



Bachelor-Studiengang Soziale Arbeit

Motivation im Beratungskontext

„Wie motivieren MitarbeiterInnen einer Beratungseinrichtung Jugendliche das Betreuungsangebot anzunehmen, und wie wirkt sich das auf die Eigenmotivation der MitarbeiterInnen aus?“

Claudia Wanke

MNr.091037
so091037@fhstp.ac.at

Bachelorarbeit 2

zur Erlangung des Grades Bachelor of Arts in Social Sciences
eingereicht bei FH-Prof. DSA Mag. Dr. Manuela Brandstetter
im Modul „PTW“
für die Lehrveranstaltung „Projektwerkstatt 2 + BA2“
6PTW 1
SS 2012

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Claudia Wanke, geboren am 27.09.1988 in Linz, erkläre,

dass ich diese Bachelorarbeit selbstständig verfasst, keine anderen als die angegebenen Quellen und Hilfsmittel benutzt und mich auch sonst keiner unerlaubten Hilfen bedient habe,

dass ich meine Bachelorarbeit bisher weder im In- noch im Ausland in irgendeiner Form als Prüfungsarbeit vorgelegt habe,

A handwritten signature in black ink that reads "Claudia Wanke". The script is cursive and fluid, with the first letter 'C' being particularly large and stylized.

Wien, am 07. Mai 2012

Unterschrift

Abstract

Um Jugendliche mit besonderen Bedürfnissen in den Arbeitsmarkt zu integrieren, bedarf es mehrerer Faktoren, um eine funktionierende Zusammenarbeit gewährleisten zu können. Besonders essenziell in der Interaktion bei dieser Arbeitsplatzsuche ist, dass sowohl die BeraterInnen als auch die Jugendlichen Motivation mitbringen.

Drei leitfadengestützte ExpertInneninterviews und zwei teilnehmende Beobachtungen geben Aufschluss darüber, wie BeraterInnen Jugendliche motivieren, das Angebot der Einrichtung anzunehmen und sich diese Interaktion in Folge auf die eigene Motivation auswirkt.

Die Daten wurden in einer Beratungseinrichtung für Jugendliche mit abgeschlossener Schulpflicht und besonderen Bedürfnissen zur Vorbereitung und Integration in den Arbeitsmarkt erhoben. Ziel der Forschung war es herauszufinden, wie sich der Kontakt zwischen Jugendlichen und BeraterInnen gestaltet, um einen positiven Betreuungsprozess sicherzustellen.

Abstract

To integrate adolescents with special needs into the employment market, several factors are required to ensure an efficient cooperation. An essential part in the process of this job search is played by the bilateral motivational efforts of the counselors as well as the adolescents.

Three interviews with experts and two participant observations shed light on how counselors motivate youth to embrace capabilities of the institution and these interactions furthermore on the counselors' motivation.

The data was collected in a counseling center for adolescents with completed school attendance and special needs to ensure their preparation and integration within the job market. The purpose of the survey is to find out to which extent the counselors' working styles affect the interaction with those adolescents to guarantee a positive counseling progress.

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	5
2	Die Einrichtung	6
2.1	Das "Mobile Clearing"- Team	6
2.2	Die KlientInnen	6
3	Forschungsfrage/ Ausgangssituation	7
4	Modifikation der Forschungsfrage	8
5	Wahl der Untersuchungspersonen	8
6	Wahl der Erhebungsmethoden	9
6.1	ExpertInneninterview nach Meuser/Nagel	9
6.2	Leitfadeninterview nach Gläser/Laudel	9
6.3	Einstiegsfrage und Interviewleitfaden	10
6.4	Die teilnehmende Beobachtung nach Lamnek	11
7	Vorannahmen	11
8	Wahl der Auswertungsmethode	12
9	Darstellung der Ergebnisse	12
9.1	Äußeres Hilfsnetzwerk	12
9.2	Beziehungsarbeit	14
9.3	Zeitmanagement	16
9.4	Eigeninitiative und Aufbau des Selbstwerts	18
9.5	Team-/ Eigenkompetenzen und Abgrenzung	21
9.6	22
10	Resümee	22
11	Literaturverzeichnis	25
12	Quellenverzeichnis	25
13	Anhang	26
13.1	Glossar	26
13.2	Interviewleitfaden	26

1 Einleitung

Im Rahmen eines Forschungsprojektes des Bachelorstudiengangs Soziale Arbeit an der Fachhochschule St. Pölten erforschte ich eine Einrichtung des Bundessozialamts. Zu beachten ist, dass die in dieser Studie genannten Namen und sonstigen Details geändert wurden um die Anonymität der befragten Personen gewährleisten zu können.

Bei der Einrichtung handelt es sich um eine Beschäftigungsoffensive der österreichischen Bundesregierung für Menschen mit Behinderungen. Ziel dieser ist es, anhand verschiedener Angebote, Jugendliche mit besonderem Förderbedarf auf die Arbeitsplatzsuche vorzubereiten und diese darauffolgend in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Anhand von beratenden und schulenden Gruppen- und Einzelsettings werden die Jugendlichen an die Einrichtung herangeführt und sollen durch intensive Beratung am Betreuungsverlauf teilnehmen. Dabei fällt im Rahmen der Forschungstätigkeit auf, dass die Spanne zwischen Engagement und Demotivation sowohl bei den Jugendlichen als auch bei den BeraterInnen groß ist. Insbesondere die Fragen nach der Motivation von Seiten der AdressatInnen sowie von jener der BeraterInnen offenbarten sich von Beginn der Feldkontakte an als richtungsweisend.

Das Ergebnis der Forschung kann nicht nur MitarbeiterInnen der erforschten Einrichtung und KollegInnen im Bereich Arbeitsmarktintegration von Jugendlichen, sondern auch großflächig BeraterInnen im Bereich Jugendarbeit zur Verfügung gestellt werden. Diese Arbeit soll Aufschlüsse über die Interaktion zwischen TrainerInnen und KlientInnen liefern, um die wechselseitige Wirkung von Motivation zu erkennen. Für den Betreuungsverlauf im Bereich Arbeitsmarktintegration hat die Motivation der KlientInnen Auswirkungen auf die Arbeitshaltung der BeraterInnen.

Die Bachelorarbeit gliedert sich in drei Teile. Den Beginn stellt meinen Zugang zum Forschungsfeld in Verbindung mit meinem Forschungsinteresse dar und der Entwicklung zur endgültigen Forschungsfrage. Anschließend wird die Darstellung des Forschungsprozesses mit den angewandten Auswertungs- und Erhebungsmethoden ergänzt und dem darauffolgenden Interviewleitfaden, sowie den Vorannahmen zu meiner Forschungsfrage dargestellt. Den Hauptteil bilden die aus der Forschung resultierenden Ergebnisse und deren Zusammenfassung. Abschließend beinhaltet meine Arbeit ein Glossar und ein Literatur- und Quellenverzeichnis.

2 Die Einrichtung

Die Institution hat zum Ziel, Jugendliche mit abgeschlossener Schulpflicht und besonderem Förderbedarf durch Beratung und Unterstützung bei ihrer Berufswahl und Arbeitsplatzsuche zu begleiten. Das „Mobile Clearing“- Team beschreibt sich als beratendes und unterstützendes Angebot für SchülerInnen in sonderpädagogischen Zentren am Übergang von der Schule ins Berufsleben. Beratung für jugendliche MigrantInnen versucht, Hemmnisse bei der Bildungs- und Berufskarriere auszugleichen und die gesellschaftliche Integration zu verbessern. Darüber hinaus besteht das Angebot der Begleitung von Berufsvorbereitungslehrgängen.

Gefördert wird die Einrichtung vom Bundessozialamt-Landesstelle Wien aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und der Beschäftigungsoffensive der österreichischen Bundesregierung für Menschen mit Behinderung, sowie von der Magistratsabteilung 17 Integration und Diversität der Stadt Wien.

2.1 Das „Mobile Clearing“- Team

Meine Forschungstätigkeit führte ich im Rahmen des „Mobilen Clearing“- Teams durch. Im „Clearing“- Prozess der Einrichtung sollen den entsprechenden Fähigkeiten der Jugendlichen Berufsbilder erarbeitet und im nächsten Schritt im Zuge von „Jugendarbeitsassistenten“ mögliche Lehr- beziehungsweise Praktikumsstellen gefunden werden. Das „Mobile Clearing“ besteht aus Gruppenangeboten für die SchülerInnen. Diese Module umfassen das Kennenlernmodul, Bewerbungstraining, Telefontraining und ein Training sozialer Kompetenzen. Das Team möchte mit Hilfe von Gruppen-Modulen in erster Linie den SchülerInnen in den Klassen das Angebot der Einrichtung nahebringen. Die Module formulieren das Ziel, Bewerbungstrainings durchzuführen und die sozialen Kompetenzen der Jugendlichen zu üben. Nach den Modulen werden Einzelberatungen angeboten.

Zur Zeit der Forschungstätigkeit beraten insgesamt 15 MitarbeiterInnen in der Einrichtung. Das „Mobile Clearing“- Team umfasst acht TrainerInnen aus den Bereichen Soziale Arbeit, Psychologie oder Lebens- und Sozialberatung.

2.2 Die KlientInnen

Formuliertes Ziel der Einrichtung ist es, Jugendliche im Alter von 14 bis 24 Jahren mit abgeschlossener Schulpflicht und sonderpädagogischem Förderbedarf oder besonderen Bedürfnissen zu erfassen. Die BeraterInnen des „Mobilen Clearing“- Teams arbeiten grundsätzlich mit Jugendlichen der 9. beziehungsweise 10. Schulstufe, die nach der Schulzeit

arbeiten oder eine Lehre beginnen wollen. Die Jugendlichen des „Clearing“ kommen aus Sonderpädagogischen Zentren (SPZ), aus der 3. Leistungsgruppe von kooperativen Mittelschulen (KMS) oder aus Abschlussklassen von Hauptschulen, wenn diese aus einem SPZ für den Abschluss dorthin gewechselt haben. Um Kontakte zu den Jugendlichen herzustellen, werden den MitarbeiterInnen Schulen von der Leitung der Einrichtung vorgelegt. In den Schulen können die LehrerInnen darüber verfügen, wer das Angebot der Einrichtung wahrnehmen sollte.

3 Forschungsfrage/ Ausgangssituation

Mit großem Interesse beobachtete ich in der Einrichtung, wie und wodurch Jugendliche im Betreuungsverlauf motiviert werden, diese trotz Misserfolge aufzusuchen. Ich konnte im Zuge eines beobachteten Erstgesprächs einen Klienten kennenlernen. Diesem war es nicht möglich gewesen, im vergangenen Jahr eine Lehrstelle zu finden und er beschloss deshalb, den Hauptschulabschluss zu machen. Davor besuchte er ein Sonderpädagogisches Zentrum (SPZ). Im Gespräch erkundigte er sich danach, wann er sich endlich bewerben könne und schien nicht sonderlich interessiert am nächsten Clearing- Gespräch. Nach Aussage der Beraterin ging es ihm lediglich darum, möglichst schnell eine Lehrstelle ausfindig zu machen, ohne dass er genau wisse, welche ihn ansprechen und für ihn geeignet wären. Dadurch formulierte sich für mich das Interesse für die Motivation der Jugendlichen und jener der MitarbeiterInnen.

Individuellen Feldkontakt stellte ich nach einer allgemeinen Vorstellungsrunde mittels Teilnahme an einem Erstgespräch bei einer Beraterin des „Mobilen Clearings“ her. Ich vereinbarte ein Treffen bei Mitarbeiterin Nazan, wobei sie mich im Vorhinein darauf aufmerksam machte, dass dieses aufgrund von Fernbleiben des Jugendlichen möglicherweise nicht stattfinden würde. Der Beratungstermin wurde vom Jugendlichen nicht wahrgenommen, ebenso der Ersatztermin nicht. Das Fernbleiben wurde von dem Schüler jeweils mit unglaubwürdigen Ausreden gerechtfertigt. „Der Jugendliche sagt der Beraterin fünf Minuten vor dem Erstgesprächstermin ab. Als Grund gibt er ein kurzfristig angesetztes Fußballtraining an.“ (Beobachtungsprotokoll 1: 3-4) Die zweite Beratung nahm er nicht wahr, da er laut eigener Aussage verschlafen habe. Erst beim dritten Termin konnte ich am Erstgespräch teilnehmen und somit mit meiner Forschung beginnen.

4 Modifikation der Forschungsfrage

Bei einzelnen Feldkontakten gestalteten sich das Engagement der Jugendlichen für den Arbeitsmarkt und die Motivation der BeraterInnen für ihre KlientInnen unterschiedlich. Durch meine Forschung möchte ich Interaktion zwischen TrainerInnen und Jugendlichen in Bezug auf ihre Motivation für die Beteiligung am Betreuungsprozess und der darin implementierten Arbeitsplatzsuche erläutern. Der Interaktionsbegriff nach Schülein meint, dass Handlungen und Interaktionen voneinander abhängig sind, ohne Handlungen kommen keine Interaktionen zu Stande. Gleichzeitig ist Interaktion der Zusammenhang, der den Handlungen Sinn verleiht. (vgl. Schülein 1983:85)

Die Forschung soll verdeutlichen, welche ausschlaggebenden Faktoren Jugendliche dafür motivieren, Beratungstermine wahrzunehmen wodurch eine umfassende Betreuung gegeben ist. Die Motivation ist eng an die Erwartungshaltungen der MitarbeiterInnen gegenüber den Jugendlichen geknüpft. Wie wirkt sich die Eigenmotivation der Jugendlichen auf den Betreuungsverlauf aus und wie gehen die BeraterInnen gegebenenfalls mit Frustration um? Da es sich bei dem Wort Frustration um einen sehr negativ behafteten Begriff handelt und dieser in einer Interviewsituation möglicherweise umgangen wird, versuchte ich den Begriff nicht direkt anzusprechen.

Meine Forschungsfrage lautet daher: *„Wie motivieren MitarbeiterInnen einer Beratungseinrichtung Jugendliche das Betreuungsangebot anzunehmen, und wie wirkt sich das auf die Eigenmotivation der MitarbeiterInnen aus?“*

5 Wahl der Untersuchungspersonen

Ich interviewte MitarbeiterInnen, welche aufgrund der beratenden Tätigkeit in der Einrichtung als ExpertInnen wahrgenommen werden können und in enger Betreuung mit den Jugendlichen stehen. Eine Expertin ist „jemand, der die zu erforschende Realität maßgeblich (mit)konstituiert, weshalb es nicht ausschließlich um deren Wissen in diesem Bereich, sondern auch um deren Entscheidungsbeteiligung und deren erklärende Deutungsmuster geht“. (Gläser/Laudel 2006:67). Eine Mitarbeiterin konnte ich während meines ersten aktiven Feldkontaktes durch ein Erstgespräch mit einem Jugendlichen beobachten. Zu einer weiteren Mitarbeiterin bestand Kontakt über einen Projektkollegen. Bei der dritten Untersuchungsperson entschied ich mich für eine Beraterin, die bereits länger in der

Einrichtung tätig war.

6 Wahl der Erhebungsmethoden

Um forschungsrelevante Daten zu erheben, führte ich ExpertInneninterviews nach Meuser/Nagel (1991) und Leitfadeninterviews nach Gläser/Laudel (2004) durch. Die geführten Interviews wurden anschließend transkribiert. Nach einer Erhebung ergab sich darüber hinaus eine für meine Forschungsfrage relevante Gesprächssituation, welche mir in Form eines Gedächtnisprotokolls als zusätzliches Material diente. Als weitere Datenerhebungsmethode entschied ich mich für die teilnehmende Beobachtung an einem Gruppenmodul und einem Erstgespräch mit Fokus auf meine Forschungsfrage, um zu treffsicheren Ergebnissen zu kommen. Die teilnehmende Beobachtung führte ich durch, um einerseits die Jugendlichen im Beratungs- und Betreuungskontext und andererseits die BeraterInnen im Umgang mit diesen hinsichtlich ihrer Motivation zu erleben. Die Auswertung erfolgte anhand der Inhaltsanalyse von Mayring (2007).

6.1 ExpertInneninterview nach Meuser/Nagel

Nach Meuser und Nagel (Meuser/Nagel 1991:76) ermöglicht der Einsatz von ExpertInneninterviews, Strukturen und Strukturzusammenhänge des ExpertInnenwissens und -handelns zu analysieren. ExpertInnen sind „selbst Teil des Handlungsfeldes, das den Forschungsgegenstand ausmacht.“ (vgl. Meuser/Nagel 1991:73) Für meine Interviews und Beobachtungen entschied ich mich für vier Expertinnen. Aufgrund der beratenden Tätigkeit der Mitarbeiterinnen in Einzelgesprächen und Gruppentrainings, bei denen Interaktion mit den Jugendlichen gegeben ist, können sie als Expertinnen angesehen werden. Des Weiteren zeichnen sich die Mitarbeiterinnen durch verschiedene Ausbildungen aus, wodurch sich unterschiedliche Strategien hinsichtlich Beratung ergeben. Beraterin Nazan ist seit Juli 2011 im Domino im „Mobilen Clearing“- Team tätig, ausgebildete Psychologin und hat eine postgraduale Ausbildung in den Bereichen Training und Coaching. Zuvor leitete sie AMS Kurse. Die ausgebildete Theaterpädagogin und Sozialarbeiterin Nora ist seit November 2011 Mitglied des Projekts. Sie verfügt durch ihre umfassende Tätigkeit in der Theaterpädagogik mit Kindern und Jugendlichen über ein vielfältiges Repertoire an Strategien hinsichtlich Motivation. Patricia ist ausgebildete Lebens- und Sozialberaterin und seit 2008 im Bereich „Mobiles Clearing“ tätig.

6.2 Leitfadeninterview nach Gläser/Laudel

Für meine ExpertInneninterviews erarbeitete ich einen Leitfaden, da mir durch das

Leitfadeninterview nach Marotzki (2003) eine gezielte Fragestellung ermöglicht wurde. Diese ließ gleichzeitig viel Raum, die Fragen offen, situations- und personengebunden an den natürlichen Gesprächsverlauf angenähert zu stellen.

Mit meiner Forschungsfrage wollte ich einen Ausschnitt aus einer sozialen Wirklichkeit erlangen. Die Antworten auf einen Leitfaden erhalten laut Glaser und Laudel „die Informationen, anhand derer wir den uns interessierenden soziale Prozess rekonstruieren können, um so zu der von uns letztlich angestrebten Erklärung zu gelangen.“ (Glaser/Laudel 2004:138)

Die Interviews fanden in den Beratungsräumen der Einrichtung statt und konnten ungestört aufgezeichnet werden.

6.3 Einstiegsfrage und Interviewleitfaden

Die jeweiligen Einstiegsfragen sind auf die befragten Personen abgestimmt. Sie sollen anhand einer konkreten Situation, die von mir und der Person erlebt wurde, anregen, über Eigenerfahrungen zu sprechen. Damit wird ein authentischer Gesprächseinstieg geschaffen. Alle Fragen des Leitfadens wurden während des Interviews ergänzt, gekürzt oder in ihrer Sinnhaftigkeit verändert, um gezielt auf die Forschungsfrage einzugehen. Denn laut Glaser und Laudel (2004:138) „sollte der Interviewleitfaden sicherstellen, dass in allen Interviews bestimmte Informationen erhoben werden“. Dabei war es wichtig, nicht die persönliche Meinung zu erfahren, sondern Antworten in einem professionellen Kontext zu erheben.

Anschließend wurden die Leitfadeninterviews nach Durchführung transkribiert. Dabei verzichtete ich auf Transkriptionszeichen, da die Verschriftlichung des Gesagten im Vordergrund stand.

Die Einstiegsfrage lautet folgendermaßen: “Ich war vor einigen Wochen beim Bewerbungsmodul dabei, bei dem du assistiert hast. Die Jugendlichen waren dabei großteils sehr engagiert, die meisten haben sich auch einen Erstgesprächstermin ausgemacht. Wovon hängt ein positiver Modulverlauf deiner Meinung nach ab und was passiert wenn die Jugendlichen kein Interesse am Modul zeigen? Wie reagierst du darauf, wenn kein Interesse gezeigt wird?“

Durch den auf persönliches Erleben gerichteten Einstieg, können die MitarbeiterInnen einerseits frei über ihre Einstellungen sprechen, ohne den Fokus der Forschungsfrage zu

verlieren und fühlen sich andererseits von mir als Forscherin wertgeschätzt. Dieser Interviewleitfaden befindet sich im Anhang der Arbeit.

6.4 Die teilnehmende Beobachtung nach Lamnek

Im Zuge meiner Forschungstätigkeit im Feld führte ich zwei teilnehmende Beobachtungen nach Lamnek (2010) durch, um an der natürlichen Interaktion zwischen BeraterInnen und Jugendlichen teilnehmen zu können.

Während meiner Beobachtung bei einem Erstgespräch, hielt ich Narration und Interaktionshandeln von Beraterin und Jugendlichen fest, wurde bei kurzer Abwesenheit des Jugendlichen von diesem auch angesprochen und somit in das Feld eingebunden. Da der Jugendliche die Einrichtung bereits kannte, hatte er somit weniger Berührungsängste und ich konnte am Gespräch als dritte Person im Hintergrund teilnehmen. Wie bei Lamnek (2010:498f) beschrieben nimmt der teilnehmende Beobachter „am Alltagsleben der ihn interessierenden Personen und Gruppen teil und versucht, durch genaue Beobachtung etwa deren Interaktionsmuster und Wertvorstellungen zu explorieren und für die wissenschaftliche Auswertung zu dokumentieren.“

Eine weitere Beobachtung führte ich während eines Moduls, dem „Bewerbungsmodul“, mit Fokus auf meine Forschungsfrage durch und konnte somit „vornehmlich das soziale Handeln von Individuen und Gruppen“ (vgl. Lamnek 2010:503) als Gegenstand der Beobachtung festhalten.

7 Vorannahmen

Meine Vorannahmen und Hypothesen hielt ich vor der Durchführung der Interviews und weiterer Beobachtungsprotokolle fest, um diese dann abschließend in meine Ergebnisdarstellung einzubinden.

Nach Teilnahme an einem Bewerbungsmodul nahm ich aufgrund meiner Beobachtungen an, dass Jugendliche in diesem engagierter sind, wenn die Peer-Group insgesamt mehr Interesse zeigt. Der Rückhalt durch die Gruppe kann ausschlaggebend für den positiven Verlauf eines Moduls und in weiterer Folge des Betreuungsprozesses sein.

Zeigen die Jugendlichen kein Interesse an einer funktionierenden Betreuung, versuchen die MitarbeiterInnen diese über Druckabbau oder durch Aufzeigen von Negativbeispielen zu motivieren. Des Weiteren soll die Eigenverantwortung der Jugendlichen positiv hervorgehoben und gestärkt werden, um diese in der Betreuung zu halten. Da die Einrichtung

unaufgefordert oder unter Aufforderung der jeweiligen LehrerInnen aufgesucht wird nahm ich an, dass die Motivation bei den Jugendlichen größer ist, die diese Einrichtung unaufgefordert annehmen und ohne Druck am Betreuungsangebot teilnehmen.

Tritt im Betreuungsverlauf auf Seiten der Jugendlichen Demotivation auf, wird diese von den BeraterInnen als gegeben hingenommen und Verantwortung abgeschoben, indem Fehler bei den SchülerInnen gesucht werden.

8 Wahl der Auswertungsmethode

Meine Daten wertete ich mithilfe der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2007) aus. Bei dieser Auswertungsmethode werden Kategorien aus dem empirischem Material generiert, welche erst während der Analyse gebildet werden. Die Auswertung geschieht vor dem Hintergrund der Forschungsfrage und wird in verschiedene Einheiten zerlegt. Das heißt, es wird festgelegt, welches der kleinste beziehungsweise der größte zu auswertende Textbestandteil ist.

Die einzelnen Arbeitsschritte setzen sich aus der anfänglichen Paraphrasierung, der Generalisierung, der Reduktion und schließlich der Überprüfung sowie Interpretation des Analyseergebnisses in Richtung der an den Text gestellten Fragestellung zusammen.

9 Darstellung der Ergebnisse

Bei der Auswertung meines Datenmaterials ergaben sich die nachstehend dargestellten zentralen Kategorien in Gestalt von Forschungsergebnissen. Vor allem die Findings „Beziehungsarbeit und Erarbeitung des Selbstwerts der Jugendlichen“ sind ausschlaggebend, um die Jugendlichen für den Betreuungsprozess motivieren zu können. Des Weiteren ist das äußere Hilfsnetzwerk der Jugendlichen, welches Schule, LehrerInnen und die Eltern umfasst, eine große Ressource für die BeraterInnen, um mit den Jugendlichen umfassend zusammenarbeiten zu können. Auch die Peer-Group der Jugendlichen fungiert als motivierendes Element in der Beratungstätigkeit. Um die Eigenmotivation der MitarbeiterInnen zu garantieren und um mit verabsäumten Terminen von Jugendlichen umgehen zu können, nützen diese die Unterstützung und den Rückhalt durch das Team und die eigene individuelle Abgrenzung von demotivierten Jugendlichen.

9.1 Äußeres Hilfsnetzwerk

Zum äußeren Hilfsnetzwerk der BeraterInnen des „Mobilen Clearing“- Teams zähle ich die Eltern, LehrerInnen und im Allgemeinen die Schule der KlientInnen. Diese sind SchülerInnen

der 9. oder 10. Schulstufe, haben die Schulpflicht somit abgeschlossen. Die Jugendlichen kommen, wie bereits oben dargestellt, aus Sonderpädagogischen Zentren (SPZ), aus der 3. Leistungsgruppe von kooperativen Mittelschulen (KMS) oder aus Abschlussklassen von Hauptschulen. Der erste Kontakt zu den SchülerInnen geschieht über die DirektorInnen und LehrerInnen, welcher den Beziehungsaufbau zu den KlientInnen ermöglichen soll. Über die verschiedenen Module kommen die Jugendlichen dem Angebot der Einrichtung näher. Laut Nora sind die Module wichtig, um die SchülerInnen „zu motivieren indem sie in der Gruppe herkommen und damit sie Hemmschwellen irgendwie abbauen. Und wir machen ja auch pro Schule zwei Module. Das heißt wenn's dann beim ersten Modul noch nicht geschafft haben alleine herzukommen.“ (Interview 2:Z. 267-70) Durch diese erste Kontaktaufnahme kann in späterer Folge eine stabile Betreuungsbeziehung ermöglicht werden, wie unten in Punkt 8.2. erläutert wird.

Die Zusammenarbeit kann nur dann geschehen, wenn die Schule den BeraterInnen ermöglicht, erste Module in der Schule während der Schulzeit abzuhalten. Die Verantwortung für die SchülerInnen liegt bei Einzelberatungen bei den Eltern, nicht aber bei Gruppenberatungen. In einer Schule sind Module während der Schulzeit jedoch nicht möglich, wodurch die Kontaktherstellung zu den Jugendlichen eingeschränkt wird. „Und da hat's bis jetzt von der Schule noch kein einziger Jugendlicher her geschafft. Ich war jetzt schon mehrmals in der Schule und hab dort die Erstgespräche geführt und Termine ausgemacht. Bis jetzt hat noch kein einziger funktioniert.“ (Interview 2:Z. 87-90) Die Unterstützung der LehrerInnen und DirektorInnen gilt somit als Voraussetzung dafür, dass in die Einrichtung Vertrauen weiter ausgebaut beziehungsweise erhalten werden kann. In Folge dessen möchten die BeraterInnen Berührungängsten entgegenwirken.

Der Einfluss der LehrerInnen hat Auswirkungen auf die Motivation der BeraterInnen. „Also was ich jetzt dort geplant hab in der Schule ist dass ich im Jänner wieder einen ganzen Vormittag in der Schule verbringe und wieder einfach so am Gang mit den Jugendlichen rede und schau ob man sie noch mal motivieren kann und mehr als das kann ich ja eh nicht machen. Außer ein paar mal hingehen.“ (Interview 2:Z. 104-107)

Da die SchülerInnen von den LehrerInnen aufgefordert werden, die Beratung in Anspruch zu nehmen, stehen die Jugendlichen in einem Zwangskontext zu den LehrerInnen. In Folge dessen, wird die Freiwilligkeit des Beratungskonzepts in Frage gestellt. An einem Bewerbungsmodul von Saskia (vgl. Beobachtungsprotokoll 3:Z. 110-112) beispielsweise nahmen SchülerInnen mit einer als streng geltenden Lehrerin teil. Vor diesem Hintergrund

wollen die Jugendlichen alles richtig machen, um nicht mit Konsequenzen rechnen zu müssen. Gleichzeitig aber werden die BeraterInnen in ihrer Arbeitsweise mit den Jugendlichen gestört, da die Anwesenheit der LehrerInnen an den Modulen irritiert. „Also dass sie sich dann auch gar nichts trauen zu sagen. Weil sie könnten ja was falsch sagen, oder sowas.“ (Interview 3:Z. 59-62)

Können die SchülerInnen allerdings alleine an den Modulen teilnehmen, werden sie nach Ansicht der MitarbeiterInnen aus dem Zwangskontext Schule herausgenommen. Dadurch können sie laut Nora Selbstständigkeit erfahren, wodurch wiederum die Motivation erhöht wird (vgl. Interview 2:Z. 112-113).

Um Termine zeitgerecht einzuhalten und um nicht alleine mit der Arbeitsmarktsituation umzugehen, spielen LehrerInnen und Eltern eine wichtige Rolle. Für Nora nehmen die LehrerInnen durch Unterstützung Druck von den Jugendlichen, damit sie sich vermehrt auf die Arbeitsplatzsuche konzentrieren können. „Da hab ich auch wieder Schulen wo die Lehrerin sie daran erinnert. Aber wenn nicht dann hängt's halt komplett vom Jugendlichen ab ob der jetzt dran denkt und wirklich schon genug motiviert ist.“ (Interview 2:Z. 32-34) Ebenfalls betont Nazan, wie entscheidend LehrerInnen sind, die SchülerInnen an Termine zu erinnern. „Zum Beispiel ich hab eine Klasse wo die Lehrerin wirklich sehr engagiert ist und sich sehr viel um die Termine kümmert und da zum Beispiel merke ich schon von der Klasse kommen die Jugendlichen wirklich verlässlicher.“ (Interview 1:Z. 78-80)

9.2 Beziehungsarbeit

Eine stabile Beziehung zwischen Jugendlichen und BeraterInnen ist entscheidend, um das Vertrauen der Jugendlichen in die Einrichtung zu stärken, wodurch sie mehr an die MitarbeiterInnen gebunden und bei der Arbeitsplatzsuche motiviert werden. Wie bereits oben angesprochen, passiert der erste Schritt bezüglich Kontaktherstellung über die verschiedenen Module. Pro Schule werden zwei Module durchgeführt. Wenn die Jugendlichen nach dem ersten Modul die Einrichtung noch nicht aufgesucht haben, schaffen sie es laut Nora beim zweiten vielleicht schon (vgl. Interview 2:Z. 69-70). Für sie ist durch die Module „... auch sehr viel für die Motivation da“. (Interview 2:Z. 70-71) Durch das Abhalten der Module mit der gesamten Schulgruppe, werden darüber hinaus Hemmschwellen abgebaut und Berührungängste verringert.

Eine Übung (vgl. Beobachtungsprotokoll 3:Z. 19-22) im Bewerbungsmodul soll beispielsweise den Jugendlichen und MitarbeiterInnen ermöglichen, sich kennen zu lernen um so eine Beziehung aufzubauen. In einer ersten Runde schreiben Jugendliche und BeraterInnen echte

und unechte Wünsche auf Kärtchen, die anschließend auf den Rücken geklebt werden. Daraufhin sollen die Jugendlichen gegenseitig den Wunsch kennzeichnen, der ihrer Meinung nach der richtige ist. Über die lebhafteste Gestaltung möchten die BeraterInnen erreichen, dass sich die Jugendlichen das Gesagte besser merken. Filme über richtig und falsch verlaufende Bewerbungsgespräche werden gezeigt, die anschließend besprochen werden. Dabei wird unter anderem adäquate Kleidung beim Bewerbungsgespräch (vgl. Beobachtungsprotokoll 3:Z. 92-94) besprochen. Ein Junge meint, ein Bewerber solle sich schön anziehen, in Trainingshosen beispielsweise. Saskia reagiert darauf mit den Worten: „Aha und du bewirbst dich dann als Pyjama-Man oder wie?“ (Beobachtungsprotokoll 3:Z. 94) Alle Jugendlichen lachen darüber. Die Trainerin versucht bei den Modulen über ihren Humor die Jugendlichen auf persönlicher Ebene zu erreichen. Dadurch möchte sie eine lockere Atmosphäre gestalten, wodurch sich die Jugendlichen ihrer Ansicht nach in der Einrichtung wohlfühlen können. Laut Saskia ermutigt das, diese öfters zu besuchen und Vertrauen in die MitarbeiterInnen zu haben.

Patricia versucht ebenfalls über ihren Humor Beziehung in den Modulen herzustellen. Dadurch hofft sie (vgl. Interview 3:Z. 97-98), das Modul als gesamtes in seinem Klima sowie in dem dort eingebrachten Interesse beeinflussen zu können. Als Beginn des Beziehungsaufbaus wird der erste Kontakt definiert. Von dort an wird der Grundstein für eine Arbeitsbeziehung gelegt. „Und so einen kurzen Beziehungsaufbau eigentlich mit jedem einzelnen hab. Irgendwo von jedem einzelnen irgendwo ein Lächeln hergekriegt hab, weil ich irgendeinen Scherz gemacht hab oder auf jeden einzelnen mit irgendeiner Bemerkung irgendwie eingegangen bin.“ (Interview 3:Z. 107-110)

Laut Patricia können die Jugendliche hauptsächlich über ihre Beziehung motiviert werden. „Ja nur Beziehung, sonst ist es nichts. Also wenn Vertrauen da ist, kommen sie auch eher her ... Und die Motivation ist natürlich dass, das sich jemand für denjenigen interessiert. Ja Beziehung.“ (Interview 3:Z. 225-230) Vertrauen fördert die Motivation und die Jugendlichen fassen Mut, an der eigenen Arbeitsgestaltung teilzuhaben. Dies erleichtert laut eigener Angabe der BeraterInnen die Arbeit mit den KlientInnen.

Für den Beziehungsaufbau hätte Patricia gerne mehr Zeit. „Ich würd' ihnen einfach gern mehr Zeit schenken. Wenn sie kommen (lacht). Ahm, das würd ich machen.“ (Interview 3:Z. 219-221) Durch mehr Zeit in der Beratung kann für Patricia die Beziehung gestärkt werden und

dadurch die Motivation aufrecht erhalten werden.

Bei einem Erstgespräch von Nazan und einem 15-jährigen Jugendlichen konnte ich den Beziehungsaufbau direkt beobachten. Nazan erkundigt sich nach dem familiären Umfeld und der Wohnsituation des Jugendlichen. Während dem Gespräch wirkt der Jugendliche bedrückt. Nazan erkundigt sich nach seinem Befinden. „Mir geht es heute nicht so gut, hab 'Stress in der Schule gehabt. Der Direktor ist gekommen, weil der Lehrer von den Schülern abgeschossen geworden war. Jetzt' müssen wir so einen Bericht schreiben und mein bester Freund wird deswegen vielleicht von der Schule geworfen. Und Mathe Schularbeit is' morgen auch.“ (Beobachtungsprotokoll 2:Z. 147-150). Nazan nimmt Anteil am Jugendlichen und gibt seinen Gefühlen Raum indem sie meint, dass sie ihn heute nicht lange beanspruchen wird, wenn er gerade solchen Stress hat (vgl. Beobachtungsprotokoll 2:Z. 150-154). Dadurch wird dem Jugendlichen das Gefühl gegeben, dass sich die Mitarbeiterin mit ihm und seinen Bedürfnissen auseinandersetzt, wodurch er wiederum motiviert wird. Die Mitarbeiterin versucht auf ihn einzugehen und zeigt ihm somit seine Wertschätzung. Das fördert den Beziehungsaufbau und somit das Vertrauen des Jugendlichen in die Mitarbeiterin und die Einrichtung.

9.3 Zeitmanagement

Nach den beiden Modulen in der Schule und weiteren in der Einrichtung selbst, werden Einzelberatungen vereinbart. In diesen soll anhand verschiedener Methoden wie beispielsweise der Berufsbildermappe, dem Fotointeressenstest oder Evaluationsbögen ein für den Jugendlichen beziehungsweise die Jugendliche passender Beruf gefunden werden. Allerdings kommen nicht immer alle mit den Jugendlichen vereinbarten Terminen zustande. Die BeraterInnen müssen jedoch eine gewisse Anzahl von Jugendlichen im „Clearing“ behalten, um die die Finanzierung gerechtfertigte Zahlenquote der Einrichtung zu erreichen. „Gleichzeitig ist es dann halt für die Jugendlichen schlecht und insofern dann auch für uns weil wir haben ja auch einen gewissen Vermittlungsdruck und wenn die Jugendlichen nicht kommen können wir ja nichts machen. Also. Aber das ist Teil.“ (Interview 2:Z. 49-52) Durch die geforderte Zahlenquote baut sich enormer Druck auf die MitarbeiterInnen auf, da diese dafür verantwortlich sind. Überdies bedeuten verabsäumte Termine Terminballungen auf der einen und leere Zeiten auf der anderen Seite.

Das Erstgespräch bei dem ich teilnehmen konnte, fand erst beim dritten Termin statt. Nazan tolerierte das Fernbleiben des Jugendlichen beim ersten Termin, bei den weiteren Absagen reagierte die Beraterin verärgert, zumal diese kurzfristig passierten. Nazan meinte in diesem

Zusammenhang, dass sie diesmal schärfer mit ihm geredet hat was sein Absagen betrifft (vgl. Beobachtungsprotokoll 2:Z. 112-113). Möglicherweise schafft es der Jugendliche unter Druck, die Einrichtung aufzusuchen beziehungsweise mittels strengeren Umgangs, um einen ersten Kontakt herzustellen.

Das Wegfallen von Terminen wirkt sich negativ auf die Eigenmotivation der BeraterInnen aus. Nazan führt das Fernbleiben der Jugendlichen auf deren Desinteresse zurück. „Manchmal es freut einfach die Jugendlichen nicht. Die haben Schule bis vier Uhr und dann müssen sie noch um fünf Uhr hierher kommen Lebenslauf überarbeiten. Es freut sie einfach manchmal nicht ja.“ (Interview 1:Z. 58-60).

Andererseits nutzt die Beraterin das Wegfallen von Terminen, um sich auf andere Termine und einzelne AdressatInnen vorzubereiten. „Manchmal ist es auch fein wenn ein Termin ausfällt oder so dann hat man irgendwie mehr Pufferzeit.“ (Interview 1:Z. 30-31)

Um sich auf ausgefallene Termine einzustellen, wappnet sie sich für den „worst case“ um Enttäuschungen zu verhindern. „Ich weiß zum Beispiel wenn ich am Vormittag hierher komme und ich habe sechs Termine hintereinander rechne ich schon damit dass wahrscheinlich nur vier davon stattfinden. Also es ist wirklich sehr üblich dass die Jugendlichen einfach nicht kommen.“ (Interview 1:Z. 47-50) Fehltermine werden mehr oder weniger als Regel postuliert.

Fernerhin hofft die Beraterin auf Seiten der Jugendlichen für Verständnis und macht diesen ihre eigene Situation klar um diese als Druckmittel für weitere Termine zu motivieren. „Aber das ist auch für uns unfein weil das zeige ich dann auch dem Jugendlichen meinen Terminkalender und da sehen sie wirklich alles durcheinander. Nicht einmal fünf Minuten Pause zwischen den Terminen. Sagen wir die nächsten drei Wochen und jetzt eine Termin platzt dann kriegt er selber den Termin erst wieder in einem Monat und wenn sie das wissen dann hilft das auch glaub ich. Also ich bin da ganz ehrlich und offen.“ (Interview 1:Z. 39-43)

Durch Ziehung einer individuellen Toleranzgrenze soll dieser Druck verstärkt werden. „Also das dritte Mal ist für mich dann die Grenze. Also wenn ein Jugendlicher dann schon das dritte Mal nicht entschuldigt nicht auftaucht dann bekommt er oder sie einfach keinen Termin mehr. Beziehungsweise ich sage dass ich keinen Termin mehr vergebe und dann bemühen sie sich noch mehr um einen Termin dann könnte man vielleicht schauen.“ (Interview 1:Z. 35-39) Die Grenze wird allerdings erst gezogen, wenn die Fehltermine die Mitarbeiterin in ihrer Arbeit einschränken und befürchtet wird, dass der Jugendliche aus dem Betreuungsverlauf fällt.

Andere MitarbeiterInnen wie Patricia fühlen sich durch verabsäumte Termine unterfordert.

„Aber ab einem gewissen Punkt ist es einfach nur frustrierend. Es ist einfach nur fad, frustrierend, blöd, frustrierend.“ (Interview 3:Z. 126-128) Durch Terminverschiebungen sinkt wie auch bei Nora die Eigenmotivation für die Arbeit. „...da wird's halt dann stressiger weil man dann kaum mehr Termine frei hat und sich das einteilen muss und man macht halt dann auch schon längere Dienste und so.“ (Interview 2:Z. 41-43)

Nutzloser Arbeitsaufwand wirkt zum einen frustrierend in Bezug auf das Zeitmanagement und zum anderen auf das professionelle Selbstbild. Kommen die Jugendlichen nicht zu vereinbarten Terminen, können die TrainerInnen ihrer Beratungstätigkeit nicht nachkommen und müssen die Zeit anders nutzen. Dadurch müssen sie länger arbeiten und andere Termine verschieben. Des Weiteren sind sie in ihrer Tätigkeit als SozialarbeiterInnen vom Erscheinen der Jugendlichen abhängig, wodurch bei nicht wahrgenommenen Terminen Perspektivlosigkeit in der eigenen Arbeitserfahrung entsteht. Absagen ist frustrierend und verlangt viel vom persönlichen Zeitmanagement ab. Möglicherweise überträgt sich die Perspektivlosigkeit gleichermaßen auf den Betreuungsverlauf. Das kann jede weitere Interaktion belasten, weil sie vom Scheitern bedroht wird und weil man sich nicht mehr wechselseitig auf eine Begegnung „freut“.

Nora versucht sich damit abzufinden um Frustration aus dem Weg zu gehen und versucht zu normalisieren, um sich zu motivieren. „Dafür ist es halt auch fein weil sich ja ab Jänner viel verändern wird hier dass ich dann Zeit hab. Also ich setze mich dann hin und les mir die Sachen vom Konzept durch von den Arbeitsgruppen mit etlichen Infos. Da bin ich eh froh und keine Ahnung Betreuungsdoku updaten und ganz viel was so bürokratische Aufgaben sind und da hat man die Zeit. Also passt schon.“ (Interview 2:Z. 43-47)

Außerdem gibt Nora Verantwortung an die Jugendlichen ab, wodurch die Jugendlichen auf ihre eigenen Motivationsstrategien angewiesen sind. Möglicherweise geht es darum, sich in keine emotionalen Abhängigkeiten mit den Jugendlichen verstricken zu lassen. Damit geht Nora sicher, dass der Erfolg nicht vom Erfolgserleben der Jugendlichen abhängig ist.

In Noras beruflicher Laufbahn wurden vereinbarte Termine immer wahrgenommen, darum wirkt sich die Umstellung frustrierend auf ihre Arbeitshaltung aus.

9.4 Eigeninitiative und Aufbau des Selbstwerts

Um die Jugendlichen für die Arbeitsmarktintegration und den damit verbundenen Aufgaben zu motivieren, spielt der Aufbau deren Selbstwerts und Eigeninitiative eine große Rolle. Dadurch fühlen sich die KlientInnen einerseits wertgeschätzt und andererseits in ihrer Rolle so gestärkt, dass sie für den Arbeitsmarkt und den damit zusammenhängenden Aufgaben motiviert

werden.

Nora verfügt aufgrund ihrer beruflichen Erfahrung als Theaterpädagogin über ein vielfältiges Repertoire an pädagogischen Methoden um unruhige Jugendliche in Module einzubinden. Unter anderem möchte sie mit Hilfe von Rollenspielen, in denen die Jugendlichen ihre eigenen Fähigkeiten einbauen können, diese möglichst wenig alleine machen lassen um deren Eigeninitiative anzuregen. Dieser berufliche Hintergrund bietet ihr im Gegensatz zu anderen MitarbeiterInnen vielfältigere Möglichkeiten, um die Jugendlichen zu motivieren. Dabei geht es ihr vor allem darum, Stärken zu erkennen und einzubringen um deren Selbstwert aufzubauen. „Mit den Jugendlichen schauen 'Was haben sie denn für Stärken'. Oft so. 'Ich hab gar keine Stärken' Und dann fängt man an reden 'Okay was gibts da für ein Hobby'. Zum Beispiel sagt dann eine Jugendliche 'Ja ich tanz' gern aber was hat denn das zu tun mit Beruf'. Und dann schau ich 'Okay was braucht's für Stärken und Fähigkeiten damit man zum Beispiel in einer Hip-Hop Tanzgruppe als Hobby tanzen kann.'...Merkfähigkeit...Konzentrationsfähigkeit...Teamarbeit...Körperliche Belastbarkeit.“ (Interview 2:Z. 189-198) Werden den Jugendlichen die eigenen Fähigkeiten bewusst gemacht, trauen sie sich mehr bei der Arbeitsplatzsuche zu. Darüber hinaus fühlen sie sich von den BeraterInnen wertgeschätzt, was laut Patricia deren Beziehung zu den Jugendlichen fördert (vgl. Interview 3:Z. 170-171).

Um die Selbstständigkeit aufzubauen, lässt Nora die Jugendlichen viel allein machen und motiviert sie, bei Absagen von Seiten der Arbeitgeber nicht aufzugeben (vgl. Interview 2:Z. 204-205). Indem sie den Jugendlichen von einem ähnlichen Fall erzählt, normalisiert Nora und nimmt macht es leichter mit Absagen umzugehen.

Verschiedene Methoden sprechen die Selbstständigkeit und die Stärken der Jugendlichen an. Anhand spezieller Aufnahmetests von Institutionen erkennen die Jugendlichen ihre Grenzen und gleichzeitig kann der Fokus auf ihre Fähigkeiten gelegt werden um den passenden Beruf zu finden. „...dass die Jugendlichen das eigentlich sehr schnell checken, dass das eigentlich nichts ist und viele machen trotzdem weiter, klar. Dann werf' ich das nur immer wieder ein und dann gibt's ja diese Berufsvideos vom AMS. Die schauen wir uns dann an, ob das nicht doch was wär' und doch interessant wär.“ (Interview 3:Z. 191-195) Durch das Aufzeigen verschiedener Berufsmöglichkeiten durch die Mitarbeiterin ist die Wahrscheinlichkeit geringer, dass die Jugendlichen enttäuscht werden könnten und somit ihre Motivation an der Berufsfindung sinken könnte. Andere Methoden wie der bereits beschriebene Fotointeressenstest steigern die Motivation durch Horizonterweiterung und Nennung der

eigenen Fähigkeiten. Beraterin Nazan geht auf die Präsenz der Jugendlichen in den Einzelberatungen ein um deren Teilnahme zu sichern. Die räumliche Abgrenzung zur Schule bestärkt die Jugendlichen zusätzlich in deren Eigeninitiative. „Ich glaub eben auch grad weils so separiert ist dass sie das Gefühl haben da selbstständig etwas zu machen.“ (Interview 1:Z. 207-208)

Saskia möchte ebenfalls im Bewerbungsmodul auf die Selbstständigkeit der Jugendlichen eingehen. Bei diesem sollen die Jugendlichen einzeln durch Rollenspiele ein Bewerbungsgespräch üben und werden dabei gefilmt. In der Einzelberatung wird die Bewerbung besprochen und auf richtiges und fehlerhaftes Verhalten eingegangen.

Durch dieses Rollenspiel werden die Jugendlichen in ihrem eigenen Können gestärkt und motiviert. Darüber hinaus steigert die Wertschätzung von Seiten der MitarbeiterInnen etwas richtig gemacht zu haben deren Motivation. Denn viele Jugendliche, vor allem jene mit Migrationshintergrund, werden laut Nora „sehr viel runtergedrückt.“ (Interview 2:Z. 185) Vor allem meint sie, dass viele jugendliche Mädchen mit Migrationshintergrund, die nicht so gut deutsch sprechen und einen sonderpädagogischen Förderbedarf haben, innerhalb der eigenen Familie, Schule oder der Gesellschaft nicht als eigenständige Persönlichkeiten wahrgenommen werden. (vgl. Interview 2:Z. 184-186).

Selbstständiges Arbeiten innerhalb der Module ermöglicht es, dass desinteressierte Jugendliche wieder am Geschehen teilnehmen. Nazan berichtet in diesem Zusammenhang von einem Telefonmodul. „Es war eine Klasse mit ganz wenigen Jugendlichen. Es waren glaub ich sechs oder sieben Jugendliche da. Das ist dann wirklich wenig. Und es hat eine Jugendliche gegeben die war die war sehr desinteressiert. Hat auch auf ihr Namensschild geschrieben 'Jessica die Zickige'. Und war wirklich sehr ablehnend mir gegenüber. Und wollte dann auch nicht telefonieren gehen und so. Und dann haben wir das einfach dann so ein bisschen umgekehrt gemacht dass sie die Chefin spielen durfte. Das hat ihr dann voll getaugt.“ (Interview 1:Z. 147-153)

Viele Jugendliche fühlen sich mit der Arbeitssituation überfordert und können sich noch nicht drauf einlassen, weil die Lebensumstände sie persönlich überfordern. Umfassende Betreuung könnte laut Patricia Schritt für Schritt mit den Jugendlichen arbeiten, um sie so für die Arbeitswelt zu festigen. „Es waren einfach alles Fälle, die so viel äh privat äh an Geschichte erst. Also wo man sortieren musste bis das überhaupt Arbeit, bis das überhaupt ein Thema

geworden ist.“ (Interview 3:Z. 150-152) Dies übersteigt allerdings die Kompetenzen der Einrichtung.

9.5 Team-/ Eigenkompetenzen und Abgrenzung

Abgesagte Termine werden im Team durch Kollektivierung geschwächt wahrgenommen. „Ich hab halt immer im Team gefragt 'Das kann's ja nicht sein. Da hat man schon einen total vollen Kalender und dann wieder Termine ausmachen.' Das ist aber das ist Teil davon.“ (Interview 2:Z. 37-39) Die abgesagten Termine werden vom gesamten Team als frustrierend wahrgenommen, allerdings wird die Frustration durch gemeinsames Erfahren abgeschwächt. Durch Generalisieren auf alle MitarbeiterInnen wird Frustration relativiert. „Also ich nehm' das jetzt gar nicht persönlich oder ich ärgere mich gar nicht darüber (lacht). Und ich glaube keiner tut das hier.“ (Interview 1:Z. 50-51)

Nazan versucht über Humor die abgesagten Termine zu bewältigen. „Terminabsagen versäumen vergessen verschlafen. Das kommt sehr sehr oft vor. Und also ich persönlich ich reagiere darauf in mir selber eigentlich gar nicht. Weil wie haben hier immer genug zu tun (lacht).“ (Interview 1:Z. 28-30) Möglicherweise ist das Lachen unter anderem eine Strategie gegen eine Abwertung der eigenen Arbeit, der Attraktivität des eigenen Angebots. Die Beraterin grenzt sich emotional ab und wendet eine Technik der Gefühlsarbeit an, um die Situation zu bewältigen und um handlungsfähig zu bleiben.

Nicht wahrgenommene Termine der Jugendlichen werden als deren Fehlverhalten gedeutet und nicht auf die eigene Arbeitshaltung übertragen. „Weil unsere Jugendlichen haben manchmal Schwierigkeiten die Uhrzeit zu lesen. Sie kennen das Datum nicht. Oder sie vergessen einfach die Termine. Also jetzt nicht nur Beratungstermine sondern auch Arzttermine und andere Termine.“ (Interview 1:Z. 86-89) Dadurch ist der/die Jugendliche auf seine/ihre eigenen Motivationsstrategien angewiesen. Möglicherweise geht es darum, sich in keine emotionalen Abhängigkeiten mit Jugendlichen verstricken zu lassen. Damit gehen sie sicher, dass der Erfolg nicht vom Erfolgserleben der Jugendlichen abhängig ist.

Durch Fehlersuche bei den Jugendlichen stellt auch Patricia die eigene Arbeit nicht in Frage. „Dann versuch ich herauszufinden warum keine Reaktion zurückkommt. Sind sie müde, sind sie nicht ausgeschlafen...dann versuch ich heraus zu finden warum das Interesse nicht da ist.“ (Interview 3:Z. 42-46) Jedoch erkennt Patricia auch die Grenzen ihrer eigenen Fähigkeiten und sieht sich in Ausnahmefällen gezwungen, LehrerInnen und Polizei als

staatliche Instanz zu kontaktieren (vgl. Interview 3:Z. 93-97). Hilfe wird zusätzlich bei der Leitung der Einrichtung gesucht, um die eigenen Grenzen zu erkennen und um gemeinsam Strategien herauszuarbeiten, wie man die Jugendlichen motivieren könnte. „...weil ich hab das dann auch mit meinem Chef besprochen und hab gesagt 'Herst, was mach ich falsch. Irgendwie. Ich weiß nicht, irgendwas stimmt da nicht'. Und wir sind dann wirklich jeden einzelnen Fall durchgegangen.“ (Interview 3:Z. 148-150)

9.6. Gruppenhandeln

Mithilfe der Peer-Group sollen die einzelnen Jugendlichen für die Einzelberatungen erreicht werden. Der Gruppendruck wirkt sich auf die Jugendlichen unterschiedlich aus. „Also es gibt Jugendliche die tun sich da dabei zusammen und motivieren sich gegenseitig aber es gibt auch zum Beispiel...Aber es gibt auch Fälle zum Beispiel wenn jemand sehr demotiviert ist und sehr desinteressiert und gar nichts machen will dann motivieren die anderen Mädchen ihn auch nicht. Dann ist es so dass er oder sie sich über die ganze Gruppe lustig macht weil sie sich so bemühen. Sie sind halt die Dummen die sich bemühen und er oder sie will gar nichts machen oder so. Also das ist ganz unterschiedlich. Aber es gibt trotzdem dann Jugendliche wo diese Gruppenarbeit sich doch positiv auswirkt. Also ist von Mensch zu Mensch ganz unterschiedliche in meinen Augen.“ (Interview 1:Z. 171-179) Der Gruppenzwang setzt die Jugendlichen unter Druck, wodurch sie sich für Einzeltermine eintragen lassen. Tun sie das nicht, sind sie Außenseiter in der Gruppe. Negative Motivation wird auf die Peer-Group übertragen. Dies machen sich die BeraterInnen zu Nutze, indem sie die Terminvereinbarung vor der gesamten Klasse machen. Wobei zusätzliche Unterstützung durch die Eltern den Jugendlichen wie bereits angeführt beispielsweise bei der Terminwahrnehmung von Bedeutung ist. „Weil i glaub es is glaub i schwer wenn sie da beim Modul da sind und in der ganzen Gruppe und jeder sagt zu da sagt man glei einmal zu.“ (Interview 2:Z. 23-25)

10 Resümee

Motivation spielt im Beratungskontext eine zentrale Rolle, um Jugendliche im Betreuungsprozess zu halten. Demotivation von Jugendlichen kann sich negativ auf die Arbeit der TrainerInnen auswirken, wodurch nicht nur die eigene Arbeitshaltung, sondern auch das professionelle Selbstbild beeinträchtigt werden kann.

Die im Forschungsprozess herausgearbeiteten Findings geben Aufschluss darüber, welche

(de-)motivierenden Momente im Betreuungsprozess wirksam werden und wodurch Jugendliche in Beratungssettings aktiviert werden können. Dabei ergaben sich in Folge Konsequenzen für die individuelle Arbeitsgestaltung der MitarbeiterInnen in Interaktion mit den Jugendlichen.

Unerlässlich für die Arbeit mit den Jugendlichen ist die individuelle Beziehungsarbeit. Dies wird von den jeweils interviewten MitarbeiterInnen sehr deutlich angesprochen. „Ja nur Beziehung, sonst ist es nichts. Also wenn Vertrauen da ist, kommen sie auch eher her ... Und die Motivation ist natürlich das, dass sich jemand für denjenigen interessiert. Ja Beziehung.“ (Interview 3:Z. 225-230) Um Hemmschwellen der jungen KlientInnen vorzubeugen, werden zu Beginn der Beratung Gruppenmodule angeboten. Gruppenmodule erweisen sich als Grundstein für eine funktionierende Arbeitsbeziehung. Dabei kann über den individuellen Humor der BeraterInnen und durch deren Interesse am Jugendlichen die Bindung gestärkt werden. Zur Gewährleistung einer funktionierenden Interaktion zwischen MitarbeiterInnen und Jugendlichen brauchen diese vor allem Vertrauen in die BeraterInnen, das sich wiederum positiv auf das Bild der arbeitsmarktorientierten Einrichtung überträgt.

Für eine gelungene Zusammenarbeit ist es hilfreich, dass sich die MitarbeiterInnen in ihrer Arbeit Unterstützung durch das Netzwerk der Jugendlichen holen. Eltern, LehrerInnen und die Schule erweisen sich als motivierende Indikatoren für die KlientInnen. Gerade wenn es um die Einhaltung von Terminen oder um Kontaktherstellung geht, sind LehrerInnen und Schule wesenhaft. „Aber wenn nicht dann hängt's halt komplett vom Jugendlichen ab ob der jetzt dran denkt und wirklich schon genug motiviert ist.“ (Interview 2:Z. 32-34)

Zudem formulieren die MitarbeiterInnen den Aufbau des Selbstwertes als entscheidend, um die Eigenmotivation der Jugendlichen anzusprechen. Durch selbstständiges Arbeiten in der Beratung und Bestärkung der eigenen Fähigkeiten fühlen sich die jungen Erwachsenen wertgeschätzt und Interesse für die an sie gestellten Herausforderungen kann geweckt werden. „Und es hat eine Jugendliche gegeben die war die war sehr desinteressiert. Hat auch auf ihr Namensschild geschrieben 'Jessica die Zickige'. Und war wirklich sehr ablehnend mir gegenüber. Und wollte dann auch nicht telefonieren gehen und so. Und dann haben wir das einfach dann so ein bisschen umgekehrt gemacht dass sie die Chefin spielen durfte. Das hat ihr dann voll getaugt.“ (Interview 1:Z. 147-153)

Kollektivierung bei den Jugendlichen und im MitarbeiterInnenteam erweist sich auf beiden

Seiten als relevant für Eigenmotivation. Gruppenhandeln innerhalb der Jugendlichen kommt den MitarbeiterInnen zu gute. „Also es gibt Jugendliche die tun sich da dabei zusammen und motivieren sich gegenseitig.“ (Interview 1:Z. 171-179)

Misserfolge in Form von nicht wahrgenommenen Terminen der KlientInnen können im Team der Einrichtung relativiert und durch Humor bewältigt werden. Versäumte Termine werden von allen MitarbeiterInnen als Belastung angegeben. Diese Tatsache verlangt viel vom persönlichen Zeitmanagement ab und baut Druck auf, da die BeraterInnen eine Zahlenquote erfüllen müssen, um der Finanzierung der Einrichtung gerecht zu werden.

Zusammengefasst ist der Aufbau einer stabilen Beziehung, das Netzwerk der Jugendlichen und Eigeninitiative fördernde Betreuung in der Arbeitsmarktberatung von Jugendlichen unerlässlich. Das Handeln der Jugendlichen kann die Beratungstätigkeit der MitarbeiterInnen negativ beeinflussen und als Konsequenz die Arbeitsgestaltung der Jugendlichen. „Ab einem gewissen Punkt ist es einfach nur frustrierend. Es ist einfach nur fad, frustrierend, blöd, frustrierend.“ (Interview 3:Z. 126-128) Diese Forschungserkenntnisse sind nicht nur für Arbeitsmarktberatung, sondern für sämtliche Tätigkeitsbereiche der Sozialen Arbeit relevant. Denn die Mitarbeit und Motivation der KlientInnen sind ausschlaggebend dafür, angestrebte Ziele engagiert im Auge zu behalten und in Folge dessen ein eigenständiges Leben führen zu können.

11 Literaturverzeichnis

Lamnek, Siegfried (2010): Qualitative Sozialforschung. Lehrbuch, 4. Auflage, Weinheim, Basel.

Meuser, Michael/Nagel, Ulrike (1991): ExpertInneninterviews- vielfach erprobt, wenig bedacht. Ein Beitrag zur qualitativen Methodendiskussion, in: Menz. Wolfgang (Hrsg.): Das ExpertInneninterview. Theorie, Methode, Anwendung, 2. Auflage, Wiesbaden, 71-94.

Mayring, Philipp (2007): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. 9. Auflage. Weinheim und Basel.

Gläser, Jochen/Laudel, Grit (2004): Experteninterviews und qualitative Inhaltsanalyse, 1. Auflage, Wiesbaden.

Schüle, Johann August (1983): Mikrosoziologie: Ein interaktionistischer Zugang. Wiesbaden. 84-199.

12 Quellenverzeichnis

Beobachtungsprotokoll 1, durchgeführt mit Nazan am 4.11.2011; 4 Seiten, 11 Zeilen

Beobachtungsprotokoll 2, durchgeführt mit Nazan am 10.11.201; 5 Seiten, 160 Zeilen

Beobachtungsprotokoll 3, durchgeführt mit Saskia am 6.12.2011; 5 Seiten, 142 Zeilen

Interview 1, geführt mit Nazan am 20.12.2011; 10 Seiten Transkript, 257 Zeilen

Interview 2, geführt mit Nora am 20.12.2011; 12 Seiten Transkript, 305 Zeilen

Interview 3, geführt mit Patricia am 10.1.2012; 10 Seiten Transkript, 260 Zeilen

Gedächtnisprotokoll, erstellt am 20.12.2012 nach Interview 2; 1 Seite, 13 Zeilen

13 Anhang

13.1 Glossar

„Sonderpädagogischer Förderbedarf“

An Stelle des Verfahrens zur Feststellung der Sonderschulbedürftigkeit tritt ein Verfahren zur Feststellung des „sonderpädagogischen Förderbedarfs“. Grundbedingung dafür ist das Vorliegen einer psychischen oder physischen Behinderung und die daraus resultierende mangelnde Fähigkeit, dem Unterricht einer Regelschule (Volks- oder Hauptschule bzw. AHS-Unterstufe) ohne sonderpädagogischer Förderung folgen zu können.

KMS (Kooperative Mittelschule)

An kooperativen Mittelschulen wird auf Basis des Lehrplans der Hauptschule und des Realgymnasiums unterrichtet. An den KMS wird auf die besondere Förderung von Fähigkeiten und Neigungen ein größerer Wert als in der Hauptschule gelegt. Praktisch alle Kooperativen Mittelschulen sind offiziell Hauptschulen mit Schulversuchen, obwohl es auch Gymnasien möglich wäre, ihre Unterstufen als solche zu führen.

13.2 Interviewleitfaden

- Die teilnehmenden Jugendlichen kommen zum einen nach der Vorstellung des Domino in der Schulklasse selbstständig in die Einrichtung, zum anderen werden sie von den betreuenden LehrerInnen dazu aufgefordert. Kannst du einen Unterschied bei den genannten Jugendlichen erkennen was ihr Engagement betrifft?

- Wie kann das Ziel der Einrichtung, Jugendliche auf den Arbeitsmarkt vorzubereiten, erreicht werden, wenn die Jugendlichen kein Interesse bzw. Engagement zeigen?

- Inwieweit spielt bei der Eigenmotivation der Jugendlichen die Peer-Gruppe eine Rolle?

- Wie gehst Du damit um, wenn Jugendliche Termine nicht wahrnehmen, wie reagierst du darauf? Woran kann es liegen, dass die Jugendlichen gar nicht mehr in die Einrichtung kommen? Ab wann und wie äußert sich aufkeimender Ärger über einen Fehltermin? Wie gehst Du damit um?

- Was könnte in der Einrichtung verbessert werden, damit Jugendliche das Angebot vermehrt annehmen würden?

- Abschließend würde ich gerne wissen, wie es dir dabei gegangen ist, als du am Ende deiner Ausbildung oder danach begonnen hast, einen Arbeitsplatz zu finden? Was hat Dir dabei geholfen?