

## **Positionspapier JobCoaching**

Das Ministerium für Soziales und Konsumentenschutz der Republik Österreich hat an den Dachverband Berufliche Integration Austria die Einladung ausgesprochen, im Vorfeld der Erstellung einer Richtlinie für das Dienstleistungsangebot JobCoaching in Österreich ein Positionspapier zu erarbeiten. Auf Initiative des Dachverbandes wurden alle JobCoaching AnbieterInnen Österreichweit zur Mitarbeit eingeladen. Zwischen Dezember 06 und März 07 gab es mehrere Sitzungen zur Erarbeitung des vorliegenden Positionspapiers an den VertreterInnen von Organisationen aus Wien, Niederösterreich, Burgenland, Steiermark, Kärnten und Tirol mitgewirkt haben.

### **Präambel**

Zielsetzung dieses Positionspapiers ist, das Dienstleistungsangebot JobCoaching als eigenständige Dienstleistung im Prozess der beruflichen Integration von Menschen mit Behinderungen zu positionieren und für JobCoaches ein entsprechendes Anforderungsprofil zu entwickeln. Die Sicherung eines Arbeitsplatzes hat bislang nach Ansicht der Dienstleistungsträger nicht den Stellenwert erhalten, der ihm zusteht. Insbesondere deshalb, da die Erfolgsfaktoren für die Sicherung von Arbeitsplätzen schwer zu quantifizieren und zu personalisieren sind.

Die Dienstleistungslandschaft im Bereich der beruflichen Integration von Menschen mit Behinderungen ist in Österreich sehr heterogen. In der Umsetzung der Dienstleistung gehen die einzelnen Dienstleistungsträger dabei auf die spezifischen Bedürfnisse der KundInnen ein, unter besonderer Berücksichtigung der jeweiligen sozialpolitischen und arbeitsmarktpolitischen Bedingungen in den einzelnen Bundesländern. Diese Unterschiede in der Dienstleistungslandschaft drücken sich in differenzierten und unterschiedlichen Fördervereinbarungen mit den jeweiligen Fördergebern aus. Der verständliche Anspruch der Spezifizierung des Dienstleistungsangebotes JobCoaching für ganz Österreich durch eine Richtlinie darf aus Sicht der Dienstleistungsträger nicht zu einer Nivellierung aller Dienstleistungen führen, die die Sicherung des Arbeitsplatzes von Menschen mit Behinderungen zum Ziel haben.

In den vergangenen Jahren sind im Einvernehmen mit den FördergeberInnen in den Bundesländern Angebote zur Begleitung am Arbeitsplatz an immer mehr Menschen mit Behinderungen gemacht worden. Dies vor dem Hintergrund, dass nicht allein Personen beruflich integriert worden sind die als „job-ready“ galten, sondern auch Personen, die nach dem Prinzip „place-train-maintain“ auf dem Arbeitsmarkt platziert wurden. Das „readiness-Modell“ [wie gut muss ich qualifiziert sein, damit ich eine realistische Chance auf einen nachhaltigen Arbeitsplatz habe] ist dabei immer stärker ersetzt worden durch das „inclusion-Modell“, in dem soziale Dienstleistungsträger in Zusammenarbeit mit Unternehmen Rahmenbedingungen organisieren, die das individuelle Projekt der beruflichen Integration, auch von Menschen mit höherem Unterstützungsbedarf, gelingen lassen [vgl. dazu das Projekt Mentoring]. Diese qualitative und quantitative Veränderung in der Vorgangsweise korrespondiert mit Vorgaben, die von der Europäischen Union gemacht werden. In diesem Zusammenhang sind die politischen RepräsentantInnen darauf hinzuweisen, dass insbesondere die EU-Richtlinie 2000/78/EG des Rates vom 27.11.2000 zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf umgesetzt werden muss. Zielsetzung dieser EU Richtlinie ist unter anderem das Diskriminierungsverbot von Menschen mit Behinderungen auf dem Arbeitsmarkt.

- Das vorliegende Positionspapier geht im Einzelnen auf den KundInnenkreis des Job Coachings ein, wobei auf einen offenen Zugang für möglichst viele Personen zur Dienstleistung JobCoaching besonderer Wert gelegt wird.
- Das nächste Kapitel enthält eine kurze Dienstleistungsbeschreibung, mit den wichtigsten Elementen der Dienstleistung.
- Weiters wird im Positionspapier eine Auftragsbeschreibung für JobCoaches vorgelegt, die eine notwendige Begriffsklärung beinhaltet.
- Im vierten Kapitel wird von der Arbeitsgruppe ein Anforderungsprofil für JobCoaches entworfen. Klares Ziel ist die Gleichstellung der JobCoaches mit anderen Fachkräften in der beruflichen Integration.
- Das fünfte Kapitel beschäftigt sich mit dem Thema: Begleitungsintensität und Erfolgskriterien. Zielsetzung dabei ist insbesondere die KundInnenorientierung und die Sicherung der Nachhaltigkeit der beruflichen Integration von Menschen mit Behinderungen.
- Nicht zuletzt sind vor dem Hintergrund des BAGS-Kollektivvertrages wesentliche Rahmenbedingungen der JobCoaches in ihrem Arbeitsfeld beschrieben.
- Um das Profil des Berufsbildes „JobCoach“ zu schärfen war es notwendig, die Abgrenzung zu anderen Dienstleistungen in der beruflichen Integration darzustellen.

## 1. Personenkreis

Die Maßnahme JobCoaching soll aus Sicht der Arbeitsgruppe einen möglichst breiten KundInnenkreis [Jugendliche, Erwachsene] zur Verfügung stehen. Die Ausweitung des Personenkreises ist sowohl inhaltlich, im Sinne der Entwicklungsperspektive für potentielle KundInnen als auch wirtschaftlich, begründet.

### Als Zielgruppe von JobCoaching gelten...

- Begünstigte Personen im Sinne des §2 BEinstG bzw. Personen, die im Sinne des jeweiligen Landesbehindertengesetzes als behindert gelten.
- Personen, die einen Grad der Behinderung von mindestens 30% aufweisen.
- Personen, die aufgrund einer oder mehrerer gesundheitlichen Beeinträchtigungen einen Behinderungsgrad von mindestens 30% aufweisen und aufgrund der Art und des Ausmaßes ihrer Behinderung ohne Unterstützung einen Arbeitsplatz nicht beibehalten können und wegen der Schwere ihrer Behinderung zur Ausübung einer Erwerbsarbeit noch nicht geeignet, aber rehabilitationsfähig sind.
- Personen, die am Ende der Pflichtschule sonderpädagogischen Förderbedarf hatten und zumindest teilweise nach dem Lehrplan einer Sonderschule unterrichtet wurden.
- Personen, die keinen oder einen negativen Hauptschulabschluss aufweisen.
- Personen, die im Rahmen einer Berufsorientierung oder wegen einer nicht erfolgreichen Vermittlung in ein reguläres Lehrverhältnis angenommen werden muss, dass für sie aus ausschließlich in der Person gelegenen Ursachen in absehbarer Zeit keine reguläre Lehrstelle gefunden werden kann.

### Für die Maßnahme JobCoaching ist es erforderlich, dass die Personen der genannten Zielgruppe...

- in einem aufrechten sozialversicherungspflichtigen Dienstverhältnis stehen.
- eine Arbeitserprobung absolvieren und durch die Hilfestellung die Chance auf Erlangung des Arbeitsplatzes erheblich gesteigert wird.
- in einem anderen Verhältnis der Vollversicherung stehen.

## 2. Dienstleistungsbeschreibung

Die Dienstleistung JobCoaching hat grundsätzlich präventiven Charakter im Sinne einer nachhaltigen, beruflichen Integration.

- Beratung

Beratungen richten sich an Menschen mit Behinderungen, an Unternehmen und an das soziale Umfeld und können persönlich, telefonisch oder schriftlich erfolgen. Eine Beratung unterscheidet sich von einer Begleitung durch kurzfristiges Intervenieren – kein Prozess. Beratungen dienen mitunter auch der Kündigungsprävention.

- Begleitung / Prozessführung in der Begleitung von KundInnen am Arbeitsplatz

Die Begleitung umfasst das Organisieren, Strukturieren und Intervenieren im Integrationsprozess sowie das Führen von Begleitungsgesprächen mit KundInnen und deren relevanten Umwelten. Die Begleitung zeichnet sich durch einen zeitlich begrenzten Begleitungsprozess aus, der je nach Bedarf und Bedürfnis der KundInnen bzw. der Unternehmen eine unterschiedliche Länge aufweist. In der Phase der Begleitung übernehmen die JobCoaches das Case-Management.

- Unterstützung, Hilfestellung am Arbeitsplatz

Die JobCoaches unterstützen bei der Integration von Menschen mit Behinderungen in der Einarbeitungs- bzw. Einschulungsphase, bei Veränderungen und Umstrukturierungen im Betrieb und bei der Abwicklung von Förderungen.

- Krisenintervention/ Krisenmanagement im Betrieb

Die JobCoaches unterstützen bei schwierigen Situationen im Betrieb. Durch Erheben und Thematisieren der Problemfelder werden gemeinsam mit den KundInnen und dem betrieblichen Umfeld [KollegInnen, Vorgesetzte, etc.] Lösungsmöglichkeiten erarbeitet und unter Berücksichtigung der persönlichen Fähigkeiten und der betrieblichen Erfordernisse umgesetzt.

- Information

Die JobCoaches informieren über die Leistungsfähigkeit der KundInnen, über die Auswirkung der Behinderung auf den konkreten Arbeitsplatz, über Fördermöglichkeiten und deren Abwicklung und über rechtliche Rahmenbedingungen bei der Beschäftigung von Menschen mit Behinderungen.

Informiert werden die KundInnen, die Unternehmen und das relevante soziale Umfeld.

- Networking

Zusammenarbeit erfolgt mit allen Behörden, Institutionen und dem sozialen Umfeld, welche für die Sicherungen der Arbeitsplätze notwendig sind.

- Öffentlichkeitsarbeit über das Angebot JobCoaching

Projektfolder, Teilnahme an Veranstaltungen, Messen, Plattformen, Arbeitskreise etc.

### 3. Aufgaben der JobCoaches

#### I. Angebote der JobCoaches an Menschen mit Behinderungen

Die Begleitung am Arbeitsplatz für Menschen mit Behinderungen erfolgt bei Praktika, Arbeitserprobungen, beim Arbeitseinstieg, bei Umstrukturierungen und Umschulungen, bei Veränderungen am Arbeitsplatz und bei drohender Kündigung.

##### IA Die Begleitung umfasst einerseits die Einführung in betriebliche Abläufe...

- Örtliche Orientierung: innerhalb des Unternehmens, Fahrtentraining etc.
- Zeitliche Orientierung: Tagesabläufe, Arbeitsbeginn, Arbeitsende, Pausenregelung, Einhalten von Zeitplänen, Training beim Umgang mit beschränkten Zeitressourcen, Pünktlichkeit etc.
- Organisatorische Hilfestellung: Arbeitsabläufe passend gestalten und an die Fähigkeiten, Fertigkeiten und Leistungen der KundInnen adaptieren, Einführung in die Unternehmenskultur [Hierarchien, Kompetenzverteilungen, Ansprechpersonen etc.]
- „Übersetzungsarbeit“ zwischen allen beteiligten AkteurInnen – Kommunikationshilfe.
- Inhaltlich, manuelle Unterstützung / Training on the job: In Absprache mit den ArbeitgeberInnen, mit den ArbeitskollegInnen und den KundInnen werden die Aufgaben trainiert, erprobt und durchgeführt. Die JobCoaches führen jedoch keine eigenständige, fachliche Einschulung durch.

##### IB ...und andererseits die persönliche Unterstützung / persönliches Coaching:

- Soziale Unterstützung: Stärkung der Motivation, Besprechung und Reflexion von Leistungsprofilen bzw. Leistungsabfall etc.
- Soziales Kompetenztraining: Training von gesellschaftlichen und kulturellen Regeln, Kommunikationsregeln und Umgangsformen
- bei Krisen
- Netzwerkarbeit: die JobCoaches stellen die Verknüpfung bzw. Weiterleitung zu anderen unterstützenden Organisationen her [Gesundheit, Finanzielles, Familie, Wohnfragen etc.].

## **II. Angebote der Jobcoaches an Unternehmen**

JobCoaches stehen dem Unternehmen professionell und kompetent in Fragen der beruflichen Integration zur Seite. Den ArbeitgeberInnen soll durch die JobCoaches eine weitere Möglichkeit der Unterstützung gegeben werden.

### **Das Angebot umfasst:**

- Information über die Fähigkeiten und Fertigkeiten der MitarbeiterInnen
- Information über rechtlichen Rahmenbedingungen
- Information über finanzielle Förderungen und Unterstützung bei deren Abwicklung
- Information über die Behinderungen und mögliche Auswirkungen am Arbeitsplatz
- Arbeitsplatzanalyse: die JobCoaches erfassen den Arbeitsplatz und die zu erledigenden Arbeitsaufgaben und erkunden den bestmöglichen Einsatz; Unter Einbeziehung von alle Beteiligten wird ein optimaler Arbeitsablauf erarbeitet
- Information über Arbeitsplatzadaptierung und Unterstützung bei der Umsetzung
- Sensibilisierung des betrieblichen Umfelds / MitarbeiterInnen-Schulung: Information über Auswirkungen der Behinderung auf den Arbeitsplatz, Aufklärung über Arbeitsleistung und Arbeitsfähigkeiten, Unterstützung bei Integration und Gleichstellung etc.
- Information und Unterstützung bei der Umsetzung des Mentorings
- Krisenintervention / Lösungsorientierte Begleitung: Die JobCoaches unterstützen bei schwierigen Situationen im Betrieb. Durch Erheben und Thematisieren der Problemfelder werden gemeinsam mit dem betrieblichen Umfeld [KollegInnen, Vorgesetzte, etc.] und den KundInnen Lösungsmöglichkeiten erarbeitet und unter Berücksichtigung der persönlichen Fähigkeiten und der betrieblichen Erfordernisse umgesetzt. Die vereinbarten Ziele werden in regelmäßigen Abständen überprüft, reflektiert und gegebenenfalls angepasst.

## **4. Anforderungsprofil an die JobCoaches**

Die Begleitung im Rahmen des JobCoachings erfolgt durch geeignete Fachkräfte, welche über eine abgeschlossene Berufsausbildung im sozialen und/oder wirtschaftlichen/gewerblichen Bereich und eine längere einschlägige Berufserfahrung verfügen.

Weiters sind Grundlagen in Gesprächs- und Beratungstechniken, zielgruppen-spezifisches Wissen, Organisationstalent sowie soziale Kompetenz erforderlich.

Grundkenntnisse im Arbeits- und Sozialrecht, Behinderteneinstellungsgesetz und anderen relevanten Gesetzen sind notwendig.

## 5. Erfolgsvereinbarung

Die Erfolgskriterien des JobCoachings orientieren sich an der Zielsetzung, dem genannten Personenkreis durch individuelle Maßnahmen einen Rahmen für eine nachhaltige Eingliederung in den ersten Arbeitsmarkt zu schaffen.

Die Dauer orientiert sich im Sinne dieser Prinzipien grundsätzlich an den Bedürfnissen und Notwendigkeiten der KundInnen und Betriebe.

JobCoaching soll zur Klärung, zur Erlangung oder zur Sicherung von Ausbildungs- und Arbeitsplätzen führen oder beitragen.

Dadurch wird den Prinzipien der KundInnenorientierung und Nachhaltigkeit entsprochen.

Grundsätzlich ist festzuhalten, dass derzeit Österreichweit verschiedenste Modelle der Erfolgsvereinbarung und Erfolgsmessung zur Anwendung kommen.

Auf diesen Erfahrungen aufbauend geben wir folgende Empfehlung ab:

- Im Rahmen des JobCoachings sollen pro vollzeitäquivalenten JobCoach 10 KundInnen pro Jahr begleitet werden.
- Die Erfolgsmessung soll über die Erfassung von Begleitungs-/Leistungsmonaten erfolgen.

## 6. Rahmenbedingungen

Grundsätzlich möchten wir darauf hinweisen, dass die Rahmenbedingungen für JobCoaching jenen der anderen Fachdienste in der beruflichen Integration gleichzustellen sind.

Diese Rahmenbedingungen sollen auch auf die Dokumentation und die Berichtspflicht angewendet werden.

Bei der Einstufung von JobCoaches in den BAGS Kollektivvertrag ist die Verwendungsgruppe 8 anzuwenden, da es sich um Behindertentfachkräfte mit Spezialaufgaben handelt.

## 7. Unterscheidung zu anderen Dienstleistungen

Aus Sicht der Arbeitsgruppe erscheint es wichtig auf die Abgrenzung zu anderen Fachdiensten der Beruflichen Integration zu verweisen, vor allem:

Arbeitsassistenten, Mentoring, Persönliche Assistenz am Arbeitsplatz.

JobCoaching beginnt in der Regel mit dem Eintritt der KundInnen in den Betrieb, also direkt am Arbeitsplatz. Es ist keine Dienstleistung die sich mit der Akquise des Arbeitsplatzes

befasst – JobCoaches treffen immer auf ein bereits bestehendes Verhältnis zwischen ArbeitnehmerIn und ArbeitgeberIn.

JobCoaches unterscheiden sich von MentorInnen durch den Status als betriebsfremde Personen. Ihre Tätigkeiten sind nicht Teil des betrieblichen Alltags.

JobCoaching ist eine befristete Maßnahme, wie dies zum Beispiel bei der Persönlichen Assistenz am Arbeitsplatz nicht der Fall ist.

Job Coaching ist ein Teilprozess der Beruflichen Integration.

Wir möchten darauf hinweisen, dass die Zusammenarbeit mit allen Einrichtungen der beruflichen Integration notwendig und wichtig ist, wobei es natürlich kurzfristig zu Überschneidungen kommen kann.

## **Epilog**

Zusammenfassend soll hier nochmals festgehalten werden, dass es der Arbeitsgruppe wichtig war und ist bei der Erarbeitung dieses Positionspapiers die individuelle Vielfältigkeit der Bedürfnisse der KundInnen und deren Umfeld zu berücksichtigen. Wir möchten auch darauf hinweisen dass in unseren Überlegungen auf die Realisierbarkeit und Finanzierbarkeit Bedacht genommen wurde.

Wünschenswert wäre, wenn dieses Positionspapier einen Beitrag zur weiteren Etablierung, zum Ausbau und zur Verbesserung vom Angebot JobCoaching Österreichweit beiträgt.

In diesem Sinne sehen wir der weiteren Diskussion mit Interesse und erwartungsvoll entgegen.