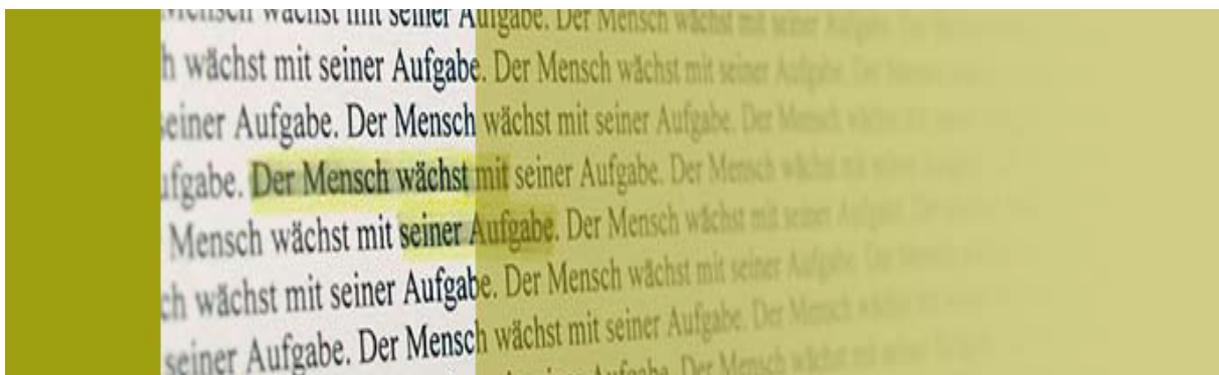


# dabei

dachverband  
berufliche integration  
austria

## Fachbereich Arbeitsassistenz im dabei-austria POSITIONSPAPIER ARBEITSASSISTENZ

Juni 2008



dabei-austria  
Parhamerplatz 9  
1170 Wien  
[www.dabei-austria.at](http://www.dabei-austria.at)

Auf Initiative der ProjektleiterInnen der Arbeitsassistentzprojekte in Österreich und mit Unterstützung des Dachverbandes Berufliche Integration Austria wurde ein Arbeitskreis gebildet, um ein Positionspapier zur Dienstleistung „Arbeitsassistentz“ zu erstellen. Der Arbeitskreis, bestehend aus vier ProjektvertreterInnen (je eine/r aus Vorarlberg, Kärnten, Salzburg und Oberösterreich) hat die Arbeitsassistentz als eigenständige, besondere Dienstleistung im Rahmen der beruflichen Integration von Menschen mit Behinderungen/Erkrankungen und die Unterscheidung zu anderen Dienstleistern in dem vorliegenden Positionspapier beschrieben und erarbeitet.

### *Präambel*

Ausgehend vom Normalisierungsgedanken sind wir der Ansicht, dass die berufliche Integration ein Schlüsselement für das Gelingen einer allgemeinen sozialen Integration darstellt. In besonderem Maße gilt dies für Menschen, die auf Grund ihrer Behinderung oder Erkrankung in vielen Fällen Ausgrenzung und Vorenthaltung dieser persönlichen und gesellschaftlichen Anerkennung erfahren.

Die Arbeitsassistentz ist das Ergebnis eines gewachsenen Bedarfes der beruflichen und sozialen Integration für Menschen mit Behinderung/Erkrankung nach einer beruflichen Rehabilitationsmaßnahme, welche noch keinen Arbeitsplatz hatten oder weiterer Unterstützung im Arbeitsleben bedurften. Diese Überlegungen wurden von dem in den USA und Kanada entwickelten Modell des „Supported Employment“ wesentlich beeinflusst und mitgeprägt.

Das Modell „Arbeitsassistentz“ wurde 1992 erstmals als Pilotprojekt für psychisch erkrankte Menschen, mit großem Idealismus und Glauben an die Sache selbst geprägtes Vorhaben, bei ibi Niederösterreich und Pro Mente Oberösterreich gestartet. Kennzeichnend für diesen Beginn war auch die partnerschaftliche Zusammenarbeit zwischen Auftraggebern und Auftragnehmern. Vorbild waren Modelle aus Hamburg und Bayern. Das Modellprojekt wurde durch das Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung der Universität Linz begleitet. Deren Endbericht bestätigte den außerordentlichen Erfolg, unterstrich die



Notwendigkeit und stellte ausdrücklich fest „...so lässt sich mit Sicherheit behaupten, dass der Bedarf an Arbeitsassistenzleistungen österreichweit gegeben ist“ (IBE Endbericht Evaluierung Arbeitsassistenz OÖ und NÖ, 1994). Diese Modellprojekte sind die Pioniere und Wegbereiter von mehr als 100 Arbeitsassistenzen in ganz Österreich. Im Zuge dieser Entwicklung wurden rasch auch Menschen mit anderen Behinderungsformen/Beeinträchtigungen in die Dienstleistung Arbeitsassistenz einbezogen. 2001 wurde das Konzept der Arbeitsassistenz durch die EU als „Best Practice“ ausgezeichnet.

### *Was ist Arbeitsassistenz?*

Die Arbeitsassistenz ist eine seit 1994 im BEinstG verankerte Dienstleistung, welche seit 1.1.2003 den Richtlinien zur Förderung begleitender Hilfen unterliegt. Kernauftrag der AASS ist die Beratung und Begleitung von Menschen mit Behinderungen/Erkrankungen zur Erlangung und Sicherung von Arbeitsplätzen.

Die Begleitung durch die AASS beinhaltet Hilfestellungen zur Bewältigung der instrumentalen, kognitiven und sozio-emotionalen Anforderungen der beruflichen und sozialen Lebenswelt der KlientInnen. Je nach Problemlage können eine oder mehrere Bereiche im Mittelpunkt der Begleitung stehen, wobei der ganzheitliche und systemische Ansatz zentrale und unabdingbare Bedeutung besitzt. Um diese Begleitung erfolgreich durchzuführen, ist eine durchgängige Unterstützung vom Erstgespräch bis zu mit den KlientInnen erarbeiteten und vereinbarten Zielen und deren Umsetzung notwendig. Ein wichtiger Teil der Dienstleistung AASS ist die Funktion des/der Netzwerkers/in in Zusammenarbeit mit Unternehmen, sozialen und medizinischen DienstleisterInnen, Behörden, FördergeberInnen und anderen KooperationspartnerInnen.

### *Personenkreis/Zielgruppe:*

Das Dienstleistungsangebot der Arbeitsassistenz richtet sich sowohl an Menschen mit Behinderungen/Erkrankungen als auch an Betriebe und Unternehmen, die diese Menschen beschäftigen bzw. bereit sind, diese zu beschäftigen.

Grundsätzlich können sich alle Menschen mit Behinderungen/Erkrankungen, die in Gefahr sind, den Arbeitsplatz zu verlieren oder Unterstützung bei der Arbeitsplatzfindung brauchen, an die Arbeitsassistenz wenden.



Die genaue Definition der Zielgruppe ist im § 6 Abs. 3 lit. des BEinstG und den jeweiligen Förderverträgen geregelt. Festzuhalten ist, dass es hinsichtlich der Zielgruppe unterschiedliche Fördervereinbarungen in den einzelnen Bundesländern und mit den einzelnen Trägern gibt.

### *Dienstleistungsbeschreibung und Angebot:*

Das Dienstleistungsangebot erfüllt einen wichtigen gesellschaftspolitischen Auftrag.

#### 1) KlientInnenbezogenes Dienstleistungsangebot:

- ⇒ Hilfestellung bei der Sicherung von Arbeitsplätzen
- ⇒ Unterstützung bei der Arbeitsplatzsuche; Betreuung/Begleitung in der Einarbeitungsphase (kein Jobcoaching)
- ⇒ Abklärung der beruflichen Perspektiven, Information und Beratung über berufliche Alternativen
- ⇒ Erarbeitung von konstruktiven Lösungen und Bewältigung von Krisen
- ⇒ Beratung und Begleitung bei Maßnahmen, die vorrangig der langfristigen beruflichen (Re)Integration, gesundheitlichen (Re)Habilitation und/oder Existenzsicherung dienen

#### 2) Unternehmensbezogenes Dienstleistungsangebot:

- ⇒ Information über rechtliche und finanzielle Rahmenbedingungen bei der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen/Erkrankungen
- ⇒ Beratung hinsichtlich der Auswirkungen von Behinderungen/Erkrankungen am Arbeitsplatz sowie gesundheitsfördernder Maßnahmen
- ⇒ Rasche und unbürokratische Hilfestellung bei der Bewältigung von Krisen und der Erarbeitung von konstruktiven Lösungen
- ⇒ Beratung bei der individuellen Gestaltung des Arbeitsplatzes
- ⇒ Unterstützung bei der Suche und Einstellung geeigneter MitarbeiterInnen aus unserer Zielgruppe
- ⇒ Durch die oben beschriebenen Dienstleistungen erfüllt die Arbeitsassistenz den gesellschaftlichen Auftrag nach Gleichbehandlung, der Verwirklichung des Rechts auf Arbeit und sozialer Sicherheit jeder/es Einzelnen.



### ***Anforderungsprofil an den Beruf:***

Die Anforderungen an die Tätigkeit eines/er Arbeitsassistenten/in sind umfangreich und vielfältig. Die ArbeitsassistentInnen müssen über eine abgeschlossene wirtschaftliche und/oder (psycho)soziale Berufsausbildung sowie Erfahrungen und Kenntnisse aus dem sozialen und wirtschaftlichen Bereich verfügen.

Individuelle und bedürfnisorientierte Unterstützung im ganzheitlichen Sinne, erfordert ein weites, breitgefächertes Wissen über

- ⇒ Behinderungen/Erkrankungen
- ⇒ rechtliche Rahmenbedingungen (Arbeitsrecht, Behindertengesetze etc.)
- ⇒ Kenntnisse des regionalen Arbeitsmarktes, der schulischen und beruflichen Bildungs- und Ausbildungsangebote sowie der Soziallandschaft
- ⇒ fundierte Kenntnisse über Anforderungen unterschiedlicher Berufs- und Stellenprofile
- ⇒ betriebswirtschaftliche Kenntnisse
- ⇒ Jugendarbeit
- ⇒ Bewerbungstrainingstechniken sowie Fähigkeiten im Konfliktmanagement und in der Organisationsentwicklung
- ⇒ Beratungs- und Coaching-Techniken

Um diese Anforderungen zu erfüllen, ist es notwendig sich laufend weiterzubilden.

Auch in den Richtlinien zur Förderung begleitender Hilfen ist das Anforderungsprofil eines/er Arbeitsassistenten/in beschrieben.

### ***Leistungsbeschreibung und Aufgaben:***

Der Aufgabenbereich der Arbeitsassistenz umfasst die individuelle Begleitung und/oder Beratung von Menschen mit Behinderungen/Erkrankungen mit dem Ziel der Arbeitsplatzfindung und Sicherung, die Prävention am Arbeitsplatz sowie die Sensibilisierung von Unternehmen und Öffentlichkeitsarbeit. Die Arbeitsassistenz ist ebenso Anlauf- und Erstkontaktstelle im Rahmen von Abklärungsfragen und unterstützt die berufliche Perspektivenentwicklung. Dabei handelt die Arbeitsassistenz stets nach dem Prinzip „Soviel Unterstützung wie notwendig und soviel Selbständigkeit wie möglich“.



### 1) Erstkontakt und Aufnahmeverfahren:

Die Arbeitsassistenz ist ein Dienstleistungsangebot und beruht grundsätzlich auf Freiwilligkeit sowohl seitens des/der Klienten/in als auch der Arbeitsassistenz.

Menschen mit Behinderungen/Erkrankungen erfahren auf unterschiedlichste Weise von der Arbeitsassistenz:

- ⇒ regionales Arbeitsmarktservice
- ⇒ Bundessozialamt
- ⇒ Land (Sozialmedizinischer Dienst, Sozialamt etc.)
- ⇒ Beratungs-/Begleitungseinrichtungen
- ⇒ Kliniken, ÄrztInnen, Gebietskrankenkassen
- ⇒ Schulen, Ausbildungszentren
- ⇒ Unternehmen, Wirtschaftskammer
- ⇒ Arbeiterkammer, Pensionsversicherungsträger
- ⇒ ehemaligen KundInnen der Arbeitsassistenz, sonstige Informationsstellen

Der erste Kontakt findet telefonisch oder persönlich durch die betreffende Person selbst oder eine Begleitungs- und/oder Bezugsperson statt.

In weiterer Folge kommt es zum Erstgespräch, in dem eine erste Abklärung hinsichtlich der vorliegenden Problematik und eine Entscheidung über die Aufnahme in die Beratung oder Begleitung bzw. eine Weiterverweisung an andere unterstützende Maßnahmen durch die Arbeitsassistenz erfolgt.

Kriterien dabei sind:

- ⇒ Zugehörigkeit zur Zielgruppe
- ⇒ die erforderliche Freiwilligkeit
- ⇒ Arbeitswilligkeit
- ⇒ Arbeitsfähigkeit
- ⇒ Krankheits- und Problemeinsicht
- ⇒ ordentlicher Wohnsitz

### 2) Abklärungsphase:

Diese Dienstleistung beinhaltet

- ⇒ soziale, gesundheitliche, schulische und berufliche Anamnese
- ⇒ Sammlung und Sichtung relevanter Informationen bezüglich Art und Ausmaß der Behinderung/Erkrankung (Befunde, Bescheide, Zeugnisse, ...)
- ⇒ Erarbeitung eines Begleitungszieles



- ⇒ Kontakt mit DienstgeberInnen
- ⇒ erste Arbeitsplatzproblemanalyse
- ⇒ Erstellung eines Neigungs- und Eignungsprofiles
- ⇒ Aufzeigen von beruflichen Perspektiven
- ⇒ Einbindung des sozialen Netzes und vieles andere mehr

Der zeitliche Rahmen orientiert sich an der individuellen Situation und ist nicht a priori festlegbar.

Sollte ein Klärungsprozess nicht in die Arbeitsplatzsuche oder Arbeitsplatzsicherung übergehen, so kann die Arbeitsassistenz alternative Möglichkeiten empfehlen und in die Wege leiten (z.B. Pensionsantrag, Berufsvorschulungszentren, Arbeitstraining, Qualifizierungsmaßnahmen). Diese fallen im Sinne eines individuellen Entwicklungsplanes in den Bereich Abklärung. Bei einem positiven Ergebnis der Abklärungsphase endet diese mit einer Zielvereinbarung über den weiteren Verlauf der beruflichen Integration.

Hinweis: Die Abklärung kann sowohl im Rahmen einer Beratung stattfinden, aber auch Ergebnis eines längeren Begleitungsprozesses sein.

### 3) Arbeitsplatzzerlangung:

Diese Phase umfasst:

- ⇒ Unterstützung beim Erlernen einer realistischen Selbsteinschätzung der eigenen Leistungsfähigkeit, der Wahrnehmung sozialer Kompetenzen und dem Umgang von Ängsten und Unsicherheiten hinsichtlich der eigenen Behinderung und Krankheit
- ⇒ das Erarbeiten realistischer Berufsperspektiven unter Berücksichtigung der schulischen und beruflichen Ausbildung, der Erfahrungen, Arbeitszeit, Gehalt, etc.
- ⇒ die Entwicklung von Bewerbungsstrategien und das Erstellen von Bewerbungsunterlagen
- ⇒ die Unterstützung bei der aktiven Suche nach geeigneten Arbeitsplätzen auf der Grundlage des erstellten Neigungs- und Fähigkeitsprofils sowie der erfolgten Stärken/Schwächenanalyse
- ⇒ Unterstützung in der Einarbeitungsphase und bei auftretenden Krisen
- ⇒ Die Beratung von einstellungsbereiten Betrieben im Falle eines/er konkreten Bewerbers/in hinsichtlich finanzieller und rechtlicher Rahmenbedingungen sowie eventueller behinderungs-/erkrankungsbedingter



Adaptierungen baulicher, organisatorischer und/oder sozialer Art

⇒ Information und Aufklärung über den Umgang mit der Behinderung bzw. Erkrankung selbst

#### 4) Arbeitsplatzsicherung:

Häufig zeigt sich, dass die Betroffenen (Arbeitnehmer/in oder Betrieb) oft erst sehr spät Hilfe von außen in Anspruch nehmen. Immer noch ist die Unwissenheit über das Angebot der Arbeitsassistenz ein häufiger Grund für das „späte in Anspruch nehmen“ des Beratungsangebotes. Um gefährdete Arbeitsplätze zu sichern, umfasst unsere Dienstleistung:

- ⇒ Krisenintervention: Darunter verstehen wir das Bearbeiten des Konflikts/Problems am Ort des Auftretens. Dabei geht es um das Erarbeiten von Vereinbarungen und Änderungen, um zu einer für alle befriedigende Lösung zu gelangen.
- ⇒ Die Analyse der Ursachen und Bedingungen der bestehenden Situation. Dabei ergibt sich immer wieder, dass auf Grund schwieriger sozialer Umstände (familiär, finanziell, gesundheitlich und/oder Wohnsituation) der betroffenen Arbeitnehmer/innen Probleme am Arbeitsplatz auftreten. In diesen Fällen versucht die Arbeitsassistenz in enger Zusammenarbeit mit anderen Institutionen (Schuldnerberatung, ÄrztInnen, sozialmedizinischem Dienst etc.) zu einer Entlastung der Situation zu gelangen.
- ⇒ Beratung des/der Klienten/in und der Arbeitgeber hinsichtlich neuer Lösungsstrategien bei auftretenden Schwierigkeiten
- ⇒ Beratung des Arbeitsumfeldes hinsichtlich des Umgangs mit der Behinderung/Erkrankung
- ⇒ Information über Fördermöglichkeiten und rechtliche Rahmenbedingungen

Zeigt sich in der Beratung, dass trotz aller Bemühungen keine befriedigende Lösung vor Ort erreicht werden kann, begleitet die Arbeitsassistenz auch die Trennung von Betrieb und Arbeitnehmer/in.

#### *Erfolgsbewertung:*

Die zu erreichenden Erfolge sind in den „Richtlinien Begleitende Hilfen“ des BMSK nach Zielgruppen genau definiert (d.h. Erfolg = Arbeitsplatzterlangung



> 3 Monate ab Arbeitsantritt, Erfolg = Arbeitsplatzsicherung > 6 Monate ab Interventionsbeginn).

*Wir möchten ausdrücklich darauf hinweisen, dass die Beendigung der Begleitung ab Arbeitsantritt (wie in den Richtlinien vorgesehen) weder fachlich noch organisatorisch vertretbar ist und sich gegen die Bedürfnisse und Wünsche der Betroffenen und ArbeitgeberInnen stellt. Eine fortführende Unterstützung bis zu 3 Monate muss bei erfolgreicher Vermittlung in einem durchgängigen Begleitungs- und Dienstleistungsangebot beinhaltet sein.*

Für viele Betroffene ist eine Vermittlung auf einen Arbeitsplatz oder die Sicherung eines Arbeitsplatzes aus persönlichen und gesundheitlichen Gründen nicht möglich.

Um jedoch die Chancen einer beruflichen (Re)Integration mittel- bis langfristig vorzubereiten und zu erhöhen, verstehen wir unter erfolgreicher Unterstützung jedoch auch, wenn sich im Rahmen des Beratungs- und Begleitungsprozesses andere als die vorgegebenen Ziele als sinnvoll für den/die Betroffene/n herausstellen und diese umgesetzt werden (z.B. Stiftung, Qualifizierung, Arbeitstraining etc.). *Wir halten daher weiters fest, dass diese Leistungen und Ergebnisse (= Abklärungen) in der Erfolgsbewertung der Arbeitsassistenz berücksichtigt werden sollen.*

#### ***Werte in der Arbeitsassistenz:***

Da die Anforderungen der Arbeitsassistenzaufgaben äußerst vielfältig sind und sich immer wieder verändern (Erfolg, Methoden, Beziehung, relevante Umwelten, ...) ist eine professionelle Herangehensweise unabdingbar. Für den gesamten Beratungs- und Begleitungsprozess sind uns folgende Werte wichtig:

- ⇒ Berücksichtigung der individuellen Interessen und Lebensgeschichten
- ⇒ Selbstbestimmung und Respekt vor der Autonomie unserer KlientInnen
- ⇒ Stärkung und Förderung der individuellen Handlungs- und



### Entscheidungsfähigkeit

- ⇒ Freiwilligkeit, Vertraulichkeit , Offenheit und Transparenz
- ⇒ Barrierefreiheit und Chancengleichheit
- ⇒ Bewusstsein der sozialen Verantwortung

Die Umsetzung dieser Prinzipien stellen wir durch Qualitätsstandards, entsprechende Rahmenbedingungen und Maßnahmen sicher.

### Epilog:

Auf Grund der beschriebenen Haltungen und Arbeitsweisen hat sich die Arbeitsassistenz seit 1992 zu einer der erfolgreichsten Dienstleistungseinrichtungen hinsichtlich der beruflichen Integration von Menschen mit Behinderungen/Erkrankungen entwickelt.

Ein wesentliches Merkmal und Unterscheidung zu anderen Dienstleistungen ist, dass die Arbeitsassistenz mit ihrem ganzheitlichen Ansatz, in einem durchgängigen Begleitungsprozess, als alleinige (einzige) Ansprechpartnerin für alle Beteiligten (KlientInnen, ÄrztInnen, Angehörige, ArbeitgeberInnen und Firmen, Kostenträger und andere Unterstützungsstrukturen) einen beruflichen und sozialen Integrationsauftrag für Menschen mit Beeinträchtigungen verfolgt.

Dabei geht es der Arbeitsassistenz um drei wesentliche Ziele. Wir arbeiten:

- ⇒ integrativ – „Hilfestellung bei der Suche nach einem Arbeitsplatz“
- ⇒ präventiv – „Unterstützung bei der Sicherung von Arbeitsplätzen“
- ⇒ kommunikativ – „Kompetenzdrehzscheibe für Information, Beratung, Problemlösung und Krisenmanagement“

⇒ für alle Menschen, die mit den Folgen gesundheits-/behinderungsbedingter Beeinträchtigungen/Erkrankungen im Unternehmen, im Betrieb, im Arbeitsleben konfrontiert sind.

Die Arbeitsassistenz sieht ihre Zukunft nicht nur in der Vermittlung von arbeitsuchenden Menschen am normalen Arbeitsmarkt (Integration), sondern auch in der Prävention, d. h. Arbeitsplätze zu sichern und vor allem gemeindenaher, integrative und aufklärende Strategien zu entwickeln und umzusetzen, damit alle Menschen mit Behinderungen/Erkrankungen, die



arbeiten können und wollen, einen Arbeitsplatz finden und diesen auch längerfristig halten können. In diesem Sinne liegt ein wichtiger Anteil der Auftragsbewältigung in der vernetzten Zusammenarbeit mit Behörden, sozialen und medizinischen Institutionen und vor allem mit Unternehmungen und Firmen (Kommunikation).

Oberstes Ziel der Arbeitsassistenz ist die Förderung von Autonomie und Förderung der Selbsthilfepotentiale der Betroffenen, die Gleichbehandlung sowie das Recht auf Arbeit jedes Einzelnen. Die Arbeitsassistenz hat sich den Wünschen und Bedürfnissen von Arbeitssuchenden und Beschäftigten sowie den Anforderungen und Anliegen der ArbeitgeberInnen zu stellen, und diese im Interesse aller Beteiligten bestmöglich zu verbinden.

