



# Erstausbildung für RAV- und LAM-Mitarbeitende

---

## Musterausschreibung

---



---

### Inhalte

|   |                     |
|---|---------------------|
| <i>Erstausbildung für RAV- und LAM-Mitarbeitende</i>      | <i>Seite 2</i>      |
| <i>Gesamtübersicht über die Module</i>                    | <i>Seite 4</i>      |
| <i>Modul 1: Grundlagen AVIG / AVIV</i>                    | <i>Seite 5</i>      |
| <i>Modul 2: Arbeitsrecht / AVG / Sozialversicherungen</i> | <i>Seite 6</i>      |
| <i>Modul 3: Arbeitsmarkt</i>                              | <i>Seite 7</i>      |
| <i>Modul 4: Datenschutz</i>                               | <i>Seite 8</i>      |
| <i>Modul 5: Kommunikation</i>                             | <i>Seite 9 - 10</i> |

## **Erstausbildung für RAV- und LAM-Mitarbeitende**

---

### **Zielsetzung**

Ziel ist es, den Mitarbeitenden die notwendigen Grundkenntnisse für ihre Tätigkeit im RAV oder in der LAM-Stelle zu vermitteln und einen allgemeinen Überblick über verschiedene Fachthemen zu geben. Die Ausbildung kann durch kantonsspezifische Weiterbildungen ergänzt werden. Die Teilnehmenden profitieren von fachlich ausgewiesenen Referierenden und erhalten die Gelegenheit, das berufliche Netzwerk zu erweitern.

### **Inhalt**

Die Erstausbildung für RAV- und LAM-Mitarbeitende ist eine modulare interkantonale Grundausbildung im Umfang von acht Kurstagen mit fünf Modulen:

- Modul 1: Grundlagen AVIG / AVIV (2 Tage)
- Modul 2: Arbeitsrecht / AVG / Sozialversicherungen (2 Tage)
- Modul 3: Arbeitsmarkt (national, kantonal, regional) / Schweiz und Europa (1 Tag)
- Modul 4: Datenschutz (½ Tag)
- Modul 5: Grundlagen Kommunikation / Gesprächsführung (1 Tag)  
Interkulturelle Kompetenzen bei der RAV (½ Tag)  
Umgang mit schwierigen Kunden / Konfliktbewältigung (1 Tag)

Die Module können einzeln oder als Gesamtheit besucht werden.

### **Zielgruppe**

- RAV-Personalberatende
- LAM-Mitarbeitende
- Mitarbeitende der Administration

### **Voraussetzungen**

Um optimal von dieser Ausbildung zu profitieren, gibt die Begleitgruppe Empfehlungen ab, ab wann der Besuch der einzelnen Module sinnvoll ist. Diese Angaben entnehmen Sie bitte dem Beschrieb der Module (vgl. Seiten 5 – 10).

### **Methodik**

Die Module bestehen sowohl aus Theorievermittlung als auch aus Praxisreflexion.

### **Kursgrösse**

Ca. 15 Teilnehmende (mind. 8 TN; max. 18 – 20 TN)

### **Teilnahmebestätigung**

Teilnehmende, welche am gesamten Modul präsent waren, erhalten eine Teilnahmebestätigung. Wer alle 5 Module absolviert hat und mindestens 90% Präsenz aufweist, erhält ein vom VSAA ausgestelltes Zertifikat.

### **Evaluation**

Die Teilnehmenden füllen jeweils am Ende eines Moduls einen Fragebogen aus. Die Evaluationen der Teilnehmenden und der Referierenden sind Bestandteil der Qualitätssicherung.

### **Anmeldungen**

Die Anmeldungen erfolgen pro Modul, auch wenn mehrere oder alle besucht werden. Die Anmeldungen erfolgen mit beiliegendem Anmeldetalon amtsintern über die im Kanton verantwortliche Person an die VSAA-Geschäftsstelle. Die Angemeldeten erhalten von der VSAA-Geschäftsstelle eine Anmeldebestätigung zugeschickt mit allen notwendigen Informationen betreffend den Kursablauf.

### **Abmeldungen und Kostenfolge**

Die Anmeldungen sind verbindlich. Wenn bei Annullierung eines Kursplatzes kein Ersatzkandidat oder –kandidatin gestellt wird, werden die Kurskosten der Amtsstelle wie folgt verrechnet: Bis und mit 14 Tage vor Kursbeginn 50%, ab dem 13. Tag vor Kursbeginn werden die vollen Kurskosten belastet. Bei Krankheit und / oder Unfall erfolgt die Abmeldung nur dann kostenlos, wenn der VSAA-Geschäftsstelle ein Arztzeugnis vorgelegt wird.

**Anwesenheitskontrolle**

Die Anwesenheitskontrolle erfolgt mittels Präsenzblatt und Unterschrift. Dieses wird dem Vorgesetzten des Kurs-Teilnehmenden zugestellt. Es werden auch stundenweise Absenzen erfasst und entsprechend gemeldet.

**Kursadministration**

VSAA-Geschäftsstelle, Haus der Kantone, Speichergasse 6, 3001 Bern

VSAA, Tel. 031 310 08 90, [geschaeftsstelle@vsaa.ch](mailto:geschaeftsstelle@vsaa.ch)

## Gesamtübersicht über die Module

| Datum |    | Modul   | Referierende | Ort |
|-------|----|---|--------------|-----|
|       |    | Grundlagen AVIG / AVIV (Modul 1)                  |              |     |
|       |    | AVG / Arbeitsrecht (Modul 2)                      |              |     |
|       |    | Sozialversicherungen (Modul 2)                    |              |     |
|       | vm | Arbeitsmarkt / (Modul 3)                          |              |     |
|       | nm | Schweiz und Europa (Modul 3)                      |              |     |
|       | vm | Datenschutz (Modul 4)                             |              |     |
|       | nm | Interkulturelle Kompetenzen bei der RAV (Modul 5) |              |     |
|       |    | Grundlagen der Kommunikation (Modul 5)            |              |     |
|       |    | Umgang mit schwierigen Kunden (Modul 5)           |              |     |

**Kurszeiten:** 09.15 – 12.30 / 13.30 – 16.45 (inklusive vor-und nachmittags je eine Pause von 15 Minuten)

vm: Vormittag  
nm: Nachmittag



## Modul 1: Einführung öffentliche Arbeitsvermittlung und Grundlagen AVIG / AVIV

---

### Zielsetzungen

Die Kursteilnehmenden:

- erhalten einen Überblick über die verschiedenen Module der Erstausbildung für RAV- und LAM-Mitarbeitende
- kennen die Geschichte, die Organisation, die strategischen Ziele und die Dienstleistungen der öffentlichen Arbeitsvermittlung (öAV) sowie deren Abgrenzung zu den übrigen Leistungsarten des Arbeitslosenversicherungsgesetzes (AVIG) und des Arbeitsvermittlungsgesetzes (AVG)
- erhalten einen Überblick über die rechtlichen Grundlagen, die Finanzierung und die Durchführungsorgane der ALV
- kennen alle Leistungsarten des AVIG und die wichtigsten Eckdaten zu den jeweiligen Leistungsarten (Umfang, Dauer, Höhe, usw.).
- besitzen Grundlagenwissen über sämtliche Teilbereiche des AVIG/AVIV, mit gewisser Konzentration auf die Teilbereiche „Arbeitslosenentschädigung“ und „Aufgaben der Personalberatenden in den RAV“.
- kennen Sinn und Zweck der verschiedenen arbeitsmarktlichen Massnahmen.
- sind in der Lage im Schnittstellen- und Kompetenzstellenbereich zu erkennen, welche Sachen / Themen bei und von welcher zuständigen AVIG-Vollzugstelle bearbeitet / entschieden werden muss.

### Kursinhalt

- Kurzer historischer Überblick über die öffentliche Arbeitsvermittlung und die Arbeitslosenversicherung
- Organisation, Ziele und Dienstleistungen der öffentlichen Arbeitsvermittlung und der Arbeitslosenversicherung
- Rechtliche Grundlagen, Durchführungsorgane und Finanzierung der öffentlichen Arbeitsvermittlung und der Arbeitslosenversicherung
- Anspruchsvoraussetzungen
- Aufklärungspflicht (Art. 27 ATSG), allgemeine und individuelle Aufklärungspflicht
- Beitragszeit / Befreiung von der Erfüllung der Beitragszeit
- Rahmenfristen / Verlängerung der Rahmenfristen
- Versicherter Verdienst
- Taggelder / Höchstzahl der Taggelder / Taggeld bei vorübergehend fehlender oder verminderter Arbeitsfähigkeit
- Wartezeiten
- Mutterschaft
- Pflichten der versicherten Person
- Kontrollfreie Tage / Vermittlungsfähigkeit / selbständige Erwerbstätigkeit / zumutbare Arbeit
- Zwischenverdienst / Sanktionen / Einstellung in der Anspruchsberechtigung
- Aufbau einer Verfügung

**Empfehlung betr. Berufserfahrung:** ab 1 Monat

### Kursorganisation

Dauer | 2 Schulungstage

## Modul 2: Arbeitsrecht / AVG Sozialversicherungen



### Zielsetzungen

Die Kursteilnehmenden:

- kennen die wesentlichen Bestimmungen des Arbeitsvertragsrechts an der Schnittstelle AVIG/AVIV
- erkennen Schnittpunkte mit anderen Sozialversicherungen in der Praxis und können entsprechend informieren und reagieren.
- wissen bei Fragen der Versicherten an welche Ansprechpartner verwiesen werden kann.

### Kursinhalt

- Einzelarbeitsvertrag: Definition / Abschluss / Rechte und Pflichten der Arbeitgebenden und der Arbeitnehmenden / Beendigung des Arbeitsverhältnisses, usw.
- GAV
- Normalarbeitsvertrag
- Grundlagen des Arbeitsvermittlungsgesetzes
- Erkennen, wann eine Triage zu einer Rechtsberatungsstelle angezeigt ist
- Überblick über die soziale Sicherheit in der Schweiz
- Einführung ATSG
- Schwerpunkte bei Sozialversicherungen mit Schnittpunkten zur ALV
- AHV, Berufliche Vorsorge / IV und Ergänzungsleistungen / Unfall
- Erwerbsersatzordnung (Mutterschaft und Militärdienst)
- Sozialhilfe

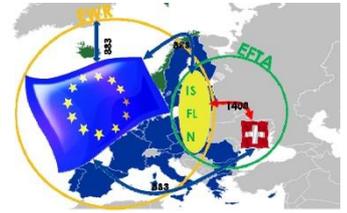
**Empfehlung betr. Berufserfahrung:** ab 1 Monat

### Kursorganisation

Dauer | 2 Schulungstage

## Modul 3: Aktive Arbeitsmarktpolitik: national und international

---



### Zielsetzungen

Die Teilnehmenden

- kennen die Definition der Arbeitslosigkeit (SECO und ILO)
- diskutieren die Verbreitung und Ursachen der Arbeitslosigkeit
- diskutieren aktuelle Themen aus der Arbeitsmarktpolitik
- kennen die Grundsätze der wirkungsorientierten Steuerung RAV/LAM/KAST
  
- kennen die rechtlichen Grundlagen der Arbeits- und Aufenthaltsbewilligungen im Bereich Drittstaaten
- kennen das EURES-Netzwerk, die EURES Ansprechpartner und deren Aufgaben
- kennen die Bedeutung der Grenzregionen der Schweiz
- kennen die Grundlagen und die Ausführung des Leistungsimportes- und -exportes

### Kursinhalt

- Definition der Arbeitslosigkeit
- Besonders betroffene Personengruppen
- Aktuelle Themen aus der Arbeitsmarktpolitik
- Steuerung der aktiven Arbeitsmarktpolitik in der Schweiz: Wirkungsmessung AVIG und AVG
  
- Die Schweiz und das Ausland; Arbeits- und Aufenthaltsbewilligungen Bereich Drittstaaten
- Grundprinzipien der Koordinierung der Systeme sozialen Sicherheit (GVO/DVO); Leistungsexport
- Die Europäische Mobilität. EURES und die Schweiz, das EURES-Netzwerk und der Partner
- Die Grenzregionen der Schweiz und deren Auswirkung auf den Schweizer Arbeitsmarkt
- Der Leistungsimport- und -export: Rechtliche Grundlagen und praktische Ausführung

**Empfehlung betr. Berufserfahrung:** ab 3 Monaten

### Kursorganisation

Dauer | 1 Schulungstag



## Modul 4: Datenschutz

---

### Zielsetzungen

Die Teilnehmenden

- haben Kenntnis der wichtigsten Rechtsgrundlagen und deren Bedeutung bei der täglichen Arbeit.
- sind sensibilisiert für die richtige Vorgehensweise bei der Bearbeitung sensibler Daten bei der praktischen Umsetzung.

### Kursinhalt

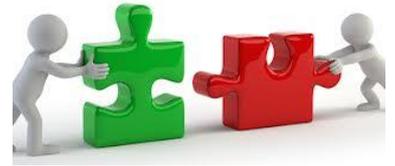
- Grundlagen des Datenschutzes am Beispiel der Regelungen im Kanton AG
- Datenschutz und Rechtsgrundlagen beim Vollzug des AVIG und des AVG
- Begriffe
- Grundsätze der Protokollierung
- Besonders schützenswerte Personendaten
- Schweigepflicht
- Datenbekanntgabe

**Empfehlung betr. Berufserfahrung:** ab 2 Monaten

### Kursorganisation

Dauer

| ½ Schultungstag vormittags



## Modul 5: Kommunikation

---

### Zielsetzungen

Die Kursteilnehmenden:

- reflektieren die Bedeutung der Thematik für ihre tägliche Beratungsarbeit und formulieren individuelle Themenwünsche, Lern- und Umsetzungsziele.
- trainieren und reflektieren Praxissituationen aus dem RAV-Alltag vor dem Hintergrund einiger ausgewählter Konzepte und Modelle.
- entdecken persönliche Stärken und Entwicklungsfelder im Themenbereich (neu) und stärken ihre Zuversicht in die eigene Beratungskompetenz.
- kehren mit Motivation und konkreten Anregungen für ihre Weiterentwicklung als RAV-Beratende an ihren Arbeitsplatz zurück.
- erhalten eine Orientierung zu den Themen Kultur, Identität, Vorurteile und Diskriminierung.
- vergegenwärtigen und reflektieren ihre persönlichen und beruflichen Erfahrungen und Haltungen gegenüber Zuwanderer.
- erweitern ihr Wissen, worauf in der Beratung im interkulturellen Kontext zu achten ist.

### Kursinhalt

#### *Interkulturelle Kompetenzen bei der RAV (½ Tag)*

- Orientierungsmodell „Interkulturelle Kompetenzen bei der RAV“
- Begriffserklärungen: Kultur, Identität, Vorurteile
- Irritationen im interkulturellen Kontext
- Vertiefung: migrationsspezifische Aspekte
- Herausforderungen in der Interaktion zwischen RAV-Beratenden und Kundschaft mit Migrationshintergrund

#### *Grundlagen Kommunikation / Gesprächsführung (1 Tag)*

- Kommunikationspsychologische Grundlagen
- Aufbau und Strukturierung eines Beratungsgespräches
- Wirkfaktoren in der Beratung
- Fragetechniken und Ressourcenorientierung
- Praxistransfer

#### *Umgang mit schwierigen Kunden / Konfliktbewältigung (1 Tag)*

- Emotionen und bedrohliches Verhalten im Beratungsprozess
- Verlaufsphasen eines Konfliktes
- Drohungen und Gefährdungssituationen einschätzen
- Psychopathologische Auffälligkeiten von drohenden und gewaltbereiten Menschen
- Prävention und Deeskalation

**Empfehlung betr. Berufserfahrung:** ab 3 Monaten

### Kursorganisation

Dauer | 2 ½ Schulungstage