Videokommunikation soll als ergänzender Kommunikationskanal bedarfsorientiert, ohne Einschränkung auf Zielgruppen, etabliert werden.



Die Videokommunikation stellt ein **bedarfsgerechtes, ergänzendes Interaktionsformat** zur telefonischen und persönlichen Beratung dar. Im Vergleich zur telefonischen Beratung ermöglicht sie eine **ganzheitlichere Wahrnehmung der Gesprächssituation** und unterstützt verbindliche Absprachen.



In der operativen Umsetzung werden die **technischen Möglichkeiten**, die die Videokommunikation bietet, **noch nicht überall und umfassend genutzt**. Erfolgt dies zusehends, kann der **Mehrwert** der Videokommunikation weiter **steigen**.



Videokommunikation ermöglicht insbesondere in Pandemiezeiten eine Beratung unter Wahrung des Gesundheitsschutzes und ist auch nach der Pandemie grundsätzlich für **alle Zielgruppen** geeignet. Voraussetzung sind ein gewisses IT-Grundverständnis, die Offenheit zur Nutzung digitaler Angebote, die erforderliche technische Ausstattung und eine konstruktive / kooperative Arbeitsbeziehung.



Der **Anteil der potenziellen Beratungsgespräche**, die bedarfsgerecht über die Videokommunikation durchgeführt werden können, wird für die Zeit **nach der Pandemie auf 10 bis 25 % im SGB II** und auf **15 bis 33 % im SGB III eingeschätzt**.*



Kund*innen bestätigen die Bedarfsgerechtigkeit und Nutzerfreundlichkeit der Videokommunikation. Insbesondere profitieren Selbstständige, Kund*innen in Arbeit, in Maßnahmen oder im Absolventenmanagement, Erziehende mit Betreuungspflichten, Personen im ländlichen Raum mit weiten Anfahrtswegen oder mit eingeschränkter Mobilität.



Videokommunikation trägt den Erwartungen der Kundinnen und Kunden an eine **moderne und leistungsfähige Verwaltung** Rechnung. Das **hohe Anwendungspotenzial** wird dennoch **noch nicht ausgeschöpft**. Die Einführung der Videokommunikation stellt für alle Beteiligten einen **Veränderungsprozess** dar.



Die Videokommunikation zeichnet sich durch **hohe technische Stabilität und geringe Fehleranfälligkeit** aus. Die befragten Kundinnen und Kunden bescheinigen der Videokommunikation eine **einfache Bedienbarkeit (89%)**, sodass **96 % das Produkt weiterempfehlen** würden.



Führungsaufmerksamkeit sowie **Begleitung und Befähigung** der Beteiligten sind Erfolgsgaranten für eine bedarfsgerechte Umsetzung. Dabei soll durch die Förderung eines auf Mitgestaltung und Freiwilligkeit angelegten Veränderungsprozesses die Akzeptanz der Nutzung mitarbeiterseitig erhöht werden.

* Evaluation der Videokommunikation: Endbericht SGB II (Oktober 2021), Zwischenbericht SGB III (November 2021)

Spezifika, Potentiale & Herausforderungen von Beratungsangeboten per Video

Videoberatung = medial reichhaltige Form der Onlineberatung

++ Synchroner Austausch ++ verschiedene Kommunikationskanäle ++ Vielfalt vermittelter Sprache ++ Wahrnehmung als Person

Ortsunabhängige
Erreichbarkeit

Technische
Voraussetzungen

Digitales
Know-how

Interaktion mit
audiovisuellen Geräten

Räumliches Setting

Integrierte Tools

Variable
Gesprächsformate

Organisatorische
Anforderungen

Ortsunabhängige Erreichbarkeit

- Beratungsangebot
 - ortsunabhängiger und flexibler
 - für Menschen in unterschiedlichen Lebenslagen besser oder überhaupt erst erreichbar
- Ausfallzeiten reduzierbar, Kontinuität des Beratungs- und Betreuungsprozesses auch unter veränderten Lebensbedingungen (Stichwort Corona-Pandemie)
- Erhöhung Teilhabemöglichkeiten an Beratungsdienstleistungen bei flächendeckendem Angebot
- Lebenslagen in den Erwerbspersonen besonders von VK profitieren können

Wohnort in ländlich
geprägten Regionen

Betreuung von Kindern
oder Angehörigen

Erwerbstätige Personen

Auslandsaufenthalt

Gesundheitliche
Einschränkungen

Aufenthalt in stationären
Einrichtungen

Technische Voraussetzungen & digitales Know-how

- Erforderliche Technik und Ausstattung in Beratungseinrichtungen (noch) nicht mit der gleichen Selbstverständlichkeit Teil der Grundausstattung wie Büro, Telefon oder PC
- In Einführungsphase stehen vielfach technische und administrative Fragen im Vordergrund
- In Privathaushalten sind technische Voraussetzungen für Teilnahme an Videoberatung häufig gegeben (Statistischen Bundesamtes, 2021a, 2021b)
 - Internetzugang: 92 % aller Haushalte
 - Computer: 88 %
 - Smartphone: 86 %
 - Nutzung Internet: 99 % Erwerbstätige, 94 % Arbeitslose
- Einschlägige Erfahrungen mit Videotelefonie allerdings keineswegs selbstverständlich
- Einfache Zugänge und Supportstrukturen wichtig, damit nicht nur technikaffinen Personen profitieren (laufende Anpassungen in Erprobungsphase)
- Möglicher Beitrag zur Förderung von digitaler Teilhabe in veränderten Arbeitswelten

Interaktion mit audiovisuellen Geräten

- Geräte schaffen spezifische Kommunikationsbedingungen
 - Deutlich stärkere Fokussierung des Beratungssettings
 - Beratung als „Liveübertragung“
 - Videoberatung bedeutet auch Bildschirmarbeit
 - Höhere Konzentration durch Kanalreduktion
- Hoher Bedarf bei Fachkräften eigene tele-mediale Präsenz zu erproben und zu professionalisieren
- Wichtige Schlüssel, um mehr Sicherheit zu gewinnen:
 - eigenes Ausprobieren (inkl. Experimentierräume)
 - kollegialer Austausch
 - Weiterbildung
- Kundenperspektive: Prozess durchspielen; Bereitschaft/Fähigkeit, sich vor Kamera/Monitor in den eigenen vier Wänden zu präsentieren

Räumliches Setting

- Digitale Kopräsenz zwischen räumlich Abwesenden
 - „Raumhoheit“ der Beratungseinrichtung entfällt
 - Häusliche Umfeld kann Beratungsanlässe und Ansatzpunkte generieren
 - Beachtung Privatsphäre und Datenschutz

Videoberatung als „persönliche Beratung“? Aufbau eines tragfähigen Vertrauensverhältnisses?

- Erkenntnisse aus Psychotherapieforschung (Vergleich Präsenz/Video)
 - Keine Unterschiede bei Behandlungserfolg
 - Keine Unterschiede bei Beziehungsqualität aus Klientenperspektive
 - Therapeuten teilweise skeptischer, im Verlauf aber auch Einstellungsänderung (Haun et al., 2020)
- Begleitstudien zeigen, dass die gleichen beraterischen Möglichkeiten zur Verfügung stehen: offene, zugewandte & respektvolle Haltung, Transparenz, Bemühen um Kongruenz, dialogische Gesprächsführung

Potentiale und wahrgenommene Einschränkungen

Kaps et al., 2022

Erkenntnisse zum Potential der VK	Von Fachkräften genannte Einschränkungen der VK
<ul style="list-style-type: none">• Breites Kundenspektrum durch Videoberatung erreichbar• Erstgespräche können und werden via VK geführt• Auch längere Gespräche möglich (Ø 25 Minuten)• Teils fokussierter als Präsenzberatung, weil weniger Störungen als im Jobcenter• Breites Themenspektrum möglich, auch persönlich sensible Themen • Hohe Weiterempfehlungsquote seitens Kund*innen• VK als ergänzendes Angebot von Fach- und Führungskräften überwiegend befürwortet (künftiges Einsatzvolumen von ca. 25%)• Hohe Varianz der Nutzung (5% bis 50% der Gespräche in Erprobungsphase)	<ul style="list-style-type: none">• Personen mit sehr komplexen Problemlagen (Fallmanagement)• Unmotivierte Personen• Jüngere Schüler/innen aus ärmeren HH bei fehlender technischer Ausstattung*• Teilweise Vorbehalte bei Älteren*• Personen mit bestimmten Behinderungsarten• Fehlender gesundheitlicher Gesamteindruck (Reha)*• Schwierige Aktivierungsgespräche mit „Sanktionspotential“• Verbindlichkeit nicht so schnell herstellbar wie in Präsenz; gleichzeitig haben Kund*innen mehr Zeit Dokumente durchzugehen <p>* von Fachkräften aus SGB III genannt</p>

VK = Videokommunikation

Tools, Gestaltungsoptionen & Gesprächsformate

*„Nahezu alle Techniken, die vor Ort durchgeführt werden können, lassen sich auch in der Videotherapie einsetzen. Die Hemmung, das zu tun, liegt meist am unvertrauten Format und nicht an Limitationen der Interventionen selbst.“
(Hartmann-Strauss, 2020)*

- **Bildschirmfreigabe** → Erschließung von Recherchemöglichkeiten und Informationen aus dem Internet
- **Visualisierung** → Gemeinsames Sichten und Bearbeiten von Dokumenten, Vorlagen und Profilen
- **Variable Gesprächsformate**
 - Einbeziehung von Angehörigen oder anderen Begleitpersonen
 - Multiprofessionelle Beratungssettings und Netzwerkkonferenzen
 - Hybride Formate

WIE BEURTEILE ICH...	POSITIVE FOLGEN	NEGATIVE FOLGEN
 Vor- und Nachteile für mich selbst	1.	1.
	2.	2.
	3.	3.

Mit zunehmender Erfahrung verstärkte Nutzung von Tools und Einbezug Dritter beobachtbar

Leitfaden *Professionell beraten im Videoformat*



Professionell beraten im Videoformat

Ein praxisorientierter Leitfaden

Version 3.0

Leitung

Prof. Dr. Matthias Rübner

Projektmitarbeiterin

Andrea Pintschka-Vögeli

Inhaltsverzeichnis

EINFÜHRUNG IN DEN LEITFADEN	4
TEIL I: FACHLICHE EINORDNUNG DER VIDEOBERATUNG	6
1. FORMEN DER ONLINEBERATUNG.....	6
2. MERKMALE DER VIDEOBERATUNG.....	9
TEIL II: ANSATZPUNKTE PROFESSIONELLER VIDEOBERATUNG.....	15
3. GUT VORBEREITET IN DIE VIDEOBERATUNG STARTEN.....	15
4. BEZIEHUNG UND KOMMUNIKATION	21
5. TOOLS UND GESTALTUNGSMÖGLICHKEITEN	29
6. METHODEN UND TECHNIKEN	36
LITERATUR	49

Organisatorische Anforderungen: Von der Einführung zur Verstetigung

„Organisatorische Fallstudien haben gezeigt, dass die Einführung der Videoberatung eine komplexe Veränderung darstellt, die lang etablierte Prozesse und Routinen unterbricht.

Wir müssen uns darüber im Klaren sein, dass es bei der Veränderung nicht nur um die Installation oder Nutzung einer neuen Technologie geht, sondern um die **Einführung und Aufrechterhaltung größerer Veränderungen in einem komplexen System.**“ (Greenhalgh et al., 2020, S. 1 – dt. Übersetzung durch Verf.)

Bausteine

- Beschaffung, Qualifizierung, Workflow, internes und externes Marketing
- Integration der Videoberatung in ein kohärentes Angebotskonzept (*Blended Counseling*)
 - Welchen Stellenwert soll die Videoberatung im Verhältnis zu anderen Beratungsformen einnehmen?
 - Soll sie auf bestimmte Anliegen oder Zielgruppen fokussiert werden?
 - Kann zwischen Formaten frei gewechselt werden oder gibt es eine Schrittfolge (Erst-/Folgegespräche)?
- Verbindung von neuen digitalen Optionen der Beratung und Kommunikation mit klassischen Präsenzangeboten wird zu einer wichtigen Zukunftsaufgabe von Führung und Beratungsfachkräften