



Fachhochschule Nordwestschweiz
Hochschule für Angewandte Psychologie

Wegweiser oder Beschäftigungsprogramm?

Analyse der Wirkungen von Enter auf die Teilnehmenden

Bachelorarbeit

2019

Autorin

Sara Gschwind

Begleitung

Rolf Kuhn, lic.phil., Arbeits- und Organisationspsychologe

Praxispartner

Erziehungsdepartement Basel-Stadt

Mittelschulen und Berufsbildung

Gap-Case Management Berufsbildung

Fachbereich Enter

Wegweiser oder Beschäftigungsprogramm?

Analyse der Wirkungen von Enter auf die Teilnehmenden

Autorin

Sara Gschwind

Begleitung

Rolf Kuhn, lic.phil., Arbeits- und Organisationspsychologe

Praxispartner

Erziehungsdepartement Basel-Stadt

Mittelschulen und Berufsbildung

Gap-Case Management Berufsbildung

Fachbereich Enter

Olten, Juni 2019

Danksagung

Von Herzen bedanke ich mich bei Enter des Gap-Case Management Berufsbildung. Speziell gehört dieser Dank dem Leiter des Fachbereiches Enter, Herrn Silvan Surber. Er unterstützte mich bei der Themenfindung, stand bei Fragen zur Verfügung und nahm sich Zeit, mir Enter vorzustellen. Zusätzlich stellte er mir die Daten und Räumlichkeiten zur Verfügung.

Ein weiterer grosser Dank gehört meiner Begleitung, Herrn Rolf Kuhn. Aus den gemeinsamen Gesprächen konnte ich wertvolle Hinweise mitnehmen, von ihm erarbeitete Theorien in die Arbeit inkludieren und aus seinem Wissen sowie seiner Erfahrung lernen.

Auch bedanke ich mich bei den ehemaligen Teilnehmenden von Enter, welche sich für das Interview bereitklärten. Und zuletzt bedanke ich mich bei all den Personen, die mich während der Zeit der Erarbeitung meiner Bachelorarbeit unterstützten.

Abstract

Durch die bestehende Risiko- oder Multioptionsgesellschaft kommen immer mehr Menschen nicht mehr alleine zurecht. Folglich entstehen zahlreiche Unterstützungsprogramme für spezifische Personengruppen. Mit der vorliegenden Arbeit wurde untersucht, ob das Programm Enter eine Wirkung auf die Teilnehmenden hat oder es bloss ein weiteres Beschäftigungsprogramm darstellt. Dafür wurde auch das eingesetzte Case Management Verfahren untersucht. Analysiert wurden 17 Interviews und 19 Ergebnisblätter von ehemaligen Teilnehmenden zwischen 29 und 44 Jahren. Die Ergebnisse stellen einerseits einen klaren Wirkungsnachweis dar und andererseits eignet sich das Case Management Verfahren hervorragend für die Unterstützung der Teilnehmenden. Für Enter ergaben sich Verbesserungsvorschläge betreffend der Aufklärung potentieller Teilnehmenden. Durch die Betrachtung ähnlicher Programme und weiterer Evaluationen über Enter, wird die Weiter- oder Einführung solcher Programme empfohlen.

Schlagworte: Beratung, Case Management, Wirkung, Erfolg

Diese Arbeit enthält 124'690 Zeichen (inkl. Leerzeichen, ohne Anhang).

Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung	1
1.1	Enter	2
2	Theoretische Grundlagen	4
2.1	Beratung	4
2.1.1	<i>Beratung als übergeordnete Kategorie</i>	<i>4</i>
2.1.2	<i>Definition Beratung.....</i>	<i>6</i>
2.1.2.1	<i>Case Management als Beratungsform</i>	<i>6</i>
2.2	Case Management	7
2.2.1	<i>Entstehungsgeschichte.....</i>	<i>7</i>
2.2.2	<i>Definition.....</i>	<i>8</i>
2.2.3	<i>Verfahren.....</i>	<i>9</i>
2.3	Wirkung.....	11
2.3.1	<i>Definition.....</i>	<i>11</i>
2.3.2	<i>Entstehung von Wirkungen.....</i>	<i>12</i>
2.3.3	<i>Wirkfaktoren.....</i>	<i>13</i>
2.4	Erfolg.....	14
3	Methodisches Vorgehen	16
3.1	Sampling.....	16
3.2	Erhebungsinstrumente	17
3.2.1	<i>Auswahl</i>	<i>18</i>
3.2.2	<i>Konstruktion</i>	<i>18</i>
3.3	Pretest	19
3.4	Datenerhebung.....	20
3.5	Datenaufbereitung	20
3.6	Datenanalyse	21
4	Ergebnisse	25
4.1	Ergebnisse aus den Interviews	25
4.1.1	<i>Persönliche Informationen.....</i>	<i>25</i>
4.1.1.1	<i>Lebenssituation.....</i>	<i>26</i>
4.1.1.2	<i>Ausbildung.....</i>	<i>28</i>
4.1.2	<i>Situation vor Enter</i>	<i>30</i>

4.1.2.1	<i>Situation</i>	30
4.1.2.2	<i>Weg zu Enter</i>	31
4.1.2.3	<i>Sonstiges</i>	31
4.1.3	<i>Erfolg</i>	31
4.1.3.1	<i>Erfolgsmessung</i>	32
4.1.3.1.1	<i>Erwartungen</i>	32
4.1.3.1.2	<i>Nachhinein</i>	32
4.1.3.2	<i>Erfolgsfaktoren Enter</i>	33
4.1.3.2.1	<i>Motivationsgeld</i>	33
4.1.3.2.2	<i>Orientierung</i>	34
4.1.3.2.3	<i>Organisation</i>	34
4.1.3.2.4	<i>Finanzen</i>	35
4.1.3.2.5	<i>Schule</i>	36
4.1.3.2.6	<i>Private Angelegenheiten</i>	36
4.1.3.2.7	<i>Psychologische Faktoren</i>	37
4.1.3.2.8	<i>Sonstiges</i>	38
4.1.3.3	<i>Erfolgsfaktoren Case Management</i>	39
4.1.3.3.1	<i>Lehrstellensuche</i>	39
4.1.3.3.2	<i>Individuelle Beratung</i>	40
4.1.3.3.3	<i>Hilfe zur Selbsthilfe</i>	41
4.1.3.3.4	<i>Voraussetzungen</i>	41
4.1.3.3.5	<i>Sonstiges</i>	41
4.1.4	<i>Wirkungen</i>	42
4.1.4.1	<i>Reaction</i>	42
4.1.4.2	<i>Learning</i>	43
4.1.4.3	<i>Behavior</i>	44
4.1.4.4	<i>Results</i>	45
4.1.4.5	<i>Educational Outcomes</i>	46
4.1.4.6	<i>Economic & Employment Outcomes</i>	47
4.1.4.7	<i>Social Outcomes</i>	51
4.1.4.8	<i>Sonstiges</i>	51
4.1.5	<i>Bewertung</i>	51
4.1.5.1	<i>Bewertung Enter</i>	51

4.1.5.2	<i>Bewertung CM</i>	53
4.1.5.3	<i>Probleme</i>	54
4.1.5.4	<i>Sonstiges</i>	54
4.1.6	<i>Verbesserungsvorschläge</i>	54
4.2	Ergebnisse aus den Ergebnisblättern.....	55
4.2.1	<i>Zufriedenheit mit Enter</i>	56
4.2.2	<i>Weiterempfehlung Enter</i>	57
4.2.3	<i>Bewertung CM</i>	57
4.2.4	<i>Weiterempfehlung CM</i>	58
4.2.5	<i>Bedeutung für die private Situation</i>	59
4.2.6	<i>Bedeutung für die Persönlichkeit</i>	61
5	Diskussion	64
5.1	Vergleich quantitativer und qualitativer Ergebnisse	64
5.2	Beantwortung der Hauptfragestellung.....	65
5.3	Beantwortung der Unterfragestellungen	67
5.4	Verbesserungsvorschläge	69
5.5	Kritische Würdigung	70
5.6	Ausblick.....	71
5.7	Fazit.....	72
	Literaturverzeichnis	73
	Abbildungsverzeichnis	77
	Tabellenverzeichnis	78
	Abkürzungsverzeichnis	79
	Anhang	80

1 Einleitung

„Wir leben in einer Zeit, in der die Komplexität in vielen Lebensbereichen zunimmt“ (Monzer, 2013, S. V). Im negativen wird von einer Risiko- und im positiven von einer Multioptionsgesellschaft gesprochen. Die Komplexität zeigt sich in unübersichtlichen Märkten, schwer durchschaubaren Zuständigkeiten oder undurchsichtigen Verflechtungen. Zusätzlich fehlen Antworten auf Fragen, welche durch die zunehmende Polarisierung in reich und arm, die Auswirkungen der Finanzkrise oder den sozialen und demografischen Wandel, aufkommen. Es erstaunt nicht, dass immer mehr Menschen alleine nicht mehr zurechtkommen. Beispiele sind ältere alleinlebende Personen mit seelischen und körperlichen Beschwerden, Personen, die Antworten in Drogen suchen, Personen mit Migrationshintergrund, die den Spagat zwischen Herkunfts- und örtlicher Gesellschaft bewältigen müssen oder solche, die den Berufseinstieg nicht meistern (Monzer, 2013).

Im Fokus dieser Arbeit stehen Personen im Alter zwischen 25 und 40 Jahren, welche über keinen anerkannten Berufsabschluss verfügen (MBBS, 2019). Dank eines Programms wird ihnen Begleitung und Unterstützung beim Absolvieren einer Ausbildung geboten. Dadurch soll es ihnen gelingen im Arbeitsmarkt langfristig Fuss zu fassen und eine finanzielle Unabhängigkeit zu erlangen. Die Rede ist von «Enter»-Berufsabschluss für Menschen aus der Sozialhilfe des Erziehungsdepartements Basel-Stadt. Die erwähnte Begleitung und Unterstützung erfolgt durch Case Managerinnen und Case Manager (CM) (MBBS, 2019). Wie sich daraus erkennen lässt, wird mit dem Case Management Verfahren gearbeitet. In der vorliegenden Arbeit wird dieses nicht nur im Rahmen der Beratung erläutert, sondern wird auch dessen Bedeutung bei der Erreichung eines persönlichen Erfolges aufgezeigt. Wie sich dieser Erfolg zusammensetzt, wird mit dem Hauptfokus dieser Arbeit, der Wirkungen von Enter auf die Teilnehmenden, evaluiert. Durch diesen Fokus auf die Wirkungen, welche sowohl bei Erfolgen als auch Misserfolgen auftreten, wird von der quantitativen Zählung der Erfolge abgekommen. Demnach soll die allgemein gehaltene Hauptfragestellung mit ihren beiden Unterfragestellungen beantwortet werden:

Welchen Beitrag leistet Enter zum persönlichen Erfolg der Teilnehmenden?

Welches sind die Erfolgsfaktoren von Enter?

Welche Bedeutung kommt dabei dem Case Management zu?

1.1 Enter

Angesiedelt ist Enter beim *Gap-Case Management Berufsbildung* des Erziehungsdepartements Basel-Stadt, welches sich an Jugendliche und junge Erwachsene richtet, die beim Übertritt ins Berufsleben Unterstützung benötigen (MBBS, 2019). Enter richtet sich hingegen nur an Erwachsene.

„Für die Jahre 2012-2016 lancierte der Regierungsrat das Thema Berufsabschluss für Erwachsene aus der Sozialhilfe (Nachholbildung) als strategischen Schwerpunkt“ (EDBS, 2018, S. 5). Am 21. Januar 2014 beschloss er die Finanzierung des Pilotprojekts. Für diese Pilotphase von 2014-2016, erstellte das Büro BASS (Rudin, Bannwart, Dubach & Gehrig, 2016) eine Evaluationsstudie, worauf im Oktober 2016 der Regierungsrat entschied Enter im Rahmen einer fünfjährigen Projektphase weiterzuführen (EDBS, 2018). In dieser momentanen Projektphase unterstützen die CM von Enter die Teilnehmenden nicht nur beim Absolvieren der klassischen Berufslehre mit eidgenössischem Berufsattest (EBA) und eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ), sondern auch bei der Nachholbildung nach Artikel 32 und dem Validierungsverfahren nach Artikel 31 des Berufsbildungsgesetzes. Die CM arbeiten dabei im Rahmen des Case Management Verfahrens mit dem Modulsystem aus Abbildung 1. Dieses umfasst einzelne Module, Supportprozesse und Organisationsstrukturen. Während die Module *Selektion*, *Ausbildung* und *Integration* im Normalfall immer absolviert werden, werden die Module *Orientierung*, *Qualifikation* und *Akquisition* nur nach Bedarf durchlaufen. Enter selbst ist ab der Anmeldung für die Koordination und Planung der Massnahmen und Aktivitäten zur Erreichung der Berufsausbildung verantwortlich (EDBS, 2018).

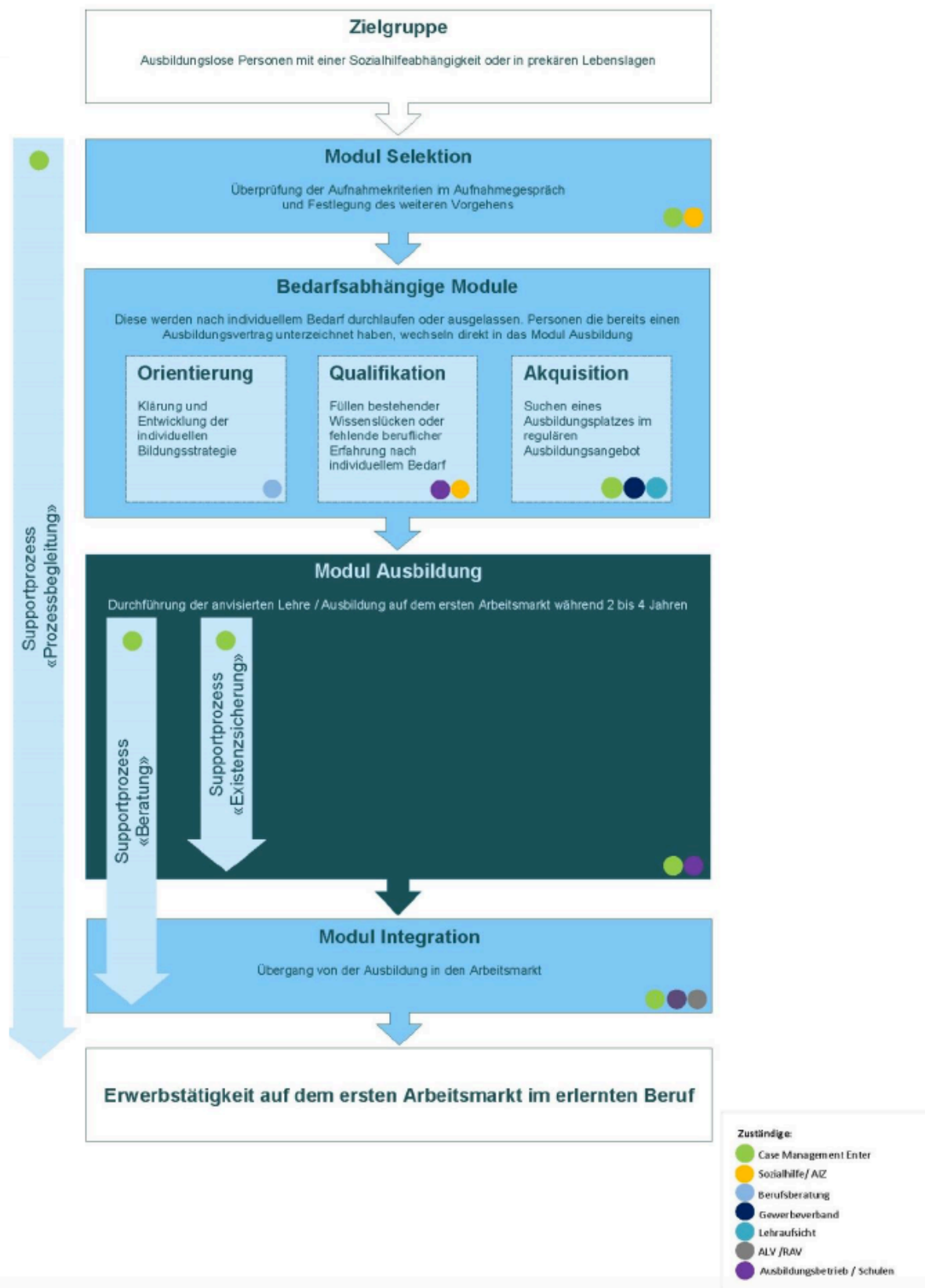


Abbildung 1. Modulsystem (EDBS, 2018, S. 11)

2 Theoretische Grundlagen

Da es sich beim Case Management um ein spezifisches Beratungsverfahren handelt, wird von der Beratung als übergeordnete Kategorie bis zur konkreten Durchführung des Verfahrens gegangen. In Bezug auf den Fokus dieser Arbeit wird der Begriff der Wirkung inklusive seiner Entstehung beschrieben. Die Definition des Erfolgs rundet die theoretischen Grundlagen ab.

2.1 Beratung

„Unter den komplexen Anforderungen des Lebens in der modernen Welt unserer Tage wird überall Rat gebraucht“ (Wendt, 2012, S. VII). Dies entspricht der stetigen Zunahme des Beratungsbedarfs (Wendt, 2012) sowie des Beratungsangebots (Reichel, 2016). Vor allem auf der Seite des Angebots schwirren verwirrende, neue und zum Verwechseln ähnliche Begriffe umher (Reichel, 2016). Hinzu kommt, dass in dem, was als Beratung definiert wird, nicht immer Beratung drinsteckt (Hoff & Zwicker-Pelzer, 2015). Ratschläge geben, ob gefragt oder nicht, ist oftmals eine beliebte Eigenschaft von professionellen Personen (Hoff & Zwicker-Pelzer, 2015). Der Begriff der Beratung stellt demnach ein Sammelbegriff dar, welcher je nach Kontext unterschiedlich verstanden wird und somit für jede Arbeit exakt definiert werden muss (Aksu & Graf, 2011).

2.1.1 Beratung als übergeordnete Kategorie

Eine allgemeine Definition gibt Reichel (2016): „Wir verstehen Beratung im inhaltlichen Sinn als komplexe zwischenmenschliche Interaktion in einem geklärten organisierten Rahmen (Setting), die aufgrund einer konkreten Nachfrage in Gang kommt, inhaltlich und zeitlich begrenzt ist und der / dem Rat Suchenden (KlientIn) Freiheit lässt“ (S. 23). Arbeitsfelder und Berufsgruppen, welche Beratung im Sinne dieser Definition durchführen (Reichel, 2016), werden oftmals in die drei Gruppen *Supervision*, *Coaching* und *Organisationsberatung* von Abbildung 2 aufgeteilt (BSO, 2009).

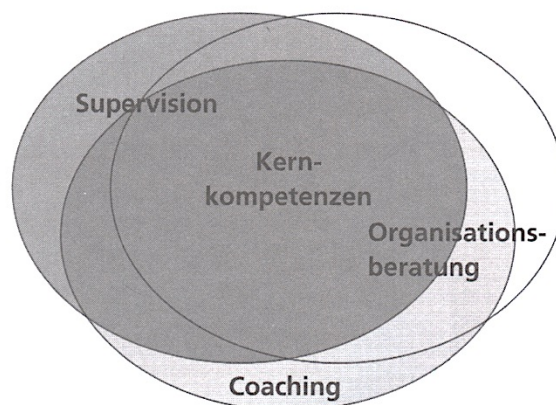


Abbildung 2. Beratungsformate (BSO, 2009, S. 5)

Anhand der gemeinsamen Kernkompetenzen lässt sich erkennen, dass sich die drei Beratungsformate zu einem grossen Teil überschneiden (BSO, 2009). Trotzdem darf nicht vergessen werden, dass jedes Format unterschiedlichen Traditionen, Berufsfeldern, Kontexten und Berufssprachen entstammt. Die Organisationsberatung entwickelte sich aus systemtheoretischen Ansätzen mit dem Ziel die Organisation als Gesamtsystem zu beraten. Die Supervision entsprang der Sozialen Arbeit um Team- und Arbeitsprozesse zu verbessern und das Coaching hat seinen Ursprung im Sport und konzentriert sich heute auf das Verhalten von Einzelpersonen. So klar wie die einzelnen Beratungsformate hier aufgezeigt werden, ist die Unterscheidung in der Praxis jedoch nicht. Vor allem der Begriff des Coachings wird für unterschiedlichste Beratungsangebote verwendet, wodurch sich seine Definition weiterentwickelt hat (BSO, 2009). Dies bestätigt Richter (2015) indem er erklärt, dass sich der Kundenkreis geöffnet hat. Beispielsweise sind Mitarbeitende aus verschiedenen Hierarchiestufen, Selbständige, Berufsanfänger, -umsteiger, -ausscheidende oder Arbeitslose hinzugekommen. So gibt Richter (2015) eine allgemeinere Definition, welche für Enter in Bezug auf die Selbsthilfe relevant ist:

Coaching ist ein Beratungsprozess, bei dem der Coach seinen Coachee begleitet und ihm bei der Lösung seines Anliegens hilft. Coaching vermittelt keine Lösungen, sondern ermöglicht es dem Coachee, seine eigenen Ziele und Lösungswege zu finden. Coaching unterstützt die Entwicklung einer autonomen Lösungskompetenz des Gecoachten und stärkt seine Fähigkeit zum Selbstcoachen. So gesehen ist Coaching Anleitung zur Selbsthilfe. (S. 22)

2.1.2 *Definition Beratung*

Um den Begriff der Beratung für diese Arbeit zu definieren, wird mit der allgemeinen Definition des Psychologischen Wörterbuchs Dorsch begonnen. Demnach ist die Beratung „ein vom Berater nach methodischen Gesichtspunkten gestalteter Problemlöseprozess..., durch den die Eigenbemühungen des Ratsuchenden unterstützt oder optimiert bzw. seine Kompetenzen zur Bewältigung der anstehenden Aufgaben bzw. des Problems verbessert werden“ (Häcker & Stapf, 2009, S. 127). Für die Soziale Arbeit ist die Beschreibung von Wendt (2012) wesentlich. Beratung kann einerseits ein speziell ausgewiesenes Problemlösungsangebot oder andererseits ein Bestandteil von Verfahren, in welchen personenbezogene Hilfe geleistet wird, darstellen. Die Methode dafür setzt sich aus einem lösungsorientierten Kommunikationsprozess zwischen Fachpersonen und Ratsuchenden zusammen. Im Zentrum steht dabei die Bearbeitung gesundheitlicher, persönlicher oder sozialer Probleme (Wendt, 2012). Speziell für Enter ist die Definition von Hoff und Zwicker-Pelzer (2015) passend:

„Beratung ist ein ethisch fundiertes Handlungskonzept, welches in hohem Masse auf Partizipation und Teilhabe hin angelegt ist – und dies gilt auch und besonders in Situationen, in denen Menschen Beratung aufsuchen, weil sie sich in Krisen erleben und sich dabei der Selbstermächtigung nicht oder kaum gewahr werden“. (S. 10)

Enter selbst arbeitet jedoch mit einer spezifischen Form der Beratung, dem Verfahren des Case Managements, welches als nächstes in die Beratung eingebettet wird.

2.1.2.1 *Case Management als Beratungsform*

Mit dem Case Management wird versucht einer Person bei unterschiedlichen Problemen und in allen Belangen zur Seite zu stehen (Wendt, 2012). Die Beratung gehört somit in einem übergeordneten Sinn zu den Aufgaben eines individuellen Case Managements. Beraten wird über den Rat, welcher von anderen Seiten besorgt werden kann. Die CM sind also nicht für jede Beratungsart zuständig, aber fähig, diese über andere Stellen zu erreichen. Schlussfolgernd ist Case Management „... nicht primär auf Beratung angelegt, sondern auf die systematische zielstrebige Bearbeitung komplexer Probleme“ (S. 8). Massgebend ist die Managementaufgabe, welche eine Klärung, Planung und Besorgung der jeweiligen Möglichkeiten vorsieht. Dafür wird der eingeholte Rat von den CM verarbeitet

und erschlossen. Konkrete Managementfunktionen sind das Motivieren, Kooperieren, Unterstützen, Herbeiführen von Entscheidungen und die Kontrolle über Vereinbarungen. Beispiele für die Beratung stellen die Klärung, Verständigung, Orientierung, Aktivierung, Motivation, Compliance, Wegbereitung und Steuerung von Abläufen mit den Beteiligten dar (Wendt, 2012).

2.2 Case Management

Zuerst wird auf die Entstehungsgeschichte des Case Managements eingegangen, bevor der Begriff definiert und abschliessend das Verfahren vorgestellt wird.

2.2.1 Entstehungsgeschichte

Seinen Ursprung hat das Case Management in den USA (Wendt, 2018). In den 1970er Jahren wurden pflegebedürftige, geistig behinderte und psychisch kranke Personen aus stationären Unterbringungen entlassen. Es wurde erkannt, dass die Personen lebensuntüchtig werden, viel kosten und ihnen die Versorgung mehr Schaden als Nutzen bringt. Da sie jedoch buchstäblich auf die Strasse gestellt wurden, folgte ein unkoordiniertes Aufkommen von Hilfsangeboten. Eines davon war das Case Management, welches den Betroffenen die notwendige medizinische, soziale und erzieherische Unterstützung schaffen und koordinieren sollte. Dabei war vorgesehen, dass ein Team oder eine Fachkraft mit den Betroffenen Kontakt hält, egal wie viele und welche Dienste tätig werden (Wendt, 2018).

Die Diskussion um das Case Management in Deutschland fand erst gegen Ende der 90er Jahre statt, mit der Rezeption der Werke von Wendt (Monzer, 2013). 2005 ging die Deutsche Gesellschaft für Care und Case Management hervor. Mit den Werken von Wendt, gelangte das Case Management auch in Teile der Schweiz und Österreich. Anfänglich wurde es als Einzelfallhilfe angesehen und mehrheitlich von der Sozialen Arbeit und Pflege aufgegriffen. In der Schweiz hingegen fingen Versicherungen und medizinische Einrichtungen an, das Verfahren für die Kostenkontrolle einzusetzen. Heutzutage wird beim Diskurs über das Case Management schnell erkenntlich, dass die Meinungen und Vorstellungen sehr unterschiedlich sind. Dem Verfahren wird nicht nur positiv begegnet. Kritik wird häufig an den Begriffen Management und Fall geäussert. Zusätzlich wurde das Case Management oftmals in Angebote übernommen, ohne dass eine richtige Auseinandersetzung mit dem Verfahren stattfand. Verständlicherweise nimmt das Case Management durch diese sprachliche Abnutzung Schaden (Monzer, 2013).

2.2.2 *Definition*

Als erstes soll die Unterstellung geklärt werden, dass der Mensch als Fall bezeichnet wird. Obwohl Case auf Deutsch „Fall“ bedeutet, heisst dies nicht, dass der Mensch zu einem dem Management untergeordneten Fall degradiert wird (Wendt, 2012). Als Fall wird nicht die Person, „... sondern der zielgerichtete Prozess der Arbeit am Fall“ (Wendt, 2012, S. 5) bezeichnet.

Auch der Begriff des Managements, als Bezeichnung für Unterstützung oder Hilfe, rief oftmals Widerspruch hervor (Monzer, 2013). Es muss deshalb beachtet werden, dass unter Management vielmehr das Organisieren, als das direkte Erbringen von Hilfen steht. Dies zeigt die wesentliche Aufgabe des Case Managements auf, welche das Unterstützen von Menschen beinhaltet, "... die unter den gegebenen persönlichen und institutionellen Voraussetzungen Schwierigkeiten haben, jeweils die richtigen Hilfen in Anspruch zu nehmen" (S. 67). Selbstverständlich muss dabei von den CM eine Beziehung zu den Teilnehmenden geschaffen und gepflegt werden, wofür ausreichend Zeit und besondere Kompetenzen notwendig sind (Monzer, 2013).

Eine der ersten Definitionen wurde von Intagliata (1981, zitiert nach Amado, McAnally & Linz, 1989) gegeben. Er beschrieb das Case Management als einen Prozess oder eine Methode, „... for ensuring that consumers are provided with whatever services they need in a coordinated, effective, and efficient manner“ (S. 5). Zusätzlich erwähnte er, dass die Bedeutung von Case Management vom anbietenden System abhängig ist (Intagliata 1981, zitiert nach Amado et al., 1989). Diese Erwähnung ist gegenwärtig von Bedeutung, da das Case Management in unterschiedlichsten Bereichen eingesetzt wird (Remmel-Fassbender, 2018). Entsprechend scheint eine Definition, welche unabhängig vom Anwendungsfeld benutzt werden kann, am zweckmässigsten. Eine solche gibt das Netzwerk Case Management Schweiz (2014):

Case Management ist ein Handlungskonzept zur strukturierten und koordinierten Gestaltung von Unterstützungs- und Beratungsprozessen im Sozial-, Gesundheits- und Versicherungsbereich. In einem systematisch geführten, kooperativen Prozess werden Menschen in komplexen Problemlagen ressourcen- und lösungsorientiert unterstützt und auf den individuellen Bedarf abgestimmte Dienstleistungen erbracht. Die Erreichung gemeinsam vereinbarter Ziele wird angestrebt. Case Management will Grenzen von Organisationen und Professionen überwinden und eine

organisationsübergreifende Steuerung des Unterstützungsprozesses gewährleisten. Dazu werden Netzwerke initiiert und gepflegt. Case Management respektiert die Autonomie der Klientinnen und Klienten, berücksichtigt die Anforderungen des Datenschutzes und nutzt und schont die Ressourcen im Klient- sowie im Unterstützungssystem. Die bedarfsbezogene Weiterentwicklung des Versorgungsangebotes wird gefördert. (S. 5)

2.2.3 Verfahren

Obwohl das Verständnis von Case Management variiert und unterschiedlich angewendet wird, besteht dennoch Einigkeit über die Kernfunktionen (Wendt, 2018). Es handelt sich dabei um Dimensionen, Phasen oder Schritte in der Ablauforganisation des Hilfeprozesses, welche theoretisch nacheinander durchlaufen werden (Wendt, 2018). Tabelle 1 zeigt dies anhand fünf auserwählter Verfahren auf.

Tabelle 1 *Ausgewählte Verfahren (eigene Darstellung)*

Übersicht ausgewählter Case Management Verfahren				
Moxley (1989)	Monzer (2013)	Neuffer (2013)	Netzwerk Case Management Schweiz (2014)	Kollak & Schmidt (2016)
Funktionen	Schritte / Phasen	Phasen	Prozessschritte / Verfahrensschritte	Phasen
1. Assessment	1. Klärungsphase	1. Intake, Klärungshilfe, Erstberatung	1. Clearing und Intake	1. Intake
	2. Assessment	2. Assessment – Analyse, Einschätzung, Prognose	2. Assessment	2. Assessment
2. Planning	3. Serviceplanung	3. Hilfe- / Förder- / Pflegebedarf 4. Hilfe- / Förder- / Pflegeplanung	3. Ziel- und Handlungsplanung	3. Ziel- und Hilfeplanung
3. Intervention	4. Linking	5. Linking, Monitoring, Reassessment	4. Durchführung und Leistungssteuerung	4. Umsetzung und Monitoring
4. Monitoring	5. Monitoring			
5. Evaluation	6. Evaluation	6. Abschluss, Evaluation	5. Evaluation	5. Evaluation

Für die inhaltliche Erläuterung wird das Verfahren von Monzer (2013) benutzt, weil es sich dabei einerseits um eine Erweiterung des Verfahrens vom Case Management Pionier David Moxley handelt und andererseits das *Linking* und *Monitoring* nicht zusammengefügt sowie das *Intaking* und *Assessment* zeitgemäss auseinandergehalten werden.

Klärungsphase (Intaking)

In der ersten Phase wird abgeklärt, welche Fälle bearbeitet werden (Monzer, 2013). Dies setzt Kriterien voraus, um die Fälle voneinander unterscheiden zu können. Wichtig ist zu verstehen, dass die Klärungsphase nicht gleichbedeutend wie der Einstieg in die Fallbearbeitung ist. So kann diese Phase bereits eine Weile vor der Übernahme ins Case Management anfangen. Oftmals wird die Klärungsphase in drei Schritte aufgeteilt, *Outreach (Access)*, *Case Finding* und *Intaking*. Im *Outreach* werden Informationen über das Angebot an Betroffene und zuweisende Stellen übermittelt. Die tatsächliche Fallauswahl findet im *Case Finding* statt und im *Intaking* wird der Fall allen Beteiligten bekannt gegeben sowie die Zusammenarbeit vereinbart (Monzer, 2013).

Assessment

Der tatsächliche Einstieg erfolgt im Assessment (Monzer, 2013). Zentral ist die Bedarfsklärung sowie die Ressourcen- und Problemeinschätzung. Oftmals wird dabei auf zwei Ebenen gearbeitet. Auf der Ersten werden verschiedene Instrumente angewendet, um die individuellen Probleme, Ressourcen, Risiken, (nicht)vorhandenen Strukturen und Veränderungsvorstellungen der Teilnehmenden zu erfassen. Daraus können die Zielrichtung und der Anlass des Case Managements abgeleitet werden. Die zweite Ebene beinhaltet die Moderation und Organisation eines gemeinsamen Fallverständnisses aller Beteiligten. Allgemein stellt das Organisieren der Wissens- und Informationsquellen eine der wichtigsten Aufgaben in dieser Phase dar (Monzer, 2013).

Serviceplanung (Hilfeplanung)

Diese Phase baut auf dem Fallverständnis auf, welches im Assessment erarbeitet wurde. Die zuvor festgestellten Veränderungsbereiche sowie die formulierten Ressourcen und Probleme werden nun aufgegriffen. Nach Möglichkeit werden daraus, mit den Teilnehmenden zusammen, Erfolgskriterien, Ziele, Massnahmen, Fristen sowie

verantwortliche Personen und Stellen abgeleitet. Zusätzlich werden die Kosten sowie deren Träger ermittelt (Monzer, 2013).

Linking

Unter dem Linking wird die Vermittlung und Anpassung von Angeboten verstanden (Monzer, 2013). Die Prozessschritte werden in die Vorbereitung, Vermittlung, Anpassung und Vernetzung gegliedert. Vorbereitet werden die Teilnehmenden, damit diese bei der Einschaltung Dritter selbständig mit dem Angebot umgehen können. Bei der Vermittlung geht es darum, eine möglichst grosse Übereinstimmung zwischen dem Angebot und den Anliegen der Klienten zu erhalten. Angepasst müssen gelegentlich die vermittelten Massnahmen oder Leistungen werden. Unter der Vernetzung wird das aufeinander Abstimmen von mehreren parallellaufenden Hilfen verstanden (Monzer, 2013).

Monitoring (Abschluss)

In der letzten Phase werden die vereinbarten Aktivitäten, organisierten Unterstützungen und Angebote abgesichert (Monzer, 2013). Dafür werden die definierten Ziele regelmässig geprüft, beobachtet und bewertet. Wird erkannt, dass die Ziele nicht erreicht werden, muss entschieden werden, ob diese angemessener verfasst oder die Massnahmen abgeändert werden müssen. Ein weiteres wichtiges Ziel stellt die Vermeidung von Krisen oder Abbrüchen dar. Schlussendlich wird im Monitoring der Abschluss des Falls festgestellt (Monzer, 2013).

2.3 Wirkung

Da der Hauptfokus dieser Arbeit auf den Wirkungen liegt, wird nicht nur eine Definition des Begriffs gegeben, sondern auch anhand eines Modells die Entstehung von Wirkungen aufgezeigt, bevor auf die relevanten Wirkfaktoren eingegangen wird.

2.3.1 Definition

Im Duden (2019) wird die Wirkung als eine durch „... verursachende Kraft bewirkte Veränderung, Beeinflussung [oder ein] bewirktes Ergebnis“ (S. 1) beschrieben. Im Psychologischen Wörterbuch Dorsch wird das Wirkungsgefüge beschrieben, worunter ein „...Zusammenwirken von verschiedenen Faktoren, Teilakten oder Reaktionen in einem Gesamtzusammenhang...“ (Becker-Carus, 2009, S. 1096) verstanden wird. In Bezug auf die

Messung der Wirkung ist die Beschreibung der Wirksamkeit interessant, welche „... vor allem an den...relevanten Erwartungen und Versprechungen zu messen [ist]; es können aber auch unerwartete positive Effekte auftreten...“ (Caspar, 2009, S. 1096). Obwohl der Nachweis der Wirksamkeit eine immer grössere Rolle spielt, wird vorwiegend nur die kurzfristige Wirkung untersucht. Allerdings ist die langfristige Wirkung genauso bedeutend, welche anhand von follow-up Studien untersucht werden kann (Caspar, 2009).

2.3.2 Entstehung von Wirkungen

Wie in der Beratung Wirkungen bei den Teilnehmenden entstehen können, zeigt Kuhn (2009) in seinem Modell der Abbildung 3 auf.

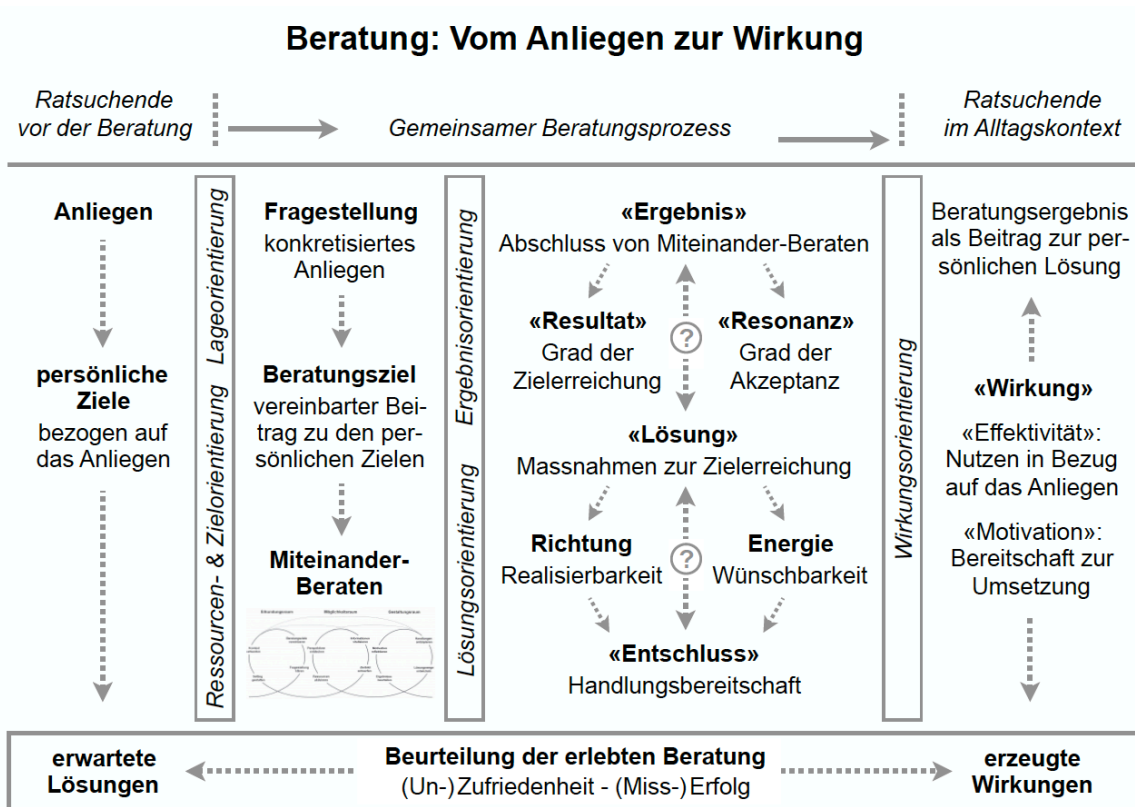


Abbildung 3. Beratung: Vom Anliegen zur Wirkung (Kuhn, 2009, S. 1)

Ob eine Beratung als zufriedenstellend oder unzufriedenstellend beurteilt wird, hängt grundsätzlich von den Erwartungen ab (Kuhn, 2009). Zu diesen gehören die Anliegen und persönlichen Ziele der Teilnehmenden. Ob die Beratung gewirkt hat, worunter eine erzielte Veränderung in oder der Einfluss auf die Teilnehmenden verstanden wird, kann erst am Ende des Beratungsprozesses evaluiert werden. Es kommt dabei darauf an, was die

Teilnehmenden mit dem Ergebnis anfangen. Hierbei spielen die Effektivität und die Motivation eine Rolle. Bei ersterem geht es darum, wie nützlich das erhaltene Ergebnis für die Teilnehmenden in Bezug auf ihr vor der Beratung gesetztes Anliegen ist. Das zweite Element, die Motivation, beinhaltet die Bereitschaft der Teilnehmenden, das Ergebnis umzusetzen. Von zentraler Bedeutung ist indes, was das Ergebnis beinhaltet, weshalb dieses anhand verschiedener Elemente gedeutet werden muss. Ein Ergebnis ist das „... Ende eines Prozesses, etwas, das sich aus einem Vorgang ergeben hat... „ (S. 2). Dies kann objektiv gut und subjektiv schlecht sein oder umgekehrt. Beispielsweise kann ein Abbruch der Beratung als objektiv schlecht betrachtet werden, subjektiv stellt dies jedoch eine Befreiung für die Teilnehmenden dar. Das heisst, die Teilnehmenden entscheiden selbst über das Ergebnis. Daraus schliesst sich, dass ein Ergebnis sowohl eine Zielerreichung wie auch eine Nichterreichung eines Ziels sein kann. Viel entscheidender als das Ergebnis selbst, ist allerdings die Bewertung des Ergebnisses durch die Teilnehmenden. Ihre subjektive Konstruktion darüber, ob sich die Beratung gelohnt und somit erfolgreich war, ist ausschlaggebend für die Wirkung einer Beratung. Wichtig ist dabei, dass die Beratung im Nachhinein, also im Alltagskontext bewertet wird, da eine Wirkung in die Zukunft zielt. Da Aus- und Nebenwirkungen der Beratung aber nur schwer fassbar und erklärbar sind, lässt sich wiederholt sagen, dass nur die Teilnehmenden selbst entscheiden können, wie, wo und wann die Beratung wirkt (Kuhn, 2009). Was sie unter der Wirkung verstehen, anstreben, als notwendig erachten oder überhaupt beachten, ist hingegen von ihrem eigenen Persönlichkeitsmodell und Beratungsverständnis abhängig (Kuhn, 1999). Aus systemischer Sicht wird durch die Beratung im besten Falle etwas *verstört* oder angeregt. Aus der psychodynamischen Perspektive sind bspw. die persönlichen Veränderungen bedeutend und aus der verhaltensorientierten Perspektive sind die Taten zentral. Eine Beratung kann somit auf unterschiedlichen Ebenen, zu verschiedenen Zeitpunkten und an unterschiedlichen Orten wirken: „Auf der Ebene Einstellung, Gefühle, Verhalten – also in der Person oder im Umfeld – sowie kurzfristig oder längerfristig“ (Kuhn, 1999, S. 1).

2.3.3 *Wirkfaktoren*

Soll die Wirkung einer Beratung aufgezeigt werden, bedienen sich politische Akteure oftmals makroökonomischer Faktoren, wie Produktivität, Zahlen und Quoten (Hughes, 2014). Doch, wie es auch der Fokus der vorliegenden Arbeit ist, müssen die Faktoren der Mikroebene ebenso berücksichtigt werden (Hughes, 2014).

Kirkpatrick und Kirkpatrick (2009) beschreiben folgende vier Levels, um die Wirkungen auf der Mikroebene zu messen:

1. **Reaction:** Bei der Reaktion werden die Erfahrungen der Teilnehmenden erfasst. Zusätzlich wird erfragt, ob sich die Beratung ihrer Meinung nach gelohnt hat.
2. **Learning:** Im Rahmen der Lernerfahrungen wird aufgezeichnet, was die Teilnehmenden neu gelernt haben.
3. **Behavior:** Hierbei soll analysiert werden, ob sich das Verhalten der Teilnehmenden verändert hat.
4. **Results:** Bei den Resultaten werden beobachtbare Wirkungen auf das Individuum, die Organisation oder das System evaluiert.

Auch Hooley (2014) bestätigt, dass diese vier Levels für den Wirkungsnachweis zentral sind. Doch er erweitert diese um drei weitere Wirkungstypen:

5. **Educational outcomes:** Die Ausbildungswirkungen erfragen eine gesteigerte Teilnahme an Bildungsangeboten und Trainings oder verbesserte Abschlussquoten.
6. **Economic and employment outcome:** Unter den wirtschaftlichen und beruflichen Wirkungen wird bspw. eine Lohnerhöhung, steigende Mitarbeitendenbindung oder eine erhöhte Wahrscheinlichkeit einen Arbeitsplatz zu finden, verstanden.
7. **Social outcomes:** Bei den sozialen Ergebnissen wird analysiert, ob es bei den Teilnehmenden eine Steigerung der sozialen Mobilität oder Gemeinschaftsfähigkeit gab.

2.4 Erfolg

Da sich die Hauptfragestellung und eine der Unterfragestellungen mit dem Erfolg befassen, wird als Abschluss des Theorieteils dieser Begriff definiert, um ein einheitliches Verständnis zu generieren.

Häcker und Stapf (2009) beschreiben den Erfolg als „positive Bestätigung, die sich im Erleben als aktivierende Variable auswirkt und zugleich Motivation, Kognition, Lernen, Lernerfolg u. a. beeinflusst“ (S. 276). Ergänzend beschreiben sie die Untersuchung von

Hoppe (1930, zitiert nach Häcker & Stapf, 2009) zu Erfolg und Misserfolg. Als Schüler von Lewin untersuchte Hoppe die Bedingungen, unter welchen das Erlebnis von Erfolg und Misserfolg aufkommt. Wie bei der Entstehung von Wirkungen in Kapitel 2.3.2 beschrieben, ist bei diesem Erlebnis weniger das Ergebnis bestimmend, sondern vielmehr das Verhältnis zum Anspruchsniveau. Hoppe sagt, dass sich die Grenzen des Bereichs der Schwierigkeiten, innerhalb welcher Erfolg und Misserfolg erlebt wird, mit denjenigen Grenzen der tatsächlichen Leistungsfähigkeit decken. Damit ist gemeint, dass bei zu einfachen oder zu schweren Aufgaben kein Erlebnis von Erfolg und Misserfolg auftritt. Vielmehr müssen die Teilnehmenden eine Handlung als von ihnen selbst vollzogen erkennen und sich die Bedingungen der Leistungshöhe selbst zuschreiben (Hoppe, 1930, zitiert nach Häcker & Stapf, 2009).

Wie der Erfolg in Beziehung zu den Wirkungen steht wird zusätzlich in der Bedeutungsübersicht vom Duden (2019) aufgezeigt. Dabei wird der Erfolg nicht nur als ein „positives Ergebnis einer Bemühung ...“ beschrieben, sondern auch als ein „... Eintreten einer beabsichtigten, erstrebten Wirkung“ (S. 1).

3 Methodisches Vorgehen

In diesem Kapitel wird das gesamte methodische Vorgehen von der Vorbereitung über die Konzipierung und die Durchführung bis zur Auswertung beschrieben. Vorab werden die Methoden bereits erwähnt. Ausgewählt wurde die qualitative Methode des standardisierten, halb strukturierten Leitfadenterviews nach Kuckartz (2016). Ergänzend wurde ein Ergebnisblatt als quantitative Methode eingesetzt.

3.1 Sampling

Da die Wirkungen in die Zukunft zielen und somit erst im Nachhinein erfasst werden können (siehe Kapitel 2.3.2), wurden aus den 341 von Enter unter Vertraulichkeit erhaltenen Datenfällen nur die Teilnehmenden herausgefiltert, welche das Programm beendet haben. Dazu gehören diejenigen, welche die Lehre erfolgreich abgeschlossen haben und Teilnehmende, welche die Lehrabschlussprüfung nicht bestanden haben oder frühzeitig abbrechen mussten. Daraus ergab sich die erste Samplingauswahl:

Tabelle 2 *Erste Samplingauswahl (eigene Darstellung)*

Erste Samplingauswahl		
Status		Anzahl Personen
Bei Enter abgemeldet	Erfolgreich abgeschlossen	23
	Nicht bestanden	4
	Abgebrochen	13
Bei Enter angemeldet		301
Total		341

Die gesamthaft 40 Personen (23 *erfolgreich abgeschlossen*, 4 *nicht bestanden* und 13 *abgebrochen*) wurden als erstes von ihren ehemaligen CM kontaktiert. Damit eine standardisierte Kontaktaufnahme gewährleistet werden konnte, wurden die CM mit dem Schreiben aus Anhang A instruiert. Die Rückmeldungen setzten sich wie folgt zusammen:

Tabelle 3 Rückmeldungen (eigene Darstellung)

Rückmeldungen			
Bei Enter abgemeldet	Total	Absagen	Zusagen
Erfolgreich abgeschlossen	23	5	18
Nicht bestanden	4	2	2
Abgebrochen	13	9	4
Total	40	16	24

Die 24 Personen wurden als nächstes durch die Autorin kontaktiert. Trotz mehrmaligen Bemühungen konnten zwei der Gruppe *erfolgreich abgeschlossen* nicht erreicht werden. Mit einer weiteren Person dieser Gruppe konnte aufgrund der Ferienabwesenheit kein Termin gefunden werden. Sie füllte aber das Ergebnisblatt aus. Da zusätzlich kurzfristige Absagen eintrafen, ergab sich dieses abschliessende Sampling:

Tabelle 4 Abschliessendes Sampling (eigene Darstellung)

Sampling		
Bei Enter abgemeldet	Interview durchgeführt	Ergebnisblatt ausgefüllt
Erfolgreich abgeschlossen	13	14
Nicht bestanden	1	1
Abgebrochen	3	4
Total	17	19

Die höhere Zahl der Ergebnisblätter erklärt sich dadurch, dass zwei Personen einverstanden waren, das Ergebnisblatt ohne Interview auszufüllen.

3.2 Erhebungsinstrumente

Wie erwähnt stellen die beiden Erhebungsinstrumente das Interview für die qualitative und das Ergebnisblatt für die quantitative Methode dar. Weshalb diese ausgewählt und wie sie eingesetzt wurden wird in diesem Kapitel dargelegt.

3.2.1 Auswahl

Da Wirkungen höchst individuell sind (siehe Kapitel 2.3.2), musste eine Methode heran, welche die subjektiven Sichtweisen erfassen kann. Dafür eignet sich nach Helfferich (2011) eine erzählgenerierende und offene Methode, wie diejenige des standardisierten, halbstrukturierten Leitfadeninterviews. Dieses ist nicht nur ideal für Erhebungen von subjektiven Rekonstruktionen und Theorien, sondern können auch unterschiedliche und viele Informationen gesammelt werden. Dennoch ist eine gewisse Struktur vorgegeben, um eine Abweichung vom untersuchten Gegenstand zu verhindern, den Vergleich der Interviews zu ermöglichen und den Interviewfluss gezielt zu lenken (Helfferich, 2011).

Das Ergebnisblatt dient der Quantifizierung der relevantesten Aussagen. Ausserdem kann damit analysiert werden, ob die Antworten mit den Aussagen der Interviews übereinstimmen.

3.2.2 Konstruktion

Aufgrund der drei Gruppen (*erfolgreich abgeschlossen, nicht bestanden und abgebrochen*) mussten auch drei Interviewleitfäden erstellt werden. Diese unterscheiden sich jedoch nur in wenigen Punkten, wodurch die Standardisierung mehrheitlich beibehalten werden konnte. Für die Konstruktion wurde das SPSS Prinzip von Helfferich (2011) ausgewählt. SPSS steht für *Sammeln, Prüfen, Sortieren* und *Subsumieren*. Dank der bereits durchgeführten Literaturrecherche, Dokumentenanalyse, Ausarbeitung der Fragestellungen und Anfertigung des Exposés, konnte direkt mit dem Sammeln von Interviewfragen gestartet werden. Dies geschah anhand eines offenen Brainstormings. Als nächstes wurden die Fragen auf ihre Eignung geprüft und anschliessend aufgrund ihres Inhalts thematisch sortiert. In der Phase des Subsumierens wurden die besten bewerteten Fragen ausgewählt und auf ihre Formulierung überprüft. Die in Phase drei vorgenommenen Bündelungen ergaben die Themenbereiche des Leitfadens. Nebst deren Schaffung musste nun ihre Gliederung durchdacht werden. Da ein Einstieg mit der persönlichen Vorstellung als eisbrechend eingestuft wurde, kam dieser Themenbereich an erster Stelle. Danach wurde die Gliederung aufgrund des zeitlichen Verlaufs vorgenommen und vom Formellen zum Persönlichen gegangen. Es folgte die Bewertung und als letztes der Ausblick, wodurch das Interview mit positiven Gefühlen abgeschlossen werden sollte. Zusammenfassend ergab sich folgende Gliederung: *Vorstellung, Zeit vor Enter, Zeit während Enter (formell), Zeit während Enter (persönlich), Bewertung von Enter, Ausblick*.

Die Interviewleitfäden selbst wurden anhand der Orientierungshilfe von Pardo Escher (1997) gestaltet. In den ersten Spalten wurden erzählauffordernde Fragen platziert, damit die Befragten möglichst frei von ihren Erlebnissen und Meinungen erzählen können. In der zweiten Spalte wurden Stichworte aufgelistet, welche der Kontrolle dienten und nach deren Erwähnung abgehakt werden konnten. Anhand der vertiefenden Fragen der dritten Spalte konnten die nicht angesprochenen Stichworte erfragt werden. Die Aufrechterhaltungs-, Steuerungs- und Abschlussfragen sollten nur in passenden Situationen angewendet werden. Darüber hinaus wurde eine Gewichtung der einzelnen Themenbereiche anhand der folgenden Farbabstufung vorgenommen, welche zusätzlich dem Zeitmanagement diente:

Gewichtung: stark  weniger stark

Selbstverständlich wurde auch eine Einleitung inklusive Aufklärung über die Erhebung, Informationen über das Vorgehen, Interviewlänge etc. sowie ein Abschlusstext erfasst (siehe Anhang B, C und D).

Wie in der Einleitung ersichtlich, wurden die Teilnehmenden gefragt, ob die Interviews aufgezeichnet werden dürfen. Um ihr schriftliches Einverständnis zu haben und ihnen die Nicht-Weitergabe der Audiodateien sowie die Anonymisierung der Daten zu gewährleisten, wurde die Einwilligungserklärung aus Anhang E unterschrieben.

Nach dem fünften Teil des Interviews wurde das Ergebnisblatt aus Anhang F zusammen mit den Befragten ausgefüllt. Für das erste Item der allgemeinen Zufriedenheit wurde die siebenstufige Kunin-Skala verwendet (Kunin, 1955). Da es sich bei den weiteren Fragen nicht um Forschungsergebnisse handelt, sondern um die erwähnte Quantifizierung der Aussagen, wurde absichtlich eine Skala mit mittlerer Ankreuzmöglichkeit gewählt.

Damit die Eindrücke nach den Interviews nicht verloren gingen, wurde ein Postskriptum erstellt (siehe Anhang G), auf welchem das Kommunikationsverhalten, der Interviewverlauf, die Interviewsituation, äussere Einflüsse etc. notiert werden konnten.

3.3 Pretest

Vor der Datenerhebung wurde ein Pretest mit einer Versuchsperson durchgeführt. Dabei wurden die beiden Aufnahmegeräte getestet und die Interviewsituation von Anfang bis Ende durchgespielt. Dies beinhaltete die Vorstellung, Unterzeichnung der Einwilligungserklärung, Befragung, das Ausfüllen des Ergebnisblatts, die Verabschiedung,

Übergabe des Geschenks und das Ausfüllen des Postskriptums. Dadurch wurde Sicherheit für die Datenerhebung gewonnen und aufgefallene Schwierigkeiten und Schwächen konnten optimiert werden.

3.4 Datenerhebung

Die 17 Interviews fanden während zwei Wochen in den Räumlichkeiten von Enter statt, wodurch eine störungsfreie Atmosphäre gewährleistet war. Die Termine wurden mit einem Abstand von zwei Stunden festgelegt, damit die geplante Interviewlänge von +/- einer Stunde hätte überschritten werden können und für die Vor- sowie Nachbereitung genügend Zeit zur Verfügung stand. Effektiv dauerten die Interviews im Schnitt 39 Minuten, bei einer Range von 18 bis 75 Minuten. Durch die Tonaufnahmen konnte einerseits die Konzentration gänzlich auf das Gespräch gelegt werden und andererseits dienten sie als objektive Quellen der Transkription. Mit dem Ziel des Erhalts von subjektiven Sichtweisen, stand eine bestmögliche Ausdrucksweise der Teilnehmenden im Vordergrund, wodurch die Interviews in der von ihnen gewünschten Mundart- oder Schriftsprache durchgeführt wurden. Obwohl durch die Methodenwahl die Interviewfragen grundsätzlich vorgegeben waren und die Themenbereiche der Standardisierung und Strukturierung dienten, bestand ein notwendiger Spielraum innerhalb der Themenbereiche. So konnte die Reihenfolge der Fragen angepasst oder ein Thema vertieft werden, ohne dass der Interviewfluss gestört wurde. Folglich wurde eine individuelle und doch halb strukturierte Durchführung der Interviews erreicht.

3.5 Datenaufbereitung

Wie die qualitative Erhebungsmethode, wurden auch die Transkriptionsregeln nach Kuckartz (2016) gewählt. Dies, weil Kuckartz im Dschungel von komplexen Transkriptionssystemen schnell erlernbare und einfache Transkriptionsregeln definiert hat. Diese unterscheiden sich von anderen hauptsächlich in Bezug auf die Transkription der verbalen und nicht-verbalen Merkmale, wie Sprechpausen, Betonung etc. Um die subjektiven Sichtweisen zu rekonstruieren, bieten die gewählten Regeln aus Anhang H einen effizienten Umgang mit diesen Merkmalen. So werden bspw. Sprechpausen und paraverbale Äusserungen wie Husten oder Lächeln in Klammern angegeben (Kuckartz, 2016). Wesentlich ist zudem, dass die Sprache nur leicht bis gar nicht geglättet wurde, um den Inhalt der Aussagen nicht zu verfälschen. Für die Anonymisierung wurden Platzhalter in

Anführungs- und Schlusszeichen eingesetzt, die eine „... für das Verständnis wesentliche Bedeutung transportieren ...“ (Kuckartz, 2016, S. 172). Beispiele sind „Land“, „Alter“ oder „Firma“. Für Namen wurden die Kürzel aus Tabelle 5 benutzt.

Tabelle 5 Kürzel (eigene Darstellung)

Verwendete Kürzel beim Transkribieren	
Bezeichnung	Kürzel
Abgebrochen	„A1“ bis „A3“
Lehrabschlussprüfung erfolgreich abgeschlossen	„B1“ bis „B13“
Lehrabschlussprüfung nicht bestanden	„C1“
Case Managerin oder Case Manager	„CM“
Person vom Gewerbeverband	„PGV“

Berufsbezeichnungen wurden hingegen nicht anonymisiert, da diese für die Auswertung relevant sind und einen Rückschluss für externe Leser nicht mit sich bringen. Einer Anonymisierung für die CM konnte aufgrund der ihnen bekannten Lebensgeschichten nicht nachgegangen werden.

Für die Transkription wurde bereits das Datenanalyseprogramm MAXQDA gewählt. Die Transkripte sind dem Anhang I-Y zu entnehmen.

3.6 Datenanalyse

Durch das die Interviews standardisiert und halb strukturiert durchgeführt wurden, konnten vor der Analyse schon einige Kategorien deduktiv gebildet werden. Eine weitere deduktive Bildung fand anhand der Theorie statt. Dennoch wurde ersichtlich, dass diese Kategorien nicht abschliessend waren und eine induktive Bildung hermusste. Aus dieser Erkenntnis entsprang die Auswahl der inhaltlich strukturierenden qualitativen Inhaltsanalyse nach Kuckartz (2016) aus Abbildung 4, welche sich durch die induktive und deduktive Bildung von Kategorien kennzeichnet. Die Analysemethode hat zudem eine Reduzierung des Untersuchungsmaterials zum Ziel, wodurch die wichtigsten Aspekte des Datenmaterials in den Fokus gerückt werden (Kuckartz, 2016).

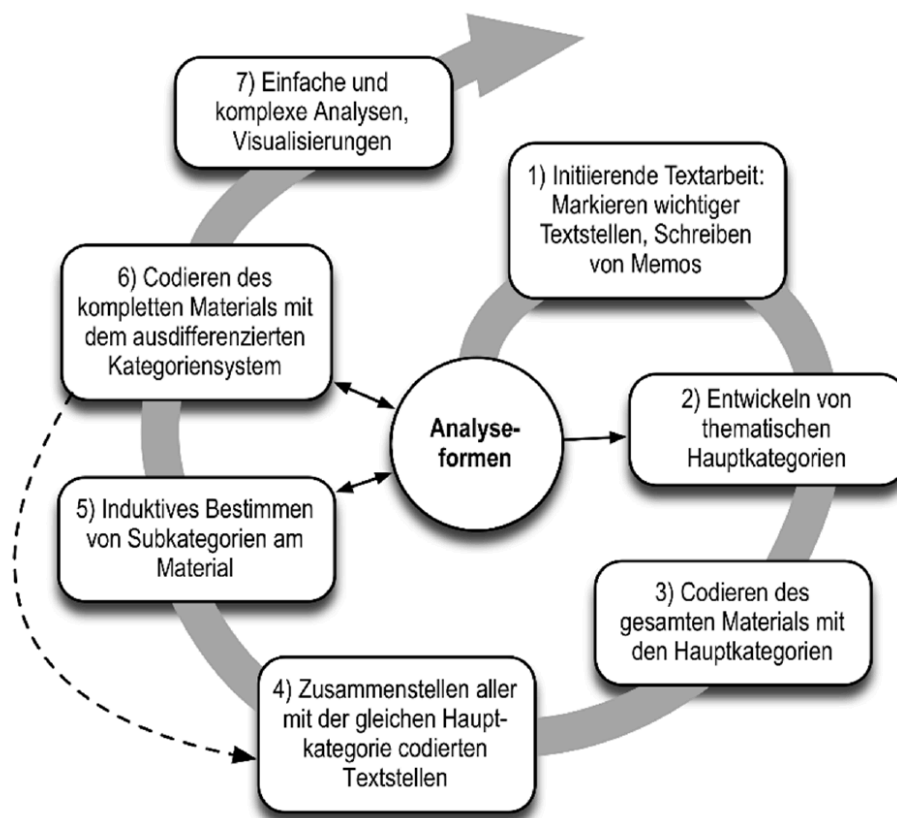


Abbildung 4. Ablaufschema der Inhaltsanalyse (Kuckartz, 2016, S. 100)

Bedeutend ist bei diesem Ablaufschema, dass die einzelnen Phasen nicht strikte nacheinander durchgeführt werden müssen, sondern wiederholt oder eingeschoben werden können (Kuckartz, 2016).

Phase 1

Als erstes wurden die Transkripte im MAXQDA aufmerksam durchgelesen, wichtige Textpassagen markiert und digitale Memos bei äusserst prägnanten Aussagen festgehalten. In einem letzten Memo wurde eine Fallzusammenfassung geschrieben, damit zu einem späteren Zeitpunkt auf effiziente Weise ein grober Überblick über das Interview verschafft werden konnte.

Phase 2

Wie angedeutet, konnten alle Hauptkategorien (HK) deduktiv gebildet werden. Aus diesen wurde das Kategoriensystem aus Anhang Z erstellt, indem jede Kategorie definiert

wurde, um eine klare Abgrenzung zwischen den Kategorien und ein einheitliches Verständnis innerhalb der Kategorie zu garantieren.

Phase 3

Aufgrund der definierten HK fand nun der erste Codierprozess statt. Dabei wurde jedes Transkript sequenziell durchgearbeitet, wobei einzelne Abschnitte den HK zugeordnet wurden. Kamen während des Codierens mögliche Ideen für Subkategorien (SK) auf, wurden diese für die spätere induktive Bildung festgehalten. Abschliessend konnte jeder HK im Kategoriensystem eine Textstelle zugeordnet werden.

Phase 4

Dank der Exportfunktion von Text Retrievals konnten die zu einer HK gehörenden Textstellen zusammengestellt werden. Ein Text Retrieval besteht aus einer Exceldatei, in welcher die Textstellen, ihre Dokumentherkunft, der vergebene Code sowie die Anfangs- und Endzeile aufgeführt sind.

Phase 5

Als nächstes konnten die HK ausdifferenziert werden, indem SK und Sub-Subkategorien (SSK) gebildet wurden. Dies geschah durch die Mischform der Kategorienbildung, welche eine deduktive Bildung anhand der Theorie und des Leitfadens und eine induktive Bildung anhand des Datenmaterials beinhaltet. Zusätzlich wurden überall die Kategorien *Sonstiges* hinzugefügt. Kuckartz (2016) empfiehlt dies, um einen Verlust einer relevanten, aber nicht in die gebildeten Kategorien passenden, Textstelle zu vermeiden. Schliesslich wurden auch die SK und SSK ins Kategoriensystem inkludiert.

Phase 6

Nachdem alle SK und SSK im MAXQDA eingegeben waren, konnte der zweite Codierprozess durchgeführt werden. Dabei wurde nochmals über jedes Transkript gegangen, um die den HK zugeordneten Textstellen auf die verschiedenen Unterkategorien aufzuteilen. Als letzter Schritt der Datenanalyse wurden die gesamten Kategorien nochmals überprüft und solche mit einer sehr hohen Anzahl an Codes reduziert sowie Kategorien mit einer sehr niedrigen Anzahl an Codes aufgelöst. Am Ende bestanden die fertigen Kategorien aus

Anhang AA, wodurch das Kategoriensystem von Anhang Z fertiggestellt werden konnte. Abschliessend konnten alle Text Retrievals exportiert werden (siehe Anhang AB-BH).

Phase 7

Die eigentliche Analyse findet erst in dieser Phase statt. Wie in Abbildung 5 ersichtlich, bestehen auch hier verschiedene Schritte, welche der Analyse und miteinhergehenden Ergebnispräsentation dienen. Im Gegensatz zu den vorherigen Phasen, kann hierbei nur eine Auswertungsform gewählt oder es können zwei miteinander verbunden werden (Kuckartz, 2016).

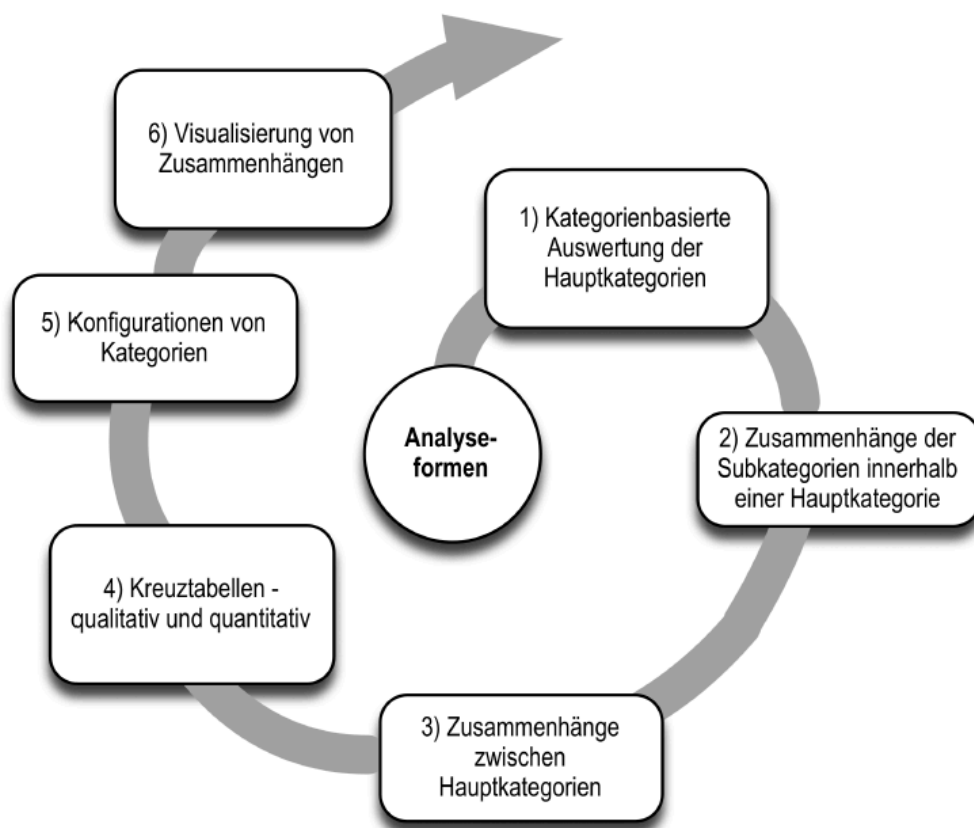


Abbildung 5. Sechs Analyseformen (Kuckartz, 2016, S. 118)

Für die vorliegende Arbeit wurde die erste und sechste Form gewählt. Erstere wurde aufgrund der deduktiven Bildung der HK und deren durchdachten Gliederung im Kategoriensystem gewählt. Wie der Name sagt, wurden die Ergebnisse entlang der HK ausgewertet, was die SK und SSK ebenfalls betrifft. Die Analyseform der Visualisierung von Zusammenhängen wurde bei vereinzelter Kategorien angewandt. Die praktische Anwendung beider wird im Kapitel 4.1 beschrieben.

4 Ergebnisse

Im ersten Unterkapitel werden die Ergebnisse der qualitativen Datenanalyse entlang der HK präsentiert. Dafür wurde jeder HK, SK und SSK ein Unterkapitel gewidmet. Die Ausnahme stellen die Kategorien *Sonstiges* dar, welche nur erwähnt werden, wenn sie Codierungen beinhalten. In Kapitel 4.2 werden die quantitativen Ergebnisse dargelegt. Die Interpretation aller Ergebnisse erfolgt erst im Kapitel 5 der Diskussion.

4.1 Ergebnisse aus den Interviews

Diese Ergebnisse werden hauptsächlich in beschreibender Form anhand der Text Retrievals dargelegt. Bei einzelnen Kategorien erschien eine Quantifizierung der Ergebnisse jedoch geeigneter, wodurch die Analyseform 6 aus Kapitel 3.6 angewendet wurde. Im Normalfall werden die Ergebnisse entlang der vier Gruppen aus Tabelle 6 präsentiert. Je nach Inhalt genügt hingegen die Darlegung der Ergebnisse aller Teilnehmenden oder der drei Untergruppen alleine. Liegen innerhalb einer Gruppe keine Aussagen vor, wird diese komplett weggelassen.

Tabelle 6 *Gruppen (eigene Darstellung)*

Gruppen der Ergebnisdarlegung		
Bezeichnung	Interview durchgeführt	Ergebnisblatt ausgefüllt
Alle Teilnehmenden	17	19
Erfolgreich abgeschlossen	13	14
Nicht bestanden	1	1
Abgebrochen	3	4

4.1.1 *Persönliche Informationen*

Mit der offenen Einstiegsfrage des Interviewleitfadens konnten die Befragten so viele persönliche Informationen von sich geben, wie sie wollten. Die meist genannten Dimensionen werden folglich grafisch dargestellt. Nannte eine Person die Information nicht, so wurde sie der Vollständigkeit halber den Datensätzen entnommen.

4.1.1.1 Lebenssituation

Obwohl diese Informationen für die Beantwortung der Fragestellungen keine direkte Rolle spielen, werden sie dargestellt, um ein klares Bild der Befragten zu gewährleisten. Allerdings findet eine Beschränkung auf die Gruppe *alle Teilnehmenden* statt. Die restlichen Diagramme befinden sich in Anhang BI.

Alter

Das Alter liegt in einem Range von 29 bis 44 Jahren. Dabei bestehen 3 Modi, namentlich bei 33, 35 und 37 Jahren. Der Mittelwert liegt bei 34.53 und der Median, trotz eines Ausreisserwertes, bei 35 Jahren.

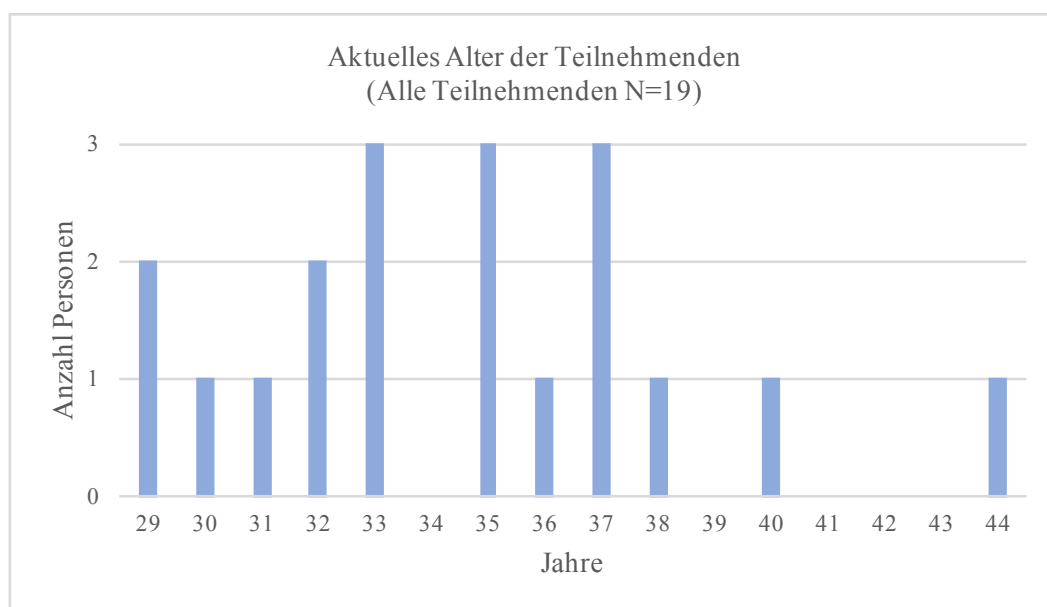


Abbildung 6. Alter-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

Kinder

Rund 74% aller Befragten haben zum jetzigen Zeitpunkt Kinder.

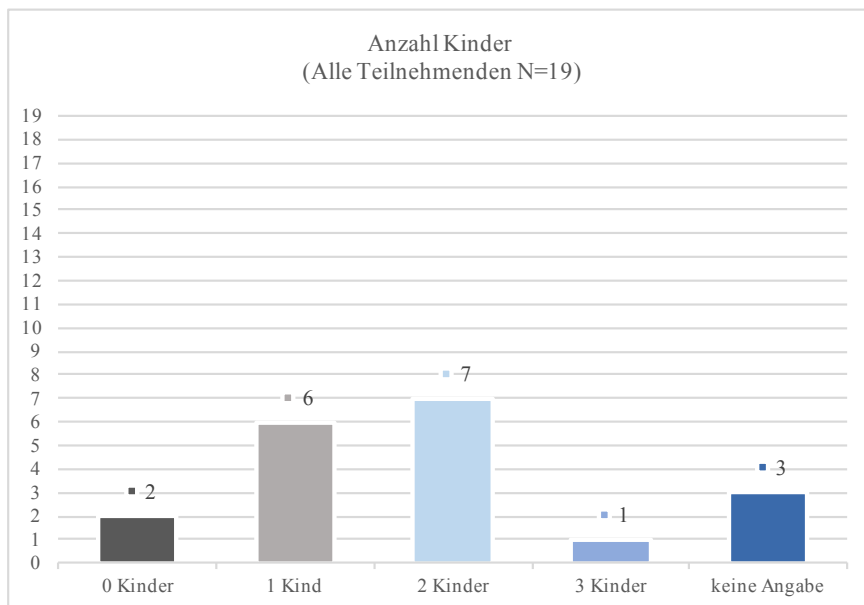


Abbildung 7. Kinder-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

Nationalität

Gesamthaft wurden Teilnehmende aus 11 verschiedenen Nationen befragt. Der grösste Teil mit fast 32% machte die Schweiz aus.

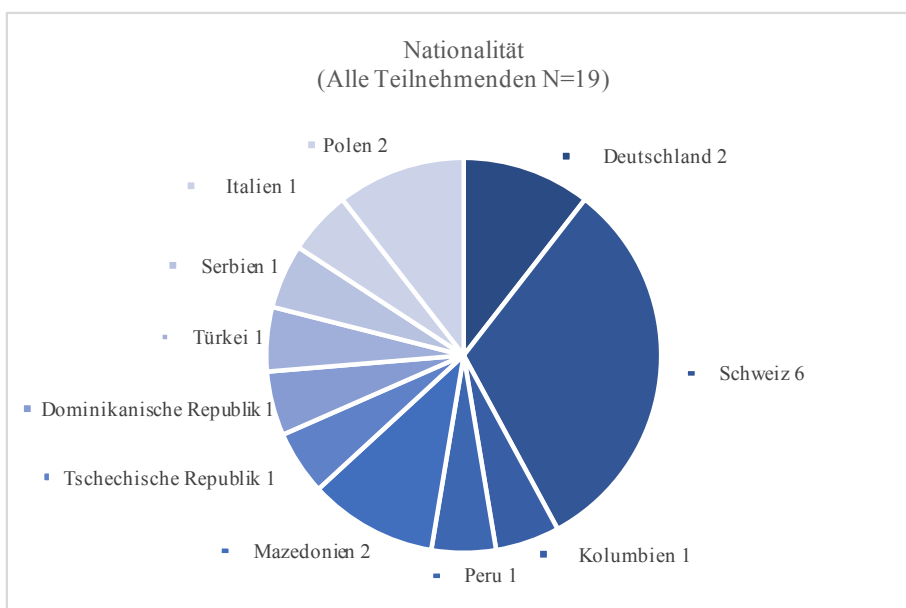


Abbildung 8. Nationalität-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

Aufenthalt Schweiz

26% sind seit Geburt und 74% seit sieben bis 28 Jahren in der Schweiz.

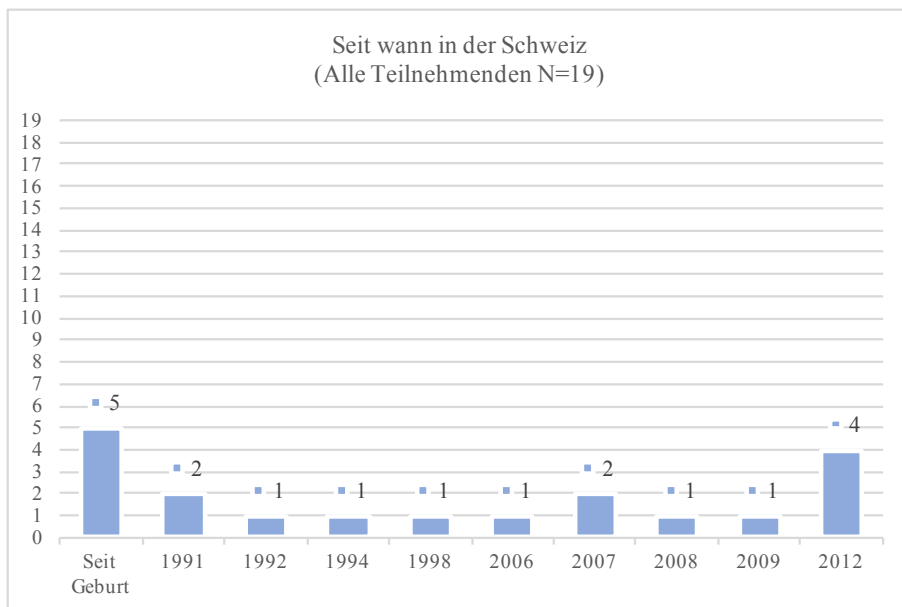


Abbildung 9. Aufenthalt Schweiz-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

4.1.1.2 Ausbildung

Auch hier wird nur die Gruppe *alle Teilnehmenden* berücksichtigt. Die einzelnen Grafiken sind dem Anhang BJ zu entnehmen.

Ausbildungsniveau

74% der Befragten strebten die berufliche Grundbildung mit eidgenössischem Fähigkeitszeugnis (EFZ) an und 26% mit eidgenössischem Berufsattests (EBA).

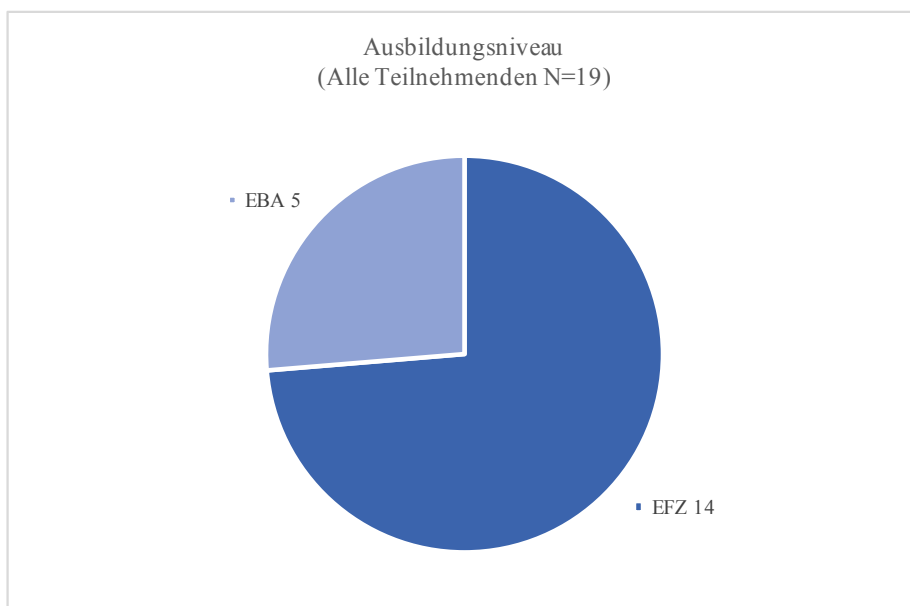


Abbildung 10. Ausbildungsniveau-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

Ausbildungen

Abbildung 11 zeigt die Ausbildungen auf, welchen die Befragten nachgingen.

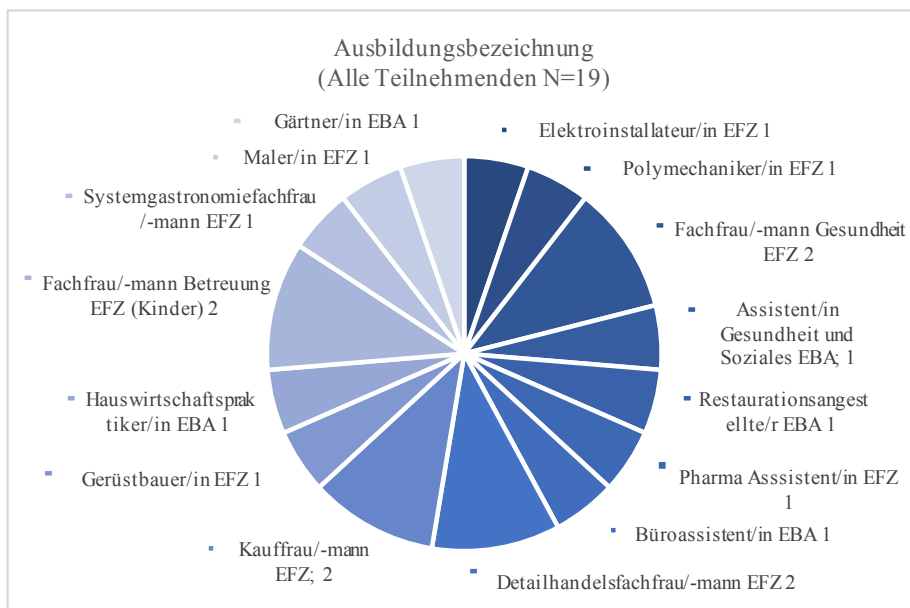


Abbildung 11. Ausbildungen-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

Abschlussjahr Enter

In Abbildung 12 ist ersichtlich, wann die Befragten bei Enter abschlossen.

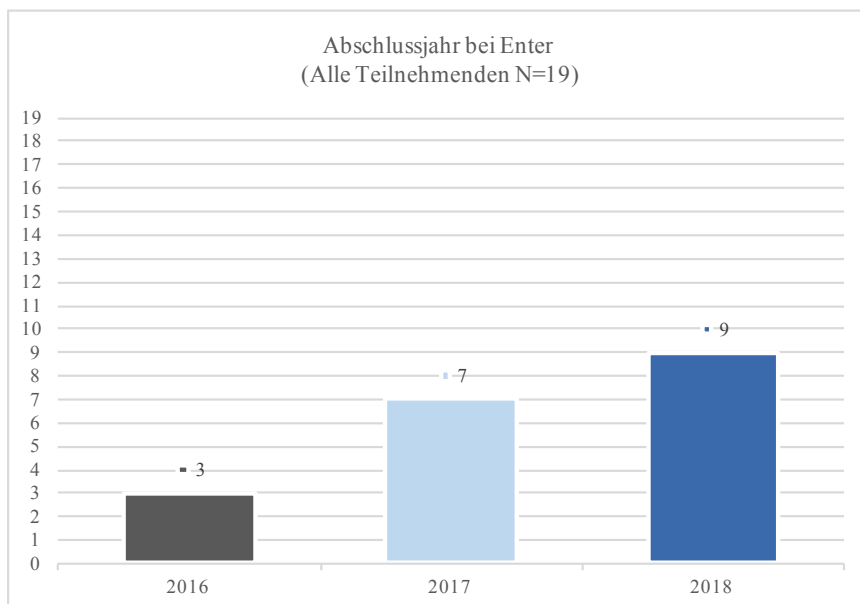


Abbildung 12. Abschlussjahr-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

4.1.2 *Situation vor Enter*

Diese HK erfasste einerseits die persönliche Situation der Befragten vor der Teilnahme bei Enter und andererseits, wie sie von Enter erfuhren.

4.1.2.1 *Situation*

Erfolgreich abgeschlossen

Die Mehrheit der Befragten war vor Enter erwerbslos. Eine Person befand sich beim Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum (RAV), da sie ihren Job selbst kündigte. Die Anderen berichteten von einer Anmeldezeit bei der Sozialhilfe (SH) zwischen 6 Monaten und 10 Jahren. Gründe stellten ein Firmenkonkurs, Schulabbruch, Erschöpfungszustand oder Schwangerschaften sowie die Betreuung der Kinder dar.

„... eigentlich war ich insgesamt 10 Jahre bei der Sozialhilfe. Ich bin eigentlich zur Sozialhilfe gekommen und wurde dann kurz darauf mit der Tochter schwanger und dann kam gleich später der Sohn ...“ (B10, Zeilen 69-71).

Andere hatten zwar eine Anstellung, mussten sich jedoch bei der SH melden, da das Einkommen nicht ausreichte. Als einen weiteren Grund für die Selbstanmeldung nannten zwei Personen eine Trennung mit der Folge des alleinigen Sorgerechts, ohne Einkommen.

Nicht bestanden

Diese Person teilte lediglich mit, dass sie vor Enter bei der SH war.

Abgebrochen

All diese Befragten waren zuvor bei der SH angemeldet. Von zwei Personen, die früh Eltern wurden, besuchte eine bereits verschiedene Integrationsprogramme und die andere Person arbeitete, benötigte aber Unterstützung.

„Ehm, ich hatte eigentlich auch immer so gearbeitet, ich hatte einfach nie eine Ausbildung gemacht, weil ich einfach jung Mutter wurde mit „Alter“ Jahren und ehm, es reichte mir halt oftmals nicht und dann war ich bei der Sozialhilfe ...“ (A1, Zeilen 56-59).

4.1.2.2 Weg zu Enter

Alle Teilnehmenden

65% der Befragten erfuhren über das Arbeitsintegrationszentrum (AIZ) von Enter, 23% von der SH und zwei (12%) nannten den Ex-Mann oder den damaligen Chef. Die Ergebnisse nach Gruppen befinden sich im Anhang BK.

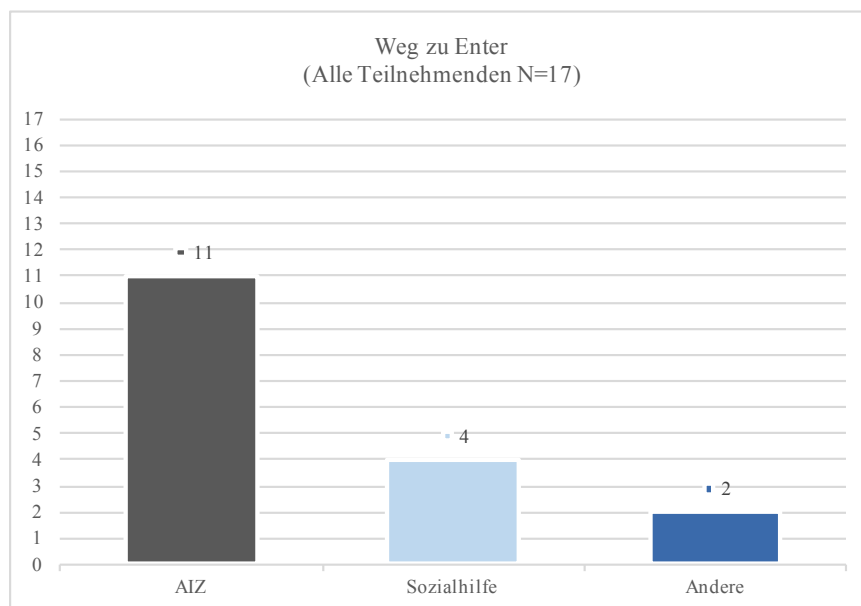


Abbildung 13. Weg zu Enter-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

4.1.2.3 Sonstiges

Vier Aussagen der Gruppe *erfolgreich abgeschlossen* zeigen auf, dass den Befragten anfänglich nicht bewusst war, was Enter genau ist. Erst die CM klärten sie richtig auf. Dasselbe wurde von einer Person genannt, welche abgebrochen hat. Auffallend ist bei ihr, dass das unvollständige Wissen noch heute besteht.

*„Also ehrlich gesagt, ich weiss nicht was der Unterschied zwischen Enter und AIZ ist“
(A3, Zeile 241).*

4.1.3 Erfolg

Diese HK setzt sich aus drei SK zusammen. In der ersten werden Informationen zusammengefasst, welche in Bezug auf die Erfolgsmessung relevant sind. Die beiden anderen beinhalten Aussagen, welche sich als Erfolgsfaktoren von Enter oder vom Case Management entfalteteten.

4.1.3.1 Erfolgsmessung

Um den persönlichen Erfolg der Teilnehmenden messen zu können, wurden zwei gezielte Interviewfragen eingesetzt. Eine fragte nach den Erwartungen an Enter und die andere danach, was sie im Nachhinein anders machen würden.

4.1.3.1.1 Erwartungen

Erfolgreich abgeschlossen

Zwei der 13 Befragten hatten die Erwartung, dass sie eine Lehre absolvieren können und ihnen bei der Lehrstellensuche geholfen wird. Von den restlichen 11 gaben vier an, dass sie keine Erwartungen hatten oder nicht wussten, was Enter genau ist. Eine Person war sogar negativ eingestellt gegenüber Enter. Zwei weitere Personen dachten es wäre ein weiteres Beschäftigungsprogramm und eine Person meinte, es sei das gleiche wie das AIZ. Zwei Personen erwarteten, dass sie zu einem normalen Lohn arbeiten gehen können und eine Person erhoffte sich, dass Enter bei der Stellensuche nach der Lehre hilft.

Nicht bestanden

Die erste Reaktion dieser Person war negativ. Sie stellte sich vor, dass Enter ein weiteres Programm ist, das absolviert werden muss.

„... als ich das schon gehört habe, habe ich gedacht, ah nein, das gibt es auch noch, dort muss ich auch noch hin, für was benötigt man das eigentlich?“ (C1, Zeilen 393-394).

Abgebrochen

Eine Person erwartete, dass Enter bei der Lehrstellensuche hilft. Die anderen beiden hatten keine Erwartungen oder stellten sich vor, dass ihnen bei Unterlagen, Bewerbungen oder der Schule geholfen wird. Eine der beiden hatte die Befürchtung, an vielen Terminen teilnehmen zu müssen.

4.1.3.1.2 Nachhinein

Erfolgreich abgeschlossen

Die Mehrheit gab an, dass sie im Nachhinein während der Zeit bei Enter nichts anders machen würde. Eine Person würde weniger für die Schule machen, damit das Private

nicht zu kurz kommt und eine andere Person würde sich mehr Zeit bei der Stellensuche nehmen.

„Nicht Hauptsache eine Stelle zu haben, sondern mir von Anfang an die Priorität setzen, falls einmal irgendwo, mehr wirklich gut als glücklich sein, dass ich eine Stelle habe, das hätte ich anders gemacht. Ich meine zwei Jahre kann dennoch sehr lange sein, wenn es schlecht läuft, das hätte ich anders gemacht“ (B6, Zeilen 329-333).

Nicht bestanden

Diese Person würde im Nachhinein mehr auf sich hören, im Sinne von eine andere Lehrstelle aussuchen, wenn es ihr nicht gefällt.

Abgebrochen

Auch hier würde eine Person im Nachhinein nichts anders machen. Eine weitere Person hatte keine Antwort auf die Frage und die dritte würde sich in der Schule und bei der Arbeit mehr anstrengen.

„Allgemein, beides, dass ich es nicht so schnell würde verlassen. Wegen dem habe ich es auch begonnen“ (A2, Zeilen 120-121).

4.1.3.2 Erfolgsfaktoren Enter

Diese SK beinhaltet Aussagen über Faktoren, welche zum persönlichen Erfolg der Befragten führten und direkt dem Enter zugeschrieben werden können.

4.1.3.2.1 Motivationsgeld

Erfolgreich abgeschlossen

Drei Befragte erwähnten das Motivationsgeld, welches sie nach jedem erfolgreich abgeschlossenen Lehrjahr von Enter erhielten. Äusserst positiv war für sie die Tatsache, dass sie frei über dieses Geld verfügen durften.

„Es war am Ende jedes Lehrjahr Tausend Franken Zustupf, vom Enter Programm, nicht von SA. Das war wirklich von diesem Erziehungsdepartement und das wurde nicht weggenommen“ (B4, Zeilen 311-313).

4.1.3.2.2 Orientierung

Erfolgreich abgeschlossen

Die Befragten waren dankbar, dass sie mit jeglichen Fragen zu ihren CM kommen durften und unterstützt wurden. Zudem waren ihnen Informationen darüber, wie das Schweizer System funktioniert, äusserst hilfreich.

„... brauchte ich Unterstützung zum Verstehen das System, oder? Wie man weitermacht, weil ich konnte das, ich war sicher, dass ich das konnte, aber ich wusste nicht wo, wann oder der Weg oder wie man das strukturiert ...“ (B1, Zeilen 229-231).

Zusätzlich waren sie dankbar, jemanden hinter sich zu haben, der sich auskennt, ihnen Hinweise gab und mit ihnen die nächsten Schritte besprach.

Abgebrochen

Auch diese Gruppe war dankbar jemanden hinter sich zu haben, der sich auskennt. Sie konnten ebenfalls mit jeglichen Fragen zu ihren CM kommen und waren dankbar über Hilfe, wenn sie selbst nicht mehr weiterwussten.

„... Tipps sind dann schon Gold wert ...“ (A1, Zeile 225).

4.1.3.2.3 Organisation

Erfolgreich abgeschlossen

Die Befragten erwähnten hauptsächlich die Unterstützung bei administrativen Angelegenheiten in Bezug auf Stipendien, Versicherungen, Verträge, Rechnungen, Dokumente, Briefe und Formulare.

„... mit meinen Rechnungen, mit allem. Ich war immer hier und dann haben wir zusammen eine Lösung gefunden“ (B7, Zeilen 55-57).

Eine Person erzählte, dass Termine mit externen Stellen für sie vereinbart wurden und zwei weitere Personen nannten die Unterstützung bei organisatorischen Angelegenheiten der Schule und Lehre. Von mehreren Befragten wurde auch die

Unterstützung beim Erstellen von Lebensläufen und Bewerbungen genannt sowie bei der Stellensuche. Zwei Befragte nannten, dass sie froh darüber waren, dass die CM ihre Bewerbungen für sie absendeten.

Nicht bestanden

Diese Person nannte ebenfalls die Unterstützung beim Schreiben von Bewerbungen.

Abgebrochen

Von diesen drei Befragten kamen konkrete Beispiele wie die direkte Kommunikation der CM mit dem Lehrbetrieb, die Unterstützung bei der Anmeldung zur Invalidenversicherung (IV) und genauso das Versenden der Bewerbung durch die CM. Hinsichtlich der Unterstützung beim Erstellen der Bewerbungsunterlagen äusserte sich eine Person kritisch.

*„... AIZ oder AIV oder hier, die machen immer Bewerbungsunterlagen und sie machen es immer anders, also von dem her muss man IMMER etwas ändern ...“
(A3, Zeilen 223-225).*

4.1.3.2.4 Finanzen

Erfolgreich abgeschlossen

Auch bei finanziellen Angelegenheiten waren die Befragten dankbar, dass sie Unterstützung erhielten. Hauptsächlich wurden die Stipendien und SH erwähnt. Bei Letzterem erzählten einige von falschen Berechnungen und Auszahlungen. Dazu wurden Probleme mit der Krankenkasse geschildert, welche in einem Fall ebenso auf einen Fehler der SH zurückzuführen sind. Eine Person war zusätzlich dankbar um die Budgeterstellung und zwei Teilnehmende äusserten ihre Dankbarkeit über die finanzielle Unterstützung.

„... in diesem Projekt habe ich alles so kostenlos bekommen, aber das ist etwas, das ich niemals in meinem Leben hatte ...“ (B1, Zeilen 36-38).

*„... diese schlaflosen Nächte und diese hatte ich wirklich zwei Jahre lang nicht“
(B6, Zeilen 351-352).*

Nicht bestanden

Von dieser Person wurden Stipendien und Unterlagen, welche der SH gesendet werden mussten, genannt.

*4.1.3.2.5 Schule***Erfolgreich abgeschlossen**

Die Befragten waren dankbar, dass sie sich bei Problemen in der Schule melden durften. Zwei Befragte erzählten, dass sie sogar zum Lernen oder Hausaufgaben machen zu Enter hätten kommen dürfen. Genutzt wurde es von ihnen aber nicht. Eine Person nannte ein Problem mit dem Lehrverband, bei welchem sie um die Unterstützung dankbar war.

Abgebrochen

Eine Person erwähnte, dass sie sich bei Problemen in der Schule hätte melden dürfen.

*4.1.3.2.6 Private Angelegenheiten***Erfolgreich abgeschlossen**

Die Befragten berichteten, dass sie sich auch bei privaten Angelegenheiten melden durften. Viele Beispiele wurden in Bezug auf die familiäre Situation genannt, wobei von den CM Gespräche und Lösungsvorschläge angeboten wurden. Eine Person teilte mit, dass ihre Betreuungsperson bei der Scheidung zum Gericht mitging. In einem anderen Fall wurde die Kommunikation mit dem Jugenddienst übernommen. Bei einer weiteren Person konnte ein Darlehen beim Lehrbetrieb beantragt und bei einer anderen Person konnten wichtige Informationen bei der SH eingeholt werden. Eine Befragte erwähnte, dass ihre Betreuungsperson selbst über ihre privaten Angelegenheiten sprach.

„„CM“ spricht auch über Privatsachen, nicht so viel, aber ein wenig. Und ja, ich hatte schon viel Vertrauen in „CM““ (B13, Zeilen 242-243)

Nicht bestanden

Die Befragte erhielt Unterstützung, als ihr Kind in einer schwierigen Phase war und berichtete, dass sie sich sehr gut bei ihrer Betreuungsperson öffnen konnte.

4.1.3.2.7 *Psychologische Faktoren*

Diese SSK beinhaltet die meisten Codierungen der SK *Erfolgsfaktoren von Enter*.

Erfolgreich abgeschlossen

Die Befragten sprachen äusserst positiv über die Gespräche mit ihren CM. Bei diesen durften sie alles und so viel sie wollten erzählen. Einige Befragte hatten ansonsten niemanden zum Sprechen oder waren froh mit einer externen Person sprechen zu können. Vor allem jemand, der sich mit dem Schweizer System auskennt. Zudem fühlten sich die Befragten wohl und sicher, so dass sie Privates ansprachen. Von einigen wurde es geschätzt, dass die CM von sich selbst erzählten, wodurch sich die Befragten besser verstanden fühlten und Vertrauen aufbauten. Das Vertrauen spürten sie auch von Seiten der CM.

*„... sie haben mich vertraut und eh, ja, weil niemand anderes das für mich gemacht hat“
(B3, Zeilen 191-192).*

Die CM spielten für die Befragten ohnehin eine grosse Rolle, da sie spürten, dass sich jemand um sie kümmert. Eine Person erzählte, dass ihre Betreuungsperson sofort das Potential in ihr erkannte. Zusätzlich nahmen die Befragten eine grosse Hilfsbereitschaft der CM wahr und bemerkten, dass diese sie durch die Ausbildung bringen wollten und für sie kämpften. Nebst dem die Befragten von ihren CM motiviert, gepusht, beruhigt und ermutigt wurden, nannten sie ihre CM sogar Psychologen und schätzten diese psychologische Unterstützung.

*„„CM“ war wie ein Psychologe (Lachen), deswegen finde ich Enter wirklich toll“
(B7, Zeilen 108-109).*

*„Das hat dann wirklich geholfen, auch, dass jemand sieht, dass es mir nicht gut geht, ja“
(B8, Zeilen 178-179).*

Allgemein verspürten die Befragten während der gesamten Ausbildung eine Sicherheit und konnten dadurch entspannt durch die Lehre gehen.

„Ich hatte mit Enter immer eine Unterstützung, wenn ich ein Problem hatte oder, wenn ich eh, reden wollte, auch. Weil, ich habe hier niemanden. Aber beim Enter hatte ich, eh, „CM“ war immer hinter mir, das wusste ich. (I: Ja) Und deswegen habe ich mich immer sicher gefühlt“ (B7, Zeilen 63-66).

Eine Person erwähnte, dass sie nach dem Abschluss eine wohltuende Anerkennung durch den Abschiedsapéro und das kleine Geschenk erhielten. Die Person schätzte es zudem von jemand aussenstehendem zu hören, dass sie es gut gemacht hat. Dass nicht nur Enter, sondern auch die CM selbst als Erfolgsfaktor genannt werden sollten, zeigt das abschliessende Zitat auf:

*„Ich hatte nie das Gefühl, dass ich untergehe in diesem Ganzen oder nicht gesehen werde oder jemandem egal bin. Ich habe mehr Hilfe bekommen, als ich erwartet hätte ...“
(B6, Zeilen 368-370).*

Nicht bestanden

Diese Befragte nannte hauptsächlich die Gespräche, bei welchen sie das Menschliche schätzte und beruhigt oder motiviert wurde. Ebenfalls verspürte sie, dass die CM die Teilnehmenden durch die Lehre bringen möchten und sie jederzeit zur Verfügung stehen.

„Das war wirklich die tolle Erfahrung gewesen. Dass auch Leute, die man nicht kennt einem unterstützen können“ (C1, Zeilen 278-279).

Abgebrochen

Diese drei Befragten erzählten genauso positiv von den Gesprächen mit den CM. Sie durften mit jedem Anliegen kommen. Vor allem, als es mit der Lehre vorbei war oder es ihnen nicht gut ging, waren sie froh jemanden zum Reden zu haben. Von den CM verspürten sie nie einen Druck, sondern es wurde ihnen zugehört, sie unterstützt und motiviert. Eine Person war zudem dankbar, dass sie in einer schwierigen Situation vertreten wurde.

4.1.3.2.8 Sonstiges

Diese Kategorie enthält zwei Aussagen von Befragten, die erfolgreich abgeschlossen haben. Eine Person erwähnt, dass bei Enter professionelle CM arbeiten und dass die

Lösungen hier seien, man müsse sie nur nutzen. Der anderen Person kam es sehr entgegen, dass sie für die Ausbildungsbeiträge ausnahmsweise anrufen durften, anstatt persönlich vorbeigehen zu müssen, was bei den Öffnungszeiten und einer Neuanstellung schwierig wäre.

4.1.3.3 *Erfolgsfaktoren Case Management*

Diese SK beinhaltet Aussagen der Befragten über Faktoren, welche zu ihrem persönlichen Erfolg führten und direkt dem Case Management zugeschrieben werden können.

4.1.3.3.1 *Lehrstellensuche*

Fast ausschliesslich von allen Befragten wurde eine Person vom Gewerbeverband (PGV) erwähnt, ohne welche sie keine Lehrstelle gefunden hätten oder zumindest nicht so schnell.

Erfolgreich abgeschlossen

Fast alle Befragten erzählten äusserst positiv von der PGV. In der Anfangszeit von Enter hätten sie mehr Sitzungen mit ihr als mit den CM gehabt. Die PGV habe sie über EBA und EFZ aufgeklärt sowie beim Schreiben des Lebenslaufs, der Bewerbung, des Motivationsschreibens und dem Üben von Vorstellungsgesprächen unterstützt. Zudem hat sie für viele die Lehrstelle sowie ein Praktikum für die Zeit bis zum Stellenbeginn gefunden. Eine weitere grosse Hilfe stellte der Besuch der Lehrstellenbörse mit der PGV dar. Die PGV würde viele Personen kennen und die Befragten könnten sich vorstellen, dass ihnen ohne PGV keine Lehrstelle angeboten worden wäre.

„Ich hatte „PGV“ als Unterstützung am Anfang, „PGV“ hat mich wirklich super toll geholfen ...“ (B5, Zeilen 79-80).

Einzig von einer Person wurde ein Streit zwischen ihr und der PGV geschildert. Die Befragte wollte aufgrund der persönlichen Situation das Arbeitspensum herunterschrauben. Die PGV lies dies aber nicht zu, wodurch sich die Befragte nicht ernst genommen fühlte und, ihrer Aussage nach, eine schwere Zeit durchmachen musste.

Nicht bestanden

Im Vergleich zu den vorherigen Befragten, nannte diese Person die Berufsberatung als Stelle, welche sie bei der Bewerbungsvorbereitung unterstützt hatte. Erst später kam ihr in den Sinn, dass sie Kontakt mit der PGV hatte. Als es im Lehrbetrieb nicht gut lief, kam PGV sie besuchen und versuchte sie zu motivieren. Genauso, als sie die Prüfung nicht bestanden hatte, versuchte die PGV sie zu überzeugen nochmals an die Prüfung zu gehen.

Abgebrochen

Für eine der drei Befragten stellte die PGV sogar die grösste Hilfe dar, welche sie bei Enter hatte. Sie erzählt von häufigerem Kontakt zur PGV als zu ihrer Betreuungsperson, mit welcher sie sich aber auch nicht verstanden hat. Von den Befragten wurde ebenso erzählt, dass die PGV mit ihnen die Bewerbungsunterlagen erstellte, ihnen gute Tipps gab, mit ihnen an die Lehrstellenbörse ging, sie viele Leute kannte und ihnen eine Lehrstelle fand.

*4.1.3.3.2 Individuelle Beratung***Erfolgreich abgeschlossen**

Auf die Frage wie und wie oft die Betreuung durch die CM stattgefunden hat, kamen sehr unterschiedliche Antworten. Es wurde von vielen bis fast keinen Sitzungen berichtet genauso wie von unterschiedlich häufigen Telefongesprächen und Mails. Für alle Befragten stimmte die Art der Betreuung und sie wussten, dass sie sich jederzeit hätten melden dürfen. Zusätzlich fragten die CM regelmässig nach, ob alles in Ordnung sei oder sie Hilfe benötigen.

Nicht bestanden

Von dieser Person wurden zahlreiche Aussagen zur Betreuung gemacht, welche inhaltlich den vorherigen entsprechen.

Abgebrochen

Auch bei den Aussagen dieser Befragten kam eine individuell angepasste Beratung hervor. Eine Person berichtete, dass wenn alles gut lief, eine Mail im Monat genügte und ansonsten hätte sie sich melden können. Als Probleme bestanden, hat sie dies aber nicht gemacht, sondern sich erst gemeldet, als es mit der Lehre vorbei war.

4.1.3.3.3 *Hilfe zur Selbsthilfe*

Diese SSK enthält zwar nur drei Codierungen von zwei Befragten, trotzdem wurde für diese eine eigene Kategorie erstellt. Dies, weil die Aussagen auf einen wichtigen Faktor des Case Managements hinweisen.

Erfolgreich abgeschlossen

Die beiden Personen stammen aus der Gruppe *erfolgreich abgeschlossen* und erzählen beide, dass nach dem Prinzip *Hilfe zur Selbsthilfe* gearbeitet wird.

„... beim Enter sagen sie dir: „Machen Sie das zuerst selber und wenn Sie gar keine Lösung finden, dann machen wir es““ (B7, Zeilen 115-117).

4.1.3.3.4 *Voraussetzungen*

Nebst dem Erfolgsfaktoren auf Seiten des Anbieters genannt wurden, erwähnten Befragte, dass diese auch auf der Seite der Teilnehmenden bestehen (müssen).

Erfolgreich abgeschlossen

Acht Befragte erwähnten, dass die Motivation selbst mitgebracht werden müsse, um erfolgreich bestehen zu können. Einige Personen sprachen von Interesse, Willen und einer Akzeptanz der Unterstützung von Enter. Zwei Befragte erwähnten ein gewisses Engagement, Verantwortungsbewusstsein und eine Struktur, die sie selbst mitgebracht hätten. Eine der beiden Personen könnte sich vorstellen, dass das Alter oder zumindest eine gewisse Reife für den erfolgreichen Abschluss entscheidend ist. Es müsse die Einsicht darüber bestehen, dass dieser Schritt für die Zukunft wichtig ist. Einig waren sich zwei Befragte darüber, dass jemanden dazu zwingen eine Lehre zu machen, nichts bringen würde.

4.1.3.3.5 *Sonstiges*

Unter die SSK *Sonstiges* fielen drei Aussagen, welche zu den Erfolgsfaktoren von Case Management gehören, doch keiner SSK zugeordnet werden konnten.

Erfolgreich abgeschlossen

Eine Aussage handelt von privaten Deutschkursen, welche Enter für die Person organisierte. Die anderen beiden Aussagen zeigen auf, wie viele verschiedene Angebote,

Betreuungspersonen, Betriebe und weitere externen Stellen den Befragten zur Verfügung standen.

4.1.4 Wirkungen

Unter dieser HK wurden Aussagen erfasst, welche erzielte Veränderungen in den oder Einflüsse auf die Teilnehmenden aufzeigten. Aufgeteilt ist die Kategorie in die sieben Wirkungslevels aus Kapitel 2.3.3.

4.1.4.1 Reaction

Erfolgreich abgeschlossen

Für alle Befragten hat sich die Teilnahme bei Enter gelohnt. Die Aussagen befanden sich zwischen „es war gut“ bis „es war extrem wichtig“.

*„... es hat sich gelohnt, ehm, diese Ausdauer, Geduld und alles und das hat mir wirklich viel gebracht. Jetzt kann ich endlich nach sieben Jahren arbeiten, zum ersten Mal“
(B4, Zeilen 143-145).*

Zwei weitere Personen äusserten, dass sie endlich beweisen konnten, dass sie etwas können. Drei weitere Personen teilten mit, dass sie es auch ohne Enter geschafft hätten, es jedoch viel schwieriger gewesen wäre und sie deshalb sehr dankbar um die Teilnahme sind. Andere berichteten, dass es eine schwierige Zeit war und sie im Nachhinein nicht wissen, wie sie dies mit Kindern, Arbeit und Schule schafften. Schlussendlich sind aber alle stolz auf sich, dass sie es erfolgreich beendeten.

Nicht bestanden

Obwohl die Person die Lehrabschlussprüfung nicht bestanden hat, war die Teilnahme für sie sehr wichtig. Sie spricht von einer verstärkten Persönlichkeit, einer tollen Erfahrung und dass sie viel auf ihren weiteren Weg mitnehmen konnte.

Abgebrochen

In dieser Gruppe liegen Aussagen von zwei Befragten vor. Eine Person machte die Aussage, dass sie von keinem positiven Erlebnis während der Zeit bei Enter erzählen kann

und die andere Person findet Enter eine gute Sache, hatte schon etwas davon, aber viel habe es ihr nicht gebracht.

4.1.4.2 *Learning*

Erfolgreich abgeschlossen

Bis auf eine Person gaben alle Befragten an, etwas oder mehreres während der Zeit bei Enter gelernt zu haben. Konkret haben die Befragten gelernt:

- dass alle Menschen in der Schweiz unterstützt werden
- dass mit Interesse und Mühe alles möglich ist
- dass es Schnupperwochen gibt
- dass Erwachsene eine Lehre machen können
- wie das Schweizer System, die Schule und die Lehre funktionieren
- dass in der Schweiz immer eine Ausbildung nötig sei
- dass sie in etwas gut sind, etwas können
- dass Menschen einem helfen können
- wie ein Brief geschrieben wird
- wie ein Bewerbungsdossier und die Vorstellung vorbereitet wird
- wie selbst eine Lösung gefunden werden kann
- Geduld zu haben, nicht aufzugeben
- Termine einzuhalten, Sachen nicht hinauszuschieben
- Disziplin zu haben, pünktlich zu sein
- besser Deutsch zu sprechen und zu artikulieren
- für die Zukunft und nicht den Moment zu planen
- an sich zu glauben und das Positive zu sehen
- sich zu reflektieren und integrieren
- zu organisieren, lernen und lesen

Nebst diesen zahlreichen Beispielen hatten die Befragten gute und schlechte Erfahrungen gemacht, welche ihnen auf ihrem weiteren Lebensweg helfen werden. Auch lernten sie viel in der Ausbildung, was sie heute bei ihrer Stelle anwenden können.

Nicht bestanden

Diese Person hat viel in der Schule gelernt, was sie noch heute anwendet. Zudem lernte sie sich zu artikulieren und in einem Team zu arbeiten.

Abgebrochen

Eine Person erwähnte, dass ihr die Schule bei ein paar Dingen die Augen geöffnet hat. Die Anderen gaben an, nichts gelernt zu haben.

4.1.4.3 Behavior**Erfolgreich abgeschlossen**

Während vier Personen die Frage, ob Enter sie persönlich verändert habe, anfänglich verneint hatten, wurden schlussendlich trotzdem von allen Befragten eine oder mehrere Aussagen zur persönlichen Veränderung gemacht. Viele gaben an, dass sie über mehr Selbstvertrauen verfügen oder mehr in andere Personen oder das System vertrauen. Genauso wurde ein höheres Selbstwertgefühl genannt. Die Befragten seien nicht mehr so unsicher und würden sich mehr zutrauen. Auch seien sie offener und kommunikativer geworden. Oftmals hatten diese Aspekte mit ihren Sprachkenntnissen zu tun.

„... wenn man in ein Land kommt, wo man die Muttersprache (.) dieses Landes nicht beherrscht, ist so wie ein Schlag an unserem Selbstbewusstsein, dass man wie der eigene Ich, was wir sind, ist nicht, was wir wirklich in diesem Moment vor den anderen sind [...] Und das, durch diese ganze Erfahrung, habe ich wirklich, habe ich mich befreit von dieser Situation“ (B1, Zeilen 310-318).

Eine andere Person erzählte, dass sie vor Enter oftmals wütend, depressiv und unzufrieden mit ihrem Leben war. Auch andere berichteten davon, dass sich ihr Leben nun wieder eingependelt hat und sie stabil auf eigenen Füßen stehen. Weitere Personen gaben an, dass sie nun geduldiger, reifer oder aufmerksamer sind und andere verspüren eine erhöhte Motivation und möchten Karriere machen.

Nicht bestanden

Diese Person erzählte, dass sie nach der Lehre sehr erschöpft war und nicht mehr an die Prüfung hätte gehen können. Alleine der Gedanke daran bereitete ihr Schweissausbrüche.

Sie war zwar traurig über das Nichtbestehen, zugleich stellte es aber eine grosse Erleichterung für sie dar. Trotz allem ist sie sehr froh, dass sie diese Erfahrung gemacht hat und weiss, dass sie dadurch gewachsen ist. Sie ist nun selbständiger und beschreibt eine Veränderung ihres Umgangs mit anderen Menschen. Zudem erklärt sie, dass sie in dieser Zeit nicht bemerkte, wie sie wuchs, doch sei sie mindestens eine Stufe weiter gekommen in ihrem Leben.

Abgebrochen

Von diesen Befragten gab eine Person an, keine persönliche Veränderung verspürt zu haben. Obwohl auch die anderen beiden diese Aussage machten, kamen im Verlauf des Gespräches Hinweise hervor, dass sich ihre Persönlichkeit verändert hat. Dies allerdings zum Negativen. Eine Person äusserte Zweifel an sich selbst, spricht von einem niedrigeren Selbstvertrauen und keiner Motivation mehr sich weiter zu bewerben oder an einem Programm teilzunehmen.

*„Weil anscheinend bin ich so ein schwieriger Fall, dass mir keiner helfen kann“
(A3, Zeilen 19-21).*

Die zweite Person ist momentan sehr enttäuscht, dass einerseits die Lehre vorbei ist und sie andererseits keine zweite Chance von Enter erhalten hat, obwohl sie nach dem Abbruch motiviert war, nochmals von vorne anzufangen.

4.1.4.4 Results

Erfolgreich abgeschlossen

Den grössten Erfolg stellt für die Befragten das Bestehen der Lehre dar, was zugleich eine erhöhte Jobchance und einen höheren Lohn mit sich brach. Des Weiteren sind viele froh, dass sie nun auf eigenen Beinen stehen und sich von der SH loslösen konnten, da sie dies als äusserst unangenehm empfanden.

"... man muss wirklich alles über sich da, Kontoauszüge, das ist wirklich für mich, das ist meine Privatsphäre und das war wirklich für mich sehr unangenehm und auch das, dass man Geld so bekommt ..." (B5, Zeilen 222-224).

Einzelne Befragte sprachen davon, dass sie wieder Ziele haben und einen Weg in ihrem Leben sehen. Viele verspüren durch ihre Stelle und das Einkommen eine Sicherheit und haben keine Angst mehr in die SH zurückzufallen. Ausserdem erwähnten einige, dass sie ohne Enter noch heute arbeitslos wären oder einer Stelle mit schlechten Arbeitsbedingungen nachgehen würden. Zwei Befragte nannten eine innere Ruhe, die schon während der Ausbildung und verstärkt nach der Ausbildung eingetreten ist. Dies hauptsächlich im finanziellen Bereich, da sie sich keine Sorgen mehr machen müssen, wenn bspw. eine Rechnung eintrifft.

Nicht bestanden

Dadurch, dass die Befragte nach der Lehre erschöpft war und eine Pause benötigte, kündigte sie ihre Stelle. Erfreulicherweise konnte sie danach dort weiterarbeiten. Zudem ist für sie ein Diplom nicht zwingend notwendig, da sie genügend Möglichkeiten sieht, sich im Berufsleben selbst weiterzuentwickeln.

Abgebrochen

Zwei dieser Personen machten keine Aussage darüber, ob sich ihre private Situation verändert hat. Die dritte Person erwähnte hingegen, dass sie durch die Teilnahme die richtige Spur gefunden hat und noch immer in der Schweiz sein kann.

4.1.4.5 Educational Outcomes

Erfolgreich abgeschlossen

All diese Befragten haben weitere Aus- oder Weiterbildungsziele. Während einige diese schon verfolgen, möchten andere zuerst eine Pause machen, Geld verdienen und Zeit für ihre Familie haben. Drei Personen möchten eine Weiterbildung machen, doch diese müssten sie selbst bezahlen, was zum jetzigen Zeitpunkt nicht möglich ist. Zwei andere haben langfristige Ausbildungsziele, welche momentan jedoch wegen der Sprache oder der aktuellen Firmensituation nicht möglich sind. Eine Person, welche derzeit keine Stelle hat, möchte sich für ein Studium anmelden.

Nicht bestanden

Obwohl die Befragte angab, dass sie die Abschlussprüfung in einer anderen Firma bestanden hätte, möchte sie diese nicht nachholen. Sie ist mit der jetzigen Situation äusserst

zufrieden und möchte so weitermachen. Trotzdem sagte sie, dass eine Weiterbildung wichtig wäre und sie diesbezüglich mit ihrem Chef im Gespräch sei.

Abgebrochen

Lediglich von einer Person wurden Aussagen über Weiterbildungsziele gemacht. Sie berichtete, dass sie keine Ausbildungsträume mehr hat und einfach irgendeine Arbeit möchte, um sich von der SH zu lösen.

*„... meine Träume sind zu gross, anscheinend. Nein, ich will einfach arbeiten, wo egal“
(A3, Zeilen 349-350).*

4.1.4.6 Economic & Employment Outcomes

Mit 112 Codierungen stellte diese SK die grösste Kategorie überhaupt dar. Dies liegt daran, dass viele kurze Abschnitte codiert wurden, um die Auswertung zu vereinfachen. Diese wurden aber einer thematischen Zuordnung unterzogen, welche in der letzten Spalte des Text Retrievals von Anhang BA ersichtlich ist.

Alle Teilnehmenden

Aktuell gehen 68% einer Tätigkeit nach. Bei dieser Berechnung ist N=19, da auch die beiden Personen, welche nur das Ergebnisblatt ausfüllten, eine Angabe machten.

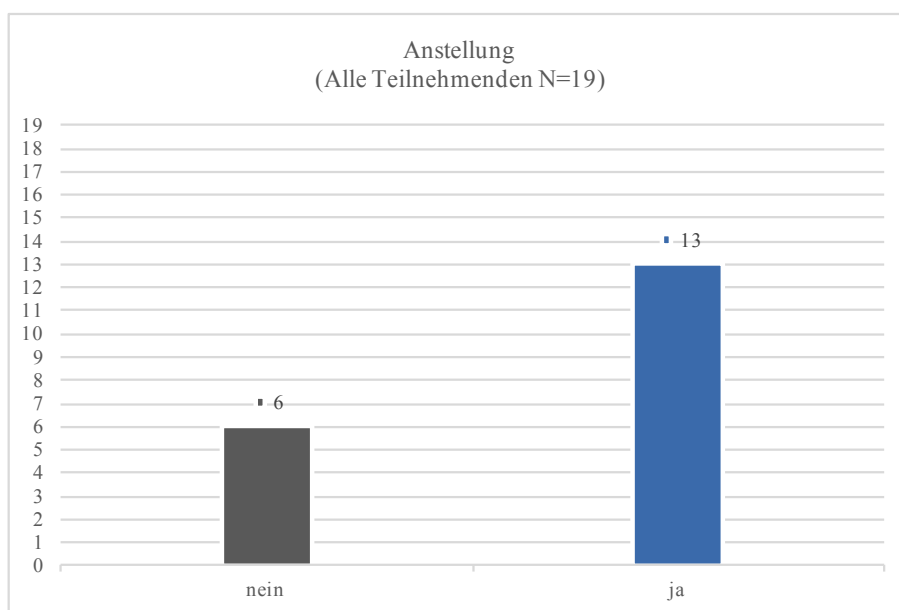


Abbildung 14. Anstellung-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

Alle Personen, die über eine Anstellung verfügen, sind losgelöst von der SH. Neben dem Einkommen erhalten einzelne noch Ergänzungsleistungen, Renten, Mietzins- und/oder Prämienverbilligungen.

Erfolgreich abgeschlossen

Von diesen Befragten sind aktuell 86% erwerbstätig.

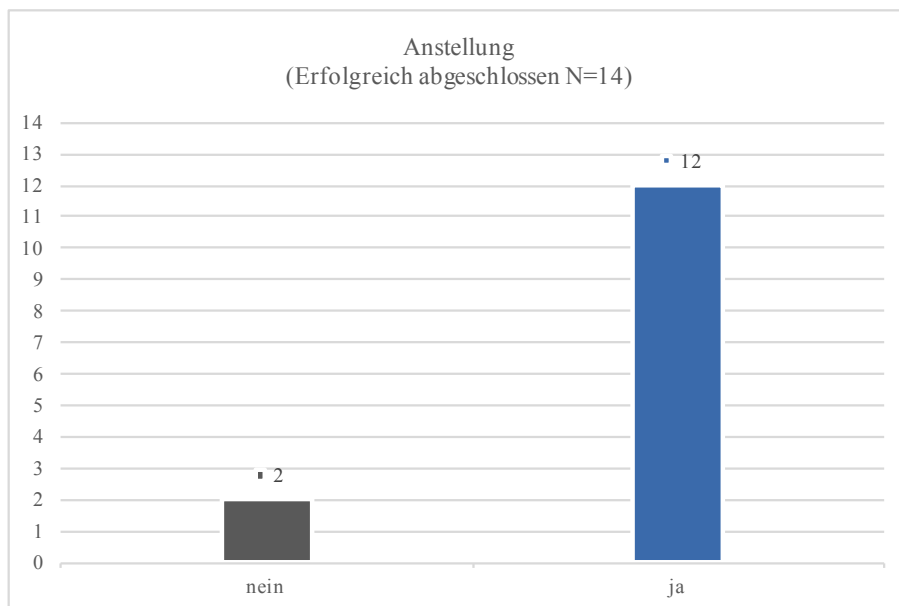


Abbildung 15. Anstellung-Erfolgreich abgeschlossen (eigene Darstellung)

Von den restlichen 12 Personen arbeiten sieben zu 100%, zwei zu 80%, eine zu 70% und weitere zwei zu 50%. Gründe für die Teilzeitanstellungen sind Familie oder Weiter-/Ausbildungen. Fünf arbeiten bei ihrem Ausbildungsbetrieb und die Restlichen wollten oder mussten eine neue Stelle suchen. 11 der 12 Personen sind zudem sehr zufrieden mit ihrer jetzigen Stelle. Für die zwölfte Person ist die aktuelle Stelle in Ordnung. Dies, weil sie momentan in einer weiteren Ausbildung ist, am Samstag Schule hat und zu 80% arbeitet.

Eine der beiden Personen, welche momentan über keine Anstellung verfügt, hatte nach dem Abschluss kurzfristig eine Stelle. Bei dieser wurde sie jedoch von der Firma aufgrund von zu wenig Arbeit entlassen. Seitdem arbeitete sie ab und zu in einer Bar und wurde schon zu vielen Vorstellungsgesprächen eingeladen. Da die Person oftmals in die Finalrunde kommt, könnte sie sich vorstellen, dass der gewünschte Lohn das Problem ist. Auf einen tieferen Lohn möchte sie sich dennoch nicht einlassen, da dieser nach Aussagen ihrer Betreuungsperson bei diesem Ausbildungsniveau bezahlt werden müsse. Momentan

erhält die Person noch finanzielle Unterstützung vom RAV und der SH. Da sie keine Anstellung in ihrem Ausbildungsbereich findet, möchte sie sich für ein Studium anmelden.

Die andere Person konnte seit dem Abschluss keiner Tätigkeit nachgehen. Sie hat sich bei vielen Arbeitgebern gemeldet, doch viele teilten ihr mit, dass aufgrund der kalten Jahreszeit erst wieder auf den Frühling stellen zur Verfügung stehen würden. Aktuell ist die Person krankgeschrieben und erhält finanzielle Unterstützung von der SH und einer Krankentaggeldversicherung.

Nicht bestanden

Diese Person geht momentan zwei verschiedenen Tätigkeiten nach. Unter der Woche arbeitet sie bei einem ehemaligen Arbeitgeber und am Samstag einen halben Tag bei ihrer ehemaligen Ausbildungsfirma, was sie als Hobby bezeichnet.

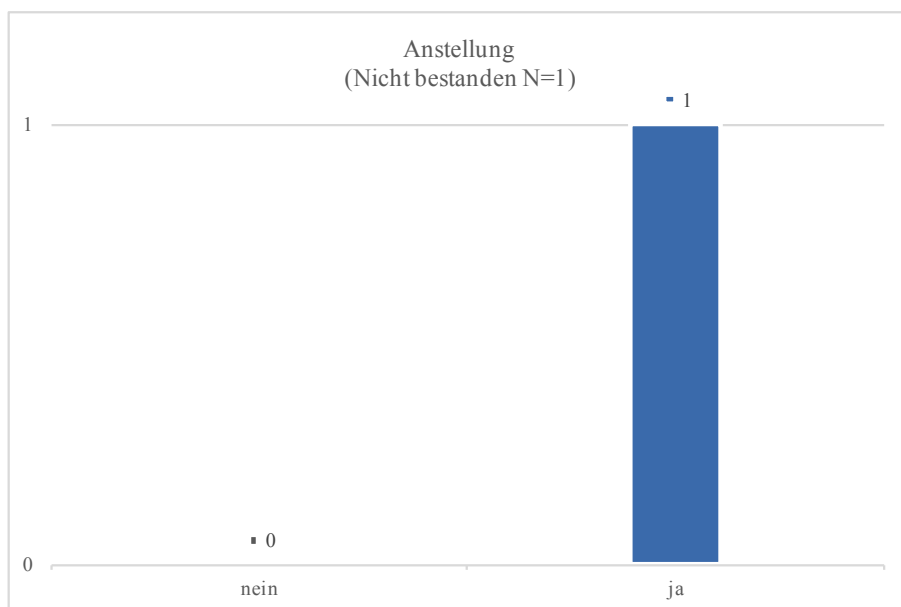


Abbildung 16. Anstellung-Nicht bestanden (eigene Darstellung)

Dass sie mit der Situation zufrieden ist, lässt sich an folgender Aussage erkennen:

*„... ich bin eigentlich mit dem zufrieden, was im Moment ist in meinem Leben. Ich habe jetzt gerade das erreicht, was ich seit zwei Jahren eigentlich am kämpfen bin ...“
(C1, Zeilen 365-367).*

Abgebrochen

Diese Befragten gehen momentan keiner Tätigkeit nach.

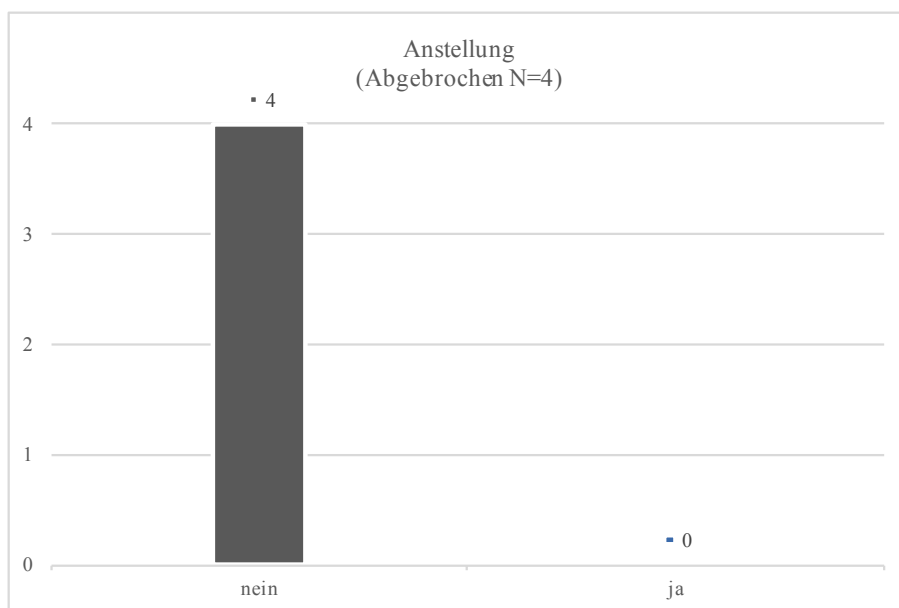


Abbildung 17. Anstellung-Abgebrochen (eigene Darstellung)

Eine der vier Personen ist seit dem Abbruch einerseits auf Stellensuche und andererseits auf Ausbildungssuche. Am liebsten möchte sie noch einmal eine Lehre beginnen, doch muss sie dies alleine versuchen, da sie bei Enter abgemeldet wurde. Falls sie auf diesen Sommer aber keine Lehrstelle findet, wird sie sich wieder beim AIZ anmelden.

Die zweite Person wurde von ihrem Arbeitgeber entlassen, da sie sich Dinge nicht merken konnte. Deshalb befindet sie sich momentan in Abklärung der IV und weiss selbst nicht, wie es weitergehen wird. Da sie auch beim RAV angemeldet ist, versucht sie eine Stelle zu finden. Am liebsten wäre ihr, wenn sie eine Ausbildungsstelle finden würde, damit sie die Ausbildung abschliessen kann. Aufgrund dessen teilte die Person mit, dass sie noch immer bei Enter angemeldet sei.

Die dritte Person hatte nach dem Abbruch vor zwei Jahren eine Stelle bei einer Cateringfirma gefunden, musste diese jedoch nach vier Monaten aufgrund von Rückenproblemen verlassen. Zudem wurde sie im Stundenlohn bezahlt und konnte dort nur selten arbeiten. Nun ist sie wieder bei der SH und auf Stellensuche. Momentan möchte sie keine Ausbildung machen, sondern arbeiten und sich von der SH loslösen.

Von der vierten Person wurde zuerst das Interview abgesagt und danach sendete sie ein Schreiben, in welchem eine problematische Geschichte über ihre Teilnahme bei Enter beschrieben wird. Momentan ist die Person wieder bei der SH und möchte die angefangene Lehre abschliessen. Doch das erhaltene Arbeitszeugnis steht ihr dabei im Weg.

4.1.4.7 *Social Outcomes*

Hierbei wurden nur von einer Person, welche erfolgreich abgeschlossen hat, Aussagen gemacht. Diese zeigen die Wirkungen auf die Gemeinschaftsfähigkeit und Sozialkompetenz auf.

„... ich bin natürlich mehr offen, ich bin vielleicht nicht mehr so zurückhaltend, wie (Einatmen) all diese Jahre, weil dann war ich mehr mit meinem Mann zu Hause, hatte keine Freunde ...“ (B4, Zeilen 167-169).

4.1.4.8 *Sonstiges*

In dieser SK besteht eine Aussage von einer Person, die erfolgreich abgeschlossen hat. Durch das Weitererzählen ihrer Erfahrung bei einem Apéro von Enter, konnte sie bei einer anderen Person eine positive Wirkung erzielen.

„... sie hat jetzt auch Hoffnungen, weil ich habe ihr gesagt, dass ich die Lehre gemacht habe und jetzt noch eine weitere Lehre mache und jetzt glaubt sie auch an sich“ (B7, Zeilen 189-191).

4.1.5 *Bewertung*

Unter dieser HK werden Aussagen zusammengefasst, welche das Programm Enter und die CM von Enter bewerten. Zusätzlich wurde eine SK gebildet, welche nach Problemen oder negativen Erlebnissen während der Zeit bei Enter fragt.

4.1.5.1 *Bewertung Enter*

Da ausnahmslos alle Befragten Enter positiv bewerten und weiterempfehlen würden, wird anbei den Zitaten Raum gelassen, um für sich zu sprechen.

Erfolgreich abgeschlossen

Nebst den positiven Bewertungen erwähnten Befragte, dass es äusserst wichtig ist, dass solche Programme bestehen.

„Ich finde das ganze Programm super super super. Es gibt kein Wort, wirklich, kein richtiges Wort um, nach meiner Meinung, um das Programm zu beschreiben. Ich hoffe, dass das Programm wirklich bleibt ...“ (B1, Zeilen 330-332).

„Und ich bin wirklich nochmals sehr dankbar, dass dieses Projekt wirklich existiert und hoffentlich, es wird ein Festprojekt“ (B4, Zeilen 390-391).

„Hier war für mich wie ein Sonnenschein, der mir den Weg gezeigt hat, deswegen bin ich auch sehr zufrieden hier mit Ihnen ein Interview machen zu können, weil ich wollte das sagen“ (B7, Zeilen 255-257).

„Also es ist ja auch das Ziel von Enter, dass wir ja eine Ausbildung abschliessen und uns von der Sozialhilfe ablösen und wenn dies alle so durchziehen, wie ich, dann hat dies ja schon seine Vorteile, dann hat es ja weniger Sozialfälle“ (B10, Zeilen 206-208).

Nicht bestanden

Auch diese Befragte bewertete Enter absolut positiv. Es sei sehr gut organisiert und für die Teilnehmenden äusserst wertvoll jemanden zu haben, der sich um sie kümmert.

„... sie schauen wirklich für die Klienten oder Lehrlinge ...“ (C1, Zeilen 304-307).

Abgebrochen

Diese Befragten bewerteten Enter gut, obwohl es bei ihnen nicht geklappt hat.

„... es ist doch eigentlich eine gute Sache“ (A1, Zeilen 239-240).

„Gut. 50/50 sage ich mal“ (A2, Zeile 137).

„... immerhin haben sie erfüllt, was sie gesagt haben“ (A3, Zeile 235).

Zwei der Befragten erwähnten zudem, dass sie Enter weiterempfehlen würden, wobei eine Person sich dabei nicht ganz sicher war:

„Ja, es ist schon ok, dass es solche Programme gibt, dass sie uns helfen, aber was ist mit denen, denen sie nicht helfen können? Ja, von dem her, ob es empfehlenswert ist oder nicht, doch es ist empfehlenswert“ (A3, Zeilen 274-277).

4.1.5.2 Bewertung CM

Erfolgreich abgeschlossen

Alle Befragten bewerteten die CM von sehr gut bis ausgezeichnet und würden sie weiterempfehlen.

„... einfach das Beste für „CM“. Ich glaube das Gute kommt einmal zurück, sagt man, und das wird „CM“ sicher einmal erhalten“ (B8, Zeilen 213-214).

Oftmals wurde im Hinblick auf die Betreuung ein Vergleich zur SH gemacht. Dort würden die Betreuungspersonen nie nachfragen, wie es einem geht oder wie es weitergehen soll, es würden lediglich Vorschriften gemacht. Die CM von Enter seien hingegen freundlich, nett, zuvorkommend, fachgerecht, kollegial, herzlich, kämpferisch und geduldig.

„Ja, „CM“ war speziell, also „CM“ hat wirklich gekämpft“ (B13, Zeile 232).

Konkret schätzte eine Person, dass sie von ihrer Betreuungsperson in Ruhe gelassen wurde, wenn bei ihr alles gut lief. Für eine andere Person war das positivste Erlebnis, als ihre Betreuungsperson im Geschäft vorbeikam. Und von vielen Befragten wurde es geschätzt, dass sie eine Benachrichtigung erhielten, wenn ihre CM in die Ferien gingen und sie wussten, wer deren Vertretung war.

Nicht bestanden

Diese Befragte bewertete ihre Betreuungsperson sehr gut und würde sie weiterempfehlen.

Abgebrochen

Von diesen Befragten empfand eine Person die Betreuung ein wenig streng, aber ansonsten gut. Die zweite Befragte fand ihre Betreuungsperson sehr gut und empfehlenswert. Vor allem schätzte sie ihre Erzählungen über eigene private Situationen.

„,,CM“ hat auch von sich persönlich, also von „CM“ persönlichem Leben erzählt, ich weiss, dass „CM“ Kinder hat und wir konnten uns wegen dem auch, ja so wie eine Verbindung setzen. „CM“ konnte nachvollziehen, dass ich, was ich mache und so“ (A3, Zeilen 199-202).

Die dritte Person hatte zuerst eine Betreuungsperson, mit welcher sie sich nicht verstand. Sie fühlte sich unwohl, wurde ihres Erachtens mehr demotiviert als motiviert und forderte aufgrund dessen einen Wechsel an. Die neue Person empfand sie als nett, erhielt dann aber eine dritte Betreuungsperson, welche sie als sehr gut bewertete. Weiterempfehlen würde sie nur die dritte Person.

4.1.5.3 Probleme

Die Frage, ob es mit Enter jemals Probleme gab, beantworteten alle mit einem deutlichen Nein. Auf die Aufforderung von einem negativen Erlebnis bei Enter zu erzählen, kam lediglich, dass früher immer der Telefonbeantworter drin war, wenn die Person angerufen hatte. Zwei weitere Personen nannten ein Erlebnis, welches jedoch nicht mit Enter, sondern einmal mit einer familiären Situation und einmal mit einem Wechsel des Lehrbetriebs zu tun hatte. Von einer Person, die abgebrochen hat, wurden nochmals die Probleme mit der ersten Betreuungsperson erwähnt.

4.1.5.4 Sonstiges

Diese SK beinhaltet drei Aussagen der Gruppe *erfolgreich abgeschlossen*. Sie bewerteten die Apéros und ein Enter Fest als sehr positiv. Sie freuten sich alle CM und andere Teilnehmende kennenzulernen.

4.1.6 Verbesserungsvorschläge

Erfolgreich abgeschlossen

Die grosse Mehrheit der Befragten war so zufrieden mit Enter, dass sie keinen Verbesserungsvorschlag nennen konnten. Von drei Personen wurde erwähnt, dass Enter mehr Werbung machen sollte. Enter sei nicht bekannt und je nach Beratungsperson der SH, würde es nicht angeboten. Eine dieser Personen würde zudem empfehlen, dass Enter sich anders verpackt, so dass die Leute keine Angst haben, dass sie Briefe vom Kanton erhalten.

„Das Sozialamt und alles das Zeugs (unv.) das sieht alles gleich aus. Das Papier sieht gleich aus, alles ist gleich, oder? (I: Aha, ja) Und wenn man es anschaut, dann denkt man immer gleich ohje, schon wieder ein Problem...“ (B2, Zeilen 451-453).

Dieselbe Person schlägt vor, dass Enter noch mit Newslettern arbeiten könnte, um den Teilnehmenden interessante Zeitschriften, wie diejenigen, welche im Wartebereich von Enter liegen, näher zu bringen. Eine andere Person fände mehr Sitzungen oder Kurse gut, welche anfänglich genau informieren, was Enter ist. Und eine weitere Person konnte nicht ganz nachvollziehen, weshalb Enter die finanziellen Angelegenheiten der SH übernimmt. Eine Befragte würde sich eine bessere Zusammenarbeit zwischen der SH und Enter in Bezug auf die Finanzen wünschen. Erwachsene, welche eine Familie haben, sollten anders behandelt werden, als junge Personen ohne Kinder.

Abgebrochen

Von diesen drei Personen hat eine vorgeschlagen, dass Enter auch Kurse finanzieren könnte anstatt nur die Lehre.

„... Büroassistentin, das sind Kurse, welche finanziert werden können anstatt jetzt eine Lehre zu machen. Dass es noch andere Möglichkeiten gibt, als jetzt gerade direkt nur in eine Lehre“ (A3, Zeilen 324-328).

4.2 Ergebnisse aus den Ergebnisblättern

Die folgenden Ergebnisse stammen aus den Ergebnisblättern, welche mit den Befragten zusammen ausgefüllt wurden. Zwei Ergebnisblätter wurden der Autorin zugesandt, ohne dass ein Interview stattfand. Wie im Kapitel 3.2.1 erwähnt, dienen diese Daten einerseits der Quantifizierung der Aussagen und andererseits der Analyse, ob die Angaben mit den Aussagen der Interviews übereinstimmen. Genauso wie in Kapitel 4.1, werden die Ergebnisse in die vier Gruppen aus Tabelle 6 aufgeteilt. Dies bedeutet, dass im Normalfall zu jedem Item vier Diagramme präsentiert würden. Besteht innerhalb einer Gruppe jedoch keine Variabilität der Aussagen, wird auf die grafische Darstellung der spezifischen Gruppe verzichtet.

4.2.1 Zufriedenheit mit Enter

Während eine Person *sehr unzufrieden* angab, wählten die restlichen Personen *sehr zufrieden* oder *zufrieden*.

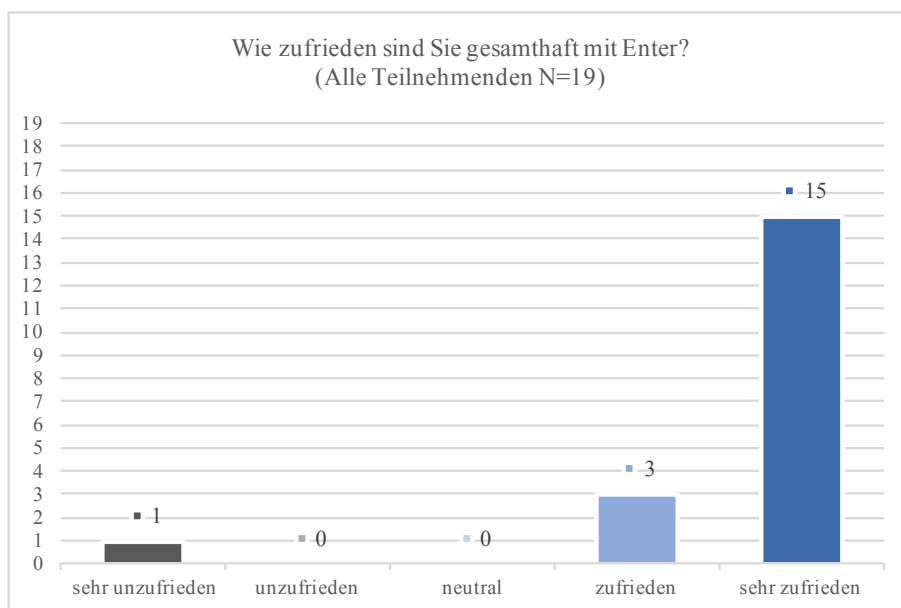


Abbildung 18. Zufriedenheit-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

Die Angaben *sehr zufrieden* kamen aus den Gruppen *erfolgreich abgeschlossen* und *nicht bestanden*. Abbildung 19 zeigt somit auf, dass die Angaben *zufrieden* und *sehr unzufrieden* von denjenigen Personen kamen, welche abgebrochen haben.

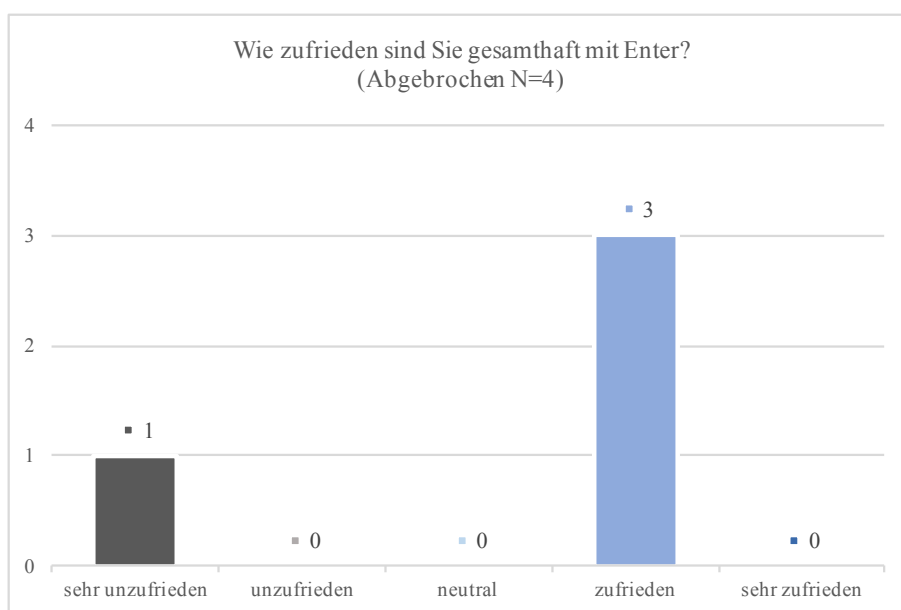


Abbildung 19. Zufriedenheit-Abgebrochen (eigene Darstellung)

4.2.2 Weiterempfehlung Enter

Alle Befragten gaben an, dass sie Enter weiterempfehlen würden.

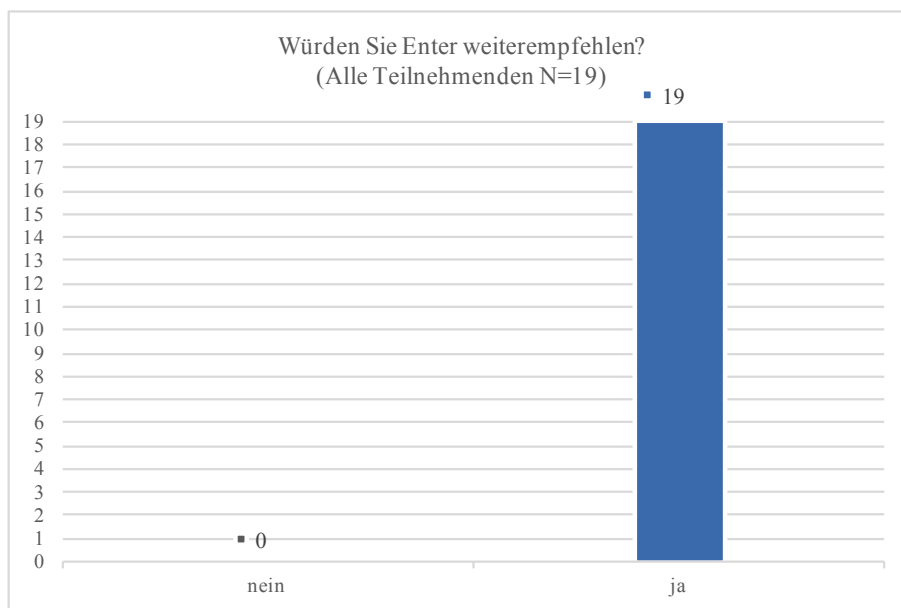


Abbildung 20. Weiterempfehlung Enter-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

4.2.3 Bewertung CM

85% aller Befragten bewerten die CM mit *sehr gut*. Jeweils eine Person gab *gut*, *weder noch* und *sehr schlecht* an.

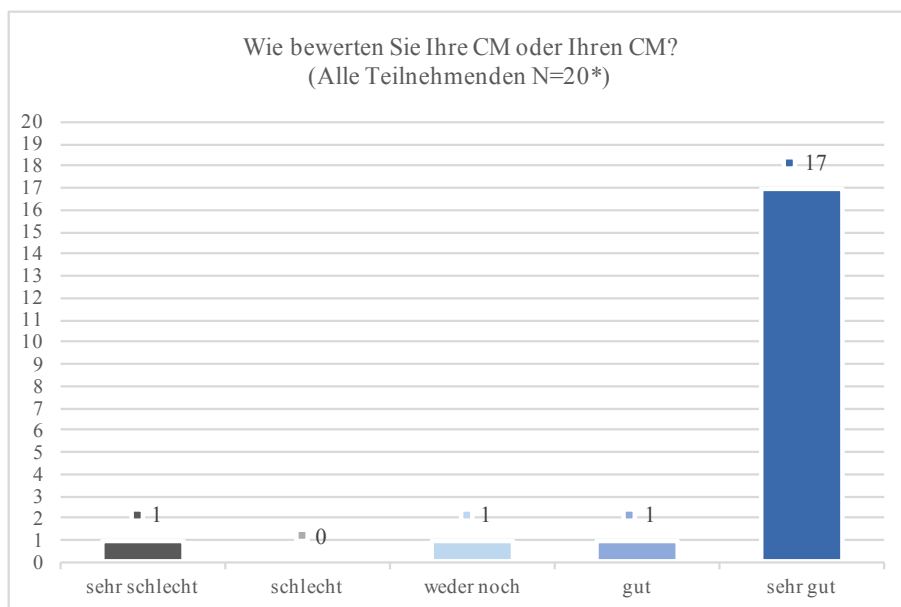


Abbildung 21. Bewertung CM-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

* Hier ist N=20, da eine Person ihre beiden CM bewertete. Alle anderen bewerteten jeweils ihre letzte Betreuungsperson oder hätten für alle CM die gleiche Angabe gemacht.

Auch bei diesem Item wurden alle Angaben zur Bewertung *sehr gut* aus den Gruppen *erfolgreich abgeschlossen* und *nicht bestanden* gemacht. Sonach ist in Abbildung 22 ersichtlich, dass die Angaben *gut*, *weder noch* und *sehr schlecht* von denjenigen Befragten gemacht wurden, die abgebrochen haben. Zwei dieser Personen wählten auch *sehr gut*.

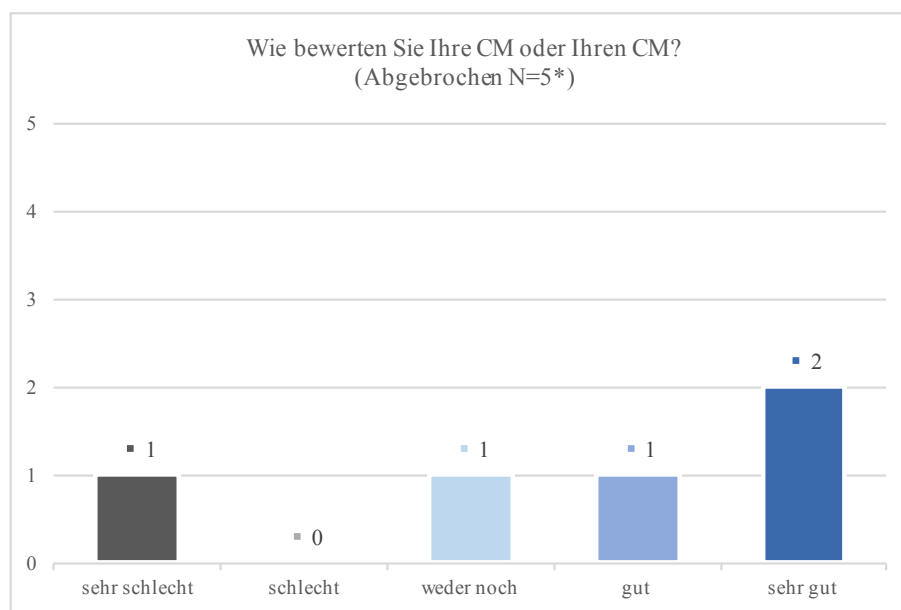


Abbildung 22. Bewertung CM-Abgebrochen (eigene Darstellung)

* Auch hier ist N=5, da die Person, welche beide CM bewertet hat, zu dieser Gruppe gehört.

4.2.4 Weiterempfehlung CM

Die Frage, ob sie ihre CM weiterempfehlen würden, beantworteten 90% mit *ja*.

*Genauso wie beim vorherigen Item ist hier N=20.

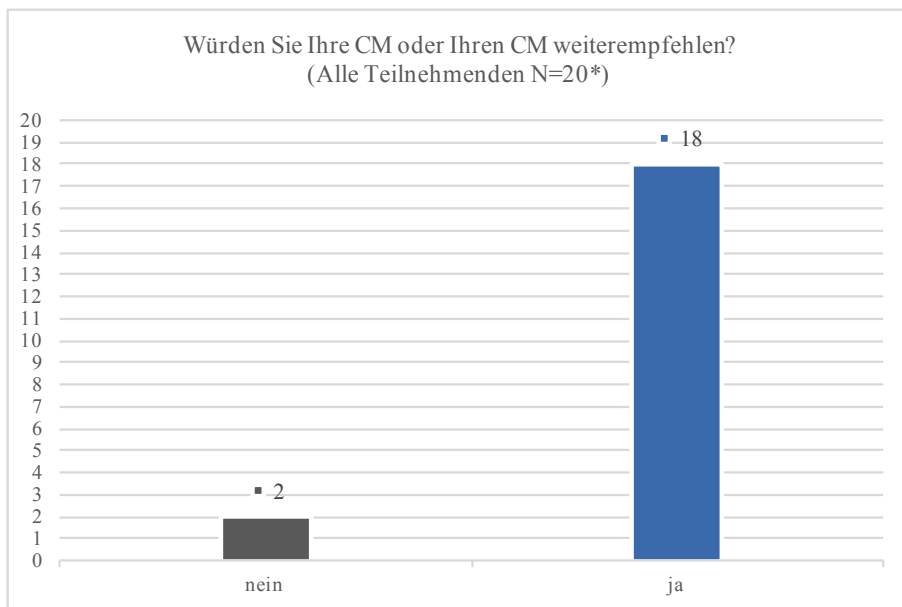


Abbildung 23. Weiterempfehlung CM-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

Die Aussagen, dass sie ihre CM nicht weiterempfehlen würden, kamen ebenfalls von Teilnehmenden, die abgebrochen haben. *Auch hier ist N=5.

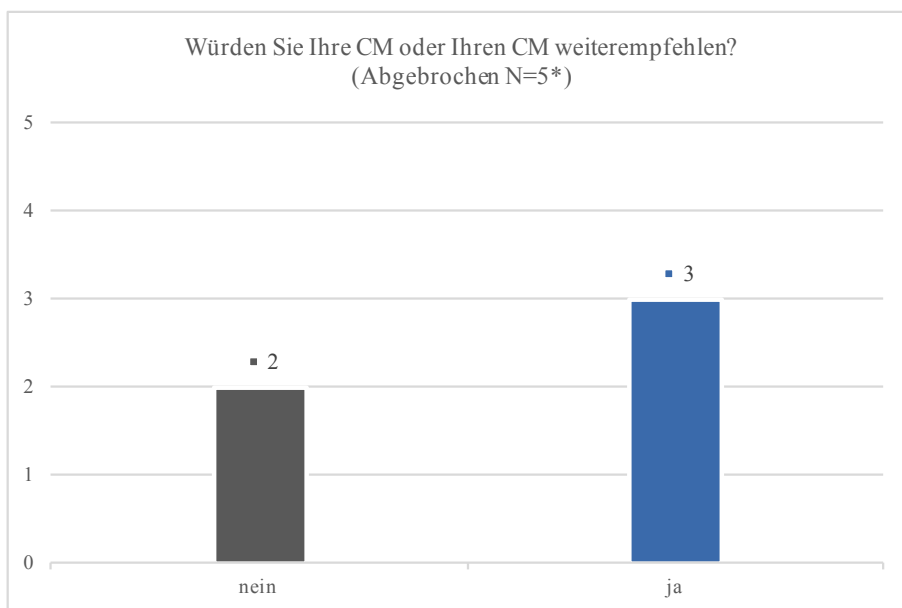


Abbildung 24. Weiterempfehlung CM-Abgebrochen (eigene Darstellung)

4.2.5 Bedeutung für die private Situation

Wie wichtig die Teilnahme für ihre private Situation war, beantworteten 79% aller Teilnehmenden mit *sehr wichtig*. Drei Personen gaben *wichtig* an und eine *weder noch*.

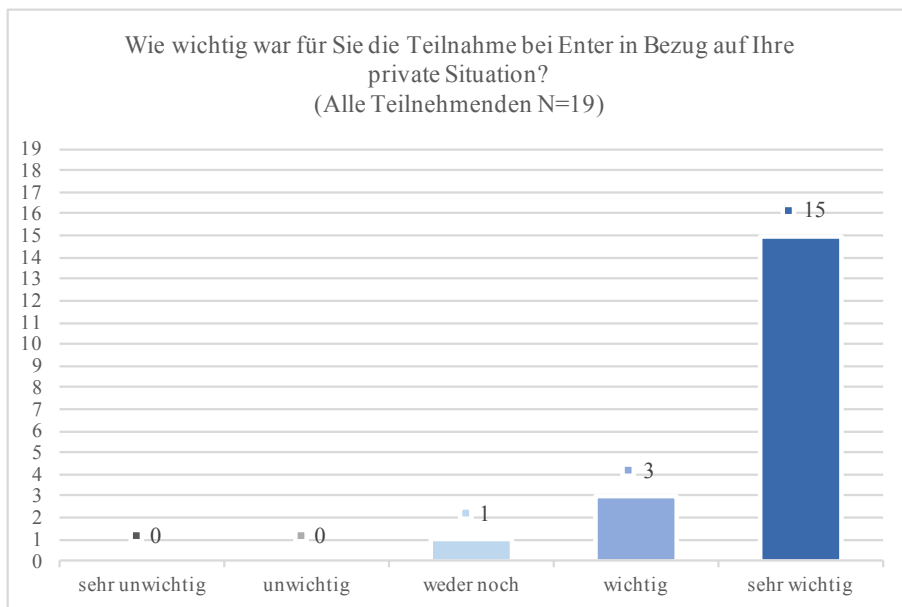


Abbildung 25. Private Situation-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

Bei diesem Item variierten die Aussagen innerhalb der Gruppen. Die Personen, welche erfolgreich abgeschlossen haben, wählten die Antwortmöglichkeiten *sehr wichtig* (86%) und *wichtig* (14%).

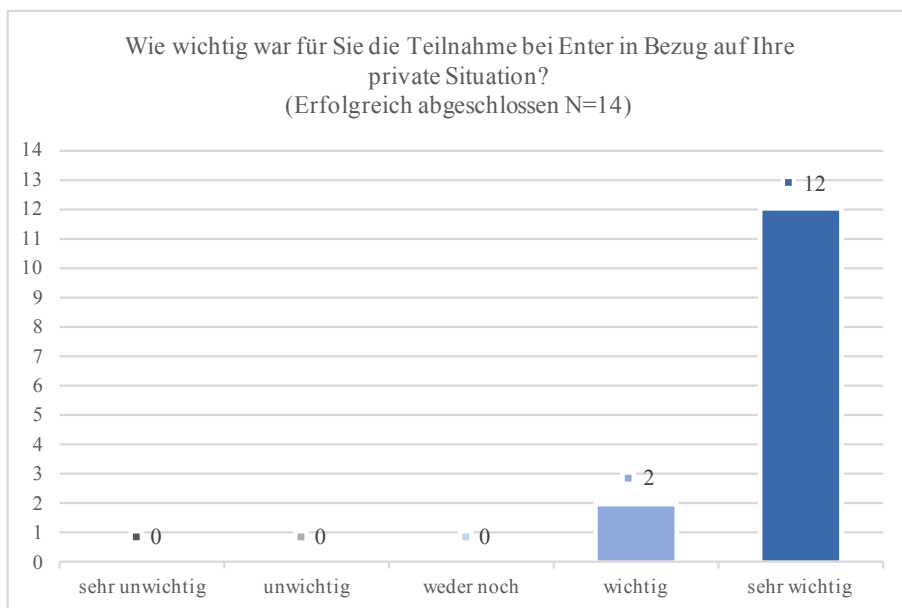


Abbildung 26. Private Situation-Erfolgreich abgeschlossen (eigene Darstellung)

Die Person, welche nicht bestanden hat, gab ebenfalls *sehr wichtig* an.

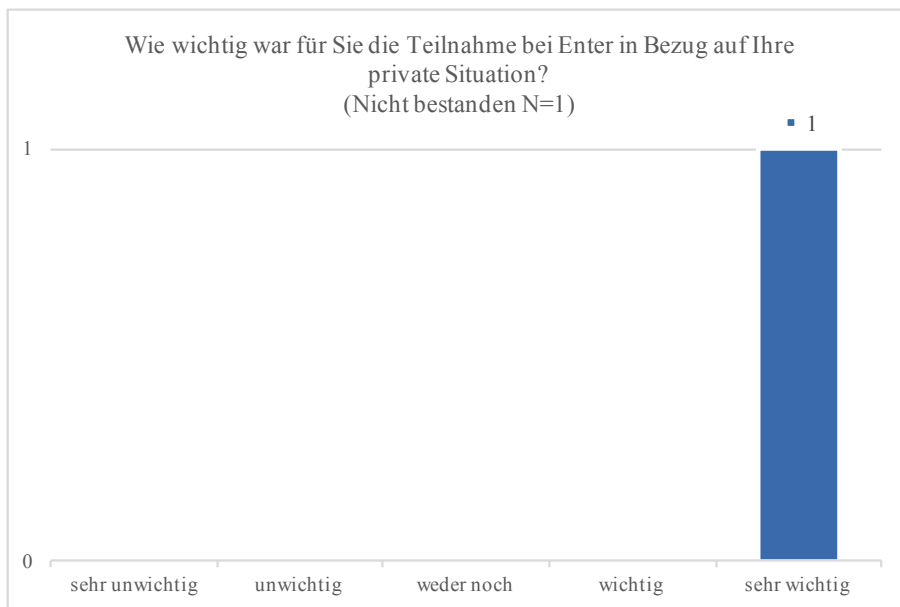


Abbildung 27. Private Situation-Nicht bestanden (eigene Darstellung)

Die Angabe *weder noch* stammte aus der Gruppe *abgebrochen*. Zudem gab eine Person *wichtig* und zwei *sehr wichtig* an.

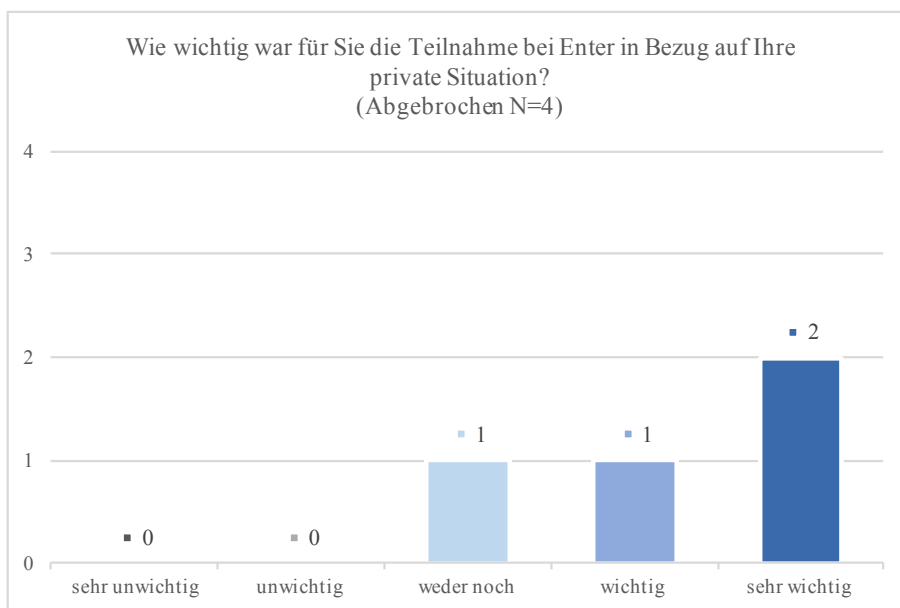


Abbildung 28. Private Situation-Abgebrochen (eigene Darstellung)

4.2.6 Bedeutung für die Persönlichkeit

Abbildung 29 zeigt, dass innerhalb der Antworten auf dieses Item, die grösste Variabilität besteht.

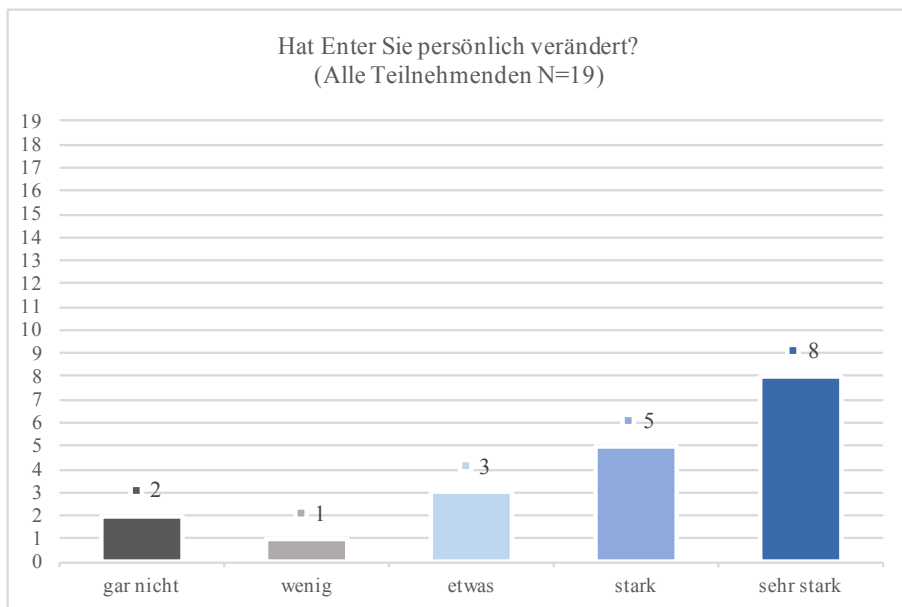


Abbildung 29. Persönlichkeit-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)

Gleichermassen verhalten sich die Angaben innerhalb der Gruppe *erfolgreich abgeschlossen*.

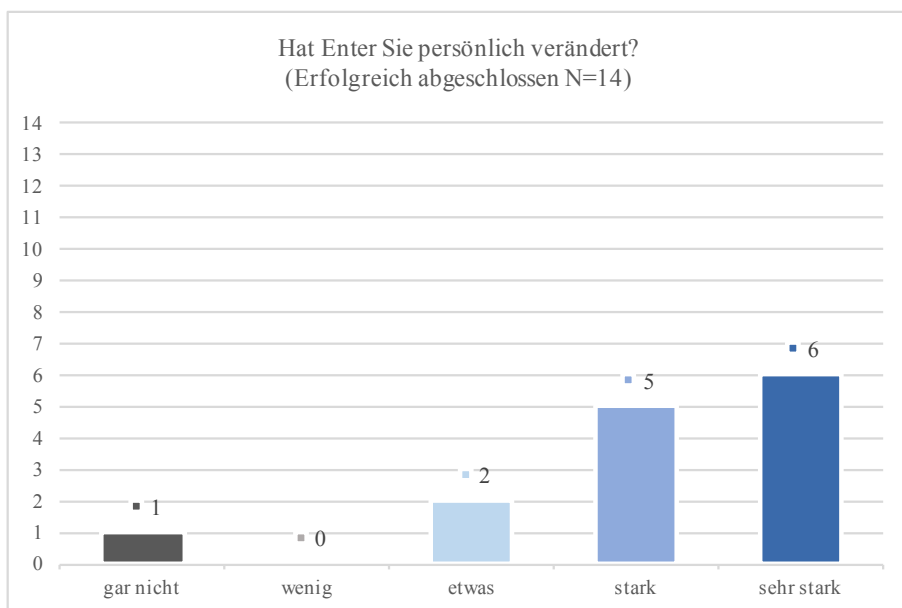


Abbildung 30. Persönlichkeit-Erfolgreich abgeschlossen (eigene Darstellung)

Die Person, welche nicht bestanden hat, beantwortet die Frage mit *sehr stark*.

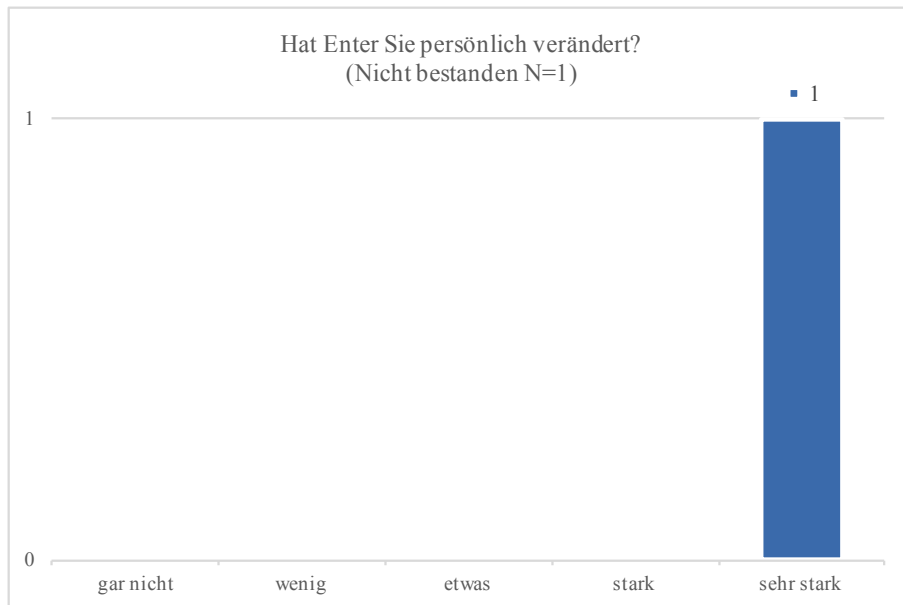


Abbildung 31. Persönlichkeit-Nicht bestanden (eigene Darstellung)

Diese vier Befragten machten jeweils eine unterschiedliche Angabe.

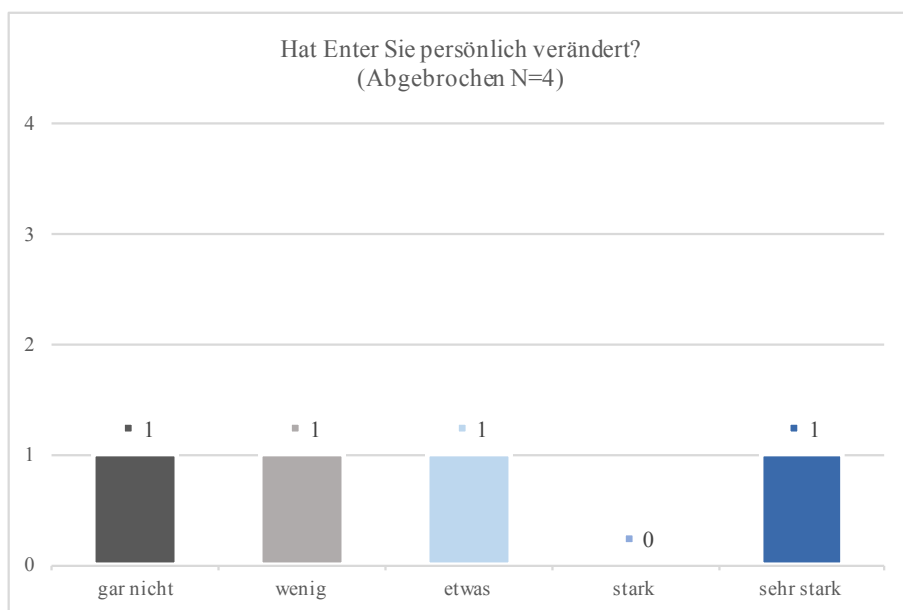


Abbildung 32. Persönlichkeit-Abgebrochen (eigene Darstellung)

5 Diskussion

Die Diskussion beinhaltet sowohl den Vergleich der quantitativen und qualitativen Ergebnisse wie auch die Beantwortung der Fragestellungen anhand der Verbindung mit der Theorie. Zudem gehört ein Unterkapitel den Verbesserungsvorschlägen und eines der kritischen Würdigung dieser Arbeit. Nach dem Ausblick wird die vorliegende Arbeit mit dem Fazit geschlossen.

5.1 Vergleich quantitativer und qualitativer Ergebnisse

Die quantitativen Ergebnisse aus den Ergebnisblättern zeigen eine deutliche Übereinstimmung mit den qualitativen Ergebnissen aus den Leitfadeninterviews auf. Vor allem die Fragen nach der Zufriedenheit mit Enter und den CM sowie der Weiterempfehlung beider deckten sich gänzlich. Nicht zu vergessen ist, dass jeweils zwei Antworten der Ergebnisblätter von Personen stammen, mit welchen kein Interview durchgeführt wurde. Dadurch lässt sich die Angabe *sehr unzufrieden* mit Enter erklären, welche nicht mit den Aussagen der Interviews übereinstimmt. Trotzdem darf diese Antwort nicht verharmlost werden. Obwohl die Ergebnisse im Durchschnitt eine hohe Zufriedenheit aufzeigen, gibt es einzelne Teilnehmende, welche leider von keinem Erfolgserlebnis berichten können.

Während die quantitativen Ergebnisse der Frage „*Wie wichtig war für Sie die Teilnahme bei Enter in Bezug auf Ihre private Situation?*“ in allen Gruppen mit den qualitativen Ergebnissen übereinstimmten, findet sich bei den quantitativen Ergebnissen zur Frage „*Hat Enter Sie persönlich verändert?*“ eine leichte Diskrepanz zu deren qualitativen Ergebnissen. Dies vor allem in der Gruppe *erfolgreich abgeschlossen*. Die Betrachtung der qualitativen Ergebnisse der HK *Wirkungen* lässt zahlreiche persönliche Veränderungen erkennen. Zusätzlich erhält die SK *Behavior* die meisten Codierungen innerhalb dieser HK. Eine Person erwähnte, dass einem selbst die Veränderungen gar nicht so bewusst wären, was sich mit dem Vergleich der Ergebnisse bestätigen lässt. Nebstdem die Person, welche nicht bestanden hat, eine sehr starke persönliche Veränderung im Ergebnisblatt angab, gab es in der Gruppe *abgebrochen* ebenfalls eine leichte Diskrepanz. Ihre persönlichen Veränderungen sind zwar nicht ganz so stark, wie diejenigen der *erfolgreich abgeschlossen*, jedoch gingen auch vereinzelte negative Wirkungen aus den Interviews hervor.

5.2 Beantwortung der Hauptfragestellung

Wie in Kapitel 2.3.1 von Caspar (2009) erwähnt, kann die Wirksamkeit einerseits an den relevanten Versprechungen und Erwartungen gemessen werden und andererseits am Auftreten von unerwarteten positiven Effekten.

Angefangen wird mit den Erwartungen der Befragten, welche nach Kuhn (2009) für die Beurteilung darüber, ob die Beratung zufriedenstellend oder unzufriedenstellend war, verantwortlich sind (siehe Kapitel 2.3.2). Die Ergebnisse der Interviews zeigen auf, dass von allen Befragten lediglich drei Personen eine annähernd korrekte Erwartung an Enter hatten. Entsprechend hoch fiel die Beurteilung der Beratung aus. Für die Befragten hat sich die Teilnahme gelohnt und sie bewerten Enter überdurchschnittlich gut. Einzig zwei Personen, die abgebrochen haben, waren unzufrieden mit Enter oder erwähnten, dass es ihnen nicht viel gebracht hat.

Ob die Beratung gewirkt hat, hängt davon ab, wie nützlich das erhaltene Ergebnis für die Teilnehmenden ist und ob sie motiviert sind dieses umzusetzen (Kuhn, 2009). Für die Personen, welche erfolgreich abgeschlossen haben, ist es unverkennbar, dass nach ihrem Abschluss die beiden Elemente der Effektivität und Motivation vorhanden waren und somit die Beratung gewirkt hat. Da es sich beim Ergebnis jedoch nicht allein um den erfolgreichen Abschluss handelt, sondern auch um das Ende eines Prozesses, kann auch von der Befragten, die nicht bestanden hat, gesagt werden, dass die Beratung gewirkt hat. Denn für sie ist das erhaltene Ergebnis nützlich. Zusätzlich stellte das Ende der Teilnahme eine grosse Erleichterung für sie dar. In der Gruppe *abgebrochen* sieht es hingegen anders aus. Während eine Person durch die Teilnahme die richtige Spur gefunden hat, ist eine Person enttäuscht über den Abbruch und sieht sich gezwungen nochmals von vorne anzufangen. Bei der dritten Person hat die Beratung zwar gewirkt, allerdings im negativen Sinne. Sie zweifelt nun an sich selbst und die Motivation für einen neuen Schritt hat sich vermindert.

Für den Wirkungsnachweis sollten aber nicht nur die Ergebnisse, genauer die *SK Results* und *Reaction*, betrachtet werden, sondern auch die weiteren Wirkfaktoren aus Kapitel 2.3.3. Während die Faktoren *Learning*, *Behavior* und *Educational Outcomes* zahlreiche positive Wirkungen auf die Gruppen *erfolgreiche abgeschlossen* und *nicht bestanden* hatten, traten in der Gruppe *abgebrochen* wenige positive, keine oder negative Wirkungen ein. Die *Social Outcomes* zeigten Wirkungen auf zwei Befragte, die erfolgreich abgeschlossen haben und der siebte offensichtlichste Faktor der *Economic & Employment Outcomes* wird anbei differenzierter aufgezeigt. Das langfristige Ziel von Enter, dass die

Teilnehmenden aufgrund eines Lehrabschlusses einer Tätigkeit nachgehen und somit von der SH losgelöst sind, erreichten 68% der Befragten. Zu den anderen 32% gehören alle vier Personen, welche abgebrochen und zwei, die erfolgreich abgeschlossen haben.

Um die Hauptfragestellung beantworten zu können, müssen die Wirkungen mit dem Erfolg in Verbindung gesetzt werden. Ob durch die zahlreichen erzeugten Wirkungen nun ein Erfolgs- oder Misserfolgserlebnis bei den Befragten eingetreten ist, hängt nämlich davon ab, ob sie die Handlungen als von sich selbst vollzogen erkennen und ob sie sich die Bedingungen der Leistungshöhe selbst zuschreiben (Hoppe, 1930, zitiert nach Häcker & Stapf, 2009). Bei der Gruppe *erfolgreich abgeschlossen* ist dies der Fall, da ein Grossteil von einer schwierigen Zeit berichtet, die grosse Anstrengungen von ihnen forderte. Zudem ist es ein Fakt, dass sie die Handlung, die Lehre, selbst bestritten. Die dabei gewährte Unterstützung ist ihnen dennoch völlig bewusst. Selbiges gilt auch für die Gruppe *nicht bestanden*. Anbei wird die Hauptfragestellung nochmals aufgeführt:

Welchen Beitrag leistet Enter zum persönlichen Erfolg der Teilnehmenden?

Durch Enter tritt bei der Gruppe *erfolgreich abgeschlossen*, nicht nur ein positives Ergebnis ihrer Bemühung, der Lehrabschluss, auf, sondern treten zusätzlich beabsichtigte und erstrebte Wirkungen ein. Dies entspricht der Erfolgsdefinition von Duden (2019). Genauso kann die Definition von Häcker und Stapf (2009) bejaht werden, welche den Erfolg als „positive Bestätigung, die sich im Erleben als aktivierende Variable auswirkt und zugleich Motivation, Kognition, Lernen, Lernerfolg u. a. beeinflusst“ (S. 276) beschreibt, da bei den Befragten Wirkungen auf allen sieben Faktoren eintraten.

In der Gruppe *abgebrochen*, sieht die Beantwortung der Hauptfragestellung ungleich aus und benötigt eine individuelle Beantwortung. Da eine Person im Nachhinein nichts anders machen würde, schreibt sie sich die Leistungshöhe, den Abbruch, nicht selbst zu, was nicht zu einem Gefühl des Misserfolges führt. Bei der zweiten Person ist genau das Umgekehrte der Fall. Sie würde sich im Nachhinein in der Schule mehr anstrengen. Daraus ist zu erkennen, dass sie sich den Abbruch selbst zuschreibt und das Gefühl des Misserfolges aufkam. Über die dritte Person können keine Angaben gemacht werden, da von ihr die retrospektive Frage nicht beantwortet werden konnte. Die vierte Person, welche nur das Ergebnisblatt ausfüllte, schreibt sich den Abbruch ebenfalls nicht selbst zu, weshalb das Gefühl des Misserfolges nicht aufkam. Wie erkenntlich, ging es bis jetzt nur um die Frage,

ob das Gefühl des Misserfolges aufkam oder nicht. Die Frage nach einem Gefühl des Erfolges muss anderweitig beantwortet werden. Dies, weil der Erfolg nicht nur das Erleben eines Erfolges oder Misserfolges beinhaltet, sondern auch das Eintreten beabsichtigter, erstrebter Wirkungen (siehe Kapitel 2.4). In Hinblick dessen kann zumindest bei drei Personen von einem kleinen Erfolg gesprochen werden. So hat der ersten Person die Schule die Augen geöffnet (*Learning*) und sie verfügt wieder über die Motivation nochmals eine Lehre zu starten (*Behavior*). Die zweite Person hat die richtige Spur gefunden (*Results*) und ist noch immer motiviert (*Behavior*) die Lehre abzuschliessen. Und auch bei der Person, welche das Ergebnisblatt ausgefüllt hat, besteht noch immer die Motivation abzuschliessen (*Behavior*). Lediglich bei einer Person kann von gar keinem Erfolg gesprochen werden, da die Wirkungen auf ihre Person negativ sind. Nebstdem sie an sich selbst zweifelt (*Behavior*), hat sie momentan keine grosse Motivation sich zu bewerben (*Behavior*) und legt ihre Ausbildungsziele vorerst auf Eis (*Educational Outcomes*). Tabelle 7 fasst dies zusammen.

Tabelle 7 Zusammenfassung-Abgebrochen (eigene Darstellung)

Abgebrochen (N=4)									
	Erfolg	Misserfolg	Reaction	Learning	Behavior	Results	Educational Outcomes	Economic & Employment Outcomes	Social Outcomes
A1	ja	nein	nein	ja	nein	nein	nein	nein	nein
A2	ja	ja	nein	nein	ja	ja	nein	nein	nein
A3	nein	-	nein	nein	ja, negativ	nein	ja, negativ	nein	nein
A4*	ja	nein	-	-	ja		-	-	-

*A4 ist die Person, welche nur das Ergebnisblatt ausfüllte. Lag bei einer Person keine Aussage vor, wurde ein Minuszeichen gesetzt.

5.3 Beantwortung der Unterfragestellungen

Dieses Kapitel hat die Beantwortung der folgenden Unterfragestellungen zum Ziel:

Welches sind die Erfolgsfaktoren von Enter?

Welche Bedeutung kommt dabei dem Case Management zu?

Wie das Kategoriensystem aus Anhang Z aufzeigt, wurde bei der HK *Erfolg* eine Aufteilung in Erfolgsfaktoren von Enter und Erfolgsfaktoren des Case Managements gemacht. Diejenigen von Enter stellen jedoch individuell angepasste Ansätze des Case Managements dar. Um dies aufzuzeigen, werden die theoretischen Ansätze mit den Ergebnissen in Verbindung gebracht.

Wie von Wendt (2012) beschrieben, wird grundsätzlich mit dem Case Management versucht einer Person bei unterschiedlichen Problemen und in allen Belangen zur Seite zu stehen. Dass dies bei Enter der Fall ist, zeigen die SK *Orientierung*, *Organisation*, *Finanzen*, *Schule* und *Private Angelegenheiten* auf. Im Hinblick auf die *Orientierung* waren alle Befragten dankbar, dass sie mit jeglichen Fragen zu den CM kommen durften und jemand hinter sich hatten, der sich auskennt. Unter der *Organisation* lässt sich die Unterstützung bei administrativen Angelegenheiten und Terminen zusammenfassen. Bezüglich der *Finanzen* erhielten die Befragten Hilfe bei finanziellen Angelegenheiten wie bspw. den Stipendien oder den Zahlungen der SH. Zuletzt wurden sie auch bei schulischen oder privaten Angelegenheiten unterstützt.

Obwohl die CM beraten, sind sie nicht für alle Beratungsarten zuständig und können diese über andere Stellen erreichen (Wendt, 2012). Dieser Ansatz wird bei Enter durch die Unterstützung des Gewerbeverbands angewandt. Aus den zahlreichen Aussagen zur PGV lässt sich schliessen, dass sie fast gänzlich für die Lehrstellensuche zuständig ist.

Ein Fall wird somit auch durch die Managementbemühungen der CM bewältigt (Wendt, 2012). Konkrete Managementfunktionen sind das Motivieren, Kooperieren, Unterstützen, Herbeiführen von Entscheidungen und die Kontrolle über Vereinbarungen. Beispiele für die Beratung stellen die Klärung, Verständigung, Orientierung, Aktivierung, Motivation, Compliance, Wegbereitung und Steuerung von Abläufen mit den Beteiligten dar (Wendt, 2012). Während einige dieser Aufgaben bereits in den zuvor erwähnten SK drinstecken, wird ergänzend das Motivationsgeld genannt, welches seinen Zweck ohnehin erfüllt. Weitere Aufgaben werden zu einem grossen Teil von der SK der *psychologischen Faktoren* abgedeckt. Unter dieser erwähnten die Befragten, wie viel es ihnen bedeutete ihre Sorgen erzählen zu dürfen. Auch teilten sie ihren Dank über die wertvollen Inputs der CM mit. Ferner wurden die Befragten motiviert, gepusht, beruhigt und ermutigt. Nach Monzer (2013) stellt die Beziehungsebene einen weiteren wichtigen Ansatz des Case Managements

dar, bei welchem die CM eine Beziehung zu den Teilnehmenden schaffen und pflegen müssen. Dass dies bei Enter meistens gelingt, belegen die Aussagen zur Bewertung der CM.

Das Netzwerk Case Management Schweiz (2014) besagt zudem, dass Teilnehmenden, die sich in komplexen Problemlagen befinden, Dienstleistungen erbracht werden sollen, welche auf den individuellen Bedarf abgestimmt sind. Einerseits zeigt die SK *Situation* auf, dass sich die Befragten in komplexen Problemlagen befanden und andererseits wird durch die Aussagen in der SK *Individuelle Beratung* ersichtlich, dass dem Ansatz des individuellen Bedarfs nachgegangen wird.

Ein weiterer von den Befragten genannter Erfolgsfaktor stellt die *Hilfe zur Selbsthilfe* dar. Dass auch dies ein zentraler Ansatz in Beratungssituationen ist, zeigte die Definition des Coachings von Richter (2015) aus Kapitel 2.1.1.

Der letzte Erfolgsfaktor beinhaltet Voraussetzungen, wie Motivation und Interesse, welche von den Teilnehmenden selbst mitgebracht werden müssen. Dies entspricht einer der Aufnahmekriterien von Enter (EDBS, 2018).

5.4 Verbesserungsvorschläge

Nachdem der Fokus auf den Erfolgsfaktoren lag, werden anbei nicht berücksichtigte Faktoren oder Mängel erwähnt, die aus den Interviews hervorkamen.

Wie in Kapitel 2.2.3 dargelegt, kann die Klärungsphase in das *Outreach*, *Case Finding* und *Intaking* aufgeteilt werden. Verbesserungspotential besteht beim *Outreach*, welches das Übermitteln von Informationen über das Angebot beinhaltet (Monzer, 2013). Dies, weil aus den Aussagen der Befragten hervorkam, dass sie beim *Intaking* noch immer nicht genau wussten, was Enter ist. Daraus ergibt sich der Verbesserungsvorschlag, dass die in Frage kommenden Teilnehmenden vom AIZ oder der SH besser über das Angebot informiert werden sollten. Da zusätzlich erwähnt wurde, dass nicht alle Beratenden der SH Enter anbieten, besteht ein zweiter Verbesserungsvorschlag. Dieser beinhaltet ein besseres Aufklären der Beratenden des AIZ und der SH durch Enter.

Ein weiterer Vorschlag kann zum *Monitoring* gegeben werden. Bei diesem muss jedoch gesagt werden, dass er sich lediglich auf Aussagen einer Person bezieht, welche abgebrochen hat. Der Autorin liegen somit keine weiteren Informationen über die genauen Umstände und den konkreten Ablauf des Falls vor. Wie in Kapitel 2.2.3 beschrieben, sollen beim Monitoring die Ziele regelmässig geprüft, beobachtet und bewertet werden (Monzer, 2013). Wird erkannt, dass Ziele nicht erreicht werden, muss entschieden werden, ob diese

angemessener verfasst oder die Massnahmen abgeändert werden müssen. Des Weiteren sollen Krisen oder Abbrüche vermieden werden (Monzer, 2013). Die genannte Person schilderte, dass sich die Zusammenarbeit zwischen ihr und der oder dem CM schon zu Beginn schwertat. Dies führte erstens zu einer Demotivation der Befragten und zweitens konnte sie, im Gegensatz zu anderen Teilnehmenden, das Gefühl der Sicherheit über eine konstante Unterstützung nicht aufbauen. Die darauffolgenden zwei Wechsel ihrer CM förderten diese Angelegenheit nicht. Als es dann zum Abbruch kam, fehlte der Befragten die Unterstützung. Ihre dritte Betreuungsperson erfuhr erst von den Schwierigkeiten, als die Kündigung schon vorlag. Aus einer aussenstehenden Sicht kann ein besseres Monitoring im Sinne von regelmässigeren Überprüfungen vorgeschlagen werden, wenn vorliegt, dass es sich um einen anspruchsvolleren Fall handelt.

Nebst diesen aus den Daten hervorgehenden Verbesserungsvorschlägen, wurden auch von den Befragten Vorschläge gemacht, welche in Kapitel 4.1.6 aufgelistet wurden. Ein letzter Verbesserungsvorschlag wird dennoch aufgrund einer spezifischen Aussage gegeben:

„Was ist mit denen, die wirklich nichts gefunden haben? Dann ist ein Jahr vorbei und dann, ja, schlimmer als am Anfang, weil dann sind wir noch enttäuschter, ok, wir haben doch nichts geschafft, ein ganzes Jahr, wir haben nichts gebracht und wir sind nichts und nichts und das hilft nicht wirklich jetzt“ (A3, Zeilen 259-262).

Nicht zu Unrecht wird von dieser Person gefragt, was mit denjenigen geschieht, die aus Enter hinausfallen. Im Ausführungskonzept von Enter wird zwar beschrieben, dass im Falle eines zustande kommenden Abschlussgespräches „... zusammen mit der Person eine mögliche Handlungsempfehlung für das weitere Vorgehen nach dem Abschluss bei Enter“ erstellt wird (EDBS, 2018). Doch die Frage der Befragten bezieht sich nicht primär auf die nächsten Schritte, sondern auf die entstandenen negativen Wirkungen. Daher wäre es wünschenswert, wenn diesen Personen eine weitere Unterstützung in Bezug auf ihr psychisches Befinden gegeben werden könnte, um allfällig negativen Wirkungen oder einem Gefühl des Misserfolges entgegenwirken zu können.

5.5 Kritische Würdigung

Nachdem Verbesserungsvorschläge an Enter gegeben wurden, werden solche auch zukünftigen Forschenden im Hinblick auf die Durchführung ähnlicher Arbeiten gegeben.

Obwohl die Interviews erfolgreich durchgeführt werden konnten, ist im Kapitel 3.4 eine grosse Range der Interviewlänge ersichtlich. Selbstverständlich gibt es Personen, die mehr oder weniger sprechen. Doch wurde aus den ausgefüllten Postskripta und den effektiv gestellten Interviewfragen ersichtlich, dass eine gewisse Zurückhaltung beim Stellen von Fragen bestand, wenn von den Befragten unangenehme oder unschöne Themen angesprochen wurden.

Ein weiterer Verbesserungsvorschlag besteht in Bezug auf die voll ausgeschöpfte Länge der vorliegenden Arbeit. Bei einer zukünftigen qualitativen Forschung, welche eine subjektive Datenerhebung über persönliche Lebensgeschichten im Fokus hat, sollte einem bewusst sein, wie viele relevante Zitate aus einem Datenmaterial von 17 Leitfadeninterviews entstehen, welche nicht alle in einer Arbeit aufgezeigt werden können. Nebst dem viel Zeit mit der Kürzung der Arbeit aufgewendet werden musste, brachte das Nicht-Aufzeigen aller Zitate eine Unzufriedenheit mit sich. Um dieser entgegenzuwirken, wurde der Beschluss gefällt, sowohl die Text Retrievals wie auch die Transkripte in den Anhang zu nehmen. Dies erklärt letztendlich die Länge des Anhangs.

Nach dieser kritischen Würdigung werden im Kapitel 5.6 Denkanstösse für weitere Untersuchungen gegeben, indem der aktuelle Stand der Forschung über Enter und ähnliche Angebote in der Schweiz erwähnt werden.

5.6 Ausblick

Ein aufgrund der Länge dieser Arbeit entnommener theoretischer Input stellen die Wirkfaktoren der therapeutischen Beziehung nach Hain (2001) dar. Diese veranschaulichen Merkmale, welche für die Gestaltung und den Aufbau einer wirksamen Beziehung zentral sind (Hain, 2001). Somit könnte in einer weiterführenden Arbeit der Fokus auf die Wirkfaktoren der Beratenden gelegt und dadurch aufgezeigt werden, welche Qualitäten die CM bei Enter mitbringen sollten und welche bei ihnen bereits vorliegen. Letzteres wäre sogar anhand der vorliegenden Ergebnisse möglich.

Ein anderer Fokus wäre in Hinblick auf die Personen, die abgebrochen haben, möglich. Wie in Kapitel 5.4 erwähnt, könnte dabei evaluiert werden, welche Art von Unterstützung ihnen nach dem Abbruch in Bezug auf ihre psychische Befindlichkeit und ihren weiteren Lebensweg hilfreich wäre.

Auch könnten ähnliche Programme wie die *Nachholbildung für alle* aus dem Kanton Aargau (Maurer & Schneebeli, 2018), das Projekt *Forjad* aus dem Waadtland oder die

zweite Chance aus Bern (Schmidlin, Kobelt & Caviezel, 2018) miteinander verglichen werden, um Gemeinsamkeiten und Differenzen herauszufinden. Dies mit dem Ziel der jeweiligen Optimierung aufgrund von Erfolgsfaktoren anderer Projekte oder der Erstellung von Vorlagen für die Schaffung weiterer Programme in anderen Kantonen.

Speziell für Enter wäre natürlich eine zweite Evaluation des Büro BASS über die neuen Projektdurchgänge nützlich, welche nicht nur Einzelgespräche mit Teilnehmenden, sondern auch Befragungen von Personen externer Stellen sowie eine Datenauswertung und Kosten-Nutzen-Analyse beinhaltet (Rudin et al., 2016).

5.7 Fazit

Nachdem die Evaluationsergebnisse von Rudin et al. (2016) nahegelegt haben das Pilotprojekt Enter weiterzuführen, kann dasselbe anhand der Ergebnisse der vorliegenden Arbeit gemacht werden. Natürlich nicht in selbiger Grösse, jedoch mit einem bedeutenden Fokus auf die Wirkungen bei den Teilnehmenden. So liegt nach der durchgeführten Erhebung ein Wirkungsnachweis von Enter vor, welcher die Wirkungen anhand von sieben Levels aufzeigt. Zusätzlich wird belegt, dass ein Erfolg nicht bloss bei Teilnehmenden, die erfolgreich abgeschlossen haben, sondern auch bei Teilnehmenden, die nicht bestanden oder abgebrochen haben, resultieren kann. Ausserdem zeigt die hohe Anstellungsquote von 86% aller Befragten, die erfolgreich abgeschlossen haben, dass durch ein Programm wie Enter nicht nur die Ablösung von der SH, sondern auch eine autonomere Lebensführung mit grösserer Lebenszufriedenheit erreicht werden kann. Dass Programme wie *Enter*, *Forjad*, *zweite Chance* und *Nachholbildung für alle* den richtigen Weg zur Ablösung von Personen aus der SH aufzeigen, kann mit den Ergebnissen des Statistischen Sozialberichtes Schweiz (BFS, 2015), welcher eine Korrelation zwischen der Höhe der Ausbildung und dem Risiko von der SH abhängig zu werden aufzeigt, bestätigt werden. Dass diese Programme mit gutem Gewissen das Case Management als geeignetes Verfahren einsetzen können, wurde ebenfalls aufgezeigt.

„*Ich habe gelernt, wie man einen Weg finden kann, um weiter zu leben, um ein besseres Leben zu finden*“ (B7, Zeilen 170-171).

Literaturverzeichnis

- Aksu, Y. & Graf, E-M. (2011). Beratung, Coaching, Supervision multidisziplinär – Eine Hinführung. In E-M. Graf, Y. Aksu, I. Pick & S. Rettinger (Hrsg.), *Beratung, Coaching, Supervision. Multidisziplinäre Perspektiven vernetzt* (S. 9-22). Wiesbaden: VS.
- Amado, A. N., McAnally, P. L. & Linz, M. H. (1989). History and Effectiveness of Case Management in the United States. In M. H. Linz, P. McAnally & C. Wieck (Hrsg.), *Case Management: Historical, Current & Future. Perspectives* (S. 1-20). Cambridge: Brookline Books.
- Becker-Carus, C. (2009). Wirkungsgefüge. In H. O. Häcker & K-H. Stapf (Hrsg.), *Dorsch. Psychologisches Wörterbuch* (S. 1096-1097) (15., überarbeitete und erweiterte Aufl.). Bern: Huber.
- BFS. Bundesamt für Statistik (2015). *Statistischer Sozialbericht Schweiz 2015*. Neuchâtel: Bundesamt für Statistik.
- BSO (2009). *Beratungsformate BSO*. Bern: Berufsverband für Supervision, Organisationsberatung und Coaching.
- Caspar, F. (2009). Wirksamkeit. In H. O. Häcker & K-H. Stapf (Hrsg.), *Dorsch. Psychologisches Wörterbuch* (S. 1096) (15., überarbeitete und erweiterte Aufl.). Bern: Huber.
- Duden (2019). *Erfolg*. Verfügbar unter: <https://www.duden.de/rechtschreibung/Erfolg>
- Duden (2019). *Wirkung*. Verfügbar unter: <https://www.duden.de/rechtschreibung/Wirkung>
- EDBS. Erziehungsdepartement des Kantons Basel-Stadt (2018). *Ausführungskonzept: Enter - Berufsabschluss für Menschen aus der Sozialhilfe*. Verfügbar unter: <https://www.mb.bs.ch/dam/jcr:66d046b4-e569-4d52-bc6b-48e96f8fcad8/Ausfuehrungskonzept%20Enter%202018.pdf>

- Häcker, H. O. & Stapf, K-H. (Hrsg.) (2009). *Dorsch. Psychologisches Wörterbuch* (15., überarbeitete und erweiterte Aufl.). Bern: Huber.
- Hain, P. (2001). *Das Geheimnis therapeutischer Wirkung*. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme.
- Helfferrich, C. (2011). *Die Qualität qualitativer Daten. Manual für die Durchführung qualitativer Interviews* (4., neu bearbeitete Aufl.). Wiesbaden: VS.
- Hoff, T. & Zwicker-Pelzer, R. (Hrsg.). (2015). *Beratung und Beratungswissenschaft. Kompendien der Sozialen Arbeit* (1. Aufl.). Baden-Baden: Nomos.
- Hooley, T. (2014). *The Evidence Base on Lifelong Guidance. A guide to key findings for effective policy and practice*. Saarijärvi: The European Lifelong Guidance Policy Network (ELGPN).
- Hughes, D. (2014). *Why evaluate guidance?* Iowa: International Symposium in Career Development and Public Policy (ICCDPP). Verfügbar unter: <http://iccdpp.org/wp-content/uploads/2014/02/Deirdre-Hughes-Why-evaluate-guidance-060106dmh1.pdf>
- Kirkpatrick, D. L. & Kirkpatrick, J. D. (2009). *Evaluating Training Programs. The Four Levels* (3rd ed.). San Francisco: Berrett-Koehler.
- Kollak, I. & Schmidt, S. (2016). *Instrumente des Care und Case Management Prozesses*. Berlin: Springer.
- Kuckartz, U. (2016). *Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung* (3., überarbeitete Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa.
- Kuhn, R. (1999). *Beratung & Wirkung (Wirkfaktoren)*. Unveröffentlichte Unterlage. Chur: Pervia.

- Kuhn, R. (2009). *Beratung: Vom Anliegen zur Wirkung*. Unveröffentlichte Unterlage. Chur: Pervia.
- Kunin, T. (1955). The construction of a new type of attitude measure. *Personnel Psychology*, 8, 65-77. Verfügbar unter <https://onlinelibrary.wiley.com/doi/abs/10.1111/j.1744-6570.1955.tb01189.x>
- Maurer, M. & Schneebeli, R. (2018). *Eingangsportale «Berufsabschluss für Erwachsene» des Bildungsraums Nordwestschweiz. Studie und Handlungsempfehlung*. Bern: Staatssekretariat für Bildung, Forschung und Innovation.
- MBBS. Mittelschulen und Berufsbildung Basel-Stadt (2019). *«Enter» - Berufsabschluss für Menschen aus der Sozialhilfe*. Verfügbar unter: <https://www.mb.bs.ch/beratung/beratungsstellen/gap-case-management/enter.html>
- MBBS. Mittelschulen und Berufsbildung Basel-Stadt (2019). *Gap-Case Management Berufsbildung*. Verfügbar unter: <https://www.mb.bs.ch/beratung/beratungsstellen/gap-case-management.html>
- Monzer, M. (2013). *Case Management Grundlagen. Case Management in der Praxis*. Heidelberg: medhochzwei.
- Moxley, D. P. (1989). *The Practice of Case Management*. California: Sage.
- Netzwerk Case Management Schweiz (2014). *Definition und Standards Case Management*. Verfügbar unter: http://www.netzwerk-cm.ch/sites/default/files/uploads/fachliche_standards_netzwerk_cm_-_version_1_0_-_definitiv_0.pdf
- Neuffer, M. (2013). *Case Management. Soziale Arbeit mit Einzelnen und Familien* (5., überarbeitete Aufl.). Weinheim: Beltz Juventa.
- Pardo Escher, O. (1997). Methodische Grundlagen der MTO- Analyse. In E. Ulich (Hrsg.),

Unternehmen arbeitspsychologisch bewerten (S. 39-69). Zürich: vdf.

Reichel, R. (2016). Die Beratungslandschaft. In R. Reichel (Hrsg.), *Beratung. Psychotherapie. Supervision. Einführung in die psychosoziale Beratungslandschaft* (2., neu bearbeitete Aufl.) (S. 21-84). Wien: Facultas.

Rommel-Fassbender, R. (2018). Case Management als Handlungskonzept der Sozialen Arbeit. Erfahrungen und Perspektiven. In P. Löcherbach, W. Klug, R. Rommel-Fassbender & W. R. Wendt (Hrsg.), *Case Management. Fall- und Systemsteuerung in der Sozialen Arbeit* (5., überarbeitete Aufl.) (S. 73-95). München: Ernst Reinhardt.

Richter, K. F. (2015). *Coaching als kreativer Prozess. Werkbuch für Coaching und Supervision mit Gestalt und System* (4., unveränderte Aufl.). Göttingen: Vandenhoeck & Ruprecht.

Rudin, M., Bannwart, L., Dubach, P. & Gehrig, M. (2016). *Pilotprojekt «Enter – vom Bittgang zum Bildungsgang». Evaluation der ersten beiden Projektdurchgänge. Evaluationsbericht. Im Auftrag des Erziehungsdepartements des Kantons Basel-Stadt.* Bern: Büro für arbeits- und sozialpolitische Studien BASS AG.

Schmidlin, S., Kobelt, E. & Caviezel, U. (2018). *Beiträge zur Sozialen Sicherheit. Nationales Programm zur Prävention und Bekämpfung von Armut. Reduktion der Abhängigkeit von Jugendlichen und jungen Erwachsenen von der Sozialhilfe* (Forschungsbericht Nr. 7/18). Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen.

Wendt, W. R. (Hrsg.). (2012). *Beratung und Case Management. Konzepte und Kompetenzen. Case Management in der Praxis.* Heidelberg: medhochzwei.

Wendt, W. R. (2018). *Case Management im Sozial- und Gesundheitswesen. Eine Einführung* (7. Aufl.). Freiburg im Breisgau: Lambertus.

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1. Modulsystem (EDBS, 2018, S. 11)	3
Abbildung 2. Beratungsformate (BSO, 2009, S. 5)	5
Abbildung 3. Beratung: Vom Anliegen zur Wirkung (Kuhn, 2009, S. 1)	12
Abbildung 4. Ablaufschema der Inhaltsanalyse (Kuckartz, 2016, S. 100)	22
Abbildung 5. Sechs Analyseformen (Kuckartz, 2016, S. 118)	24
Abbildung 6. Alter-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	26
Abbildung 7. Kinder-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	27
Abbildung 8. Nationalität-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	27
Abbildung 9. Aufenthalt Schweiz-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	28
Abbildung 10. Ausbildungsniveau-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	28
Abbildung 11. Ausbildungen-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	29
Abbildung 12. Abschlussjahr-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	29
Abbildung 13. Weg zu Enter-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	31
Abbildung 14. Anstellung-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	47
Abbildung 15. Anstellung-Erfolgreich abgeschlossen (eigene Darstellung)	48
Abbildung 16. Anstellung-Nicht bestanden (eigene Darstellung)	49
Abbildung 17. Anstellung-Abgebrochen (eigene Darstellung)	50
Abbildung 18. Zufriedenheit-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	56
Abbildung 19. Zufriedenheit-Abgebrochen (eigene Darstellung)	56
Abbildung 20. Weiterempfehlung Enter-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	57
Abbildung 21. Bewertung CM-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	57
Abbildung 22. Bewertung CM-Abgebrochen (eigene Darstellung)	58
Abbildung 23. Weiterempfehlung CM-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	59
Abbildung 24. Weiterempfehlung CM-Abgebrochen (eigene Darstellung)	59
Abbildung 25. Private Situation-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	60
Abbildung 26. Private Situation-Erfolgreich abgeschlossen (eigene Darstellung)	60
Abbildung 27. Private Situation-Nicht bestanden (eigene Darstellung)	61
Abbildung 28. Private Situation-Abgebrochen (eigene Darstellung)	61
Abbildung 29. Persönlichkeit-Alle Teilnehmenden (eigene Darstellung)	62
Abbildung 30. Persönlichkeit-Erfolgreich abgeschlossen (eigene Darstellung)	62
Abbildung 31. Persönlichkeit-Nicht bestanden (eigene Darstellung)	63
Abbildung 32. Persönlichkeit-Abgebrochen (eigene Darstellung)	63

Tabellenverzeichnis

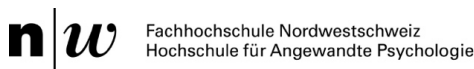
Tabelle 1 Ausgewählte Verfahren (eigene Darstellung).....	9
Tabelle 2 Erste Samplingauswahl (eigene Darstellung)	16
Tabelle 3 Rückmeldungen (eigene Darstellung).....	17
Tabelle 4 Abschliessendes Sampling (eigene Darstellung)	17
Tabelle 5 Kürzel (eigene Darstellung).....	21
Tabelle 6 Gruppen (eigene Darstellung).....	25
Tabelle 7 Zusammenfassung-Abgebrochen (eigene Darstellung).....	67

Abkürzungsverzeichnis

AIZ	Arbeitsintegrationszentrum
CM	Case Manager_in
HK	Hauptkategorie
IV	Invalidenversicherung
PGV	Person vom Gewerbeverband
RAV	Regionalen Arbeitsvermittlungszentrum
SH	Sozialhilfe
SK	Subkategorie
SSK	Sub-Subkategorie

Anhang

A: Instruktion-Erste Kontaktaufnahme



Bachelorarbeit
Sara Gschwind

Instruktion **Erste Kontaktaufnahme**

Liebe Case Managerinnen und Case Manager

Wie ihr bereits erfahren habt, darf ich meine Bachelorarbeit bei Enter durchführen. Das Ziel meiner Arbeit ist die Wirkung von Enter aufzuzeigen. Der Hauptfokus liegt dabei auf der Langzeitwirkung von Enter, wodurch an erster Stelle diejenigen Teilnehmenden, welche die Lehre erfolgreich abgeschlossen haben, befragt werden sollen. Zusätzlich liegt das Interesse aber auch auf denjenigen Teilnehmenden, welche die Lehre abgebrochen haben. Dies, weil Enter trotz des Lehrabbruchs eine Wirkung auf die Teilnehmenden hinterlassen haben könnte, was die Wirkung von Enter aus einer zusätzlichen Perspektive aufzeigen könnte.

Aus diesem Grund bitte ich euch die Teilnehmenden aus der mitgesendeten Excelliste, welche ihr betreut habt, die folgenden Punkte zwischen dem **Mo, 11. und Do, 21. Februar 2019** anzufragen. Selbstverständlich dürft ihr die Formulierung der Anfrage frei gestalten. Mir ist lediglich wichtig, dass der Inhalt der beiden Punkte angefragt wird:

- Ob sie sich bereit erklären würden an einem ca. einstündigen Interview mit Frau Sara Gschwind teilzunehmen um ihre Erfahrungen bei Enter sowie ihren jetzigen Stand zu erzählen.
- Bei einer Zusage, bitte ich euch, ihnen mitzuteilen, dass Frau Sara Gschwind sie innerhalb der nächsten ein bis zwei Tage telefonisch kontaktieren wird um einen Termin für nach den Fasnachtsferien zu vereinbaren, welcher in den Sitzungsräumen von Enter stattfinden wird.

-> Da ich die Teilnehmenden nach eurer Anfrage direkt kontaktieren werde, ist es wichtig, dass die Anfragen **erst** ab dem **Mo, 11.** und bis **spätestens** am **Do, 21. Februar 2019** durchgeführt werden.

Nach der Kontaktaufnahme bitte ich euch mir eine kurze Nachricht an sara.gschwind@students.fhnw.ch zu senden, mit den folgenden Angaben:

- Vorname
- Nachname
- Fallnummer
- Zusage: ja oder nein
- Falls ja:
 - Telefonnummer
 - Lebenslauf der Teilnehmenden
(Dies, damit ich mir einen ersten Eindruck über die Person machen kann. Wie abgesprochen, werde ich lediglich die Lebensläufe der Teilnehmenden anschauen und nicht ihr persönliches Journal lesen.)

Falls ihr weitere Informationen benötigt, dürft ihr gerne Silvan Surber oder mich persönlich „Telefonnummer zensiert“ / sara.gschwind@students.fhnw.ch anfragen.

Ich danke euch bereits jetzt für die Mithilfe. Beste Grüsse

Sara Gschwind

B: Interviewleitfaden–Lehre erfolgreich abgeschlossen

Interviewleitfaden – Enter – Teilnehmende, welche erfolgreich abgeschlossen haben**Einstieg**

Vielen Dank, dass Sie sich für das Interview Zeit genommen haben.

Mein Name ist Sara Gschwind und ich studiere im letzten Jahr Arbeits-, Organisations- und Personalpsychologie an der Fachhochschule Nordwestschweiz. Im Rahmen meiner Bachelorarbeit möchte ich die Wirkungen von Enter erfassen. Dabei interessiert mich Ihre persönliche Sicht darüber, wie Sie das Programm Enter erlebt haben. Da es um Ihre persönliche Erfahrung und Meinung geht, habe ich mich für ein Leitfadeninterview entschieden. Das heisst, ich Stelle Ihnen sehr offene Fragen, auf welche Sie so viel wie möglich erzählen dürfen. Hin und wieder werde ich eventuell genauer nachfragen. Wichtig ist, dass es keine richtigen und falschen Antworten gibt, es geht um Ihre persönliche Meinung. Auch wichtig ist, dass Sie auf keine Frage antworten müssen, wenn Ihnen diese zu privat ist. Ich selbst rechne mit einer Interviewlänge von einer Stunde, habe mir jedoch länger eingeplant, so dass wir genügend Zeit zur Verfügung hätten. Am Ende des Interviews werde ich zusätzlich mit Ihnen noch ein Ergebnisblatt ausfüllen.

Wenn Sie einverstanden damit sind, würde ich das Interview gerne aufnehmen. Die Aufnahme ist nur für mich selbst gedacht und wird somit an niemanden weitergegeben. Ich benötige die Aufnahme nur, um Ihre Aussagen aufschreiben zu können. Die aufgeschriebenen Interviews werden zwar in meiner Bachelorarbeit enthalten sein, jedoch werde ich alle Informationen, welche auf Ihre Person schliessen könnten, anonymisieren. Das heisst Ihr Name, Alter, Wohnort etc. werde ich abändern. Wenn Sie damit einverstanden sind, können wir zusammen diese Einwilligungserklärung unterschreiben und ich gebe Ihnen eine Kopie davon mit.

Sind Sie damit einverstanden und haben Sie noch Fragen?

Unterschreiben der Einwilligungserklärung und Einschalten des Aufnahmegeräts

Leitfrage (Erzählaufforderung)	Check – Wurde das erwähnt?	Vertiefende Fragen	Aufrechterhaltungs-, Steuerungs- und Abschlussfragen
--------------------------------	----------------------------	--------------------	--

<p>Teil 1: Vorstellung Als Einstieg bitte ich Sie, sich kurz vorzustellen und Ihre aktuelle Situation zu schildern.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Name • Alter • Lebenssituation • Beschäftigung <ul style="list-style-type: none"> - Bei Anstellung: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beruf ▪ Anstellungsgrad ▪ Seit wann dort angestellt? ▪ Weitere Anstellung zuvor? - Bei keiner Anstellung: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beim RAV? ▪ Bei der Sozialhilfe? ▪ Bei Programmen? ▪ In Aus-/Weiterbildungen? ▪ Ziele 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie lange ist es her, seit Sie Enter verlassen haben? • Was haben Sie in der Zeit zwischen dem Abschluss bei Enter und jetzt gemacht? • Auf wie viele Stellen hatten Sie sich nach Enter beworben? • Zu wie vielen Vorstellungsgesprächen wurden Sie eingeladen? <ul style="list-style-type: none"> • Bei Anstellung: <ul style="list-style-type: none"> - Wie lange ging es, bis Sie eine Anstellung gefunden haben? - Haben Sie die Stelle alleine oder mithilfe Ihrer CM oder Ihres CM gefunden? - Wie gefällt Ihnen Ihre Arbeit? • Bei keiner Anstellung: <ul style="list-style-type: none"> - Waren Sie seit dem Abschluss bei Enter mal angestellt? - Weshalb hat es Ihrer Meinung nach mit dem Berufseinstieg nicht geklappt? - Sind Sie zur Zeit auf der Suche nach einer Anstellung? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wenn ja: Welches sind Ihre Unternehmungen und erhalten Sie dabei Unterstützung vom RAV/Sozialhilfe oder anderen Stellen? ▪ Wenn nein: Welches sind die Gründe dafür, dass Sie zur Zeit nicht nach einer Arbeit suchen können? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommt Ihnen sonst noch etwas in den Sinn, was Sie mir über sich gerne mitteilen möchten?
--	---	--	--

<p>Teil 2: Zeit vor Enter Könnten Sie mir beschreiben, wie Ihre Situation vor der Teilnahme bei Enter aussah und wie Sie zu Enter kamen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (Keine Checkpunkte aufgelistet, da es hier wichtiger ist, was die Teilnehmenden von sich aus ansprechen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie haben Sie von Enter erfahren? • Was haben Sie sich von Enter erwartet? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommt Ihnen sonst noch etwas aus der Zeit vor Enter in den Sinn?
<p>Teil 3: Zeit während Enter (formell) Können Sie mir kurz beschreiben, wie Ihre Teilnahme bei Enter vom Anfang an bis zum Ende funktioniert hat?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ablauf • Art der Betreuung • Anzahl Sitzungen • Involvierte Stellen 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie hat die Betreuung stattgefunden? <ul style="list-style-type: none"> - Wie betreute Sie Ihre CM oder Ihr CM? - Wie oft hatten Sie Kontakt mit Ihrer CM oder Ihrem CM? - Wie hatten Sie Kontakt mit Ihrer CM oder Ihrem CM, Telefon, Mail, persönliche Gespräche? • Mit wem hatten Sie sonst noch Kontakt? <ul style="list-style-type: none"> - Weiteren Personen von Enter? - Weitere Stellen? • Was wurde alles unternommen? • Wie fand die Lehrstellensuche statt? • Wie viele Betriebe wurden angefragt? • Welche Aufgaben wurden von Ihrer CM oder Ihrem CM übernommen? • Welche Aufgaben wurden von Ihnen übernommen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Fällt Ihnen noch etwas ein, das Sie zum Programm Enter sagen möchten?
<p>Teil 4: Zeit während Enter (persönlich) Können Sie mir beschreiben wie die Zeit während der Teilnahme bei Enter für Sie persönlich war?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veränderungen • Private Situation • Persönlichkeit <ul style="list-style-type: none"> - Selbstvertrauen - Gesundheit • Prägnantes Erlebnis • Probleme • Vergleich jetzt und vor Enter • Stand heute ohne Enter 	<ul style="list-style-type: none"> • Hat sich während der Zeit bei Enter etwas verändert? <ul style="list-style-type: none"> - Wenn ja: Welches ist die Veränderung? (z.B. Selbstvertrauen) • Können Sie mir von einer Situation bei Enter erzählen, welche für Sie speziell war oder Ihnen einfach noch immer in Erinnerung ist? (AHA-Effekt) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie haben Sie die Zeit empfunden? • Wie fühlten Sie sich während der Zeit bei Enter? • Haben Sie sich verändert?

	<ul style="list-style-type: none"> • Nachhinein • Persönlicher Profit von Enter 	<ul style="list-style-type: none"> • Gab es Probleme während der Zeit bei Enter? - Wenn ja: Welche? • Sehen Sie Unterschiede zwischen Ihrem jetzigen Leben und Ihrem Leben vor der Zeit bei Enter? • Wenn Sie nicht bei Enter teilgenommen hätten, wo wären Sie heute? • Was würden Sie im Nachhinein anders machen? • Was haben Sie durch Enter gelernt? • Was hat Ihnen Enter am meisten gebracht? 	
Teil 5: Bewertung von Enter Wie bewerten Sie das Programm Enter?	<ul style="list-style-type: none"> • Bewertung Enter allgemein • Positives Erlebnis • Negatives Erlebnis • Bewertung CM • Verbesserungsvorschläge • Weiterempfehlung 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie fanden Sie das Programm Enter? • Was hat Ihnen Enter gebracht? • Können Sie mir von einem positiven Erlebnis erzählen, welches Sie bei Enter hatten? • Können Sie mir von einem negativen Erlebnis erzählen, das Sie bei Enter erlebt hatten? • Wie empfanden Sie die Betreuung Ihrer CM oder Ihres CM? • Was hätten Sie sich anders gewünscht? • Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für Enter? • Würden Sie Enter weiterempfehlen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es noch etwas, das Sie mir über Enter oder die CM mitteilen möchten?
Teil 6: Ausblick Welches sind Ihre Zukunftspläne?	<ul style="list-style-type: none"> • Persönliche Zukunftspläne • Berufliche- / Ausbildungsziele 	<ul style="list-style-type: none"> • Haben Sie weitere Ausbildungsziele? • Bei Anstellung - Welche weiteren Ziele möchten Sie erreichen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es sonst noch etwas, das Sie gerne erzählen möchten?


Abschluss

An dieser Stelle wäre das Interview offiziell zu Ende. Kommt Ihnen jedoch noch etwas in den Sinn, das Sie mir gerne erzählen würden? Etwas, das wir bis anhin noch gar nicht angesprochen haben?

Ansonsten bedanke ich mich vielmals für Ihre Zeit, die Sie sich genommen haben und wünsche Ihnen auf Ihrem weiteren Weg alles Gute.

Falls Ihnen zu einem späteren Zeitpunkt noch etwas in den Sinn kommt oder Sie Fragen haben, dürfen Sie mich gerne per Telefon oder Mail, welche Sie auf der Einwilligungserklärung finden, kontaktieren.

Übergabe des kleinen Geschenks, Verabschieden und Hinausführen des Interviewpartners

Gewichtungen: stark  weniger stark, die inhaltliche Gewichtung dient zusätzlich dem Zeitmanagement der Interviewerin

Abkürzungen: CM = Case Managerin oder Case Manager

C: Interviewleitfaden–Lehrabschlussprüfung nicht bestanden

Interviewleitfaden – Enter – Teilnehmende, welche die Lehrabschlussprüfung nicht bestanden haben

Einstieg

Vielen Dank, dass Sie sich für das Interview Zeit genommen haben.

Mein Name ist Sara Gschwind und ich studiere im letzten Jahr Arbeits-, Organisations- und Personalpsychologie an der Fachhochschule Nordwestschweiz. Im Rahmen meiner Bachelorarbeit möchte ich die Wirkungen von Enter erfassen. Dabei interessiert mich Ihre persönliche Sicht darüber, wie Sie das Programm Enter erlebt haben. Da es um Ihre persönliche Erfahrung und Meinung geht, habe ich mich für ein Leitfadeninterview entschieden. Das heisst, ich Stelle Ihnen sehr offene Fragen, auf welche Sie so viel wie möglich erzählen dürfen. Hin und wieder werde ich eventuell genauer nachfragen. Wichtig ist, dass es keine richtigen und falschen Antworten gibt, es geht um Ihre persönliche Meinung. Auch wichtig ist, dass Sie auf keine Frage antworten müssen, wenn Ihnen diese zu privat ist. Ich selbst rechne mit einer Interviewlänge von einer Stunde, habe mir jedoch länger eingeplant, so dass wir genügend Zeit zur Verfügung hätten. Am Ende des Interviews werde ich zusätzlich mit Ihnen noch ein Ergebnisblatt ausfüllen.

Wenn Sie einverstanden damit sind, würde ich das Interview gerne aufnehmen. Die Aufnahme ist nur für mich selbst gedacht und wird somit an niemanden weitergegeben. Ich benötige die Aufnahme nur, um Ihre Aussagen aufschreiben zu können. Die aufgeschriebenen Interviews werden zwar in meiner Bachelorarbeit enthalten sein, jedoch werde ich alle Informationen, welche auf Ihre Person schliessen könnten, anonymisieren. Das heisst Ihr Name, Alter, Wohnort etc. werde ich abändern. Wenn Sie damit einverstanden sind, können wir zusammen diese Einwilligungserklärung unterschreiben und ich gebe Ihnen eine Kopie davon mit.

Sind Sie damit einverstanden und haben Sie noch Fragen?

Unterschreiben der Einwilligungserklärung und Einschalten des Aufnahmegeräts

Leitfrage (Erzählaufforderung)	Check – Wurde das erwähnt?	Vertiefende Fragen	Aufrechterhaltungs-, Steuerungs- und Abschlussfragen
--------------------------------	----------------------------	--------------------	--

<p>Teil 1: Vorstellung Als Einstieg bitte ich Sie, sich kurz vorzustellen und Ihre aktuelle Situation zu schildern.</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Name • Alter • Lebenssituation • Beschäftigung - Bei Anstellung: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beruf ▪ Anstellungsgrad ▪ Seit wann dort angestellt? ▪ Weitere Anstellung zuvor? - Bei keiner Anstellung: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beim RAV? ▪ Bei der Sozialhilfe? ▪ Bei Programmen? ▪ In Aus-/Weiterbildungen? ▪ Ziele 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie lange ist es her, seit Sie Enter verlassen haben? • Was haben Sie in der Zeit zwischen dem Ende bei Enter und jetzt gemacht? • Auf wie viele Stellen hatten Sie sich nach Enter beworben? • Zu wie vielen Vorstellungsgesprächen wurden Sie eingeladen? • Bei Anstellung: <ul style="list-style-type: none"> - Wie lange ging es, bis Sie eine Anstellung gefunden haben? - Haben Sie die Stelle alleine oder mithilfe Ihrer CM oder Ihres CM gefunden? - Wie gefällt Ihnen Ihre Arbeit? • Bei keiner Anstellung: <ul style="list-style-type: none"> - Waren Sie seit dem Verlassen von Enter mal angestellt? - Sind Sie zur Zeit auf der Suche nach einer Anstellung? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wenn ja: Welches sind Ihre Unternehmungen und erhalten Sie dabei Unterstützung vom RAV/Sozialhilfe oder anderen Stellen? ▪ Wenn nein: Welches sind die Gründe dafür, dass Sie zur Zeit nicht nach einer Arbeit suchen können? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommt Ihnen sonst noch etwas in den Sinn, was Sie mir über sich gerne mitteilen möchten?
--	--	--	--

<p>Teil 2: Zeit vor Enter Könnten Sie mir beschreiben, wie Ihre Situation vor der Teilnahme bei Enter aussah und wie Sie zu Enter kamen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (Keine Checkpunkte aufgelistet, da es hier wichtiger ist, was die Teilnehmenden von sich aus ansprechen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie haben Sie von Enter erfahren? • Was haben Sie sich von Enter erwartet? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommt Ihnen sonst noch etwas aus der Zeit vor Enter in den Sinn?
<p>Teil 3: Zeit während Enter (formell) Können Sie mir kurz beschreiben, wie Ihre Teilnahme bei Enter vom Anfang an bis zum Ende funktioniert hat?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ablauf • Art der Betreuung • Anzahl Sitzungen • Involvierte Stellen • Nichtbestehen Lehrabschlussprüfung 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie hat die Betreuung stattgefunden? <ul style="list-style-type: none"> - Wie betreute Sie Ihre CM oder Ihr CM? - Wie oft hatten Sie Kontakt mit Ihrer CM oder Ihrem CM? - Wie hatten Sie Kontakt mit Ihrer CM oder Ihrem CM, Telefon, Mail, persönliche Gespräche? • Mit wem hatten Sie sonst noch Kontakt? <ul style="list-style-type: none"> - Weiteren Personen von Enter? - Weitere Stellen? • Was wurde alles unternommen? • Wie fand die Lehrstellensuche statt? • Wie viele Betriebe wurden angefragt? • Welche Aufgaben wurden von Ihrer CM oder Ihrem CM übernommen? • Welche Aufgaben wurden von Ihnen übernommen? • Haben Sie die Lehrabschlussprüfung nochmals wiederholt? • Wenn ja: Wie schätzten Sie Ihre Chancen auf das zweite bestehen ein? • Wenn nein: Welches waren die Gründe für Ihren Entscheid? • Was wurde von Seiten Enter nach dem Nichtbestehen noch unternommen? • Welches waren Ihre weiteren Schritte nach der Lehrabschlussprüfung? 	<ul style="list-style-type: none"> • Fällt Ihnen noch etwas ein, das Sie zum Programm Enter sagen möchten?

<p>Teil 4: Zeit während Enter (persönlich) Können Sie mir beschreiben wie die Zeit während der Teilnahme bei Enter für Sie persönlich war?</p>	<p><u>Nichtbestehen der Abschlussprüfung</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Empfinden <p><u>Allgemein</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Veränderungen • Private Situation • Persönlichkeit <ul style="list-style-type: none"> - Selbstvertrauen - Gesundheit • Prägnantes Erlebnis • Probleme • Vergleich jetzt und vor Enter • Stand heute ohne Enter • Nachhinein • Persönlicher Profit von Enter 	<p><u>Nichtbestehen der Abschlussprüfung</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Wie war es für Sie, als Sie von dem Nichtbestehen der Lehrabschlussprüfung erfahren haben? • Wie ist es für Sie heute? <p><u>Allgemein</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Hat sich während der Zeit bei Enter etwas verändert? <ul style="list-style-type: none"> - Wenn ja: Welches ist die Veränderung? (z.B. Selbstvertrauen) • Können Sie mir von einer Situation bei Enter erzählen, welche für Sie speziell war oder Ihnen einfach noch immer in Erinnerung ist? (AHA-Effekt) • Gab es Probleme während der Zeit bei Enter? <ul style="list-style-type: none"> - Wenn ja: Welche? • Sehen Sie Unterschiede zwischen Ihrem jetzigen Leben und Ihrem Leben vor der Zeit bei Enter? • Wenn Sie nicht bei Enter teilgenommen hätten, wo wären Sie heute? • Was würden Sie im Nachhinein anders machen? • Was haben Sie durch Enter gelernt? • Was hat Ihnen Enter am meisten gebracht? 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie haben Sie die Zeit empfunden? • Wie fühlten Sie sich während der Zeit bei Enter? • Haben Sie sich verändert?
<p>Teil 5: Bewertung von Enter Wie bewerten Sie das Programm Enter?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bewertung Enter allgemein • Positives Erlebnis • Negatives Erlebnis • Bewertung CM 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie fanden Sie das Programm Enter? • Was hat Ihnen Enter gebracht? 	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es noch etwas, das Sie mir über Enter oder die CM mitteilen möchten?

	<ul style="list-style-type: none"> • Verbesserungsvorschläge • Weiterempfehlung 	<ul style="list-style-type: none"> • Können Sie mir von einem positiven Erlebnis erzählen, welches Sie bei Enter hatten? • Können Sie mir von einem negativen Erlebnis erzählen, das Sie bei Enter erlebt hatten? • Wie empfanden Sie die Betreuung Ihrer CM oder Ihres CM? • Was hätten Sie sich anders gewünscht? • Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für Enter? • Würden Sie Enter weiterempfehlen? 	
Teil 6: Ausblick Welches sind Ihre Zukunftspläne?	<ul style="list-style-type: none"> • Persönliche Zukunftspläne • Berufliche- / Ausbildungsziele 	<ul style="list-style-type: none"> • Haben Sie weitere Ausbildungsziele? • Bei Anstellung - Welche weiteren Ziele möchten Sie erreichen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es sonst noch etwas, das Sie gerne erzählen möchten?
Abschluss An dieser Stelle wäre das Interview offiziell zu Ende. Kommt Ihnen jedoch noch etwas in den Sinn, das Sie mir gerne erzählen würden? Etwas, das wir bis anhin noch gar nicht angesprochen haben? Ansonsten bedanke ich mich vielmals für Ihre Zeit, die Sie sich genommen haben und wünsche Ihnen auf Ihrem weiteren Weg alles Gute. Falls Ihnen zu einem späteren Zeitpunkt noch etwas in den Sinn kommt oder Sie Fragen haben, dürfen Sie mich gerne per Telefon oder Mail, welche Sie auf der Einwilligungserklärung finden, kontaktieren.			
Übergabe des kleinen Geschenks, Verabschieden und Hinausführen des Interviewpartners			

Gewichtungen: stark  weniger stark, die inhaltliche Gewichtung dient zusätzlich dem Zeitmanagement der Interviewerin

Abkürzungen: CM = Case Managerin oder Case Manager

D: Interviewleitfaden–Abgebrochen

Einstieg

Vielen Dank, dass Sie sich für das Interview Zeit genommen haben.

Mein Name ist Sara Gschwind und ich studiere im letzten Jahr Arbeits-, Organisations- und Personalpsychologie an der Fachhochschule Nordwestschweiz. Im Rahmen meiner Bachelorarbeit möchte ich die Wirkungen von Enter erfassen. Dabei interessiert mich Ihre persönliche Sicht darüber, wie Sie das Programm Enter erlebt haben. Da es um Ihre persönliche Erfahrung und Meinung geht, habe ich mich für ein Leitfadeninterview entschieden. Das heisst, ich stelle Ihnen sehr offene Fragen, auf welche Sie so viel wie möglich erzählen dürfen. Hin und wieder werde ich eventuell genauer nachfragen. Wichtig ist, dass es keine richtigen und falschen Antworten gibt, es geht um Ihre persönliche Meinung. Auch wichtig ist, dass Sie auf keine Frage antworten müssen, wenn Ihnen diese zu privat ist. Ich selbst rechne mit einer Interviewlänge von einer Stunde, habe mir jedoch länger eingeplant, so dass wir genügend Zeit zur Verfügung hätten. Am Ende des Interviews werde ich zusätzlich mit Ihnen noch ein Ergebnisblatt ausfüllen.

Wenn Sie einverstanden damit sind, würde ich das Interview gerne aufnehmen. Die Aufnahme ist nur für mich selbst gedacht und wird somit an niemanden weitergegeben. Ich benötige die Aufnahme nur, um Ihre Aussagen aufschreiben zu können. Die aufgeschriebenen Interviews werden zwar in meiner Bachelorarbeit enthalten sein, jedoch werde ich alle Informationen, welche auf Ihre Person schliessen könnten, anonymisieren. Das heisst Ihr Name, Alter, Wohnort etc. werde ich abändern. Wenn Sie damit einverstanden sind, können wir zusammen diese Einwilligungserklärung unterschreiben und ich gebe Ihnen eine Kopie davon mit.

Sind Sie damit einverstanden und haben Sie noch Fragen?

Unterschreiben der Einwilligungserklärung und Einschalten des Aufnahmegeräts

Leitfrage (Erzählaufforderung)	Check – Wurde das erwähnt?	Vertiefende Fragen	Aufrechterhaltungs-, Steuerungs- und Abschlussfragen
Teil 1: Vorstellung Als Einstieg bitte ich Sie, sich kurz vorzustellen und Ihre aktuelle Situation zu schildern.	<ul style="list-style-type: none"> • Name • Alter • Lebenssituation • Beschäftigung 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie lange ist es her, seit Sie Enter verlassen haben? • Was haben Sie in der Zeit zwischen dem Abschluss bei Enter und jetzt gemacht? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommt Ihnen sonst noch etwas in den Sinn, was Sie mir über sich gerne mitteilen möchten?

	<ul style="list-style-type: none"> - Bei Anstellung: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beruf ▪ Anstellungsgrad ▪ Seit wann dort angestellt? ▪ Weitere Anstellung zuvor? - Bei keiner Anstellung: <ul style="list-style-type: none"> ▪ Beim RAV? ▪ Bei der Sozialhilfe? ▪ Bei Programmen? ▪ In Aus-/Weiterbildungen? ▪ Ziele 	<ul style="list-style-type: none"> • Auf wie viele Stellen hatten Sie sich nach Enter beworben? • Zu wie vielen Vorstellungsgesprächen wurden Sie eingeladen? • Bei Anstellung: <ul style="list-style-type: none"> - Wie lange ging es, bis Sie eine Anstellung gefunden haben? - Haben Sie die Stelle alleine oder mithilfe Ihrer CM oder Ihres CM gefunden? - Wie gefällt Ihnen Ihre Arbeit? • Bei keiner Anstellung: <ul style="list-style-type: none"> - Waren Sie seit dem Abbruch bei Enter mal angestellt? - Sind Sie zur Zeit auf der Suche nach einer Anstellung? <ul style="list-style-type: none"> ▪ Wenn ja: Welches sind Ihre Unternehmungen und erhalten Sie dabei Unterstützung vom RAV/Sozialhilfe oder anderen Stellen? ▪ Wenn nein: Welches sind die Gründe dafür, dass Sie zur Zeit nicht nach einer Arbeit suchen können? 	
<p>Teil 2: Zeit vor Enter Könnten Sie mir beschreiben, wie Ihre Situation vor der Teilnahme bei Enter aussah und wie Sie zu Enter kamen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • (Keine Checkpunkte aufgelistet, da es hier wichtiger ist, was die Teilnehmenden von sich aus ansprechen) 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie haben Sie von Enter erfahren? • Was haben Sie sich von Enter erwartet? 	<ul style="list-style-type: none"> • Kommt Ihnen sonst noch etwas aus der Zeit vor Enter in den Sinn?

<p>Teil 3: Zeit während Enter (formell) Können Sie mir kurz beschreiben, wie Ihre Teilnahme bei Enter vom Anfang an bis zum Abbruch funktioniert hat?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Ablauf • Art der Betreuung • Anzahl Sitzungen • Involvierte Stellen • Abbruch <ul style="list-style-type: none"> - In welchem Modul - Grund 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie hat die Betreuung stattgefunden? <ul style="list-style-type: none"> - Wie betreute Sie Ihre CM oder Ihr CM? - Wie oft hatten Sie Kontakt mit Ihrer CM oder Ihrem CM? - Wie hatten Sie Kontakt mit Ihrer CM oder Ihrem CM, Telefon, Mail, persönliche Gespräche? • Mit wem hatten Sie sonst noch Kontakt? <ul style="list-style-type: none"> - Weiteren Personen von Enter? - Weitere Stellen? • Was wurde alles unternommen? • Wie fand die Lehrstellensuche statt? • Wie viele Betriebe wurden angefragt? • Welche Aufgaben wurden von Ihrer CM oder Ihrem CM übernommen? • Welche Aufgaben wurden von Ihnen übernommen? • Wie kam es zum Abbruch bei Enter? • In welchem Modul haben Sie Enter verlassen? • Was waren die Gründe für den Abbruch? 	<ul style="list-style-type: none"> • Fällt Ihnen noch etwas ein, das Sie zum Programm Enter sagen möchten?
<p>Teil 4: Zeit während Enter (persönlich) Können Sie mir beschreiben wie die Zeit während der Teilnahme bei Enter für Sie persönlich war?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Veränderungen • Private Situation • Persönlichkeit <ul style="list-style-type: none"> - Selbstvertrauen - Gesundheit • Prägnantes Erlebnis • Probleme • Vergleich jetzt und vor Enter • Stand heute ohne Enter 	<ul style="list-style-type: none"> • Hat sich während der Zeit bei Enter etwas verändert? <ul style="list-style-type: none"> - Wenn ja: Welches ist die Veränderung? (z.B. Selbstvertrauen) • Können Sie mir von einer Situation bei Enter erzählen, welche für Sie speziell war oder Ihnen einfach noch immer in Erinnerung ist? (AHA-Effekt) • Gab es Probleme während der Zeit bei Enter? 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie haben Sie die Zeit empfunden? • Wie fühlten Sie sich während der Zeit bei Enter? • Haben Sie sich verändert?


	<ul style="list-style-type: none"> • Nachhinein • Persönlicher Profit von Enter 	<ul style="list-style-type: none"> - Wenn ja: Welche? • Sehen Sie Unterschiede zwischen Ihrem jetzigen Leben und Ihrem Leben vor der Zeit bei Enter? • Wenn Sie nicht bei Enter teilgenommen hätten, wo wären Sie heute? • Was würden Sie im Nachhinein anders machen? • Was haben Sie durch Enter gelernt? • Was hat Ihnen Enter am meisten gebracht? 	
<p>Teil 5: Bewertung von Enter Wie bewerten Sie das Programm Enter?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Bewertung Enter allgemein • Positives Erlebnis • Negatives Erlebnis • Bewertung CM • Verbesserungsvorschläge • Weiterempfehlung 	<ul style="list-style-type: none"> • Wie fanden Sie das Programm Enter? • Was hat Ihnen Enter gebracht? • Können Sie mir von einem positiven Erlebnis erzählen, welches Sie bei Enter hatten? • Können Sie mir von einem negativen Erlebnis erzählen, das Sie bei Enter erlebt hatten? • Wie empfanden Sie die Betreuung Ihrer CM oder Ihrem CM? • Was hätten Sie sich anders gewünscht? • Welche Verbesserungsvorschläge haben Sie für Enter? • Würden Sie Enter weiterempfehlen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es noch etwas, das Sie mir über Enter oder die CM mitteilen möchten?
<p>Teil 6: Ausblick Welches sind Ihre Zukunftspläne?</p>	<ul style="list-style-type: none"> • Persönliche Zukunftspläne • Berufliche - / Ausbildungsziele 	<ul style="list-style-type: none"> • Haben Sie weitere Ausbildungsziele? • Bei Anstellung - Welche weiteren Ziele möchten Sie erreichen? 	<ul style="list-style-type: none"> • Gibt es sonst noch etwas, das Sie gerne erzählen möchten?
<p>Abschluss</p>			

An dieser Stelle wäre das Interview offiziell zu Ende. Kommt Ihnen jedoch noch etwas in den Sinn, das Sie mir gerne erzählen würden? Etwas, das wir bis anhin noch gar nicht angesprochen haben?

Ansonsten bedanke ich mich vielmals für Ihre Zeit, die Sie sich genommen haben und wünsche Ihnen auf Ihrem weiteren Weg alles Gute.

Falls Ihnen zu einem späteren Zeitpunkt noch etwas in den Sinn kommt oder Sie Fragen haben, dürfen Sie mich gerne per Telefon oder Mail, welche Sie auf der Einwilligungserklärung finden, kontaktieren.

Übergabe des kleinen Geschenks, Verabschieden und Hinausführen des Interviewpartners

Gewichtungen: stark  weniger stark, die inhaltliche Gewichtung dient zusätzlich dem Zeitmanagement der Interviewerin

Abkürzungen: CM = Case Managerin oder Case Manager

E: Einwilligungserklärung

Leitfadeninterview - Enter

**Einwilligungserklärung
zur Erhebung und Verarbeitung personenbezogener Interviewdaten**

Forschungsprojekt: Bachelorarbeit

Durchführende Institution: FHNW, Hochschule für Angewandte Psychologie

Betreuungsperson: lic.phil. Arbeits- u. Organisationspsychologe, Herr Rolf Kuhn

Interviewerin: Frau Sara Gschwind

Unterschrift: _____

Interviewdatum: _____

Das Leitfadeninterview wird mit einem Aufnahmegerät aufgezeichnet und von der Interviewerin zu einem späteren Zeitpunkt transkribiert. Alle Angaben, die zur Identifizierung der Person, Ihrer Familie oder Ihrem Arbeitgeber führen könnten, werden verändert oder aus dem Text entfernt. Der anonymisierte Interviewtext wird dem Anhang der Bachelorarbeit beigelegt und einzelne Aussagen davon in der Arbeit zitiert.

Diese Einwilligungserklärung mit den unten aufgeführten Kontaktdaten wird von den Aufzeichnungen getrennt und für Dritte unzugänglich abgespeichert. Nach Abschluss des Forschungsprojektes werden die Aufzeichnungen vernichtet.

Ihre Teilnahme am Leitfadeninterview ist freiwillig und Sie haben zu jedem Zeitpunkt die Möglichkeit das Leitfadeninterview abubrechen. Auch können Sie jederzeit Ihr Einverständnis ohne Begründung und ohne Nachteile für Sie zurückziehen sowie die Löschung der Aufnahmen verlangen.

Ich bin damit einverstanden, im Rahmen des genannten Forschungsprojekts am Leitfadeninterview teilzunehmen.

Ja Nein

Vorname, Nachname in Druckschrift

Ort, Datum, Unterschrift

F: Ergebnisblatt






Leitfadeninterview - Enter

Ergebnisblatt

Interviewpartner_in: _____

Datum & Zeit: _____

Wie zufrieden sind Sie gesamthaft mit Enter?

				
1	2	3	4	5
sehr unzufrieden	unzufrieden	neutral	zufrieden	sehr zufrieden

Würden Sie Enter weiterempfehlen?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wenn nein, weshalb? _____
Ja	Nein	

Wie bewerten Sie Ihre CM oder Ihren CM?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5
sehr schlecht	schlecht	weder noch	gut	sehr gut

Würden Sie Ihre CM oder Ihren CM weiterempfehlen?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	Wenn nein, weshalb? _____
Ja	Nein	

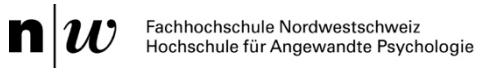
Wie wichtig war für Sie die Teilnahme bei Enter in Bezug auf Ihre private Situation?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5
sehr unwichtig	unwichtig	weder noch	wichtig	sehr wichtig

Hat Enter Sie persönlich verändert?

<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
1	2	3	4	5
gar nicht	wenig	etwas	stark	sehr stark

G: Postskriptum



Bachelorarbeit
Sara Gschwind

Leitfadeninterview - Enter

Postskriptum

Interviewpartner_in: _____

Ort & Datum: _____

Zeit: _____

Kommunikationsverhalten	
Interviewverlauf	
Interviewsituation	
Äussere Einflüsse	
Weiteres	

H: Transkriptionsregeln nach Kuckartz (2016)

1. Es wird wörtlich transkribiert, also nicht lautsprachlich oder zusammenfassend. Vorhandene Dialekte werden nicht mit transkribiert, sondern möglichst genau in Hochdeutsch übersetzt.
2. Sprache und Interpunktion werden leicht geglättet, d.h. an das Schriftdeutsch angenähert. Zum Beispiel wird aus „Er hatte noch so'n Buch genannt“ → „Er hatte noch so ein Buch genannt“. Die Satzform, bestimmte und unbestimmte Artikel etc. werden auch dann beibehalten, wenn sie Fehler enthalten.
3. Deutliche, längere Pausen werden durch in Klammern gesetzte Auslassungspunkte (...) markiert. Entsprechend der Länge der Pause in Sekunden werden ein, zwei oder drei Punkte gesetzt, bei längeren Pausen wird eine Zahl entsprechend der Dauer in Sekunden angegeben.
4. Besonders betonte Begriffe werden durch Unterstreichungen gekennzeichnet.
5. Sehr lautes Sprechen wird durch Schreiben in Großschrift kenntlich gemacht.
6. Zustimmungende bzw. bestätigende Lautäußerungen der Interviewer (mhm, aha etc.) werden nicht mit transkribiert, sofern sie den Redefluss der befragten Person nicht unterbrechen.
7. Einwürfe der jeweils anderen Person werden in Klammern gesetzt.
8. Lautäußerungen der befragten Person, die die Aussage unterstützen oder verdeutlichen (etwa Lachen oder Seufzen), werden in Klammern notiert.
9. Absätze der interviewenden Person werden durch ein „I:“, die der befragten Person(en) durch ein eindeutiges Kürzel, z. B. „B4:“, gekennzeichnet.
10. Jeder Sprechbeitrag wird als eigener Absatz transkribiert. Sprecherwechsel wird durch zweimaliges Drücken der Enter-Taste, also einer Leerzeile zwischen den Sprechern deutlich gemacht, um so die Lesbarkeit zu erhöhen.
11. Störungen werden unter Angabe der Ursache in Klammern notiert, z. B. (Handy klingelt).
12. Nonverbale Aktivitäten und Äußerungen der befragten wie auch der interviewenden Person werden in Doppelklammern notiert, z. B. ((lacht)), ((stöhnt)) und Ähnliches.
13. Unverständliche Wörter werden durch (unv.) kenntlich gemacht
14. Alle Angaben, die einen Rückschluss auf eine befragte Person erlauben, werden anonymisiert.