

## **Orientierungsrahmen zur strukturierten „virtuellen“ Begleitung in Arbeitsassistenz und Jobcoaching-Projekten des Sozialministeriumservice, während der Zeit der vorläufigen Maßnahmen zur Verhinderung der Verbreitung von COVID-19**

Die Förderungsnehmer der Angebote Arbeitsassistenz und Jobcoaching sind aufgefordert, für den Zeitraum der Ausgangsbeschränkungen, die zur Verhinderung der Verbreitung von COVID-19 erforderlich sind, die Projekte mittels „virtueller“ Begleitung weiter zu führen. Das bedeutet, dass derzeit alle persönlichen Kontakte, sowohl zum Projektpersonal als auch zu den Teilnehmenden und zu anderen Personen (weiterhin) einzustellen sind und über alternative Kommunikationswege der Kontakt bzw. die Begleitung aufrechterhalten werden soll.

Das vorliegende Dokument soll für die Träger als Orientierung dienen, zusätzlich zu ihren bereits seit dem Inkrafttreten der Ausgangsbeschränkungen erlangten Erfahrungen und Tätigkeiten, die jeweils geltenden Umsetzungsregelungen in dieser Phase, in der persönliche Kontakte nicht möglich sind, so effektiv wie möglich anzuwenden.

Dies geschieht vor Allem vor dem Hintergrund, da die Zielgruppe im Jobcoaching und der Arbeitsassistenz, gerade in der Zeit der Maßnahmen zur Verhinderung der Ausbreitung von COVID 19, von Verlust des Arbeitsplatzes, fehlender Tagesstruktur, Isolation etc. bedroht ist.

Persönliche Treffen zwischen Projektpersonal und Teilnehmenden sind nur in absoluten Ausnahmesituationen, wie bei Gefahr in Verzug (Suizidgefahr, Fremdgefährdung oder sonstigen -psychischen- Extremsituationen, etc.), sofern andere Dienste dafür nicht ohnehin besser geeignet sind, zulässig. Treffen zwischen Projektpersonal und Teilnehmenden, die hinsichtlich einer COVID 19 Infektion besonders gefährdet sind, sind nicht zulässig.

### ***Grundsätzliche Aufgaben zur Begleitung und Betreuung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer***

Von Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Projekte sind alle Teilnehmenden zu kontaktieren und von der aktuellen Situation und deren Auswirkungen zu informieren. Während des Zeitraums der Ausgangsbeschränkungen sind regelmäßige Kontakte zu allen Teilnehmenden zu halten.

Zusätzlich zu den Dokumentationen im MBI sind in den Verlaufsdocumentationen alle Kontakte und Themen festzuhalten.

### ***Grundsätzliche Aufgaben zur Begleitung der Kooperationsbetriebe***

Von Seiten der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Projekte sind alle Kooperationsbetriebe zu kontaktieren und von der aktuellen Situation und deren Auswirkungen auf die Zusammenarbeit zu informieren. Während des Zeitraums der Ausgangsbeschränkungen sind regelmäßige Kontakte zu allen Betrieben zu halten bzw. ist auf etwaige Änderungen möglichst rasch zu reagieren.

Erste Erfahrungen im Rahmen der „Coronakrise“ zeigen, dass die meisten Kooperationsbetriebe die zusätzliche Unterstützung durch Arbeitsassistenten und Jobcoaching sehr positiv annehmen. Es wird daher zu den Aufgaben der Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter gehören, etwaige berufsrelevante Änderungen zu recherchieren und zu dokumentieren und so die Betriebe zu unterstützen, wenn sich von Seiten der Politik neue Anweisungen oder gesetzliche Änderungen ergeben.

### ***Demonstrative Aufzählung der allgemeinen Tätigkeiten der Beraterinnen und Berater***

- Neustrukturierung und –organisation des „alternativen“ Arbeitsalltags: Planung, Vergabe und Durchführung von (digitalen) Beratungs-Terminen
- Kontaktaufnahme mit allen laufenden Teilnehmenden und Unternehmen zur Informationsweitergabe über die aktuelle Form der Beratungstätigkeit
- Kontaktaufnahme mit allen vernetzungsrelevanten Stakeholdern innerhalb der NEBA Angebote und außerhalb
- Laufende Beratung der Teilnehmenden und Unternehmen
- Laufende Aktualisierung der beratungsrelevanten Informationen
- Bearbeitung von E-Mails und Telefonaten
- Teilnahme an allen „virtuellen“ Teams
- Bearbeitung spezieller Arbeitspakete
- Dokumentation in MBI
- Recherche zu verschiedenen Möglichkeiten digital zu kommunizieren
- Identifikation und Bearbeitung von Krisen
- Psychosoziale Beratung und Begleitung
- Allgemeine Aufarbeitung und Vorbereitungsarbeiten
- Unterstützung der Leitung
- Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter erarbeiten Alternativlösungen, um miteinander gut im Kommunikationsfluss zu bleiben. Es werden verschiedene digitale Tools ausprobiert, die gängigen Methoden überdacht und neue Ideen gesammelt.

Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der einzelnen Projekte müssen innerhalb ihrer jeweiligen Dienstzeiten erreichbar sein.

### ***Demonstrative Aufzählung der allgemeinen Tätigkeiten der Projektleitungen***

- Laufende Kommunikation mit Förderungsgeber und AMS
- Aufrechterhaltung des Arbeitsbetriebes

- Laufende Abstimmung mit Vorgesetzten
- „Virtuelle“ Teambesprechungen
- Abhalten von Telefon- und Videokonferenzen
- Unterstützung der Beraterinnen und Berater bei auftretenden Schwierigkeiten
- Bearbeitung von E-Mails und Telefonaten
- Projektbegleitung Be-FIT
- Projektbegleitung e-AMS
- Statistiken
- Erstgespräche und Koordination
- Regelmäßige Überprüfung der Maßnahmen: Wo treten Probleme auf? Was kann man verbessern?
- Anlaufstelle für Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
- Weiterführung der Leitungsfunktion gemäß Arbeitsplatzbeschreibung
- Etc.

### ***Aufgaben, die Teilnehmerinnen und Teilnehmern übertragen werden können***

- Teilnehmende, die sich aktuell in einem Dienstverhältnis befinden, werden motiviert mit den Betrieben in Kontakt zu bleiben und etwaige Möglichkeiten zu Home-Office zu klären – unter enger Einbindung der zuständigen Arbeitsassistenten bzw. des zuständigen Jobcoachings (bei Sicherungen).
- Teilnehmende, die aufgrund der Coronakrise ihren Arbeitsplatz verloren haben, werden motiviert umgehend mit dem AMS Kontakt aufzunehmen bzw. werden dabei durch die Arbeitsassistenten unterstützt.
- Teilnehmende auf Arbeitsplatz- oder Ausbildungsplatzsuche recherchieren je nach individuellen Möglichkeiten selbstständig passende Stellenbeschreibungen via Computer / Smartphone in diversen Portalen bzw. über angelegte Suchagenten.
- Sie verfassen nach Möglichkeit selbstständig Motivationsschreiben und senden sie via Mail (sofern die technischen Voraussetzungen gegeben sind) der Arbeitsassistenten zum Korrekturlesen.
- Teilnehmende können sich auf zukünftige Vorstellungsgespräche vorbereiten, indem sie Antworten auf sogenannte Stressfragen ausarbeiten. Die Antworten werden durch individuelle Erfahrungen ergänzt. Beides wird im telefonischen Gespräch mit dem / der Berater/der Beraterin reflektiert (betrifft nur die AASS).
- Teilnehmende können ihre Stärken / Schwächen selbstständig anhand von Arbeitsblättern sammeln und im Anschluss telefonisch mit dem Berater/ der Beraterin reflektieren. Das dient dem Berufsorientierungsprozess, aber auch dem Motivationsschreiben und der Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche.
- Im Berufsorientierungsprozess kann mit Hilfe von Online-Angeboten z.B. Videos, Berufsinformationslexika die Reduktion von vielen vorstellbaren Jobs oder Tätigkeiten auf einige konkrete Jobs erfolgen. Die verschriftlichten Ergebnisse können in der telefonischen Beratung aufgegriffen und weitergesponnen werden.

- Anhand interessanter Berufsbilder kann eine Online-Recherche von Unternehmen zum Ziel einer Initiativbewerbung gestartet werden.
- Im Bedarfsfall z.B. bei Suchtproblematik kann als Vorbereitung auf ein Dienstverhältnis an der Strukturierung des Tagesablaufs gearbeitet werden z.B. allmorgendlicher Kontakt im Videochat, Aufzeichnung der Tagesaktivitäten
- Teilnehmende können motiviert werden Gesundheitsfragen in Eigeninitiative (z.B. Organisation von geplanten Untersuchungsterminen) abzuklären.
- Teilnehmende nutzen die Zeit, um durch Beobachtung der eigenen Gesundheit arbeitsfähige Tage zu erheben z.B. Anfallskalender bei Epilepsie, schmerzlose Zeiten.
- Der Fokus kann auf gesundheitliche Ziele gelegt werden z.B. Stärkung der Fitness durch Videos oder Vertiefung der Praxis in Entspannungstechniken, welche auf Reha-Aufenthalten gelernt wurden. Dient auch als Vorbereitung auf den Umgang mit Stress im geplanten (Wieder-)Berufseinstieg.
- In der telefonischen Beratung erarbeitete Lösungen für private Problemstellungen können von Teilnehmenden selbstständig umgesetzt werden z.B. Kontaktaufnahme mit Konsumentenschutz
- Teilnehmende widmen sich selbstständig persönlichen Zielen z.B. Zeit für kreatives Arbeiten, Verbesserung der Sprachfähigkeit durch Lesen

Anhand der KlientInnendokumentation können bei Bedarf alle erfolgten Tätigkeiten bzw. die virtuelle Begleitung im Detail nachverfolgt werden.