

(Sozialarbeiterische) Unterstützungsangebote in Betrieben am Beispiel des Jobcoachings Erkenntnisgewinne für die Betriebliche Sozialarbeit

Christoph Ebner, BA

Masterthese

Eingereicht zur Erlangung des Grades
Master of Arts in Social Sciences
an der Fachhochschule St. Pölten

Im September 2021

Erstbegutachter*in: FH-Prof. DSA Mag. (FH) Alois Huber,
FH-Prof. Dr. Tom Schmid

Zweitbegutachter*in: Christine Schmid, MA

Danksagung

Als erstes möchte ich mich bei der Studiengangsleitung für die Ermöglichung dieses Forschungsprojektes bedanken. Großer Dank gebührt außerdem meinen Betreuern FH-Prof. DSA Mag. (FH) Alois Huber und FH-Prof. Dr. Tom Schmid für ihre Unterstützung während des gesamten Prozesses.

Bedanken möchte ich mich auch bei allen Referent*innen, deren Inputs im Forschungslabor wertvolles Wissen beigetragen haben. Ein besonderer Dank gebührt allen Personen, die mir als Interviewpartner*in zur Verfügung gestanden sind und wertvolle Beiträge zu dieser Masterthese beigesteuert haben.

Besonders bedanken möchte ich mich bei meiner Familie und allen Menschen aus meinem Umfeld, die an mich geglaubt haben und mir während des Studiums großen Rückhalt geboten haben.

Abschließend möchte ich mich bei meinen Forschungskolleg*innen für die Zusammenarbeit und den Zusammenhalt, den ich in den letzten zwei Jahren erleben durfte, bedanken.

Abstract

(Sozialarbeiterische) Unterstützungsangebote in Betrieben am Beispiel des
Jobcoachings
Erkenntnisgewinne für die Betriebliche Sozialarbeit

Ebner Christoph

Die Auseinandersetzung mit der Betrieblichen Sozialarbeit in Österreich zeigt, dass diese als solche bisher wenig nachweisbar ist. Angebote der betrieblichen Mitarbeiter*innenbetreuung finden sich unter anderen Namen und werden vor allem (meist) nicht von Sozialarbeiter*innen angeboten. Einen Beitrag zur Etablierung der Betrieblichen Sozialarbeit in Österreich kann das Feld der beruflichen Integration liefern. Im Rahmen von Jobcoachingprojekten werden Menschen mit Behinderung oder anderen arbeitsmarkthindernden Beeinträchtigungen bereits seit mehr als 20 Jahren in Betrieben begleitet. Deshalb wird in der vorliegenden Masterthese untersucht, wie sich die Arbeit der Jobcoaches in den Betrieben gestaltet. Dazu werden Jobcoaches befragt, die mehrjährige Berufserfahrungen in diesem Bereich aufweisen. Ziel ist es, zu untersuchen, welche Erkenntnisse aus dem Jobcoaching für die Betriebliche Sozialarbeit verallgemeinert werden können. Dies stellt die Basis für Empfehlungen an das Feld der Betrieblichen Sozialarbeit in Österreich dar.

Schlüsselwörter: *Jobcoaching, Betriebliche Sozialarbeit, Betriebssozialarbeit, Mitarbeiter*innenbetreuung, Betrieb, Unternehmen, Berufliche Integration, Soziale Arbeit, Sozialarbeit*

Abstract

(Social work) support services in companies using the example of job coaching
Insights for Corporate Social Work

Ebner Christoph

The analysis of corporate social work in Austria shows that there is little evidence of it as such. Services for employees in the workplace can be found under other names and, above all, are (usually) not offered by social workers. The field of occupational integration can contribute to the establishment of corporate social work in Austria. In the context of job coaching projects, people with disabilities or other impairments that hinder inclusion in the labour market have already been supported by job coaches in companies for more than 20 years. Therefore, this master thesis examines the work of job coaches in companies. For this purpose, job coaches who have several years of professional experience in this field are interviewed. The aim is to analyze which findings from job coaching can be generalized for corporate social work. These findings serve a basis for recommendations to the field of corporate social work in Austria.

Keywords: *job coaching, corporate social work, corporate socialwork, employee support, company, social work, socialwork*

Inhalt

1	Einleitung.....	13
1.1	Persönlicher Zugang	13
1.2	Relevanz des Themas.....	14
2	Begriffsbestimmungen	17
2.1	Berufliche Integration	17
2.2	NEBA.....	18
2.3	Behinderteneinstellungsgesetz	18
2.4	Behindertenvertrauensperson	19
2.5	Bedeutung der (Erwerbs-) Arbeit	19
2.6	Betriebliche Sozialarbeit.....	20
3	Jobcoaching als Maßnahme der beruflichen Integration	21
3.1	Die Geschichte des Jobcoaching	21
3.2	Jobcoaching - aber für wen?	22
3.2.1	Zielgruppe	22
3.2.2	Zugang zu Jobcoaching	22
3.3	Ziele des Jobcoachings	23
3.4	Anforderungen an Jobcoaches	23
3.5	Jobcoaching in Zahlen	24
3.6	Jobcoachingprozess.....	25
3.6.1	Phase 1 - Aufnahme und Auftragsklärung	25
3.6.2	Phase 2 - Begleitung und Stabilisierung	26
3.6.3	Phase 3 - Abschluss.....	26
3.6.4	Dauer des Jobcoachings.....	27
3.7	Weitere Angebote im Netzwerk Berufliche Assistenz	27
3.7.1	Jugendcoaching	27
3.7.2	AusbildungsFit.....	27
3.7.3	Berufsausbildungsassistenz.....	28
3.7.4	Arbeitsassistenz	28
3.7.5	Betriebsservice	28
4	Von ersten Annahmen zur konkreten Forschungsfrage.....	29
4.1	Vorannahmen.....	29
4.2	Weitere Überlegungen	29
4.3	Forschungsfragen	30
5	Methodik	31
5.1	Forschungsstrategie	31
5.2	Forschungsfeld.....	31
5.3	Datenerhebung.....	32
5.3.1	Qualitatives (Leitfaden-)interview	32
5.3.2	Literaturrecherche	32
5.3.3	Deskriptive Statistik	33

5.4	Auswertungsinstrumente	33
5.4.1	Strukturgeleitete Textanalyse	33
5.4.2	SWOT-Analyse	34
6	Darstellung der Ergebnisse	35
6.1	Bunt, bunter, Jobcoach.....	35
6.2	Sozial meets Wirtschaft	36
6.3	Erwartungen an Jobcoaches	36
6.4	Alles nur Social Greenwashing?.....	37
6.5	Gut Ding braucht Weile	38
6.6	Auftrag? Eh klar, oder nicht?!	39
6.7	Verantwortlich für wen?	39
6.8	Wer macht was?	40
6.8.1	Abgrenzung zu anderen NEBA Angeboten.....	40
6.8.2	Abgrenzung zu externen Anbieter*innen.....	41
6.9	Jobcoaching als Tor zur BSA?	41
6.10	Hinderliche Faktoren im Jobcoachingprozess.....	42
6.11	Und dann kam Covid... ..	43
7	Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse	45
7.1	Stärken	45
7.2	Schwächen	46
7.3	Chancen	47
7.4	Risiken	47
8	Empfehlungen für die BSA	49
9	Abschließende Bemerkungen	51
9.1	Reflexion des Forschungsprozesses	51
9.2	Perspektiven für die Forschung	51
	Literatur	53
	Daten	58
	Abkürzungen	58
	Abbildungen	59
	Tabellen	59
	Anhang.....	61
	Eidesstattliche Erklärung	67

1 Einleitung

Die vorliegende Masterthese ist Teil des gemeinsamen Forschungsprojektes¹ mit dem Titel „Betriebliche Sozialarbeit – Eine Chimäre?“. Bei einer Auseinandersetzung mit dem Wort „Chimäre“ findet sich folgende Definition aus dem Fachgebiet der Biologie: Eine Chimäre ist ein, „*Organismus oder einzelner Trieb, der aus genetisch verschiedenen Zellen aufgebaut ist*“ (Duden o.A.). Dieses Bild lässt sich m.E. auch auf die Rolle bzw. Position der Betrieblichen Sozialarbeit (in Österreich) übertragen. Sozialarbeiter*innen, die in diesem Handlungsfeld tätig sind, agieren in einem System, das grundsätzlich anderen Logiken als jenen der Sozialen Arbeit folgt (vgl. Baumgartner / Sommerfeld 2016:133). Zusätzlich handelt es sich bei der Betrieblichen Sozialarbeit um eine Leistung, die von Betrieben freiwillig in Anspruch genommen werden kann (vgl. ebd.:15). Dies führt dazu, dass sich die Betriebliche Sozialarbeit fortwährend mit der Frage der Legitimation in diesen Systemen auseinandersetzen hat (vgl. ebd.:133ff).

Eine weitere nicht unwesentliche Feststellung ist, dass Betriebliche Sozialarbeit als solche in Österreich wenig nachweisbar ist und überdies oft als externe Dienstleistung von verschiedenen Professionen (Psycholog*innen, Coaches, Lebens- und Sozialberater*innen, ...), aber (meist) nicht von Sozialarbeiter*innen angeboten wird (vgl. Gilschwert 2012:33). Als Konsequenz daraus gibt es in Betrieben zwar Betriebliche Sozialarbeit, diese wird aber oft nicht unter diesem Namen angeboten (vgl. ebd.:45) oder als solche erkannt. Ein breites Angebot an (sozialarbeiterischen) Unterstützungsleistungen findet sich im Feld der beruflichen Integration. Durch Angebote wie Arbeitsassistenten und Jobcoaching werden Menschen dabei unterstützt, eine Arbeit aufnehmen zu können. Zusätzlich werden diese direkt in den Betrieben begleitet, um eine Sicherung des Arbeitsplatzes zu ermöglichen. Ziel dieser Masterthese ist es, am Beispiel des Jobcoachings zu untersuchen, ob und wie (sozialarbeiterische) Unterstützungsstrukturen (inner- und überbetrieblich) für Menschen mit Behinderungen und anderen Arbeitsmarktproblemen wirken. Konkret wird beleuchtet, welche Erkenntnisse aus dem Jobcoaching für die Betriebliche Sozialarbeit verallgemeinert werden können.

1.1 Persönlicher Zugang

Berührungspunkte zu (sozialarbeiterischen) Unterstützungsangeboten in Betrieben bestehen bei mir nicht. Durch mehrjährige berufliche Erfahrung im privatwirtschaftlichen Bereich konnte ich jedoch Einblicke in verschiedene Branchen gewinnen. Durch Ferienpraktika und Hilfsarbeitstätigkeiten in der Baubranche, verschiedene Tätigkeiten in der Gastronomie oder eine mehrjährige Anstellung als Briefzusteller kann ich auf ein

¹ Im Zeitraum zwischen 2019 und 2021 arbeiteten 11 Studierende des Masterstudiengangs Soziale Arbeit gemeinsam am Forschungsprojekt „Betriebliche Sozialarbeit – Eine Chimäre?“. Aus diesem Forschungsprojekt entstand einerseits die Masterthese von Akyurt et al. (vgl. 2021) sowie die vorliegende Masterthese.

breites betriebliches Erfahrungsspektrum zurückgreifen. Neben vielen positiven Erfahrungen, die ich aus den verschiedenen Tätigkeiten mitnehmen konnte, blieben mir aber auch einige negative Aspekte in Erinnerung. Mit Überarbeitung, prekären Arbeitsbedingungen, Stress oder persönlichen Krisen seien nur einige Problemfelder genannt, die ich entweder selbst erlebt habe oder bei Kolleg*innen beobachten konnte. Eines hatten diese Situationen jedoch oft gemeinsam: Ein Gefühl der Hilflosigkeit und Überforderung. In diesen Phasen wäre es eine große Unterstützung gewesen, eine Person zu haben, die eine*m zur Seite steht. Abgesehen von Betriebsärzt*innen waren mir jedoch keine weiteren Unterstützungsangebote für Mitarbeiter*innen im Betrieb bekannt. Das Wissen um sozialarbeiterische Unterstützung – geschweige denn Betriebliche Sozialarbeit – war bei mir damals nicht vorhanden. In Form der Betriebsrät*innen² bieten Unternehmen zwar Ansprechpersonen für arbeitsrechtliche Themen, eine sinnvolle Ergänzung wäre jedoch Fachpersonal, das den Mitarbeiter*innen in psychosozialen Fragestellungen zur Verfügung steht.

Aus den genannten Gründen und einem starken Interesse, eigene blinde Flecken zu beseitigen, ist es mir ein Anliegen, mit meiner Forschung im Rahmen dieses Masterprojektes etwas dazu beizutragen, dass zukünftig mehr Menschen wissen, an wen sie sich in einem Betrieb wenden können, um die nötige Unterstützung in herausfordernden Lebenssituationen zu bekommen.

1.2 Relevanz des Themas

Einen Überblick über die Entwicklung der Betrieblichen Sozialarbeit geben Akyurt et al. (2021:28) in der gemeinsamen Masterthese unseres Projektes. Aus diesen Darstellungen ist bereits die hohe Relevanz der Etablierung von BSA zu entnehmen. Die hier vorgelegte Masterthese soll ergänzend zu den Erkenntnissen von Akyurt et al. (2021) einen Beitrag zur Legitimationsdiskussion von Sozialer Arbeit in Betrieben leisten. Baumgartner/Sommerfeld (vgl. 2016:162) nennen in diesem Zusammenhang zwei wesentliche Faktoren: Einerseits die ökonomische Rationalität von Sozialer Arbeit in Betrieben und andererseits die soziale Verantwortung von Unternehmen. Die Erfahrungen von Jobcoaches, die nunmehr bereits seit vielen Jahren Menschen im betrieblichen Umfeld unterstützen, können einen wichtigen Beitrag zu dieser Diskussion leisten. Bei Betrachtung der Teilnehmer*innenzahlen an Jobcoachingprogrammen in Österreich (siehe Abbildung 1) wird ersichtlich, dass eine kontinuierliche Steigerung zu beobachten ist. Dies könnte ein Indikator dafür sein, dass der Bedarf an (sozialarbeiterischen) Unterstützungsangeboten in Betrieben in den nächsten Jahren noch zunehmen wird.

Das Vorhandensein von Unterstützung ist außerdem von nicht unbedeutender Relevanz, wenn es darum geht, Menschen den Zugang zum (ersten) Arbeitsmarkt zu ermöglichen. So sei Arbeit – in Form von Erwerbsarbeit - in der aktuellen (aber auch

² Mit den Betriebsrät*innen setzt sich Tudosa (vgl. Akyurt et al. 2021:179ff) in der Gesamtmasterthese des Forschungsprojektes bereits näher auseinander.

vielen zurückliegenden) Diskussion nicht nur als Mittel zu verstehen, ein Einkommen sicherzustellen, vielmehr ist Erwerbsarbeit als Medium zu verstehen, welches gesellschaftliche Teilhabe ermöglicht und absichert (vgl. Schmid 2000:15). Besonders vulnerable Gruppen, wie zum Beispiel Menschen mit Behinderung und/oder psychischer Erkrankung, sind stärker vom ersten Arbeitsmarkt ausgegrenzt als andere Personengruppen (vgl. Bärtsch/Huber 2019:10).

2 Begriffsbestimmungen

Wesentliche Begriffsbestimmungen und Definitionen, die für das Feld der Betrieblichen Sozialarbeit relevant sind, wurden bereits in der gemeinsamen Masterthese unseres Forschungsprojektes dargestellt (vgl. Akyurt et al. 2021:23ff). In diesem Kapitel werden nun Begriffe dargestellt und diskutiert, die im Zusammenhang der vorliegenden Masterthese von Bedeutung sind.

2.1 Berufliche Integration

Auf die Bedeutung von Arbeit als Medium für gesellschaftliche Teilhabe wurde zuvor bereits eingegangen (siehe Punkt 1.2). Teilhabe am ersten Arbeitsmarkt bedeutet für viele Menschen, dass diese vor Arbeitslosigkeit und Armut geschützt sind (vgl. SMS 2020:4). Zu bedenken sei jedoch, dass es sich hierbei um einen temporären Schutz handelt, der so lange aufrecht ist, als einer Erwerbsarbeit nachgegangen wird. Begünstigt behinderte Menschen genießen in Österreich zwar einen besonderen Kündigungsschutz (vgl. AK o.A.a), jedoch kann ein Dienstverhältnis unter Einhaltung einer Frist von vier Wochen und mit Zustimmung des Behindertenausschusses gekündigt werden (BeinstG §8). In einer Welt, in der sich vieles über Arbeit definiert, verhindert die Teilhabe an der Arbeitswelt Exklusionserfahrungen und wirkt für Menschen identitätsstiftend (vgl. BundesKOST 2020:6). Wichtig erscheint in diesem Zusammenhang, dass eine langfristige Inklusion in den Arbeitsmarkt stattfindet, da wiederkehrende Exklusionserfahrungen unter Umständen negativer erlebt werden könnten als eine dauerhafte Exklusion. Deshalb ist es Ziel der beruflichen Integration, dass Menschen eine langfristige Eingliederung oder Wiedereingliederung in den ersten Arbeitsmarkt ermöglicht wird (vgl. Nationale Plattform gegen Armut 2018).

Die Umsetzung der beruflichen Integration in Österreich orientiert sich im Wesentlichen an den Prinzipien des „Supported Employment“ (unterstützte Beschäftigung) (vgl. SMS 2020:4). Erste Pilotprojekte wurden bereits in den 1970er Jahren in den USA und später in den 1980er Jahren in England umgesetzt (vgl. SMS 2020:4). Ende der 1980er bzw. Anfang der 1990er Jahre starteten in Österreich erste Pilotprojekte im Bereich der beruflichen Integration/Arbeitsassistenz (vgl. ebd.:4). Diese Projekte wurden evaluiert und immer weiter ausgebaut und umfassen mittlerweile ein breites Spektrum an Angeboten in den Bereichen Arbeitsassistenz, Jugendcoaching, Jobcoaching und viele weitere (vgl. dabei-austria 2017). Im Jahr 2002 wurde der Dachverband Arbeitsassistenz in Österreich gegründet, welcher im Jahr 2006 zum Dachverband berufliche Integration Austria wurde (vgl. ebd.).

2.2 NEBA

Unter dem Netzwerk Berufliche Assistenz sind Unterstützungsmaßnahmen vereint, die von Menschen mit Behinderung und von ausgrenzungsgefährdeten Jugendlichen in Anspruch genommen werden können (vgl. NEBA o.A.a). Das Programm wird vom Sozialministeriumservice gefördert (BEinstG §6 (2)) und bietet verschiedene, bedarfsorientierte Unterstützungsangebote, die von zugangsberechtigten Personen kostenlos in Anspruch genommen werden können (vgl. NEBA o.A., BundesKOST 2021:11). Folgende Unterstützungsmaßnahmen stehen aus den NEBA-Angeboten zur Verfügung:

- Jugendcoaching
- AusbildungsFit³
- Berufsausbildungsassistenz
- Jobcoaching
- Arbeitsassistenz
- Betriebsservice (vgl. NEBA o.A., BundesKOST 2021).

Der Fokus der NEBA-Angebote liegt auf Übergängen in verschiedene Lebensphasen. Wesentliches Augenmerk liegt dabei auf dem Übergang von Schule ins Erwerbsleben, welcher eine der Schlüsselstellen in der Erwerbsbiografie darstellt (vgl. BundesKOST 2020:11).

2.3 Behinderteneinstellungsgesetz

Das Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG) trat in Österreich in den 1970er Jahren, damals noch als Invalideneinstellungsgesetz, in Kraft und wurde im Verlauf mehrmals novelliert. Mit dem BEinstG sollen Menschen mit Behinderung vor Diskriminierung am Arbeitsplatz geschützt werden (vgl. Behinderung Voralberg. o.A.). Zusammen mit dem Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz bildet das Behinderteneinstellungsgesetz die gesetzliche Grundlage für das Behindertenrecht in Österreich auf Bundesebene⁴. (vgl. Koordinationsstelle Jugend-Bildung-Beschäftigung 2019:1): Wesentliche Regelungen, die im Gesetzestext angeführt sind, werden folgend vorgestellt:

- §1 BEinstG beinhaltet in Absatz 1 Regelungen zur Beschäftigungspflicht. Demnach sind Unternehmen in Österreich dazu verpflichtet, mindestens eine begünstigt behinderte Person (§2 BEinstG) zu beschäftigen, wenn 25 oder mehr Dienstnehmer*innen beschäftigt werden (BEinstG §1 (1)).

³ Dieses Projekt war früher unter dem Namen Produktionsschule bekannt (vgl. BundesKOST 2020:14ff).

⁴ Zusätzlich zu den Regelungen auf Bundesebene entfallen wesentliche Teile des Behindertenrechts in Österreich in den Kompetenzbereich der Länder (vgl. SMS o.A.e) und werden in den betreffenden Behinderten- und Chancengleichheitsgesetzen geregelt (vgl. Österreichischer Behindertenrat o.A.).

- §2 BEinstG ⁵ regelt, wer in Österreich als begünstigt Behinderte*r gilt. Der Gesetzestext gibt vor, dass laut österreichischem Recht österreichische Staatsbürger*innen mit einem Grad der Behinderung von mindestens 50% als begünstigte*r Behinderte*r gelten (BEinstG §2 (1)).
- §9 BEinstG sieht für Unternehmen, die gegen die Beschäftigungspflicht verstoßen, eine Ausgleichstaxe vor. Verstoßen Unternehmen gegen die Beschäftigungspflicht, wird eine entsprechende Ausgleichstaxe eingezogen und im Ausgleichstaxfonds (§10) gesammelt. Die gesammelten Gelder werden zweckgebunden für Maßnahmen aufgewendet, die die Inklusion von Menschen mit Behinderung unterstützen (BEinstG §8, §10).

2.4 Behindertenvertrauensperson

In Unternehmen, in denen ständig mindestens fünf begünstigt behinderte Personen angestellt sind, kann von diesen eine Behindertenvertrauensperson (BVP) gewählt werden (vgl. AK o.A.b). Gesetzlich geregelt ist Wahl und Aufgabenbereich der Behindertenvertrauenspersonen wiederum im Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG §22a). Je nach Anzahl der im Betrieb beschäftigten begünstigt behinderte Personen sind ein bis mehrere Stellvertreter*innen zu wählen (vgl. AK o.A.b). Die gewählten Behindertenvertrauenspersonen haben die Aufgabe, die Interessen der begünstigt behinderten Arbeitnehmer*innen zu vertreten. Ein Schwerpunkt liegt dabei darauf, die Umsetzung des Behinderteneinstellungsgesetzes in den Betrieben zu überwachen (vgl. AK o.A.b).

2.5 Bedeutung der (Erwerbs-) Arbeit

In der Auseinandersetzung mit dem Begriff der Arbeit kann festgestellt werden, dass die Bedeutung des Begriffs einem ständigen Wandel unterzogen ist. Czwalina/Brandsetter (2010:19ff) setzten sich mit den verschiedenen historischen Bedeutungszuschreibungen des Arbeitsbegriffes auseinander. Offensichtlich in dieser Betrachtung ist, dass der Begriff - vor allem in der Neuzeit - vermehrt synonym gesetzt wird mit dem Begriff der Erwerbsarbeit. Der Erwerbsarbeit obliegt eine identitätsstiftende Aufgabe und sie bestimmt die Rolle von Menschen im gesellschaftlichen Gefüge (vgl. Schmid 2000:16). Der Faktor Erwerbsarbeit bestimmt, ob Menschen gesellschaftliche Teilhabe oder Exklusion erfahren (vgl. ebd.:15). Arbeit ist in unserer heutigen Gesellschaft ein wesentlicher Faktor dafür, ob Menschen ein selbstbestimmtes Leben führen können oder nicht. Eine Anstellung und somit ein geregeltes Einkommen schützt Menschen davor, arbeitslos zu werden und kann somit Armut verhindern (vgl. SMS 2020:4).

⁵ Diesbezüglich wird vom Österreichischen Behindertenrat kritisiert, dass es in Österreich noch immer keinen einheitlichen Behinderungsbegriff gibt, sondern dieser in den Ländern unterschiedlich definiert werden kann. Zusätzliche Kritik besteht dahingehend, dass die Ermittlung des Grades der Behinderung immer noch einem medizinischen Modell folgt (vgl. Österreichischer Behindertenrat 2018:4).

In der heutigen Betrachtungsweise wird ein Bild vertreten, in dem der Mensch „*seines eigenen Glückes Schmied*“ (Cwzalina/Brandsetter 2010:40) ist. Jede*r ist das, was er*sie aus sich*ihm macht, was jedoch auch zur Folge hat, dass viele Menschen Gefahr laufen, aus dem Markt ausgeschlossen zu werden (vgl. ebd.:40). Besonders vulnerable Personengruppen wie z.B. Menschen mit Behinderung und/oder psychischer Erkrankung sind besonders gefährdet, aus dem System Arbeit exkludiert zu werden. Dem Zeitgeist entsprechend ist es für die Identität der Menschen jedoch wichtig, ihnen Zugang zum Arbeitsmarkt zu ermöglichen (vgl. Bärtsch/Huber 2019:10).

2.6 Betriebliche Sozialarbeit

Im Diskurs finden sich verschiedenste Bezeichnungen für Soziale Arbeit in Unternehmen und Betrieben (vgl. Baumgartner/Sommerfeld 2016:4). Im Rahmen dieser Masterthese wird auf den Begriff der Betrieblichen Sozialarbeit (BSA) zurückgegriffen und meint Soziale Arbeit in Unternehmen und Betrieben⁶. Als freiwillige Leistung richtet sich Betriebliche Sozialarbeit sowohl an Beschäftigte in Unternehmen sowie auch an Führungskräfte und unterstützt diese bei der Bewältigung von Problemen, die mit der Arbeits- bzw. Lebenssituation in Verbindung stehen (vgl. obds 2004:18). Die behandelten Themenfelder gestalten sich dabei sehr divers und reichen von psychischen Problemen und Sucht über Konflikte am Arbeitsplatz bis hin zu Themen wie Wiedereingliederung, Schulden oder Übergang in die Pension (vgl. Appelt 2015:41). Dass die Betriebliche Sozialarbeit in Österreich als solche bis dato jedoch wenig nachweisbar ist, darauf weist bereits Gilschwert (2012:33) hin. Eine ähnliche Einschätzung vertritt der obds (Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit). Dieser spricht davon, dass „*[d]ieses Handlungsfeld [...] in Österreich erst im Aufbau begriffen [ist]*“ (obds 2004:18).

⁶ Eine differenzierte Diskussion über Betriebliche Sozialarbeit wurde bereits in der gemeinsamen Masterthese des Forschungsprojektes vorgenommen (vgl. Akyurt et al. 2021:24).

3 Jobcoaching als Maßnahme der beruflichen Integration

Das folgende Kapitel soll einen Überblick bieten, wie Jobcoaching in der Landschaft der beruflichen Integration in Österreich verortet ist. Eingeleitet wird mit der historischen Verankerung von Jobcoaching Projekten. Danach wird darauf eingegangen, welche Zielgruppe das Angebot in Anspruch nehmen kann. Nach einer Darstellung des Jobcoachingprozesses werden weitere Maßnahmen der beruflichen Integration vorgestellt, um eine weitere Verortung des Jobcoachings darzustellen.

3.1 Die Geschichte des Jobcoaching

Die Grundidee des Jobcoaching wurzelt in Konzepten der Unterstützten Beschäftigung (Supported Employment), die in den 1970er Jahren im angloamerikanischen Raum entwickelt und erprobt wurden (vgl. Hötten/Hirsch 2014:13). Der Ansatz folgt dem Grundsatz „Erst platzieren, dann trainieren“ und war ursprünglich dafür ausgelegt, Menschen mit Lernschwierigkeiten direkt am Arbeitsplatz bei der Berufsintegration zu unterstützen (vgl. Hötten/Hirsch 2014:15, Bärtsch/Huber 2019:15). Eine wesentliche Rolle im Prozess nehmen dabei Jobcoaches ein, die Menschen direkt am Arbeitsplatz unterstützen. Das Konzept umfasst zusätzlich alle Maßnahmen, die die Aufnahme einer bezahlten Arbeit fördern (vgl. Hötten/Hirsch 2014:13). In Europa starteten die ersten Projekte der Unterstützten Beschäftigung in den 1990er Jahren in Großbritannien und Irland und wurden daraufhin wenig später in allen europäischen Ländern umgesetzt (vgl. ebd.:15). Wie bereits erwähnt, war der Ansatz anfänglich darauf ausgelegt, Menschen mit Lernschwierigkeiten am Arbeitsplatz zu unterstützen, wurde aber im Laufe der Zeit darum erweitert, Menschen mit Behinderung in der Berufsintegration zu unterstützen. Der Fokus lag darauf, Menschen nicht mehr in sogenannten „Sondereinrichtungen“ zu beschäftigen, sondern diese stärker in den ersten Arbeitsmarkt einzugliedern (vgl. ebd.:15). Dies bedeutete sogleich eine Abkehr vom Gedanken, dass Menschen stufenweise für den ersten Arbeitsmarkt trainiert werden sollten, sondern fokussierte vielmehr darauf, den beruflichen Wünschen der Menschen nachzukommen und diese dabei zu unterstützen den beruflichen Einstieg zu schaffen (vgl. Bärtsch/Huber 2019:16).

In Österreich entwickelten sich Jobcoachingprojekte in den 1990er Jahren aus der Arbeitsassistenten heraus. Arbeitsassistent*innen begannen, zusätzlich zu Maßnahmen zur Arbeitsplatzergänzung und -sicherung, damit Menschen direkt am Arbeitsplatz zu unterstützen. Erste eigenständige Jobcoachingprojekte entstanden im Jahr 2001 aus Mitteln der „Behindertenmilliarde“ (vgl. dabei-austria 2017), die zum Ziel hatte, Menschen mit Behinderung eine Eingliederung bzw. Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt zu ermöglichen und gefährdete Arbeitsplätze zu sichern (vgl. BMSK 2003:232). 2009 trat die erste bundesweite Jobcoachingrichtlinie in Kraft. Derzeit ist Jobcoaching ein Teil des Bundesweiten Netzwerks Berufliche Assistenz (NEBA) und wird in Österreich flächendeckend angeboten (vgl. SMS 2020:4-5).

3.2 Jobcoaching - aber für wen?

In diesem Abschnitt wird darauf eingegangen, welche Personengruppe das Unterstützungsangebot in Anspruch nehmen kann. Außerdem wird dargestellt, wie der Zugang zu Jobcoaching erfolgt.

3.2.1 Zielgruppe

Das Angebot richtet sich in erster Linie an Dienstnehmer*innen, die einen Unterstützungsbedarf am Arbeitsplatz aufweisen. Angesprochen werden aber auch Unternehmen/Betriebe, die Menschen mit erhöhtem Unterstützungsbedarf anstellen (vgl. BundesKOST 2018:11).

Für den Personenkreis der Dienstnehmer*innen richtet sich das Angebot in erster Linie an jene Gruppen:

- Menschen mit Behinderung und / oder psychischer Erkrankung, wenn sie gemäß dem Behinderteneinstellungsgesetz (BEinstG §6 (2)d) als begünstigte Behinderte gelten oder begünstigt Behinderten gleichgestellt (BEinstG §10 (2), (3)) sind (vgl. BundesKOST 2018:10, SMS 2020:9).
- Jugendliche mit einem sonderpädagogischen Förderbedarf, mit einer Lernbehinderung oder sozialen und emotionalen Beeinträchtigungen, wenn diese das 24. Lebensjahr noch nicht vollendet haben. Zusätzlich sind Teilnehmer*innen der Maßnahme „AusbildungsFit“ und deren Absolvent*innen anspruchsberechtigt (vgl. BundesKOST 2018:10, SMS 2020:9).
- Jugendliche ab dem 9. Schuljahr, denen aufgrund einer auf individuell-sozialen Faktoren bedingten Beeinträchtigung eine langfristige bzw. dauerhafte Exklusion aus dem Arbeitsmarkt droht (vgl. SMS 2020:9).

3.2.2 Zugang zu Jobcoaching

Die Zugänge bzw. Zuweisungen zum Jobcoaching können auf vielfältige Art und Weise erfolgen. Einen Großteil der Zuweisungen passiert über andere NEBA-Angebote oder andere Betreuungsstellen (siehe Tabelle 1). Angefordert werden kann ein Jobcoaching aber auch über das SMS, AMS oder die Dienstnehmer*innen selbst. In einigen Fällen erfolgen Zuweisungen auch über Verwandte oder aus dem persönlichen Umfeld der Dienstnehmer*innen (vgl. SMS 2020:14).

Folgende Tabelle soll einen Überblick über die Verteilung der Zuweisungen geben:

Zuweisende Stelle	2017	2018	2019
Schule	<10	<10	<10
Sozialministeriumservice	17	13	18
Teilnehmer*in	146	190	228
Betrieb	267	288	297
Andere Betreuungseinrichtung	951	1006	1109
Familie, Verwandte, Bezugsperson	24	34	32
Arbeitsmarktservice	<10	<10	<10
Gesamt	1409	1539	1693

Tabelle 1: Verschiedene Arten der Zuweisung zum Jobcoaching 2017-2019 (vgl. BundesKOST 2020:137), eigene Darstellung.

3.3 Ziele des Jobcoachings

Durch die Begleitung eines Jobcoaches sollen Menschen mit Behinderung und benachteiligte Jugendliche direkt am Arbeitsplatz unterstützt werden. Langfristiges Ziel soll es sein, dass ein sozialversicherungspflichtiges Dienstverhältnis der Teilnehmer*innen abgesichert wird. Durch ein Jobcoaching sollen sowohl fachliche, aber auch soziale Kompetenzen der Dienstnehmer*innen gefördert werden, um die betrieblichen Ansprüche kennenzulernen und Arbeiten selbstständig ausführen zu können. Gleichzeitig soll durch das Jobcoaching eine Sensibilisierung des betrieblichen Umfeldes hinsichtlich der behinderungsbedingten Anliegen der Teilnehmer*innen stattfinden (vgl. SMS 2020:8). *„Zielsetzung ist die Sicherstellung der dauerhaften beruflichen Integration und einer existenzsichernden Erwerbstätigkeit für die begleiteten Teilnehmerinnen und Teilnehmer“* (SMS 2020:8).

3.4 Anforderungen an Jobcoaches

Bezüglich des Anforderungsprofils an Jobcoaches gibt das Sozialministeriumservice vor, dass *„Jobcoaching [...] durch geeignete Personen erfolgen [soll], die über eine abgeschlossene Berufsausbildung und über eine längere einschlägige oder vielseitige Berufserfahrung verfügen“* (SMS 2020:21). Dies lässt jedoch offen, in welchem Bereich eine Ausbildung absolviert werden sollte. Konkreter gestaltet sich eine Forderung von dabei-austria, wonach Jobcoaches eine Ausbildung im sozialen und/oder wirtschaftlichen/gewerblichen Bereich absolviert haben sollten (vgl. dabei-austria 2007:6). Weitere Kompetenzen, die Jobcoaches aufweisen sollten sind z.B. grundlegende Gesprächs- und Beratungstechniken, zielgruppenspezifisches Wissen, Organisationstalent, soziale Kompetenzen sowie Grundkenntnisse in relevanten Gesetzen (Arbeits- und Sozialrecht, Behinderteneinstellungsgesetz) (vgl. dabei-austria 2007:6). Das Sozialministeriumservice empfiehlt außerdem Kenntnisse über

Berufsanforderungen und Ausbildungswege, sowie grundlegende Kenntnisse zur beruflichen Integration (vgl. SMS 2020:21).

3.5 Jobcoaching in Zahlen

In diesen Abschnitt wird ein Überblick über relevante Kennzahlen zu Jobcoaching in Österreich gegeben. Mit Stand 2020 werden in Österreich 22 Jobcoachingprojekte umgesetzt, in denen insgesamt 117 Mitarbeiter*innen als Jobcoaches tätig sind (vgl. BundesKOST 2021). Bei einer Anzahl von insgesamt 1694 Teilnahmen im Jahr 2020 erfolgte in 82% der Fälle eine Sicherung des Arbeits- bzw. Ausbildungsplatzes (vgl. BundesKOST 2021). Werden die Teilnehmer*innenzahlen im Zeitraum von 2015 bis 2020 betrachtet, lässt sich eine kontinuierliche Steigerung feststellen (siehe Abbildung 1).

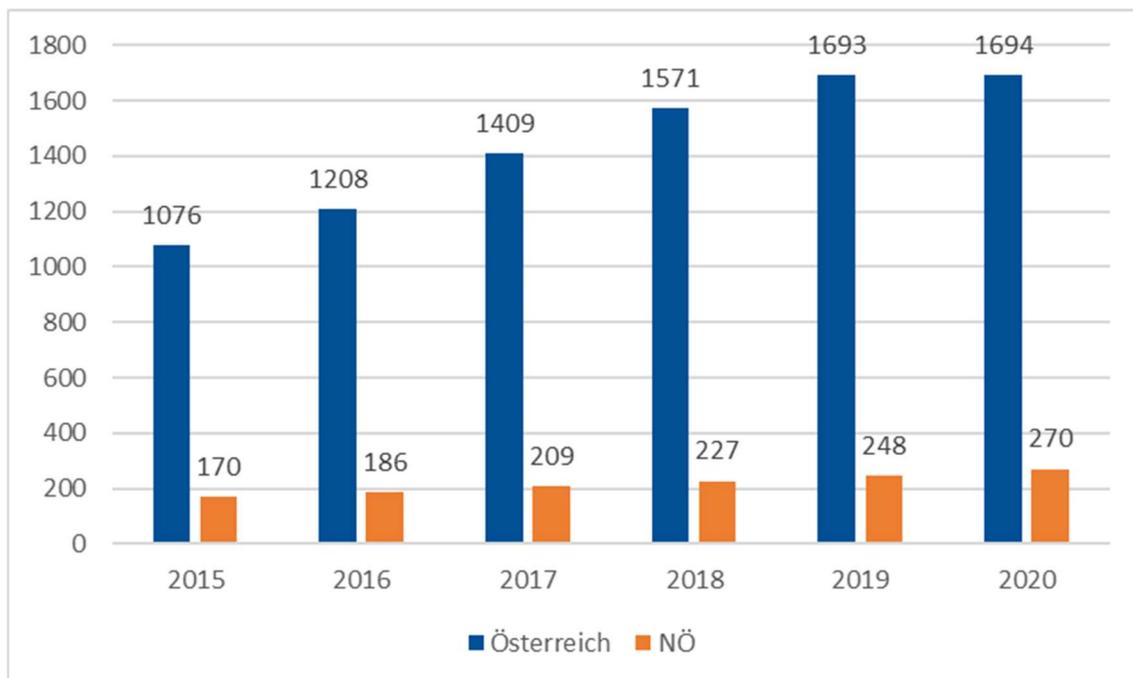


Abbildung 1: Teilnehmer*innenzahlen Jobcoaching für Österreich bzw. Niederösterreich im Zeitraum 2015-2020, eigene Darstellung (vgl. BundesKOST 2016, BundesKOST 2017, BundesKOST 2018, BundesKOST 2019, BundesKOST 2020, BundesKOST 2021).

Da für die vorliegende Masterthese Jobcoaches aus Niederösterreich interviewt wurden, sollen auch die Zahlen für dieses Bundesland betrachtet werden. Wie für Gesamtösterreich ist eine ähnliche Entwicklung für das Bundesland Niederösterreich erkennbar. Konnten im Jahr 2015 noch 170 Teilnehmer*innen gezählt werden, sind es mit dem Jahr 2020 bereits 270, was eine Steigerung von 100 Teilnehmer*innen bedeutet (vgl. BundesKOST 2016, BundesKOST 2017).

3.6 Jobcoachingprozess

Der Ablauf eines Jobcoachings kann in verschiedene Phasen (siehe Abbildung 2) unterteilt werden. Am Anfang des Prozesses steht eine Zuweisung zur Maßnahme, die auf verschiedenen Wegen stattfinden kann (siehe Kapitel 3.2.2). Anschließend erfolgt die Aufnahme des Jobcoachings, in der eine Auftragsklärung stattfindet (Phase 1). In einem weiteren Schritt erfolgt die Phase der Begleitung und Stabilisierung (Phase 2). Die letzte Phase bildet der Abschluss des Jobcoachings (Phase 3). Im Folgenden soll nun näher auf die drei Phasen des Prozesses eingegangen werden:



Abbildung 2: Ablauf Jobcoachingprozess, eigene Darstellung nach SMS – Sozialministeriumservice (2020): Jobcoaching Umsetzungsregeln. Version 1.1.2021. Broschüre.

3.6.1 Phase 1 - Aufnahme und Auftragsklärung

Am Beginn des Prozesses erfolgt der Erstkontakt des Jobcoaches mit den Klient*innen, dem Betrieb und weiteren relevanten Beratungsstellen und Institutionen. In einem weiteren Schritt erfolgt eine Problemanalyse mit anschließender Auftragsklärung und Zielvereinbarung (vgl. NEBA o.A.b). Im Rahmen der Auftragsklärung ist es wichtig, dass Rollen und Aufgaben aller beteiligten Akteur*innen geklärt werden. Aufgabe der Jobcoaches in dieser Phase ist es, dass sowohl Wünsche und Anliegen von Arbeitgeber*innen und Klient*innen gehört werden, um daraus die nächsten Schritte planen zu können (vgl. Hötten/Hirsch 2014:61ff). In der folgenden Festlegung der Betreuungsziele empfiehlt es sich diese positiv, motivierend und erreichbar zu

formulieren. Als hilfreich erweist sich hierbei die Orientierung an der SMART-Regel⁷ (vgl. Bärtsch/Huber 2019:31). Am Ende der ersten Phase steht das Schließen einer Zielvereinbarung, die gemeinsam mit allen Beteiligten erarbeitet wurde (vgl. SMS 2020:14).

3.6.2 Phase 2 - Begleitung und Stabilisierung

In der zweiten Phase des Jobcoachingprozesses erfolgt das Kennenlernen aller Beteiligten am Jobcoachingprozess. An erster Stelle steht der Beziehungsaufbau zu Klient*innen und das Kennenlernen ihrer Fähigkeiten und Fertigkeiten (vgl. NEBA o.A.b), wobei eine tragfähige Beziehung zu den Klient*innen die Grundlage für eine erfolgreiche weitere Zusammenarbeit darstellt, an welcher von Anfang an gearbeitet werden soll (vgl. Bärtsch/Huber 2019:26). Danach wird das Arbeitsumfeld inklusive der relevanten Arbeitsfelder der Klient*innen kennengelernt. Des Weiteren wird Kontakt zu weiteren relevanten Mitarbeiter*innen im Betrieb und Menschen aus dem persönlichen Umfeld der Klient*innen hergestellt (vgl. NEBA o.A.b). Unter Berücksichtigung der Bedürfnisse von Klient*innen wird eine Arbeitsplatzanalyse durchgeführt, um herauszufinden, welche Probleme aufgrund der behinderungsspezifischen Einschränkungen und den Anforderungen am Arbeitsplatz bestehen. Basierend auf diesen Erkenntnissen wird eine Problemlösungsstrategie mit zugehörigen Interventionen erarbeitet und umgesetzt (vgl. NEBA o.A.b.). Die Interventionen leiten sich dabei, wie bereits erwähnt, aus den konkreten Anforderungen des betrieblichen Alltags ab. Die Jobcoaches haben dabei die Möglichkeit, neue Blickwinkel einzubringen und Zusammenhänge zu erkennen, die von Beteiligten im Alltag oft nicht erkannt werden (vgl. Hötten/Hirsch 2014:116). Ein weiterer wichtiger Faktor im Prozess ist, dass die erarbeiteten Lösungsansätze und Interventionen regelmäßig evaluiert und reflektiert und ggf. an neue Anforderungen angepasst werden (vgl. NEBA o.A.b). Im Bedarfsfall werden weitere Unterstützungsangebote vorgeschlagen und vermittelt (vgl. SMS 2020:14). Die Begleitung wird abgeschlossen, wenn eine Stabilisierung am Arbeitsplatz erreicht wurde (vgl. NEBA o.A.b).

3.6.3 Phase 3 - Abschluss

In der abschließenden Phase wird die Zielerreichung mit den Klient*innen, der Firmenleitung und zuständigen Mitarbeiter*innen evaluiert und reflektiert. Im Bedarfsfall kann diese neu angepasst werden und eine neue Vereinbarung wird getroffen bzw. es findet eine Vermittlung an andere Unterstützungsangebote statt (vgl. NEBA o.A.b, SMS 2020:15). Nach Beendigung des Prozesses werden die Teilnehmer*innen vom Jobcoaching abgemeldet (vgl. SMS 2020:15).

⁷ SMART-Regel: S spezifisch (klar, eindeutig), M messbar, A ansprechend, R realistisch, T terminiert (vgl. Bärtsch/Huber 2019:31).

3.6.4 Dauer des Jobcoachings

Die Dauer eines Jobcoachings sollte den Zeitraum von sechs Monaten nicht überschreiten. Unter Berücksichtigung besonderer Umstände kann dieser Zeitraum um weitere sechs Monate verlängert werden, wenn Zustimmung von Seiten der zuständigen Landesstelle des Sozialministeriums besteht (vgl. SMS 2020:16ff). Eine erfolgreiche Sicherung im Rahmen des Jobcoachings liegt vor, wenn die Teilnehmer*innen nach Beendigung noch für mindestens 90 Tage innerhalb von 180 Tagen vom Betrieb weiterbeschäftigt bzw. ausgebildet werden oder ein erfolgreicher Abschluss vorliegt (vgl. SMS 2020:17).

3.7 Weitere Angebote im Netzwerk Berufliche Assistenz

Wie bereits zuvor erwähnt, finden sich im Bereich der beruflichen Integration noch eine Vielzahl an weiteren Angeboten, die neben dem Jobcoaching in Anspruch genommen werden können (vgl. NEBA o.A.a). Die folgende Auflistung soll einerseits dem Überblick dienen und des Weiteren kurz beschreiben, wo die vorgestellten Projekte inhaltlich zu verorten sind.

3.7.1 Jugendcoaching

Beim Jugendcoaching handelt es sich um eine Maßnahme, die an der Schnittstelle Schule und Beruf ansetzt. Junge, vor allem ausgrenzungsgefährdete Menschen werden dabei unterstützt (vgl. NEBA o.A), Entscheidungen über ihren zukünftigen Ausbildungs- bzw. Berufsweg zu treffen (vgl. BundesKOST 2020:12). Das Jugendcoaching versteht sich als präventives Betreuungsangebot (vgl. ebd.:11) und ist für Jugendliche in drei unterschiedlichen Betreuungsstufen zugänglich (vgl. ebd.:12). Außerdem stellt das Jugendcoaching ein Voraussetzungskriterium für die Inanspruchnahme weiterer Angebote wie „AusbildungsFit“ bzw. der Berufsausbildungsassistenz dar (vgl. ebd.:13). Durch einen möglichst langfristigen Verbleib der Jugendlichen im Ausbildungssystem soll diesen eine höhere Qualifizierung ermöglicht werden (vgl. NEBA o.A.a).

3.7.2 AusbildungsFit

„AusbildungsFit“ ist ein Angebot, welches sich an Jugendliche bis zum vollendeten 21. Lebensjahr bzw. Jugendliche mit erhöhtem Förderbedarf, Behinderung, Lernbehinderung oder sozialen oder emotionalen Beeinträchtigungen bis zum vollendeten 24. Lebensjahr richtet. Im Programm haben Jugendliche die Möglichkeit nachträglich versäumte Basisqualifikationen oder Social Skills zu erwerben, um sich besser am Arbeitsmarkt zurecht zu finden. Voraussetzung ist die Absolvierung eines Jugendcoaching und eine Meldung beim AMS (vgl. dabei-austria o.A.).

3.7.3 Berufsausbildungsassistenz

Die Berufsausbildungsassistenz ist ein Angebot für Jugendliche mit Behinderung oder anderen Vermittlungshemmnissen, die aufgrund ihrer Einschränkungen keine reguläre Lehrausbildung absolvieren können. Die jungen Menschen werden während ihrer Ausbildung sowohl im Betrieb als auch in der Schule begleitet (vgl. SMS o.A.a). Für Jugendliche und junge Erwachsene zwischen 15 und 24 Jahren besteht die Möglichkeit ihre Lehrausbildung im Rahmen einer verlängerten Lehre oder Teilqualifizierung zu absolvieren (vgl. BundesKOST 2020:16). Die Berufsausbildungsassistent*innen unterstützen die Jugendlichen während ihrer Lehrzeit bei der Erstellung eines Ausbildungsplans, begleiten während der gesamten Ausbildungszeit bis zum Lehrabschluss und unterstützen bei Konfliktsituationen am Arbeitsplatz (vgl. SMS o.A.a). Vordergründiges Ziel der BAS ist es, den Jugendlichen einen positiven Lehrabschluss zu ermöglichen, um damit die Voraussetzungen für eine langfristige Eingliederung in den Regelarbeitsmarkt zu schaffen (vgl. BundesKOST 2020:16).

3.7.4 Arbeitsassistenz

Die Arbeitsassistenz richtet sich mit ihren Angeboten einerseits an Menschen mit Behinderung und Jugendliche mit Assistenzbedarf, andererseits aber auch an Betriebe, die Menschen mit Behinderung beschäftigen oder diese einstellen möchten (vgl. SMS o.A.b). Wesentliches Ziel der Arbeitsassistenz ist die Begleitung von Menschen mit Assistenzbedarf zur Erlangung eines Arbeitsplatzes und dessen Absicherung (vgl. BundesKOST 2020:17). In einem ersten Schritt werden die individuellen beruflichen Möglichkeiten gemeinsam mit den Teilnehmer*innen eingeschätzt. Zusätzlich werden diese dann bei der Arbeitssuche begleitet und von der Arbeitsassistenz in der Anfangsphase des Dienstverhältnisses unterstützt (vgl. SMS o.A.b).

3.7.5 Betriebsservice

Mit dem Angebot Betriebsservice richtet sich die NEBA direkt an Betriebe, um diese zum Thema Arbeit und Behinderung zu informieren und zu beraten. Der Service umfasst eine Aufklärung zum Thema Arbeit und Behinderung, Informationen über verschiedene Fördermöglichkeiten und Unterstützung beim Recruiting im Betrieb. Angesprochen werden sollen nicht nur Betriebe, die Menschen mit Behinderung einstellen wollen, sondern alle Unternehmen, die Fragestellungen zum Thema Arbeit und Behinderung haben (vgl. SMS o.A.c).

4 Von ersten Annahmen zur konkreten Forschungsfrage

In diesem Kapitel wird dargestellt, wie der Weg von ersten Vorannahmen, die aus der Recherche abgeleitet wurden, zur konkreten Forschungsfrage war.

4.1 Vorannahmen

Sowohl Onlinerecherchen sowie Erkenntnisse aus Vorträgen im Rahmen des Forschungslabors zeigen, dass es in Österreich durchaus Sozialarbeiter*innen gibt, die im betrieblichen Umfeld tätig sind, jedoch ihre Tätigkeit aus verschiedenen Gründen nicht als (Betriebliche) Sozialarbeit bezeichnen. Deshalb ergeben sich für mich folgende Vorannahmen:

- Es gibt Sozialarbeiter*innen, die in Betrieben tätig sind, jedoch nicht exklusiv sozialarbeiterische Tätigkeiten ausführen.
- Die Sozialarbeiter*innen, die im betrieblichen Umfeld tätig sind, haben weiterführende Qualifikationen erworben.

4.2 Weitere Überlegungen

Inhaltlich ergeben sich für meinen Teilaspekt des Forschungsprojektes „Betriebliche Sozialarbeit“ zwei interessante Blickwinkel: Einerseits das Ineinandergreifen von Systemen, die unterschiedlichen Logiken folgen, andererseits könnte es interessant sein zu untersuchen, aus welchen Gründen sich Sozialarbeiter*innen, die in Betrieben tätig sind, nicht als Betriebliche Sozialarbeiter*innen bezeichnen. Meines Erachtens könnten dabei unterschiedliche Erwartungshaltungen ausschlaggebend sein. Deshalb erscheint es mir als relevant, dass die Erwartungshaltungen von Betrieben an (sozialarbeiterische) Unterstützungsangebote betrachtet werden. Außerdem besteht Interesse daran, das berufliche Selbstverständnis von Professionist*innen, die in Betrieben sozialarbeiterisch tätig sind, zu untersuchen. In den vorherigen Schilderungen wurde bereits dargestellt, dass das Feld der Betrieblichen Sozialarbeit in Österreich bis dato wenig ausdifferenziert ist. Über das Jobcoaching, welches ein bereits etabliertes Unterstützungsangebot in Betrieben darstellt, soll untersucht werden, wie Soziale Arbeit in Unternehmen stattfinden kann.

4.3 Forschungsfragen

Aus den zuvor dargestellten Überlegungen lässt sich für diese Masterthese folgende Hauptforschungsfrage ableiten:

Welche Erkenntnisse aus dem Jobcoaching können für das Feld der Betrieblichen Sozialarbeit verallgemeinert werden?

Um eine weitere Vertiefung sicherzustellen, wurden folgende Detailfragen formuliert:

Wie gestaltet sich die Arbeit von Jobcoaches in Betrieben?

Inwieweit decken sich die Erwartungen der Betriebe an Jobcoaches mit deren beruflichem Selbstverständnis?

Wie grenzt sich das Jobcoaching von anderen (NEBA) Unterstützungsangeboten ab?

5 Methodik

Im Fokus qualitativer Forschung steht das interpretative Auswerten detaillierter Informationen durch unterschiedliche Methoden. Eine gründliche Beschäftigung mit dem Material, das zu einem bestimmten Thema gesammelt wurde, ermöglicht dieses in seiner Fülle so weit zu verstehen, dass daraus neue Theorien abgeleitet werden können. Die Erhebung nicht standardisierter Daten und die Analyse dieser mittels nicht statistischer Analyseverfahren, ist das Hauptmerkmal dieses Zugangs (vgl. Bohnsack 2018:13ff; Flick 2017:12ff). Jedoch ist nicht ausgeschlossen, dass in eine qualitativ ausgerichtete Forschung auch statistisches Datenmaterial miteinfließt. Dabei wird von einer Triangulation bzw. „Mixed Methods“ gesprochen. In der Herangehensweise findet eine Kombination aus quantitativen und qualitativen Forschungsmethoden Verwendung (vgl. Bacher/Horwarth 2011:4).

Die folgenden Punkte geben einen Überblick darüber, welches methodische Vorgehen und warum gerade dieses zur Erstellung dieser Masterthese gewählt wurde. Einleitend werden die Forschungsstrategie und das untersuchte Feld dargestellt. Anschließend wird darauf eingegangen, welche Methoden in der Datenerhebung und Auswertung des Datenmaterials verwendet wurden.

5.1 Forschungsstrategie

Diese Forschungsarbeit beleuchtet einen Teilaspekt der Sozialen Arbeit in Betrieben. Es werden Methoden gewählt, die der Fragestellung, dem Gegenstand der Forschung sowie dem Interesse am jeweiligen Gebiet gerecht werden (vgl. Rössler/Gaiswinkler 2007:147). Einem hypothesen-generierenden Ansatz folgend geht es darum, Regelmäßigkeiten eines gewissen Lebensbereiches zu erkennen und ableitend daraus Hypothesen zu entwickeln, die als Ergänzung zu bestehenden Theorien zu sehen sind oder die der Entwicklung von neuen dienen (vgl. Gasch/Lasogga 2008:29). *„Dabei geht es nicht darum, scheinbar objektive unverrückbare Wahrheiten zu produzieren, sondern Theorien und Konzepte zu entwickeln, die auch für die handelnden Menschen im Feld relevant sind.“* (Rössler/Gaiswinkler 2007:160)

5.2 Forschungsfeld

Von grundlegendem Interesse für diese Masterthese waren die Erfahrungen von Jobcoaches, die im betrieblichen Umfeld tätig sind. Aufgrund des Zugangs zu den Gesprächspartner*innen wurden die Befragungen geographisch auf Jobcoaches, die in Niederösterreich tätig sind, eingegrenzt. Im Rahmen der Erhebungen wurden drei Interviews mit insgesamt vier Jobcoaches geführt⁸. Die Befragten verfügen allesamt über

⁸ In einem Zoom-Interview wurde ein Gespräch mit zwei Jobcoaches zur gleichen Zeit geführt.

mehrfährige Berufserfahrung in diesem Feld und decken, aufgrund ihrer Verortung, einen großen Teil des Bundeslandes Niederösterreich ab. Bezüglich der Basisausbildung absolvierten drei der befragten Jobcoaches eine sozialarbeiterische Ausbildung. Eine*r der interviewten Personen ist vom Grundberuf diplomierte*r Sozialpädagog*in.

5.3 Datenerhebung

Im folgenden Abschnitt werden die Erhebungsinstrumente vorgestellt, die im Rahmen der Masterthese verwendet wurden.

5.3.1 Qualitatives (Leitfaden-)interview

Hinter dem Begriff des „qualitativen Leitfadeninterviews“ stehen eine Vielzahl von Befragungsmethoden mit unterschiedlich hohem Standardisierungsgrad (vgl. Meuser 2018:152). Im Rahmen dieser Masterthese wurde ein teilstandardisiertes Interview durchgeführt (vgl. Flick 2017:203, Lamnek/Krell 2016:333). Die Wahl fiel auf diese Methode, da die gewählten Interviewpartner*innen breites Wissen über den untersuchten Forschungsgegenstand aufweisen (vgl. Flick 2017:203). Des Weiteren verleiht ein passend gewähltes Maß an Standardisierung die notwendige Kontrolle bei der Befragung und stellt trotzdem sicher, dass ein geeignetes Maß an Offenheit vorhanden bleibt (vgl. Flick 2017:174). Weitere Unterscheidungen hinsichtlich des Grades der Standardisierung lassen sich bezüglich des Interviewverlaufs und der Gestaltung der Fragen treffen (vgl. Lamnek/Krell 2016:333). Die Fragen des Leitfadens wurden in verschiedenen Kategorien zusammengefasst. Die einzelnen Themenblöcke beinhalteten konkrete Fragen, die für die Interviews ausgearbeitet wurden.

Die Gestaltung des Leitfadens ermöglichte es, die Fragen an spezifische Sprachcodes und das Vokabular der befragten Personen anzupassen (vgl. Lamnek/Krell 2016:333). Ein gewisses Maß an Offenheit bestand auch im Ablauf der Befragung. Der Leitfaden⁹ gab zwar eine Struktur und einen thematischen Ablauf vor, jedoch bestand weiterhin die Freiheit den Ablauf auf den natürlichen Gesprächsfluss der Befragung anzupassen (vgl. Lamnek/Krell 2016:333). Die teilstandardisierte Zugangsweise ermöglichte außerdem eine Vergleichbarkeit der Antworten zu gewährleisten (vgl. Flick 2017:174).

5.3.2 Literaturrecherche

Bereits in der Konzeption der Forschungsarbeit stellt die Literaturrecherche ein nicht unwesentliches Instrument dar. Diese ermöglicht einen ersten Überblick über das zu beforschende Feld und gibt erste Einblicke in die Zielgruppe, die für Interviews in Erwägung gezogen werden kann (vgl. Flick 2017:71). In der Darstellung der eigenen Forschungsergebnisse ermöglicht die Verwendung von Literatur die Kontextualisierung

⁹ Der Interviewleitfaden findet sich im Anhang dieser Masterthese.

der eigenen Ergebnisse und kann Grundlage sein für die Begründung der eigenen Argumentationen (vgl. Flick 2017:79). Neben klassischer Literaturrecherche in Bibliotheken gewinnt die Verwendung von Publikationen aus dem Internet immer mehr an Bedeutung und diese können als legitime Quellen herangezogen werden (vgl. Flick 2017:79, Sommerguter-Reichmann 2007: 473ff). Des Weiteren fließen Beiträge von Gastredner*innen mit ein, die im Rahmen des Forschungsprojektes eingeladen waren. Als Informationsquelle hierfür dienen Mitschriften und Notizen aus den Vorträgen sowie Informationsmaterialien, die von den Referent*innen zur Verfügung gestellt wurden.

5.3.3 Deskriptive Statistik

Im Rahmen der Forschungsarbeit wurden diverse Zahlen und Daten recherchiert. Diese werden anhand einfacher deskriptiver Analysemethoden (vgl. Bortz/Döring 2009:371), in Form von Häufigkeitstabellen und Diagrammen grafisch dargestellt.

5.4 Auswertungsinstrumente

Im Folgenden werden Instrumente, die zur Auswertung und Analyse des vorliegenden Datenmaterials verwendet wurden, dargestellt.

5.4.1 Strukturgeleitete Textanalyse

Bei diesem Verfahren handelt es sich um eine Methode zur Auswertung qualitativen Datenmaterials. Besonders geeignet ist dieses, wenn strukturiertes, qualitatives Datenmaterial in großem Umfang vorhanden ist (vgl. Auer-Voigtländer/Schmid 2017:130). Wort-für-Wort Transkripte sind in diesem Verfahren nicht notwendig. Vielmehr wird ein Auswertungsformat gewählt, das als Grundlage strukturiertes Datenmaterial (in der Regel ein strukturiertes Leitfadenterview) benötigt (vgl. ebd.:131). Die Fragen aus dem Interviewleitfaden werden in eine Datenmatrix¹⁰ eingetragen und bilden die Grundlage der späteren Analyse des Datenmaterials. Ein weiterer Vorteil ist, dass sich die Auswertungskategorien bereits aus der Strukturierung des Erhebungsinstrumentes (Interviewleitfaden) ergeben (vgl. ebd.:132). In weiterer Folge ist in den Spalten Platz für die kondensierten Aussagen aus den Interviews. Nachdem die einzelnen Interviews in die Matrix eingetragen wurden, erfolgt in einer Spalte „Zeilenaussage“ eine Zusammenfassung der Inhalte aus den Interviews. In einer abschließenden Spalte „Memo“ werden Auffälligkeiten aus der jeweiligen Kategorie notiert. In dieser Spalte können auch bereits erste Interpretationen festgehalten werden (vgl. ebd.:133). Dieser Auswertungs-Zweischritt wird nun für die gesamte Auswertungsmatrix durchgeführt, wobei die Inhalte der jeweils letzten beiden Spalten Ausgangsmaterial für die Interpretation im Text sind (vgl. ebd.:134).

¹⁰ Ein Beispiel für die Datenmatrix findet sich im Anhang.

5.4.2 SWOT-Analyse

Bei der SWOT¹¹-Analyse handelt es sich um ein Analysetool, das aus dem Marketingbereich stammt (vgl. Hahn 2020:35). Aus der Analyse der Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken lassen sich konkrete Handlungsempfehlungen ableiten, aus denen wiederum zukünftige Maßnahmen und Strategien abgeleitet werden können (vgl. Behrens 2018:20). Die SWOT-Analyse bietet die Möglichkeit, dass interne Faktoren (die eigenen Stärken und Schwächen) externen Einflussfaktoren (z.B. Chancen und Risiken des Marktes) gegenübergestellt werden (vgl. Hahn 2020:35). Um eine bessere Übersichtlichkeit zu erhalten, können die ausgearbeiteten Faktoren in eine Tabelle eingetragen werden (siehe Abbildung 3).

interne Faktoren	Stärken	Schwächen
	Was sind die Stärken? Was läuft gut? ...	Was sind die Schwächen? Was läuft nicht so gut? ...
externe Faktoren	Chancen	Risiken
	Welche Chancen gibt es? Welche Trends sind zu beobachten? ...	Welche Risiken bestehen? Welche negativen Trends sind zu beobachten? ...

Abbildung 3: Beispielhafte SWOT-Matrix, eigene Darstellung,

¹¹ SWOT-Analyse (**S**trenghths=Stärken, **W**eaknesses=Schwächen, **O**pportunities=Chancen/Möglichkeiten, **T**hreats=Risiken/Bedrohungen)

6 Darstellung der Ergebnisse

Eine theoretische Verortung des Jobcoachings innerhalb des NEBA Netzwerkes fand bereits in den vorherigen Kapiteln statt. In diesem Teil sollen nun Erkenntnisse aus den Interviews dargestellt und diskutiert werden.

6.1 Bunt, bunter, Jobcoach

Dieser Abschnitt beleuchtet die Qualifizierungen von Jobcoaches, die Menschen in Betrieben unterstützen. Die erforderliche fachliche Eignung, in Form von Berufsabschlüssen und Qualifizierungen, wird in der Regel von den Leistungs- bzw. Fördergeber*innen vorgegeben (vgl. Hötten/Hirsch 2014:168). In Österreich geschieht dies durch das Sozialministeriumservice, wobei hier die Vorgabe diesbezüglich lautet, dass dies „*geeignete Fachkräfte mit abgeschlossener Berufsausbildung sein [sollen]*“ (SMS 2020:21). Eine Ausbildung im psychosozialen Bereich wird zwar empfohlen (vgl. dabei-austria 2007:6, Datafile 2020f:C27¹²), ist laut Kollektivvertrag jedoch keine Voraussetzung, um als Jobcoach tätig zu sein (vgl. Datafile 2020f:C27). Diese offene Beschreibung der geforderten Qualifikation ermöglicht es, dass Menschen mit verschiedensten Quellberufen als Jobcoaches tätig sind. Eine Einschätzung, die von den interviewten Personen bestätigt wird. Sind drei der vier Gesprächspartner*innen von der Grundausbildung zwar Sozialarbeiter*innen (siehe 5.2), so werden die Teams in den Einrichtungen jedoch als sehr divers bezüglich der Basisausbildungen beschrieben (vgl. Datafile 2020f:C27, E27, F27). In den Einrichtungen arbeiten neben Sozialarbeiter*innen z.B. auch Sozialpädagog*innen, Psycholog*innen, Sonder- und Heilpädagog*innen oder Mitarbeiter*innen mit einer wirtschaftlichen Grundausbildung (vgl. Datafile 2020f:C27, E27). Aus den Interviews geht hervor, dass Einrichtungsleitungen ganz bewusst Mitarbeiter*innen mit diversen Grundberufen in die Teams holen (vgl. Datafile 2020f:C27, E27).

Die Teamzusammensetzung aus Mitarbeiter*innen mit verschiedensten Quellberufen wird von den interviewten Personen als positiv erlebt. Der Konkurrenzdruck aufgrund verschiedener Ausbildungen sei sehr gering und es wird geschätzt, dass vielfältige Blickwinkel von den Kolleg*innen ins Team eingebracht werden (vgl. Datafile 2020f:F28). Angesprochen auf Weiterbildungen wird empfohlen, dass sich Mitarbeiter*innen mit psychosozialer Ausbildung zusätzliche Qualifikationen im technischen und wirtschaftlichen Bereich aneignen (vgl. Datafile 2020f: C29, F28). Grundsätzlich würde für die Mitarbeiter*innen jede weitere Qualifikation hilfreich sein (vgl. Datafile 2020f:F29). So meint eine der interviewten Personen: „*Bei mir, i hob dos Gefühl, doss i nix umsonst gmacht hob*“ (Datafile 2020f:F3).

¹² Das Datenmaterial wird mittels eines Codes, der sich aus Spalten- und Zeilenzahl zusammensetzt, zitiert. Der Buchstabe steht für das betreffende Interview. Die Zahl beschreibt das Thema, das in dieser Zeile behandelt wird.

6.2 Sozial meets Wirtschaft

Ein Faktor bezüglich Mitarbeiter*innen im Jobcoaching, der mehrmals genannt wurde, ist „Erfahrung in der Wirtschaft“ (vgl. Datafile 2020f:E27, F3, F28). So wird zusätzlich ausgeführt, dass mittlerweile gezielt Mitarbeiter*innen angestellt würden, die zusätzlich zu einer sozialen Ausbildung, wirtschaftliche Erfahrung mitbringen (vgl. Datafile 2020f:E27). Dies habe den Vorteil, dass *„[...] man gut in beide Rollen hineinschlüpfen und [...] vom Zugang her beide Seiten besser verstehen [kann]“* (Datafile 2020f:E27). Erfahrungen im wirtschaftlichen Bereich müssen nicht zwingendermaßen über formelle Bildungswege angeeignet worden sein. Oft besitzen Jobcoaches Skills, die im privaten Bereich oder autodidaktisch erworben wurden. Dies kann über ein Hobby angeeignet worden sein oder Mitarbeiter*innen haben Erfahrungen z.B. im Rahmen eines Hausbaus gesammelt (vgl. Datafile 2020f:E27).

Erfahrungen im wirtschaftlichen Bereich besitzen Jobcoaches oft auch aufgrund der eigenen Berufsbiografie, indem z.B. vor einer Ausbildung im Sozialbereich andere Berufe im privatwirtschaftlichen Bereich ausgeübt wurden (vgl. Datafile 2020f:F27). *„Wichtig ist, dass man vorher schon was in der Wirtschaft gmacht hat“* (Datafile 2020f:F3). Dies gibt den Jobcoaches die Möglichkeit, besser einschätzen zu können, *„wie Unternehmen ticken“* (Datafile 2020f:F28) und welche Prioritäten auf Unternehmensseite bestehen (vgl. Datafile 2020f:F28).

6.3 Erwartungen an Jobcoaches

Jobcoaches sehen sich aufgrund der unterschiedlichen Aufgaben und Rollen im Betrieb mit verschiedenen Ansprüchen und Erwartungen konfrontiert (vgl. Bärtsch/Huber 2019:102). Aufgabe der Jobcoaches im Prozess ist es deshalb, die Aufträge und Rollen aller Beteiligten abzufragen und diese untereinander im Gespräch, möglichst transparent, offenzulegen, um eine gemeinsame Klärung herbeiführen zu können (vgl. Stumpf et al. 2011:71). In den Betrieben werden Jobcoaches meist Aufträgen der begleiteten Dienstnehmer*innen sowie Erwartungen ihrer Vorgesetzten begegnen (vgl. Stumpf et al. 2011:71). Zusätzlich können sich weitere Aufträge von anderen beteiligten Personen im Prozess ergeben. Dies können Aufträge sein von:

- Arbeitgeber*in der Jobcoaches
- Fördergeber*innen
- Andere Betreuungseinrichtungen
- Angehörige der Dienstnehmer*innen
- Erwartungen, die die Jobcoaches an sich selbst richten (vgl. Stumpf et al. 2011:72).

Grundsätzlich werden die Erwartungen an die Jobcoaches als hoch eingeschätzt (vgl. Datafile 2020f:C25). Unternehmensleitungen haben an die Jobcoaches oft die Erwartung, dass psychosoziale „Wunderwutzi“ in den Betrieb kommen (vgl. Datafile 2020f:C25, D25) und innerhalb von kurzer Zeit positive Veränderungen bei den Dienstnehmer*innen erkennbar sind (vgl. Datafile 2020f:F25). Der Faktor Zeit ist für

Unternehmen eine relevanter Aspekt. Diese erwarten sich schnelle Ergebnisse und Fortschritte würden oft zu langsam passieren (vgl. Datafile 2020f:C25). Deshalb ist es eine wichtige Aufgabe für Jobcoaches, dass ihre Aufgaben und Grenzen von Anfang an transparent dargestellt werden (vgl. Datafile 2020f:D25). Oft seien es aber auch unausgesprochene, indirekte Aufträge, die an die Jobcoaches herangetragen werden (vgl. Stumpf et al. 2011:71). So würden sich Unternehmen von den Jobcoaches beispielsweise erwarten, dass diese Aufgaben übernehmen, für die die Lehrlingsausbilder*innen keine Zeit haben (vgl. Datafile 2020f:C25), ganz nach dem Motto: „*Gleicht aus, wofür wir aufgrund von Leistungsdruck keine Zeit mehr haben*“ (Datafile 2020f:C25).

Jobcoaches müssen sich zusätzlich zu Erwartungen, die an sie gerichtet werden, mit Erwartungshaltungen der Unternehmensleitungen gegenüber der Dienstnehmer*innen auseinandersetzen. Von Dienstnehmer*innen wird oft erwartet, dass sie Arbeitsschritte selbstständig erledigen können, jedoch fehlt oft die Zeit, dass ihnen die benötigten Fertigkeiten von den Anleiter*innen vermittelt werden (vgl. Datafile 2020f:F25). Aufgabe der Jobcoaches ist es daher defizitäre Blickwinkel transparent zu machen und den Fokus der Unternehmensleitungen mehr auf Stärken und Ressourcen der Dienstnehmer*innen zu leiten (vgl. Datafile 2020f:D19).

Wie einleitend bereits erwähnt, spielen für Jobcoaches zusätzlich zu den innerbetrieblichen Erwartungshaltungen auch Aufträge von Trägern und Fördergeber*innen eine Rolle. Von Seiten der Fördergeber*innen ist vertraglich geregelt, wie viele Personen begleitet werden sollten. Pro Vollzeitäquivalent sind das 13 Personen im Jahr, wovon 50% der Betreuungsfälle positiv¹³ abgeschlossen werden müssen (vgl. Datafile 2020f:C7). Die Trägereinrichtungen geben außerdem weitere Rahmenbedingungen vor, diese werden jedoch als sehr frei in der Gestaltung beschrieben (vgl. Datafile 2020f:C15).

6.4 Alles nur Social Greenwashing?

Die Motivation von Unternehmen Menschen mit Behinderung zu beschäftigen, kann durchaus unterschiedlich sein. Als einer der zentralen Beweggründe zeigt sich die rechtliche Verpflichtung. Beschäftigen Unternehmen mehr als 25 Mitarbeiter*innen, sind diese dazu angehalten mindestens eine begünstigt behinderte Person einzustellen (siehe dazu Punkt 2.3). Geschieht dies nicht, sieht der Gesetzgeber vor, dass eine Ausgleichstaxe zu entrichten ist (vgl. Datafile 2020f:C25). Es sei jedoch in der Praxis so, dass die finanzielle Androhung einer Ausgleichstaxe die Unternehmen weniger abschrecken würde als die drohende (mediale) Kritik, wenn keine begünstigt behinderten Personen angestellt werden (vgl. Datafile 2020f:C25). Dies wird von einem*r der interviewten Jobcoaches folgendermaßen kommentiert: „*Eigentlich is es jo so, dass wir in ana völlig nach außen gekehrten Portfoliowelt leben. Und da is es fast mehr der*

¹³ Für die Definition eines positiv abgeschlossenen Betreuungsfalles siehe 3.6.4.

Imageschaden“ (Datafile 2020f:C25). Diese Aussage verdeutlicht, dass die öffentliche Wahrnehmung der sozialen Verantwortung von Unternehmen in den letzten Jahren präsenter geworden ist und viele Unternehmen sich ihrer Verantwortung gegenüber der Gesellschaft bewusst werden (vgl. Czwalina/Bandstetter 2010:119). Dieses neue Bewusstsein sozialer Verantwortung von Unternehmen lässt sich mit dem Begriff Corporate Social Responsibility (CSR) beschreiben (vgl. ebd.:119), womit sich bereits Heller/Wilhelmer (vgl. Akyurt et al. 2021:51ff) auseinandergesetzt haben. In vielen Fällen wird eine CSR Strategie von Unternehmen jedoch primär aus Imagezwecken verfolgt, da sich damit in weiterer Folge Gewinnmaximierungen erzielen lassen (vgl. Czwalina/Brandstetter 2010:120).

Ein weiterer Faktor könnte auch der persönliche Zugang von Unternehmensleiter*innen sein, wenn es darum geht, ob Menschen mit Behinderung eingestellt werden. Eine der interviewten Jobcoaches attestiert manchen Leitungspersonen ein verborgenes Helfer*innensyndrom, dass diese dazu veranlasse, Menschen einzustellen, die sonst keine Chance bekommen würden (vgl. Datafile 2020f:C25).

6.5 Gut Ding braucht Weile

Kommen Jobcoaches neu in Betriebe, treffen sie dort oft auf eine anfängliche Skepsis des betrieblichen Umfeldes gegenüber der Maßnahme (vgl. Datafile 2020f:C13, D13). Deshalb ist es Aufgabe der Jobcoaches, die beteiligten Personen aufzuklären und eine Sensibilisierung gegenüber dem Angebot zu schaffen (vgl. Datafile 2020f:C13, D13). *„Das keat dann a bissl dazua zu unserer Orbeit a guate Basis zu schaffen. I woa schon Mol in ana Firma, do woa des so: Do kummt jetzt wer und der beobachtet uns“* (Datafile 2020f:D13). Gerade die Angst davor, kontrolliert zu werden, dürfte ein wiederkehrendes Phänomen in den Betrieben sein (vgl. Datafile 2020f:C13). Eine deutliche Auftrags- und Rollenklärung scheint in diesem Zusammenhang sehr relevant. Angemerkt wird außerdem, dass die Skepsis der Betriebe mit dem Grad der Niederschwelligkeit der Unternehmen zunimmt (vgl. Datafile 2020f:C13). *„Do bist amal glei da Psychologe, a wenn ma kane sant. Und vor am Psychologen ham amal alle Angst“* (Datafile 2020f:C13). In den meisten Fällen würde der Einstieg in Betrieben aber gut funktionieren (vgl. Datafile 2020f:D13).

Ein weiterer bestimmender Faktor, ob die Jobcoaches in den Betrieben angenommen werden, dürfte deren Bekanntheitsgrad sein. Ist das Angebot bereits in Betrieben bekannt, funktioniert ein Einstieg leichter. *„Wir kriegen ein irrsinniges Netzwerk. Deshalb funktioniert das so gut, weil wir seit Jahren in den Firmen etabliert sind“* (Datafile 2020f:C7). Auf die Wichtigkeit von Netzwerken weisen auch Bärtsch/Huber (vgl. 2019:102) und Hötten/Hirsch (vgl. 2014:50ff) hin. Sind Jobcoaches bereits länger in den Firmen etabliert, würden sich diese auch öfter bei ihnen melden, wenn Mitarbeiter*innen Fragestellungen haben (vgl. Datafile 2020f:C20).

6.6 Auftrag? Eh klar, oder nicht?!

Der Auftrag und die Ziele des Jobcoachings wurden theoretisch bereits zuvor dargestellt. Demnach unterstützen Jobcoaches Menschen mit Behinderung oder anderer arbeitsmarkthinderlicher Beeinträchtigung direkt am Arbeitsplatz, um eine Eingliederung bzw. Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt zu ermöglichen und ein Dienstverhältnis abzusichern (siehe Kapitel 3). Diese Definition ergibt sich auch aus den Darstellungen der Jobcoaches, die nach einer Kurzbeschreibung ihrer Arbeit gefragt wurden (vgl. Datafile 2020f:C6, D6, F6). Des Weiteren wurden die Jobcoaches nach den Grenzen ihres Auftrages befragt und ob bzw. wann über die Grenzen des eigentlichen Auftrages hinaus gearbeitet wird. Der Auftrag wird daraufhin als sehr breit beschrieben und es sei schwierig über den Auftrag hinaus zu arbeiten (vgl. Datafile 2020f:F30). Vor allem wenn als Ziel gesehen wird, das Dienstverhältnis zu erhalten, *„dann is nix darüber hinaus. Ob des donn der Fördergeber so sigt, was i net“* (Datafile 2020f:F30). Es komme jedoch immer wieder vor, dass Dinge erledigt werden, die eventuell nicht Teil des eigentlichen Auftrages seien (vgl. Datafile 2020f:C30, D30), in der Arbeit mit den Klient*innen würden dadurch aber Möglichkeiten zur Kommunikation entstehen (vgl. Datafile 2020f:C30). Auch von den Betrieben kommen immer wieder Anfragen aufgrund anderer Mitarbeiter*innen, die sich gerade in einer Krise befinden (vgl. Datafile 2020f:C30). Diese Themen können im Rahmen einer Beratung unterstützt werden, wobei im Bedarfsfall aber an andere Beratungseinrichtungen verwiesen werden muss (vgl. Datafile 2020f:C30, F30). Für Jobcoaches ist es wichtig, dass diese, vor allem aufgrund des intensiven Kontaktes zu den Klient*innen, reflektieren, wann und ob etwas über den Auftrag hinaus geht. Ein gewisses Maß an Abgrenzung sowohl zu Klient*innen als auch den Betrieben sei wichtig, um nicht über den Auftrag hinaus zu arbeiten (vgl. Datafile 2020f:D30).

6.7 Verantwortlich für wen?

Zuvor wurde bereits darauf hingewiesen, dass sich Jobcoaches in einem ständigen Spannungsfeld verschiedener Aufträge und Erwartungen befinden (siehe Punkt 6.3). In diesem Zusammenhang erscheint es interessant zu beleuchten, für wen sich die Jobcoaches in ihrem Selbstverständnis eher verantwortlich fühlen. Diesbezüglich ist ein ambivalentes Bild zu erkennen. Auf die Verantwortlichkeit angesprochen, finden sich Jobcoaches, die sich eher den Betrieben verantwortlich sehen, andere geben an, sie seien beiden gegenüber verantwortlich, bis hin zu einer deutlichen Verantwortlichkeit den Klient*innen gegenüber (vgl. Datafile 2020f:C34, E34, F34). Auf die Wichtigkeit einer neutralen Haltung gegenüber allen beteiligten wird aber hingewiesen: *„Also i muss jo irgendwo versuchen eine neutrale Position einzunehmen. I bin jo prinzipiell auf Seite meiner Klienten. Aber so neutral wie möglich. Das is so die Jobcoachinghaltung“* (Datafile 2020f:F21).

Trotzdem werden Situationen beschrieben, in denen sich die Jobcoaches eher den Klient*innen oder in anderen Fällen eher den Betrieben verantwortlich fühlen (vgl.

Datafile 2020f:C34, E34, F34). Partei für Klient*innen wird ergriffen, wenn es darum geht, dass das Arbeitsrecht verletzt wird, Ruhezeiten nicht eingehalten werden oder die Arbeitsbedingungen generell (z.B. Umgangston in den Betrieben) zu bemängeln sind (vgl. Datafile 2020f:F34). In diesem Fall ist es wichtig, dass Arbeitgeber*innen hinsichtlich der Fürsorgepflicht informiert werden (vgl. Datafile 2020f:E34). Größere Verantwortlichkeit gegenüber dem Betrieb wird vor allem empfunden, wenn bei Klient*innen fehlende Motivation an der Mitarbeit erkennbar sei (vgl. Datafile 2020f:C34, F21). Es wird jedoch auf die Wichtigkeit einer neutralen Haltung hingewiesen, damit die Jobcoaches von allen Beteiligten als Partner*innen wahrgenommen werden (vgl. Datafile 2020f:C34, F21).

6.8 Wer macht was?

Neben dem Jobcoaching gibt es im Feld der beruflichen Integration eine Vielzahl weiterer Unterstützungsangebote, die in bzw. von Betrieben in Anspruch genommen werden können. Allein im Netzwerk Berufliche Integration (NEBA) gibt es verschiedenste Projekte, die im betrieblichen Umfeld angeboten werden (siehe Punkt 3.7). Deshalb erscheint es wichtig, Faktoren herauszuarbeiten, in denen sich das Jobcoaching von anderen Angeboten unterscheidet, wobei nicht nur die Unterscheidung zu externen Anbieter*innen relevant ist, sondern auch die Unterschiede zu anderen NEBA Angeboten von Bedeutung sind. Unterscheidungsmerkmale für sowohl NEBA-interne als auch externe Angebote werden folgend dargestellt.

6.8.1 Abgrenzung zu anderen NEBA Angeboten

Für Unternehmen sei es oft schwierig, eine Unterscheidung zwischen den NEBA Projekten zu treffen (vgl. Datafile 2020f:C24). „*Viele Unternehmen werden geflutet mit den NEBA Soldaten*“ (Datafile 2020f:C24) und außerdem sei es schwierig, weil die Projekte oft jedes Jahr ihren Namen wechseln (vgl. Datafile 2020f:C24). Deshalb würde es passieren, dass die Projekte von den Betrieben oft verwechselt bzw. vermischt werden (vgl. Datafile 2020f:C24). Als Chance werden hier das Betriebservice und die NEBA Betriebskontakter*innen gesehen, die den Unternehmen einen Überblick über die Angebote geben können (vgl. Datafile 2020f:C41, siehe Punkt 3.7.5). Die Abgrenzung der NEBA Projekte ist nicht nur für Unternehmen schwierig, sondern wird auch innerhalb der Jobcoaches immer wieder thematisiert: „*Do ist die Abgrenzung oft schwierig. Da hama oft schon Stunden diskutiert im Team*“ (Datafile 2020f:F24). Ist die Abgrenzung zu Angeboten wie dem Jugendcoaching, der Berufsausbildungsassistenz oder „AusbildungsFit“ oft noch klarer (siehe Punkt 3.7), ist es vor allem die Arbeitsassistenz, zu der eine Abgrenzung als schwierig beschrieben wird (vgl. Datafile 2020f:F24). Im Rahmen beider Angebote werden Menschen direkt am Arbeitsplatz begleitet und haben die Erhaltung bzw. Sicherung eines Dienstverhältnisses als Ziel (vgl. Datafile 2020f:F24, siehe Punkt 3.7). Ein wesentlicher Faktor zur Unterscheidung, der beschrieben wurde, ist jener der Zeit, die im Betrieb verbracht wird. So haben Jobcoaches eine wesentliche höhere Betreuungsfrequenz und verbringen mehr Zeit mit den Klient*innen in den

Betrieben (vgl. Datafile 2020f:C24, D24, F24). Ein weiteres Merkmal ist die Praxisnähe der Jobcoaches. Diese führen Arbeitstrainings mit den Menschen im Betrieb aus und begleiten diese bei der Durchführung von praktischen Tätigkeiten (vgl. Datafile 2020f:F23).

6.8.2 Abgrenzung zu externen Anbieter*innen

Abseits der NEBA gebe es wenig Mitbieter*innen im Bereich der beruflichen Integration (vgl. Datafile 2020f:C23), weil „*betriebsbezogene Soziale Arbeit anfoch nit existiert, nochwievor*“ (Datafile 2020f:C23). So seien es aber vor allem unternehmerisch geführte Lerninstitute, die in den Markt drängen (vgl. Datafile 2020f:C23). Wesentliche Unterscheidung zu diesen Angeboten ist der Faktor, dass es sich beim Jobcoaching (gilt auch für andere NEBA Angebote) um ein kostenloses Angebot handelt (vgl. Datafile 2020f:C25), das vom Sozialministeriumservice gefördert wird (siehe Punkt 2.2). Trotzdem sei zu erwarten, dass es in Zukunft mehr unternehmerische Angebote geben wird. Diese sollten jedoch nicht primär als Konkurrenz gesehen werden, sondern es sollte ein Weg gefunden werden, wie sinnvoll mit diesen zusammengearbeitet werden könnte (vgl. Datafile 2020f:C42). Außerdem könnte das Vorhandensein von mehreren Angeboten dazu führen, dass eine bessere Trennung dieser stattfindet (vgl. Datafile 2020f:C42).

6.9 Jobcoaching als Tor zur BSA?

Eine Abgrenzung des Jobcoachings zu anderen NEBA Angeboten und Angeboten externer Anbieter*innen führt zu der Frage, inwieweit sich das Jobcoaching von der Betrieblichen Sozialarbeit abgrenzen lässt.

Weiter oben wurde bereits erwähnt, dass betriebsbezogene Soziale Arbeit noch nicht wirklich existent sei und wenn diese angeboten werde, meist einen anderen Namen trage und nicht von Sozialarbeiter*innen umgesetzt werde (vgl. Gilschwert 2012:33). Eine Frage an die Interviewpartner*innen war deshalb, ob sie sich unter dem Begriff Betriebliche Sozialarbeit etwas vorstellen könnten, worauf alle mit „Ja“ antworteten. Eine Folgefrage zielte darauf ab herauszufinden, ob sich die Jobcoaches als Betriebliche Sozialarbeiter*innen identifizieren könnten. Der Begriff wurde von allen als nicht passend bewertet (vgl. Datafile 2020f: C31, D31, E31, F31). Es wird angemerkt, dass es durchaus Unterschiede zwischen den Angeboten gebe und Jobcoaching über BSA hinausgehen würde und keine Sozialarbeit im klassischen Sinn wäre (vgl. Datafile 2020f:C32, F32). Im Jobcoaching werden z.B. Arbeitsschritte, in Form eines Arbeitstrainings, eintrainiert (vgl. Datafile 2020f:C32). Jedoch wird Potential für die Betriebliche Sozialarbeit gesehen und das Jobcoaching wäre bereits an der Schwelle zu den Betrieben (vgl. Datafile 2020f:C32): „*Wir hätten das größte Potential, von dem her, wie man es aufbauen kann. Wir haben aber nicht den Auftrag und das Personal danach ausgewählt. Man könnte das Vorschlagen im Ministerium und koppeln an Jobcoaching. Das waret wahrscheinlich das Gscheiteste. Es würde auch angenommen werden*“ (Datafile 2020f:C32). Angesprochen

wird diesbezüglich jedoch die Kostenfrage (vgl. Datafile 2020f:C32). Im Gegensatz zur BSA handelt es sich beim Jobcoaching um ein Angebot, das vom SMS gefördert wird und kostenlos in Anspruch genommen werden kann (siehe Punkt 2.2).

6.10 Hinderliche Faktoren im Jobcoachingprozess

Bisher wurde beschrieben, inwieweit sich das Jobcoaching meist positiv auf alle Beteiligten, also sowohl auf die Dienstnehmer*innen, die begleitet werden, als auch auf die Betriebe auswirkt (vgl. Datafile 2020f:E12). Jedoch wurden im Rahmen der Befragungen einige Faktoren offensichtlich, die einen erfolgreichen Jobcoachingprozess im Wege stehen könnten.

Ein wesentlicher Aspekt ist wiederum jener der Zeit (vgl. Datafile 2020f:C21), in erster Linie in Form zeitlicher Ressourcen, die den Jobcoaches zur Verfügung stehen (vgl. Datafile 2020f:C21). Es wird davon berichtet, dass in manchen Fällen das Gefühl bestehe, dass den Anforderungen, die die Zuweiser*innen an die Jobcoaches haben, nicht entsprochen werden kann (vgl. Datafile 2020f:C21). Trotz eines niedrig wirkenden Betreuungsschlüssel laufen die Jobcoaches Gefahr, an ihre Grenze zu kommen: *„Es is so, dass mir meistens überlastet sind. Wenn jemand Neuer kommt, gibt es eine Warteliste oder so. Was für uns schwierig ist, weil ja die Zuweiser sagen, das is dringend. Für mi is des das Jobcoaching-Paradoxon. Man soll immer ausgelastet sein. Aber es soll auch immer Platz für Notfälle sein“* (Datafile 2020f:F15). Ein weiterer wesentlicher Faktor ist der Zeitpunkt, wann ein Jobcoaching begonnen wird. Oft kommen Jobcoaches in einen Betrieb, wo es schon eine Vergangenheit gibt und Themen da sind (vgl. Datafile 2020f:D25). Deshalb ist es wichtig, dass Jobcoaches früh genug erfahren, dass es irgendwo Schwierigkeiten gibt. Jedoch passiert eine Zuweisung oft erst sehr spät (vgl. Datafile 2020f:F10) und *„dann muss die Feuerwehr kommen“* (Datafile 2020f:F10). Das kann dazu führen, dass der Jobcoachingprozess scheitert, weil dieser zu spät gestartet ist (vgl. Datafile 2020f:F10).

Auch in der Nachbetreuung des Jobcoachings sind manche Defizite erkennbar. Es wird beschrieben, dass positive Veränderungen beobachtet werden können, solange Mitarbeiter*innen von einem Jobcoach im Betrieb begleitet werden (vgl. Datafile 2020f:C18). Nach Beendigung des Jobcoachingprozesses kann es vorkommen, dass frühere, negative Handlungsroutinen von den Dienstnehmer*innen wieder aufgenommen werden (vgl. Datafile 2020f:C18), was negative Auswirkungen auf den Erhalt des Arbeitsplatzes haben könnte.

Ein weiterer Faktor erscheint essenziell für ein erfolgreiches Jobcoaching, nämlich die Mitarbeitsbereitschaft aller beteiligten Personen im Prozess, also sowohl jene der Dienstnehmer, als auch jene von Seiten der Betriebe (vgl. Datafile 2020f:F21). *„Irgendwann muas man dann sagen: Man hat jetzt alles getan und es geht jetzt trotzdem net. Wenn i in den 21 Jahren Berufliche Integration was glernt hab dann is es: Man kann Strukturen schaffen wie man will, wenn die Menschen nit zampassen, dann funktioniert des nit“* (Datafile 2020f:F21). Wenn also die nötigen Voraussetzungen und

Rahmenbedingungen für ein erfolgreiches Jobcoaching nicht gegeben sind, erscheint es manchmal sinnvoll, den Prozess abzubrechen und eine passendere Stelle für die Klient*innen zu suchen (vgl. Datafile 2020f:F21).

6.11 Und dann kam Covid...

Wie für viele andere Menschen wirkte sich die Covid-19 Pandemie auch auf Jobcoaches, ihre Klient*innen sowie die Betriebe aus. Für Jobcoaches bedeutete dies, dass sie für einige Zeit nicht in die Betriebe durften und kein direkter Kontakt mit ihren Klient*innen möglich war. Die Beratungen mussten in dieser Zeit über Telefon bzw. Videotelefonie durchgeführt werden (vgl. Datafile 2020f:C36, D36, F36). Ein Rückgang der Zuweisungen zum Jobcoaching konnte während der Pandemie von den Jobcoaches nicht beobachtet werden (vgl. Datafile 2020f:E38). Die Auswirkungen auf Dienstnehmer*innen und Betriebe hingen von der Branche ab. In einigen Betrieben wurde (fast) normal weitergearbeitet, wohingegen andere den Betrieb während der Lockdowns niederlegen mussten (vgl. Datafile 2020f:D36, F36).

Die genannten Begebenheiten hatten zur Folge, dass die Klient*innen für die Jobcoaches teilweise schwer erreichbar waren (vgl. Datafile 2020f:C37) und oft über längeren Zeitraum kein persönlicher Kontakt möglich war (vgl. Datafile 2020f:D36). Beratungsthemen wie z.B. Einsamkeit oder der Wiedereinstieg ins Arbeitsleben nach einem Lockdown nahmen in dieser Zeit zu (vgl. Datafile 2020f:D36). Zusätzlich waren arbeitsrechtliche Fragestellungen zu bearbeiten, die in Zusammenhang mit den Kurzarbeitsregelungen eminent wurden (vgl. Datafile 2020f:E37). Einige Klient*innen übten ihre Arbeit während der Pandemie aus dem Homeoffice aus und wurden dabei von den Jobcoaches unterstützt: *„Die Begleitung am Arbeitsplatz wurde zu Begleitung am virtuellen Arbeitsplatz“* (Datafile 2020f:E38). Oft hatten die Klient*innen dabei große Schwierigkeiten, weil mangelndes technisches Verständnis vorhanden war. Der Unterstützungsbedarf für die Jobcoaches war in dieser Zeit sehr hoch (vgl. Datafile 2020f:E37). Von Kündigungen betroffen waren die betreuten Dienstnehmer*innen während der Pandemie jedoch selten (vgl. Datafile 2020f:C39).

Eine weitere spannende Beobachtung, während der Pandemie war, dass einige Klient*innen mehr Selbstständigkeit zeigten als vor der Pandemie: *„I muas sogar sagen, dass ich bemerkt hab, und dass hab i dann mit vielen Kollegen reflektiert, dass die Leute viel selbstständiger worden sind“* (Datafile 2020f:F37). Viele Sachen, die sonst vielleicht von den Jobcoaches erledigt worden wären, wurden während der Lockdowns von den Klient*innen selbst gemacht (vgl. Datafile 2020f:F37).

Auf die Frage, ob die bestehenden Unterstützungsangebote ausreichend waren, wurde geantwortet, dass es genügend Angebote gibt, jedoch die Frage gestellt werden muss, wie die Arbeit geteilt wird und gegenseitig weitergeleitet wird (vgl. Datafile 2020f:D38). Dies weist darauf hin, dass Vernetzung und Case Management vor allem in einer Krisensituation von nicht unwesentlicher Bedeutung ist.

7 Zusammenfassung der wichtigsten Erkenntnisse

Die folgende SWOT-Analyse dient dazu, die bereits dargestellten Erkenntnisse anhand der Kategorien Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken zu ordnen (vgl. Behrens 2018:24). In der folgenden Tabelle findet sich zunächst ein Überblick über die identifizierten Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken. Diese werden anschließend detailliert in den einzelnen Kategorien beschrieben.

Stärken	Schwächen
<ul style="list-style-type: none"> • Teams mit diversen Quellberufen • Mitarbeiter*innen haben Erfahrung in der „Wirtschaft“ • „Jobcoaching Haltung“ (Allparteilichkeit) • jahrelange Etablierung in Betrieben • hohe Betreuungsfrequenz und viel Zeit in Betrieben • kostenloses Angebot • krisensicher 	<ul style="list-style-type: none"> • Abgrenzung zu anderen NEBA-Angeboten oft schwierig • Defizite in der Nachbetreuung
Chancen	Risiken
<ul style="list-style-type: none"> • CSR in Unternehmen nimmt zu • Betriebsservice als Schnittstelle zu Unternehmen • hoher Bedarf 	<ul style="list-style-type: none"> • wenig Vorgaben im Ausbildungsprofil der Mitarbeiter*innen • hohe Erwartungen an Jobcoaches • Skepsis gegenüber der Maßnahme (NEBA) Angebote könnten von Betrieben vermischt werden • Unternehmerische Angebote drängen in den Markt • (zeitliche) Ressourcen oft knapp • Jobcoaching wird oft zu spät angefragt

Tabelle 2: Darstellung der Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken, eigene Darstellung.

7.1 Stärken

- Die Zusammenstellung der Teams mit Mitarbeiter*innen verschiedener Quellberufe und Vorerfahrungen erweist sich als Stärke des Jobcoachings. Dies ermöglicht es den Einrichtungen, den vielfältigen Anforderungen, die sie aus der Branchenvielfalt der Unternehmen ergeben, gerecht zu werden und ermöglicht eine hohe Anschlussfähigkeit.

- Neben den bereits beschriebenen diversen Quellberufen der Mitarbeiter*innen im Jobcoaching besitzen diese meist auch über Erfahrungen im privatwirtschaftlichen Bereich. Kenntnisse wurden entweder über formelle Wege (Lehrausbildungen, Weiterbildungen) oder informell (Hobbies, etc.) angeeignet. Ein Vorteil, der sich daraus ergibt, ist dass die Mitarbeiter*innen von den Betrieben authentischer wahrgenommen werden (vgl. Datafile 2020f:F7), was sich bereits zu Beginn des Prozesses förderlich auf die Arbeitsbeziehung mit den Betrieben auswirkt.
- Auch wenn es primäres Ziel ist, Dienstnehmer*innen in den Betrieben zu unterstützen, vertreten Jobcoaches gegenüber allen am Prozess beteiligten Personen eine allparteiliche/neutrale Grundhaltung. Dies und ein transparenter Umgang mit sich möglicherweise widersprechenden Aufträgen begünstigen einen erfolgreichen Jobcoachingprozess.
- Ein großer Vorteil im Bereich des Jobcoachings ist, dass dieses Angebote bereits seit vielen Jahren in den Betrieben etabliert ist. D.h. Betriebe wissen über Funktionsweisen und Wirkungen der Maßnahme Bescheid und stehen dem Jobcoaching offen gegenüber. Ein weiterer positiver Faktor ist, dass sich rund um die bereits etablierten Jobcoaches ein großes Netzwerk an Betrieben entwickelt hat, die bei Bedarf auf die Jobcoaches zurückgreifen können.
- Ein Unterscheidungsmerkmal des Jobcoachings zu anderen Angeboten ist die hohe Betreuungsfrequenz und die viele Zeit in den Betrieben, die sich daraus ergibt. Dies gibt den Jobcoaches die Möglichkeit eine nachhaltige Arbeitsbeziehung zu allen Beteiligten im Prozess aufzubauen, aber auch die Zeit, einen guten Einblick in die Dynamiken des Systems „Betrieb“ zu erhalten. So kann zeitnah und passgenau auf aufkommende negative Entwicklungen reagiert werden.
- Ein nicht unwesentlicher Grund für den Erfolg des Angebotes ist die Tatsache, dass es sich um ein kostenloses Angebot für die Betriebe und Dienstnehmer*innen handelt. Dies ist sicher ein Vorteil gegenüber Angeboten, die Kosten für die Unternehmen verursachen.
- Vor allem, während der Covid-19 Pandemie zeigte sich, dass das Jobcoaching krisensicher ist. Die Zahl der Zuweisungen gingen während der Pandemie nicht zurück, was darauf schließen lässt, dass der Bedarf stets hoch geblieben ist. Außerdem konnten die Jobcoaches schnell und flexibel auf neue Herausforderungen reagieren (Homeoffice, Onlineberatung, etc.).

7.2 Schwächen

- Wie sich herausstellte, ist die Abgrenzung des Jobcoachings zu anderen (NEBA) Angeboten oft nicht einfach. Dies gilt sowohl für Betriebs- bzw. Unternehmensleitungen, von denen die Angebote oft verwechselt oder vermischt werden, als auch für

Jobcoaches selbst. Eine klare Ausdifferenzierung erscheint hier sinnvoll, damit einer möglichen Unübersichtlichkeit entgegengewirkt werden kann.

- Nach Ablauf des Jobcoachings kommt es immer wieder vor, dass Dienstnehmer*innen in zuvor gezeigte negative Verhaltensweisen zurückfallen. Positive Entwicklungen zeigen sich nur, solange die Jobcoaches in den Betrieben sind. Gezielte Nachsorgenmaßnahmen könnten an dieser Schnittstelle ansetzen, um diese Entwicklungen frühzeitig zu erkennen und Maßnahmen zu entwickeln, die gegensteuern können.

7.3 Chancen

- Die Entwicklungen der letzten Jahre haben gezeigt, dass ein Bewusstsein für die soziale Verantwortung in den Unternehmen immer mehr zunimmt (vgl. Czwalina/Bandstetter 2010:119). Mit der steigenden CSR in den Betrieben ist zu erwarten, in Zukunft mehr Angebote in der Mitarbeiter*innenbetreuung finanziert und in Anspruch genommen werden.
- Das von der NEBA neu installierte Betriebsservice bietet eine Chance, dass die Betriebe über weitere NEBA Angebote aufgeklärt werden und so dafür gesorgt wird, dass die Verwechslungsgefahr für Unternehmen geringer wird.
- Die Entwicklungen der letzten Jahre zeigen, dass die Zahl der Zuweisungen zum Jobcoaching konstant angestiegen sind (siehe Abbildung 1). Auch während der Covid-19 Pandemie kam es zu keinem Rückgang der Zuweisungen. Dies lässt vermuten, dass der Bedarf auch in den nächsten Jahren weiter zunehmen wird. Ein Ausbau des Jobcoachingprogramms erscheint deshalb sinnvoll.

7.4 Risiken

- Von Seiten des Fördergebers gibt es wenige Vorgaben bezüglich der Ausbildung von Jobcoaches. Dies ermöglicht wie bereits erwähnt die Zusammenstellung von Teams mit Mitarbeiter*innen diverser Quellenberufe, mit all ihren Vorteilen. Gleichzeitig könnte aufgrund der geringen Ausdifferenzierung die Gefahr bestehen, dass der Professionalisierungsgrad im Jobcoaching zurück geht. Dem Wirken die Trägereinrichtungen entgegen, die den Forderungen von dabei-austria folgend, ein differenzierteres Anforderungsprofil an zukünftige Mitarbeiter*innen stellen. Es wäre zu überlegen, ob eine spezifischere Beschreibung der Anforderungen bereits von Seiten der Fördergeber*innen vorgenommen werden sollte.
- Die Erwartungen an die Jobcoaches sind, vor allem von Seiten der Betriebe, sehr hoch. Es besteht die Gefahr, dass die Jobcoaches diese nicht erfüllen könnten und Unternehmen das Angebot deshalb als negativ erleben. Deshalb ist es relevant, dass eine möglichst transparente Rollen- und Auftragsklärung stattfindet.

- Vor allem zu Beginn des Jobcoachingprozesses besteht oft noch große Skepsis gegenüber den Jobcoaches und der Maßnahme an sich. Werden diese Spannungen nicht geklärt, besteht die Gefahr eines negativen Verlaufs im Jobcoachingprozess.
- Aufgrund der Überschneidungen in den NEBA Angeboten könnten diese von den Betrieben verwechselt und vermischt werden. Dies könnte dazu führen, dass die falschen Stellen kontaktiert werden oder im schlimmsten Fall gar keine Maßnahme von den Betrieben aktiviert wird.
- Die Beobachtungen der interviewten Jobcoaches zeigen, dass immer mehr unternehmerische Angebote in den Markt der beruflichen Integration drängen. Wichtig ist, dass überlegt wird, wie diese sinnvoll in die bereits bestehende Angebotslandschaft eingegliedert werden können und als Partner*innen aktiviert werden können.
- Die Aufträge und Zuweisungen nehmen in den letzten Jahren weiter zu. Diese Entwicklungen spüren die Jobcoaches und merken an, dass die (vor allem zeitlichen) Ressourcen in vielen Fällen sehr knapp und Wartelisten teilweise sehr lange sind. Gehen diese Entwicklungen weiter könnte dies zur Folge haben, dass sich die Jobcoaches zunehmend überfordert fühlen und den Anforderungen an sie nicht mehr nachkommen könnten.
- In vielen Fällen findet eine Zuweisung zum Jobcoaching zu spät statt und negativen Entwicklungen kann nicht mehr entgegengewirkt werden, was oft einen gescheiterten Jobcoachingprozess zur Folge hat. Daher erscheint es von hoher Relevanz, dass Jobcoaches früh genug erfahren, dass ein Unterstützungsbedarf besteht.

8 Empfehlungen für die BSA

Ziel dieser Masterthese ist es, ausgehend vom Beispiel des Jobcoachings herauszuarbeiten, welche Aussagen für das Feld der Betrieblichen Sozialarbeit verallgemeinerbar sind. Anhand der Erkenntnisse einer empirischen Studie, in der Jobcoaches zu ihrem Arbeitsfeld befragt wurden, lassen sich nun folgende Erkenntnisse für die BSA ableiten:

- Möchte die Betriebliche Sozialarbeit zu einem etablierten Angebot in der betrieblichen Mitarbeiter*innenbetreuung werden, erscheint es wichtig, dass eine deutliche Abgrenzung zu anderen Angeboten in diesem Bereich stattfindet. Erfahrungen aus dem Bereich der beruflichen Integration zeigen, dass es für Unternehmen wichtig ist zu wissen, inwieweit sich die verschiedenen Angebote voneinander unterscheiden. Ansonsten könnten diese miteinander verwechselt bzw. vermischt werden.
- Aus den Erfahrungen der Jobcoaches, die nunmehr seit über 20 Jahren in Betrieben tätig sind, wird deutlich, dass Erfahrungen im privatwirtschaftlichen Bereich förderlich für Mitarbeiter*innen sind. Deshalb ist eine klare Empfehlung an die BSA, dass betriebswirtschaftliche und ökonomische Themen bereits in der Ausbildung von Sozialarbeiter*innen verankert werden. Diese Erkenntnisse teilt auch Schön in ihrem Beitrag zur Gesamtmasterthese dieses Forschungsprojektes (vgl. Akyurt et al 2021:259ff).
- Ein wesentlicher Faktor, der die Inanspruchnahme des Jobcoachings begünstigt, ist die Tatsache, dass es sich dabei um ein kostenloses Angebot handelt. Es ist zwar zu beobachten, dass die CSR in Unternehmen immer größer wird und damit vermutlich auch der Wille, Unterstützungsangebote zu finanzieren, trotzdem wird sich die BSA mit der Kostenfrage auseinandersetzen müssen. Es wird notwendig sein, Modelle zu entwickeln (innerbetrieblich und außerbetrieblich), die für Unternehmen von finanziellem Interesse sind.
- Ein weiterer fördernder Aspekt, der aus dem Jobcoaching abgeleitet werden kann, ist, dass eine Bekanntheit des Angebots in den Unternehmen von Vorteil ist. Jobcoaching ist bereits seit Jahren in Unternehmen etabliert und hat ein großes Netzwerk an Betrieben um sich herum aufgebaut. Eine weitere Empfehlung an die BSA ist deshalb, sich Strategien zu überlegen, wie das Angebot zu größerer Bekanntheit in den Firmen gelangen kann. Einen wesentlichen Teil zu dieser Diskussion tragen bereits die Erkenntnisse von Akyurt (vgl. Akyurt et al. 2021:325ff) bei, der sich mit möglichen Marketingstrategien der BSA auseinandergesetzt hat.

9 Abschließende Bemerkungen

Es erfolgt nun zuerst die Reflexion des Forschungsprozesses, um abschließend einen Ausblick zu geben, welche weiteren Forschungen aus meiner Sicht zu diesem Thema von Relevanz sein könnten. Grundlage dafür sind Aspekte, die in dieser Arbeit nicht berücksichtigt werden konnten oder aufgrund der Forschungsstrategie bewusst ausgeklammert wurden.

9.1 Reflexion des Forschungsprozesses

Ziel dieser Masterthese war es herauszuarbeiten, inwieweit die gewonnenen Erkenntnisse aus dem Jobcoaching einen Beitrag zur Verortung der BSA liefern können. Es konnten Erfahrungen aus über 20 Jahren Jobcoaching herausgearbeitet werden, die auch für das Feld der BSA verallgemeinert werden konnten. In Hinblick auf die Forschungsfragen dieser These (vgl. Punkt 4.3) konnten diese zum Großteil beantwortet werden. Über Erkenntnisse aus Befragungen von Jobcoaches, mit mehrjähriger Berufserfahrung in diesem Feld, konnte herausgearbeitet werden, wie dieses Angebot in den Betrieben wirkt. Kritisch angemerkt gehört für den Prozess, dass einschließlich die Sichtweise der Jobcoaches berücksichtigt werden konnte. Diese liefert zwar einen wertvollen Beitrag zu dieser Masterthese, doch vor allem in Bezug auf Erwartungen an Jobcoaches wäre die betriebliche Perspektive nicht irrelevant gewesen. Im Auswertungsprozess haben sich noch weitere interessante Aspekte aufgetan, die im Rahmen dieser Masterthese leider nicht berücksichtigt werden konnten. Diese könnten jedoch Ausgangspunkt für weitere Forschungsarbeiten sein.

9.2 Perspektiven für die Forschung

Beim Handlungsfeld der Sozialen Arbeit in Betrieben handelt es sich um einen zukunftsweisenden Arbeitsbereich (vgl. Datafile 2020f:C45). Entwicklungen der letzten Jahre, in denen die soziale Verantwortung der Unternehmen immer weiter zunimmt, lassen bereits erahnen, dass großes Potential in diesem Bereich verborgen liegt. Vieles sei jetzt jedoch noch nicht sichtbar, doch es werde *„viel Arbeit für die Soziale Arbeit“* geben (Datafile2020f:C45), war das Fazit einer Interviewten Person. So wird es in den kommenden Jahren auch Aufgabe der Sozialarbeitswissenschaften sein, dieses vielleicht noch unsichtbare Potential sichtbar zu machen. Im Rahmen dieser Masterthese wurde nur ein Teil dieses Feldes berücksichtigt. Offen geblieben ist die Sicht der Unternehmen und Betriebe abzufragen. Deshalb erscheint es, vor allem für das Angebot des Jobcoachings relevant, Unternehmen zu ihren Erfahrungen mit dem Angebot zu befragen. Eine m.E. unterrepräsentierte Gruppe in diesem Kontext bleibt weiterhin jene der Menschen mit Behinderung. Weitere Forschungen könnten untersuchen, welchen Beitrag die BSA in der Inklusion von Menschen mit Behinderung leisten kann.

Literatur

AK – Arbeiterkammer (o.A.a): Kündigungsschutz.
<https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/arbeitsunbehinderung/Kuendigungsschutz.html> [Letzter Zugriff: 01.09.2021].

AK – Arbeiterkammer (o.A.b): Behindertenvertrauensperson.
<https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/arbeitsunbehinderung/Behindertenvertrauensperson.html> [Letzter Zugriff: 29.08.2021].

Akyurt, Zeki / Heller, Katharina / Jünemann, Agnes / Schön, Marlene / Sengül, Deniz / Thalmann, Barbara / Tudosa, Paul / Türk, Manuela / Wilhelmer, Christoph / Winter, Janine (2021): Betriebliche Sozialarbeit – Eine Chimäre?! Aspekte der Betrieblichen Sozialarbeit. Masterthese, Fachhochschule St. Pölten.

Appelt, Hans-Jürgen (2015): Betriebliche Sozialarbeit. In: Thole, Werner / Höblich, Davina / Ahmed, Sarina (Hg.Innen): Taschenwörterbuch Soziale Arbeit. 2. Auflage. Bad Heilbrunn: Verlag Julius Klinkhardt.

Auer-Voigtländer, Katharina & Schmid, Tom (2017): Strukturgeleitete Textanalyse zur systematischen Arbeit mit umfangreichen qualitativen Datenmaterial Ein Beitrag zur qualitativen Auswertung vorstrukturierten Datenmaterials In: Soziales Kapital, Wissenschaftliches Journal österreichischer Fachhochschulstudiengänge Soziale Arbeit Nr. 18. St. Pölten. <http://www.sozialeskapital.at/index.php/sozialeskapital/article/viewFile/527/947.pdf> [27.12.2020].

Bacher, J; Horwarth, I. (2011). Einführung in die Qualitative Sozialforschung. Linz: Johannes-Kepler-Universität Linz.

Bärtsch, Bettina / Huber Micheline (2019): Jobcoaching für Menschen mit psychischer Erkrankung. Köln: Psychiatrie Verlag.

Baumgartner, Edgar, Sommerfeld, Peter (2016): Betriebliche Soziale Arbeit. Empirische Analyse und theoretische Verortung. Wiesbaden: Springer VS.

Behinderung Voralberg (o.A.): Behinderungsgleichstellungspaket des Bundes.
<https://www.behinderung-vorarlberg.at/angebote/angebote-nach-themen/gesetze-und-verordnungen/item/183-behindertengleichstellungspaket-des-bundes> [Letzter Zugriff: 29.08.2021].

Behrens, Ursula (2018): Quick Guide Effizientes Marketing für kleine und mittlere Unternehmen. Wie Sie Marketingstrategien planen, umsetzen und optimieren. 2., ergänzte Auflage, Wiesbaden: Springer Gabler.

BMSK – Bundesministerium für soziale Sicherheit, Generationen und Konsumentenschutz (2003): Bericht der Bundesregierung über die Lage der behinderten Menschen in Österreich.
<https://broschuerenservice.sozialministerium.at/Home/Download?publicationId=67>
[Letzter Zugriff: 01.09.2021].

Bohnsack, Ralf (2014): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden. Opladen: Verlag Barbara Budrich.

Bortz, Jürgen / Döring / Nicola (2009): Forschungsmethoden und Evaluation. für Human- und Sozialwissenschaftler. 4., überarbeitete Auflage, Heidelberg: Springer Medizin Verlag.

BundesKOST – Bundesweite Koordinationsstelle Übergang Schule-Beruf (2016): Jahresbericht 2015. Jahresbericht.

BundesKOST – Bundesweite Koordinationsstelle Übergang Schule-Beruf (2017): Jahresbericht 2016. Jahresbericht.

BundesKOST – Bundesweite Koordinationsstelle Übergang Schule-Beruf (2018): Jahresbericht 2017. Jahresbericht.

BundesKOST – Bundesweite Koordinationsstelle Übergang Schule-Beruf (2019): Netzwerk Berufliche Assistenz (NEBA) 2018. Jahresbericht.

BundesKOST – Bundesweite Koordinationsstelle Übergang Schule-Beruf (2020): Netzwerk Berufliche Assistenz (NEBA) 2019. Jahresbericht.

BundesKOST – Bundesweite Koordinationsstelle Übergang Schule-Beruf (2021): Jobcoaching. Datasheet 2020. Broschüre.

Czwalina, Johannes / Brandstetter, Clemens (2010): Vom Glück zu Arbeiten. Warum eine würdevolle Beschäftigung so wichtig ist. Frankfurt/Main: Frankfurter Allgemeine Buch.

dabei-austria (o.A.): AusbildungsFit. <https://www.dabei-austria.at/ausbildungsfit-menu>
[Letzter Zugriff: 30.08.2021].

dabei-austria (2007): Positionspapier JobCoaching. Veröffentlicht am 29.03.2007.

dabei-austria (2017): Meilensteine der beruflichen Integration. Broschüre.

Duden (o.A.): Rechtschreibung.
https://www.duden.de/rechtschreibung/Chimaere_Biologie_Organismus [Letzter Zugriff: 09.05.2020].

Egger, Melanie / Gisler, Thomas / Wechsler, Matthias (2016): Evaluation der beruflichen Eingliederung. Berichte zu den förderlichen und hinderlichen Faktoren im Coaching am Arbeitsplatz. Projektbericht. Hochschule Luzern.

Flick, Uwe (2017): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. 8. Auflage, Reinbeck bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Gasch, Bernd / Lasogga, Frank (2008): Forschung. In: Lasogga, Frank / Gasch, Bernd (Hrsg.): Nofallpsychologie. Berlin, Heidelberg: Springer, 29-32.

Gilschwert, Daniela (2012): Betriebliche Sozialarbeit. Chancen auf dem österreichischen Markt, Bachelorarbeit, Fachhochschule Oberösterreich. Fakultät für Gesundheit und Soziales Linz.

Hahn, Dieter (2020): Risiko- Management in Kommunen. Handlungsorientierter Leitfaden für die kommunale Praxis. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Hötten, Reinhard / Hirsch, Thorsten (2014): Jobcoaching. Die betriebliche Inklusion von Menschen mit Behinderung gestalten. Köln: BALANCE buch + medien verlag.

Koordinationsstelle Jugend-Bildung-Beschäftigung (2019): Infonachmittag Behinderteneinstellungsgesetz. <https://www.koordinationsstelle.at/wp-content/uploads/2019/05/20190508-Zusammenfassung-Infonachmittag-Behinderteneinstellungsgesetz.pdf> [Letzter Zugriff: 29.08.2021].

Lamnek, Siegfried / Krell, Claudia (2016): Qualitative Sozialforschung. 6. überarbeitete Auflage, Weinheim: Belz.

Meuser, Michael (2018): Leitfadeninterview. In: Bohnsack, Ralf / Geimer, Alexander / Meuser, Michael (2018) (Hrsg.): Hauptbegriffe Qualitativer Sozialforschung. Opladen, Toronto: Verlag Barbara Budrich.

Nationale Plattform gegen Armut (2018): Faktenblatt 5 – Soziale und Berufliche Integration. https://www.gegenarmut.ch/fileadmin/kundendaten/Faktenblaetter_NAP/Faktenblatt_5_Integration_DEF.pdf [Zugriff: 29.08.2021].

NEBA – Netzwerk Berufliche Assistenz (o.A.a): Was ist NEBA? <https://www.neba.at/neba/was-ist-neba> [Letzter Zugriff: 29.08.2021].

NEBA – Netzwerk Berufliche Assistenz (o.A.b): Wie läuft Jobcoaching ab. <https://www.neba.at/jobcoaching/wie-laeuft-bas-ab> [Letzter Zugriff: 31.08.2021].

Obds – Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit (2004): Handlungsfelder der Sozialarbeit. https://www.obds.at/wp/wp-content/uploads/2018/04/handlungsfelder-fh-campus_wien.pdf [Letzter Zugriff: 29.08.2021].

Österreichischer Behindertenrat (2018): Bericht zur Umsetzung der UN-Konvention über die Rechte von Menschen mit Behinderung in Österreich. <https://www.behindertenrat.at/wp-content/uploads/2018/07/2018-07-17-ZGB-Deutsch.pdf> [Letzter Zugriff: 01.09.2021].

Österreichischer Behindertenrat (o.A.): Landesgesetze. <https://www.behindertenrat.at/recht-und-soziales/landesgesetze/> [Letzter Zugriff: 01.09.2021].

Roessler, Marianne / Gaiswinkler, Wolfgang (2007): Grounded Theory – gegenstandsnahe Theoriebildung. In: Flaker, Vito / Schmid, Tom (Hg.): Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft. Wien: Böhlau, 145-166.

Schmid, Tom (2000): Arbeit und ihre Zukunft. In: Reichel, Rene / Lesnik, Maria (Hrg.innen): Ist Arbeit sozial? Arbeit neu bewerten – ein Lesebuch. Wien: ÖGB Verlag, S. 15 – 48.

SMS – Sozialministeriumservice (2020): Jobcoaching Umsetzungsregeln. Version 1.1.2021. Broschüre.

SMS – Sozialministeriumservice (o.A.a): Berufsausbildungsassistenz. <https://www.sozialministeriumservice.at/Arbeitsmarktprojekte/NEBA/Berufsausbildungsassistenz/Berufsausbildungsassistenz.de.html> [Letzter Zugriff: 31.08.2021].

SMS – Sozialministeriumservice (o.A.b): Arbeitsassistenz. <https://www.sozialministeriumservice.at/Arbeitsmarktprojekte/NEBA/Arbeitsassistenz/Arbeitsassistenz.de.html> [Letzter Zugriff: 31.08.2021].

SMS – Sozialministeriumservice (o.A.c): Betriebsservice. <https://www.sozialministeriumservice.at/Arbeitsmarktprojekte/NEBA/NEBA/Betriebsservice.de.html> [Letzter Zugriff: 31.08.2021].

SMS – Sozialministeriumservice (o.A.d): Erhöhter Kündigungsschutz. https://www.sozialministeriumservice.at/Menschen_mit_Behinderung/Ausbildung__Beruf_und_Beschaeftigung/Erhoehter_Kuendigungsschutz/Erhoehter_Kuendigungsschutz.de.html [Letzter Zugriff: 01.09.2021].

SMS – Sozialministeriumservice (o.A.e): Behindertenpolitik und Behindertenrecht. <https://www.sozialministerium.at/Themen/Soziales/Menschen-mit-Behinderungen/Behindertenpolitik-und-Behindertenrecht.html> [Letzter Zugriff: 01.09.2021].

Sommerguter-Reichmann, Margit (2007): Recherche in Datenbanken. In: Flaker, Vito / Schmid, Tom (Hrsg.): Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft. Wien, Köln, Weimar: Böhlau Verlag, S. 473-484.

Stumpf, Ingrid / Bärtsch, Bettina / Hirsch, Thorsten / Huber, Micheline / Meichsner, Tatjana / Schellenberg, Annett / Siepelmeyer-Müller, Ulrike (2011): Job Coaching: Qualifizieren und Lernen im Betrieb. Schwerpunkt: Betriebliche Teilnahme von Menschen mit psychischer Erkrankung. Hamburg: Bundesarbeitsgemeinschaft für Unterstützte Beschäftigung.

Daten

Datafile 2020f, Auswertungsmatrix nach Auer-Voigtländer, Katharina / Schmid, Tom; erstellt von Christoph Ebner, 2021. Interviews durchgeführt im Zeitraum von Juli bis August 2021.

LI1, Interview geführt von Christoph Ebner mit einem*r Jobcoach, 29.7.2021, Audiodatei.

LI2, Interview geführt von Christoph Ebner mit zwei Jobcoaches, 29.7.2021, Audiodatei.

LI3, Interview geführt von Christoph Ebner mit einem*r Jobcoach, 02.8.2021, Audiodatei.

Abkürzungen

AMS	Arbeitsmarktservice
BAS	Berufsausbildungsassistenz
BEinstG	Behinderteneinstellungsgesetz
BSA	Betriebliche Sozialarbeit
BVP	Behindertenvertrauensperson
CSR	Corporate Social Responsibility
D.h.	Das heißt
etc.	et cetera
ggf	gegebenenfalls
m.E.	Meines Erachtens
obds	Österreichischer Berufsverband der Sozialen Arbeit
z.B.	zum Beispiel

Abbildungen

Abbildung 1: Teilnehmer*innenzahlen Jobcoaching für Österreich bzw. Niederösterreich im Zeitraum 2015-2020	24
Abbildung 2: Ablauf Jobcoachingprozess.....	25
Abbildung 3: Beispielhafte SWOT-Matrix.....	34
Abbildung 4: Auswertungsmatrix nach Auer-Voigtländer/Schmid.	64
Abbildung 5: SWOT-Analyse.....	64

Tabellen

Tabelle 1: Verschiedene Arten der Zuweisung zum Jobcoaching 2017-2019.....	23
Tabelle 2: Darstellung der Stärken, Schwächen, Chancen und Risiken.....	45

Anhang

Interviewleitfaden

Einstiegsphase

- Begrüßung
- Datenschutzerklärung
- Aufnahmegerät einschalten, Zoom aufnehmen

Mundöffner

Wie lange arbeiten Sie schon als Jobcoach?

Ganz kurz: Wie würden Sie ihre Aufgaben beschreiben?

Was ist das Besondere an ihrer Tätigkeit?

Hauptteil

Einbindung in den Betrieb

Wie kommt es dazu, dass Jobcoaching in einem Betrieb verankert wird?

Wie ist dieses Angebot organisatorisch in den Betrieben angesiedelt?

*Wer sind die Auftraggeber*innen dieses Angebots?*

Welche innerbetrieblichen Regelungen gibt es für dieses Angebot in den Betrieben?

Wer kann dieses Angebot in Anspruch nehmen?

Wieviele Menschen nehmen dieses Angebot in anspruch?

Sind die Personen, die Jobcoaching anbieten weisungsgebunden? Wenn ja, wie sieht die Weiskette aus?

Wirkung sozialarbeiterischer Angebote

Wie wirken sich die Interventionen auf den Betrieb aus?

Wer profitiert von diesen Unterstützungsangeboten?

Können Sie ein Erfolgserlebnis im Zusammenhang mit diesem Unterstützungsangebot nennen?

Was glauben Sie, sind die Grenzen dieses Angebotes?

Abgrenzung zu anderen Unterstützungsangeboten

Gibt es weitere Unterstützungsangebote, die Menschen in den Betrieben in Anspruch nehmen können? Wenn ja, welche?

Wie grenzt sich dieses Angebot zu anderen Unterstützungsangeboten in Betrieben ab?

Welche Erwartungen haben die Betriebe an Sie als Jobcoach?

Exklusiv Jobcoach:

Welche (Sozialarbeits) Ausbildung haben Sie gemacht?

Haben Sie dazu noch Zusatzausbildungen absolviert?

Wieviel Ihrer Arbeitszeit wenden Sie in Betrieben auf?

Gibt es Aufgaben, die über ihren eigentlichen Auftrag hinaus gehen? Wenn ja, können Sie Situationen beschreiben, in dem das der Fall ist?

Kennen Sie Betriebssozialarbeit?

Wäre das ein adäquater Begriff für Ihre Tätigkeit?

*Was glauben Sie sind die Vorzüge (USPs) einer Sozialarbeiter*in?*

*Fühlen Sie sich für den*die Mitarbeiter*in verantwortlich oder für den Betrieb?*

Exkurs Covid-19

Können Sie beschreiben, wie sich die Covid-19 Pandemie auf die Arbeit in Betrieben ausgewirkt hat? Sowohl für Sie als auch aus Sicht der Betriebe.

Haben Sie während dieser Zeit einen erhöhten Unterstützungsbedarf feststellen können?

Konnten die bestehenden Unterstützungsangebote diesen Bedarf abdecken?

Innerbetriebliche Regelungen: Kurzarbeit?

Ausblick

Blicken wir 5 Jahre in die Zukunft: Wie hat sich Jobcoaching in Betrieben entwickelt? Ist etwas anders als heute?

Welche Unterstützungangebote in Betrieben könnten Sie sich noch vorstellen? (Krankstände, Mobbing, Teamkonflikte,...)?

Was glauben Sie werden Betriebe noch benötigen?

Ausstieg

Gibt es etwas, dass Sie unbedingt noch erwähnen möchten, was bisher noch nicht gesagt wurde, was ich unbedingt wissen muss?

■ Verabschiedung

Aufnahmegerät abschalten, Zoom Beenden

Auswertungsmatrix

Nr.	Auswertungskürzel	LI01	LI02a	LI02b	LI03	Zellenaussage	Merkmale/Schlussfolgerungen
	Geschlecht						
	Datum						
A	Mündigföhrer						
	1. Wie lange arbeiten Sie schon als Jobcoach?						
	2. Ganz kurz: Wie würden Sie Ihre Aufgaben als Jobcoach beschreiben?						
	3. Was ist das Besondere an Ihrer Tätigkeit?						
B	Hauptteil						
	4. Einbindung in den Betrieb						
	5. Wie kommt es dazu, dass Jobcoaching in einem Betrieb verankert wird?						
	6. Wie ist dieses Angebot organisatorisch in den Betrieben angesiedelt?						
	7. Wer sind die Auftraggeber*innen dieses Angebots?						
	8. Welche innerbetrieblichen Regelungen gibt es für dieses Angebot in den Betrieben?						

Abbildung 4: Auswertungsmatrix nach Auer-Voigtländer/Schmid (2017), eigene Darstellung.

SWOT-Analyse

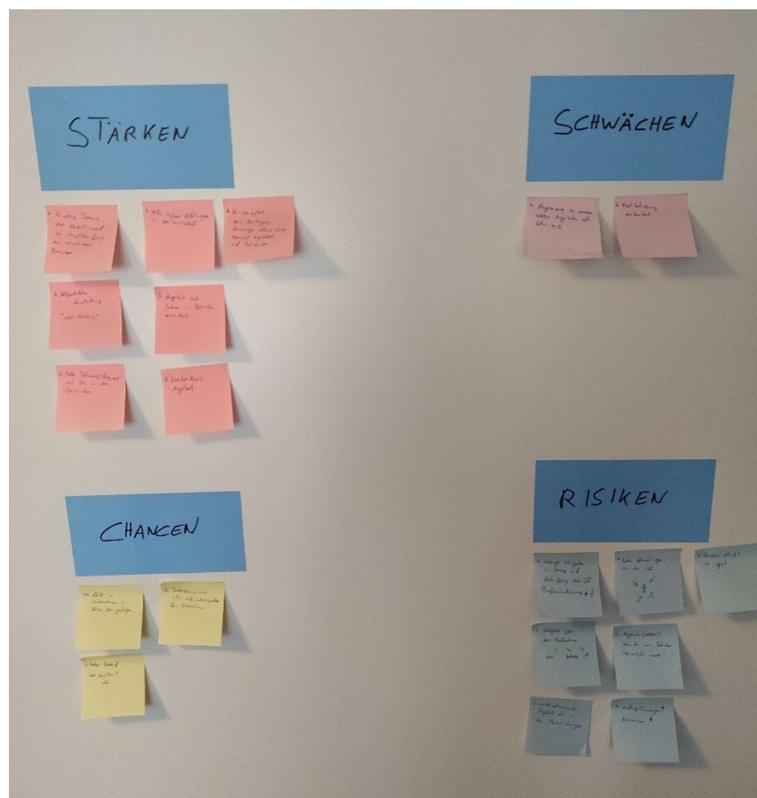


Abbildung 5: SWOT-Analyse, eigene Darstellung.

Eidesstattliche Erklärung

Ich, **Christoph Ebner**, geboren am **04.10.1987** in **Spittal an der Drau**, erkläre,

1. dass ich diese Masterthese bzw. die in meiner Verantwortung stehenden Abschnitte der Masterthese selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,
2. dass ich meine Masterthese bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe.

Wien, am 05.09.2021

Unterschrift

