
Forum Qualitätsnetzwerk Jobcoaching^{AP (G)} 1

Qualitätsstandards Jobcoaching^{AP (G)} zur Arbeitsplatzsicherung und Arbeitsplatzanbahnung für Personen mit besonderem Unterstützungsbedarf

Einleitung

In diesem Dokument werden Qualitätsstandards für Jobcoaching^{AP} formuliert, die zu dessen Verständnis und Handhabung in der Praxis beitragen. Sie richten sich sowohl an allgemein Interessierte wie auch an die an einem Jobcoaching^{AP} beteiligten Personen und Institutionen. Sie klären das Profil von Jobcoaching^{AP} und zeigen auf, woran sich die Qualität einer Leistung in diesem Arbeitsfeld erkennen lässt.

Geltungsbereich

Die folgenden Standards beschreiben Gütekriterien von Jobcoaching^{AP} in Deutschland. In dem hier zu Grunde gelegten Verständnis (siehe Definition) sind Jobcoaches im Betrieb und am Arbeitsplatz der Person mit besonderem Unterstützungsbedarf aktiv. Sie geben keine leistungsrechtlichen Stellungnahmen oder Stellungnahmen im Rahmen von Kündigungsschutzverfahren ab.

Strukturqualität

- Jobcoaches halten ein fachlich fundiertes Konzept bzw. eine Leistungsbeschreibung von Jobcoaching^{AP} schriftlich vor.
- Jobcoaches gewährleisten über den vereinbarten Zeitraum regelmäßig an den Arbeitsplatz des Menschen mit besonderem Unterstützungsbedarf kommen zu können. Jobcoaches verfügen dafür über geeignete Mittel zur Sicherstellung der Mobilität (ÖPNV, PKW etc.), der Erreichbarkeit (z.B. Handy, Telefon, Internet) und stellen eine Vertretung sicher.
- Jobcoaches verfügen über fallbezogene Möglichkeiten der Zusammenarbeit mit Kolleg*inn*en (z.B. Zusammenarbeit im Tandem^(G)).

¹ Jobcoaching^{AP} = Jobcoaching am Arbeitsplatz / (G) = siehe Glossar

- Jobcoaching^{AP} wird durch qualifizierte Jobcoaches durchgeführt. Es gibt ein definiertes Zeitkontingent auf der Basis des individuellen Bedarfs. Zur Sicherstellung der Qualität gelten als Richtwerte ein Personalschlüssel von 1:5 in der Arbeitsplatzanbahnung² oder 1:6 in der Arbeitsplatzsicherung³. Jobcoaching^{AP} ist in inner- und außerbetriebliche Unterstützungsangebote eingebettet.
- Jobcoaches sind grundsätzlich im Betrieb am Arbeitsplatz der Person mit besonderem Unterstützungsbedarf tätig.
- Das methodische Konzept von Jobcoaching^{AP} sieht eine unabhängige und eigenständige Analyse und Planung durch die Jobcoaches vor. Diese kann dem Leistungsträger als Basis für eine Bewilligung dienen.
- Jobcoaches sind in der Lage, sich zeitlich und inhaltlich an die Bedarfe des Einzelfalls anzupassen.
- Jobcoaches verfügen über eines der folgenden Qualifikationsprofile:
 - eine pädagogisch/therapeutische Ausbildung oder ein entsprechender Studienabschluss nach Möglichkeit in Verbindung mit einer Qualifikation zum Jobcoach. Diese befähigt nach den hier vorliegenden Jobcoaching^{AP}-Standards zu arbeiten (Definition, Selbstverständnis und Qualitätsdimensionen).
 - eine fachspezifische Ausbildung oder Studium in einem nicht therapeutisch/pädagogischen Bereich in Verbindung mit einer Qualifikation zum Jobcoach, die dazu befähigt nach den hier vorliegenden Jobcoaching^{AP}-Standards zu arbeiten (Definition, Selbstverständnis und Qualitätsdimensionen).
- Jobcoaches verfügen über Reflexionsmöglichkeiten mit Berufskollegen (Intervision), die sie regelmäßig fallbezogen nutzen. Darüber hinaus reflektieren sie ihre Tätigkeit in Form von Fallsupervision mindestens 4 x pro Jahr.
- Jobcoaches nehmen kalenderjährlich an handlungsfeldbezogenen Fort- oder Weiterbildungsveranstaltungen teil.
- Jobcoaches, die in der Arbeitsplatzanbahnung tätig sind, unterstützen bei der Suche nach Praktikumsplätzen zur Orientierung, Erprobung und Qualifizierung in Betrieben des allgemeinen Arbeitsmarktes vor.
- Es gibt ein Beschwerdemanagementsystem.

² Basierend auf dem Normwert der Bundesagentur für Arbeit in der Maßnahme „Individuelle betriebliche Qualifizierung“ nach § 55 (2) SGB IX (Unterstützte Beschäftigung)

³ Basierend auf Erfahrungswerten aufgrund von Beauftragungen von Leistungsträgern

Prozessqualität

- Jobcoaching^{AP} kann sowohl von den Nutzer*inne*n^(G) als auch von Akteuren des Unterstützernetzwerkes^(G) angefragt werden.
- Jobcoaches sind die aktiven Gestalter*innen des Prozesses. Sie stimmen sich zur Sicherstellung eines gemeinsamen Vorgehens eng mit den betriebsintern und betriebsextern beteiligten Personen ab.
- Der Jobcoachingprozess besteht aus vier ineinander übergehenden Phasen: (1) Analyse und Planung, (2) Selbstintegration, (3) Intervention und (4) Stabilisierung und Abschluss.
- In der **Analyse- und Planungsphase** analysieren Jobcoaches die individuellen und betrieblichen Bedarfe und Ressourcen in einem interaktiven Prozess mit den betrieblich Beteiligten. Sie klären ab, ob in dem Betrieb in der gegebenen Situation ein Jobcoaching^{AP} durchgeführt werden kann. Sie planen den erforderlichen Rahmen für die Maßnahme (Ziele, voraussichtliche Dauer, Zeitumfang in Stunden, Vorgehen), vereinbaren diesen mit den betrieblich Beteiligten^(G) und halten ihn in einer schriftlichen Maßnahmeplanung^(G) fest. Ziele werden nach Möglichkeit mit SMART-Kriterien^(G) formuliert und zielen auf eine nachhaltige berufliche Teilhabe der Person mit besonderem Unterstützungsbedarf ab.
- In der **Selbstintegrationsphase** passen sich Jobcoaches aktiv der jeweiligen Betriebskultur und den Arbeitsabläufen der Person mit besonderem Unterstützungsbedarf an.
- Die **Interventionen** der Jobcoaches (z.B. Anleitung am Arbeitsplatz, Mitarbeit, Entwicklung von Hilfsmitteln und Checklisten, Beratung von Führungskräften) zeichnen sich aus durch Vor- und Nachbereitung, Transparenz und Praxisnähe, ihren Nutzen für die Inklusion in dem jeweiligen Arbeitszusammenhang und durch (Selbst-) Reflexion.
- In der Phase von **Stabilisierung und Abschluss** implementieren die Jobcoaches mit den Beteiligten bei Bedarf ein individuelles Unterstützungssystem für die Person mit besonderem Unterstützungsbedarf zur nachhaltigen Sicherung der Ergebnisse. Im Abschlussgespräch werden die Sichtweisen aller Beteiligten ausgetauscht und Vereinbarungen für die nachfolgende Zeit getroffen. Dabei informieren Jobcoaches auch über weitere mögliche Unterstützungsmaßnahmen, inklusive der Voraussetzungen für ein erneutes Jobcoaching bei Bedarf.
- Jobcoaches überprüfen nach jeder Phase, ob die jeweiligen Ziele des Phasenabschnitts noch gültig sind und erreicht wurden bzw. erreicht werden können. Ziele und Rahmenbedingungen^(G) können sich im Prozess verändern und werden dann neu mit den Beteiligten vereinbart. Gegebenenfalls prüfen Jobcoaches, ob die Maßnahme beendet werden muss.

- Mindestens zur Mitte und zum Ende koordinieren Jobcoaches im Betrieb Gespräche, die der Auswertung und dem weiteren planerischen Vorgehen dienen. Teilnehmende dieser Gespräche sind die Jobcoaches, die Person mit Unterstützungsbedarf, der/die Arbeitgebervertreter*in sowie ggf. weitere innerbetriebliche oder externe Fallbeteiligte (z.B. Integrationsfachdienst, Bezugspersonen aus dem persönlichen oder/und betrieblichen Umfeld, Schwerbehindertenvertretung, Betriebs- und Personalrat, Leistungsträger).
- Falls das Arbeitsverhältnis nicht gesichert bzw. nicht erreicht werden kann, stellen Jobcoaches die Gründe hierfür im Abschlussbericht^(G) dar. Sie reflektieren den Verlauf und das Ergebnis des Jobcoachings^{AP}, auch im Hinblick auf Erkenntnisse und Empfehlungen für die zukünftige Teilhabe des Menschen mit besonderem Unterstützungsbedarf am Arbeitsleben.
- Jobcoaches dokumentieren die Maßnahme in Abstimmung mit dem Leistungsträger. Die Dokumentation umfasst i.d.R. mindestens die Ergebnisse der Analyse- und Planungsphase sowie den Stand zur Mitte und zum Abschluss des Jobcoachings^{AP}. Unterschiede in der betrieblichen Teilhabe vor und nach dem Jobcoaching^{AP} werden im Abschlussbericht nachvollziehbar dargestellt und dem Leistungsträger übermittelt.
- Jobcoaches achten darauf, sich in ihrer Sprache und Kommunikation dem jeweiligen Gegenüber anzupassen und Verständigung herzustellen.
- Jobcoaches geben bei Bedarf Orientierung zu möglichen weiteren Förderleistungen und vermitteln an die zuständigen Stellen.

Ergebnisqualität

- Das Ergebnis eines Jobcoachings^{AP} misst sich insbesondere an
 - a. der Sicherung bzw. Erreichung eines sozialversicherungspflichtigen Arbeits- bzw. Ausbildungsplatzes sowie
 - b. der Entwicklung der betrieblichen Teilhabe, die sich vor allem in der Qualität der Zusammenarbeit des Betriebes und der Person mit besonderem Unterstützungsbedarf zeigt.

Darüber hinaus geben die Erreichung der vereinbarten Ziele sowie die Zufriedenheit der betrieblich Beteiligten einen Hinweis auf die Güte des Ergebnisses.
- Für den Fall, dass sich im Laufe des Jobcoachingprozesses herausstellen sollte, dass die betrieblich Beteiligten entgegen ihrer ursprünglichen Absicht ihre Zusammenarbeit nicht fortsetzen wollen, misst sich die Ergebnisqualität des Jobcoaching^{AP} an
 - a. den Lernerfahrungen der Person mit besonderem Unterstützungsbedarf aus dem Jobcoachingprozess sowie der Entwicklung von weiteren beruflichen Perspektiven und

- b. den erworbenen Kompetenzen und erweiterten Möglichkeiten des Arbeitgebers hinsichtlich künftiger Beschäftigung von Menschen mit besonderem Unterstützungsbedarf.
- Die Qualität und Nachhaltigkeit des Jobcoachings^{AP} wird durch die betrieblich Beteiligten^(G) bewertet. Diese Bewertung findet in einem Abschlussgespräch statt, an dem minimal der/die Arbeitgebervertreter*in, die Person mit besonderem Unterstützungsbedarf und die Jobcoaches beteiligt sind. Die Jobcoaches dokumentieren diese Gesprächsergebnisse im Abschlussbericht.
- Ergebnisse des Jobcoachings^{AP} sind messbar zu machen. Zur Messung der Veränderung der betrieblichen Inklusion vor und nach dem Jobcoaching^{AP} sind geeignete Instrumente zu nutzen bzw. zu entwickeln und zu erproben.

Beziehungsqualität

- Basis für jedes Jobcoaching^{AP} ist eine hohe, vertrauensvolle Qualität der Arbeitsbeziehung zwischen den Jobcoaches und den Prozessbeteiligten.
- Diese beruht auf
 - der Achtung der Personen mit ihren Rechten, Bedarfen und Interessen,
 - der Transparenz und Verbindlichkeit im Vorgehen,
 - der gegenseitigen und stetigen Reflexion der Zusammenarbeit,
 - einer grundsätzlichen Wertschätzung aller beteiligten Personen,
 - der gleichberechtigten Gestaltung der Beziehung zu allen betrieblich Beteiligten^(G),
 - dem Ausschluss der Weitergabe von vertraulichen Informationen ohne das ausdrückliche Einverständnis der Beteiligten und
 - dem Bestreben, die Balance von einfühlendem Verstehen und distanzierter Analyse verantwortlich zu gestalten.