

MARTIN-LUTHER-UNIVERSITÄT HALLE-WITTENBERG
MEDIZINISCHE FAKULTÄT
INSTITUT FÜR GESUNDHEITS- UND PFLEGEWISSENSCHAFT
INSTITUTIONSLEITUNG: PROF. DR. GABRIELE MEYER

„Man kann es ja nicht allen recht machen!“

-

**Das Rollenerleben von Jobcoachinnen und Jobcoachs in der
Arbeitsplatzsicherung**

-

**Eine qualitative Studie in Bayern und Nordrhein-Westfalen
als Teil des JADE* Projektes**

(*Jobcoaching in der Arbeitsplatzsicherung Definieren und Evaluieren)

Erstgutachter: PD Dr. phil. Andreas Weber, MPH

Zweitgutachter: Reinhard Hötten, Ergotherapeut, Dipl. Ing. Elektrotechnik

Master – Arbeit

von

Norbert Lichtenauer

Matrikel-Nr.: 215221953

Lesehinweise

Die vorliegende Arbeit wurde unter Berücksichtigung der Richtlinie zur Erstellung wissenschaftlicher Arbeiten (Stand: Juli 2014), sowie den Empfehlungen zur gendergerechten Sprache (Stand: März 2015), der Medizinischen Fakultät der Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg verfasst.

Auf Grund des umfangreichen Materials, sowie dem Bestreben die Schlussfolgerungen anhand von Beispielen zu illustrieren, wurde mit dem Betreuer individuell abgesprochen, dass die Arbeit den sonst üblichen Seitenumfang übersteigen darf. Nach Absprache wurden alle in Zusammenhang mit der Datenauswertung verfassten Dokumente und Tabellen, ebenso wie der Kodierleitfaden und Teile des Anhangs, auf einer beiliegenden CD gespeichert.

Da es sich bei den Worten Jobcoaching, sowie Jobcoachinnen und Jobcoachs, um relativ neue, eingedeutschte Fremdwörter handelt, sind aktuell laut Duden noch mehrere Schreibweisen zulässig. In dieser Arbeit wird deshalb eine einheitliche Schreibweise wie folgt festgelegt.

Die eingedeutschten Wörter Coach und Coaching können sowohl mit als auch ohne Bindestrich, in Kombination mit anderen Wörtern, geschrieben werden, z.B. Job-Coach, aber auch Jobcoach (Duden, 2017). Für die vorliegende Arbeit wird die letztere Schreibweise ohne Bindestrich festgelegt.

Als geschlechtsspezifische Bezeichnung gibt der Duden als Maskulinum den Begriff Coach und für das Femininum Coachin an (Duden, 2017).

Für den Plural sind laut Duden die beiden Schreibvarianten Coaches und Coachs im Maskulinum zulässig. Hier wird in der vorliegenden Arbeit durchgehend die Schreibweise Coachs verwendet. Im Femininum wird allein die Schreibweise Coachinnen als zulässig angegeben (Duden, 2017).

Danksagung

Allen an der Entstehung dieser Forschungsarbeit beteiligten Personen sei an dieser Stelle herzlich gedankt. Ein besonderer Dank gilt dabei den beiden Betreuern der Arbeit, PD. Dr. Andreas Weber und Dipl. Ing. Reinhard Hötten, die in zahlreichen Rücksprachen, wertvolle Impulse zur weiteren Bearbeitung gaben. Des Weiteren sei dem JADE Forschungsteam rund um Professorin Dr. Ulrike Marotzki gedankt, die von Beginn an ein großes Interesse an einer Zusammenarbeit gezeigt hatten.

Ein ganz spezieller Dank gilt Katrin Drevin, die mit Ihren Fachkenntnissen zur qualitativen Inhaltsanalyse, stets wertvolle Ideen bei der Auswertung der Interviews einbrachte. Weiter sei vor allem den an der Entstehung der Arbeit beteiligten Institutionen in Bayern und Nordrhein-Westfalen, sowie den dort tätigen Jobcoachinnen und Jobcoachs, gedankt. Diese haben mit persönlicher Zeit und der Bereitstellung von Infrastruktur, die vorliegende Arbeit maßgeblich unterstützt und ermöglicht. Darüber hinaus wird allen Arbeitskolleginnen und Arbeitskollegen des Integrationsfachdienstes Regensburg aus dem Bereich Jobcoaching gedankt. Diese haben in vielen Gesprächen ein tieferes Verständnis zum Forschungsfeld ermöglicht und Teile der Auswertungstabellen auf Nachvollziehbarkeit hin überprüft.

Zuletzt sei meiner Frau Martina gedankt, die neben wertvollen Hinweisen in der gesamten Bearbeitung der Forschungsarbeit, viel an Motivationsarbeit geleistet hat.

Regensburg / Halle an der Saale im September 2017

Kurzzusammenfassung

Hintergrund: Jobcoaching wird in Deutschland im Rahmen der Entwicklungen zur Umsetzung der UN-BRK zunehmend bekannter und in vielfältigen Aufgabenfeldern der beruflichen Inklusion von Menschen mit Behinderungen eingesetzt. Gerade im Bereich der Arbeitsplatzsicherung sind Tätigkeiten und Rolle von Jobcoachinnen und Jobcoachs noch wenig systematisiert. Im Rahmen des Forschungsprojektes JADE soll eine Professionalisierung der Berufstätigkeit im Arbeitsfeld Arbeitsplatzsicherung erfolgen. Die vorliegende Arbeit beschäftigt sich mit einem Teilaspekt von JADE, bezüglich des Rollenerlebens von Jobcoachinnen und Jobcoachs.

Fragestellung: Das Ziel dieser qualitativen Studie war es herauszufinden, wie Jobcoachinnen und Jobcoachs im speziellen Aufgabenbereich der Arbeitsplatzsicherung ihre Rolle im professionellen Kontext erleben.

Methodik: Für die Studie wurden sieben Experteninterviews (n=7) in zwei Bundesländer in Deutschland (Bayern, Nordrhein-Westfalen) durchgeführt. Zur Datenerhebung wurde ein leitfadengestütztes Interview mit narrativem Anteil entwickelt. Die qualitative Auswertung erfolgte mit Hilfe der Software MAXQDA und in Anlehnung an die regelgeleitete, qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring.

Ergebnisse: Insgesamt konnten in drei Hauptkategorien positive, bedeutsame und negative Aspekte für das Rollenerleben von Jobcoachinnen und Jobcoachs im Bereich der Arbeitsplatzsicherung gefunden werden. In vier Subkategorien, mit insgesamt 38 Merkmalen, zeigten sich Aspekte des Rollenerlebens. Ein spezifisches Rollenerleben wurde in den Bereichen der Prozessfaktoren, den Erwartungshaltungen, in Beziehungsfaktoren, sowie personellen Faktoren, subsummiert.

Schlussfolgerung: Das Rollenerleben hängt von beeinflussbaren Aspekten ab. Ein ausgeprägtes Rollenverständnis kann die Qualität und den Erfolg von Jobcoaching Maßnahmen in vielerlei Art und Weise entscheidend mitbestimmen. Noch sind jedoch keine Modelle und Theorien für die Entwicklung eines eigenen beruflichen Rollenselbstverständnisses entstanden. Die Entwicklung eines Rollenmodells erscheint notwendig und sinnvoll.

Abstract

Background: Jobcoaching is used in Germany in the context of the developments to implement the UN-BRK. The popularity of jobcoaching in Germany is rising. It is used in a wide field of activity, always focusing on the inclusion of people with disabilities. Particularly in the area of safeguarding of jobs, the tasks and role of job coaches is still poor systematized. Within the framework of the research project JADE a professionalization of the tasks in the field of protection of jobs is to be carried out. The present work deals with a partial aspect of JADE with regard to the roles of job coaches.

Objective: The aim of this qualitative study was to find out how job coaches in the special task area of safeguarding of jobs, experience their role in a professional context.

Method: For the study, seven expert interviews (n = 7) were conducted in two German states (Bavaria, North Rhine-Westphalia). A survey-based interview with narrative content was developed for data collection. The analysis was carried out using the software MAXQDA and following the regular, qualitative content analysis according to Mayring.

Results: Three main categories with positive, significant and negative aspects for the roles of job coaches in the area of job security were found. In four sub-categories with a total of 38 characteristics, aspects of the roles were shown. A specific role experience was subsumed into the areas of process factors, expectations, relationships, and personal factors.

Conclusion: The role experience depends on aspects that can be influenced. A pronounced understanding of the roles can decisively influence the quality and success of jobcoaching measures in many ways. Yet, no models and theories have been developed for the development of their own professional self-knowledge. The development of a role model appears necessary and meaningful.

“love it, change it or leave it”

(englisches Sprichwort, Aussage von IP6, Zeile 677)

Inhaltsverzeichnis

Einleitung	1
1 Beteiligte an der Forschungsarbeit	2
2 Jobcoaching im System der sozialen Sicherung	2
2.1 Aktuelles Verständnis von Behinderung und Gesundheit	3
2.2 UN – Behindertenrechtskonvention	4
2.3 Bundesteilhabegesetz	5
2.4 Situation Schwerbehinderter am Arbeitsmarkt Deutschland	5
2.5 Coaching	7
2.6 Jobcoaching	8
2.6.1 Entstehung von Jobcoaching	8
2.6.2 Definition Jobcoaching	8
2.6.3 Vorgehensweise im Jobcoaching	9
2.6.4 Profession Jobcoachinnen und Jobcoachs	10
2.6.5 Rechtsgrundlagen und Zuweisung von Jobcoaching	11
2.6.6 Aktuelle Umsetzung von Jobcoaching im Bereich Arbeitsplatzsicherung	12
3 Theoretischer Hintergrund	14
3.1 Jobcoaching Modelle	14
3.1.1 Prozessmodell nach Hötten und Hirsch	14
3.1.2 Prozessmodell nach Henke und Kornwinkel	15
3.1.3 Prozessmodell der BAG UB	16
3.1.4 Zusammenfassung der Modelle	17
3.2 Rolle und Rollenkonflikte	18
3.2.1 Der Begriff der sozialen Rolle	18
3.2.2 Rollenkonflikte	20
3.2.3 Strategien gegen Rollenkonflikte	21
3.3 Rollenverständnis und Rollenerleben	23
3.3.1 Der psychologische Rollenbegriff	24
3.3.2 Der soziologische Rollenbegriff	24
3.3.3 Der rollentheoretische Ansatz	25
3.3.4 Bisheriges Rollenverständnis im Jobcoaching	25
3.3.5 Rollenerleben	27
4 Das Forschungsprojekt JADE	28
4.1 Ziel	28
4.2 Methodik	28
4.3 Arbeitspakete	29
5 Forschungsfrage und Zielsetzung der Arbeit	30
6 Forschungsstand	31
6.1 Begrifflichkeiten zur Recherche	31
6.2 Rechercheergebnisse	31
6.2.1 Suche bei PubMed	32
6.2.2 Suche bei CINAHL	32
6.2.3 Suche in weiteren Datenbanken	33
6.2.4 Zusammenfassung der Datenbankrecherche	33
6.3 Studie von Marti et al. 2014	33
7 Methodik	36
7.1 Studiendesign	36
7.2 Feldzugang und Sampling	36

7.3	Einschlusskriterien und Rekrutierung	37
7.4	Stichprobe	38
7.5	Datenerhebung	38
7.5.1	Das Leitfadeninterview	38
7.5.2	Das Experteninterview	39
7.5.3	Anteile aus dem narrativen Interview	40
7.5.4	Erstellung des Leitfadens	41
7.5.5	Setting	44
7.5.6	Datenerfassung und Durchführung des Interviews	45
7.6	Ethische Gesichtspunkte und Datenschutz	46
7.7	Datenanalyse	47
7.7.1	Transkription der Interviews	47
7.7.2	Die Datenauswertung in MAXQDA	47
7.7.3	Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring	48
8	Ergebnisse	55
8.1	Deskriptive Beschreibung der Stichprobe	55
8.2	Ergebnisse zur Studienfrage	56
8.2.1	Kategorie I: Negatives Erleben von JC	57
8.2.2	Kategorie II: Bedeutsam für das Erleben von JC	72
8.2.3	Kategorie III: Positives Erleben von JC	82
9	Diskussion	96
9.1	Berufliche Positionierung und Sichtweise des Forschers	96
9.2	Methodendiskussion	97
9.2	Ergebnisdiskussion	103
10	Schlussfolgerungen	115
11	Verzeichnisse	123
11.1	Tabellenverzeichnis	123
11.2	Abbildungsverzeichnis	123
11.3	Abkürzungsverzeichnis	124
11.4	Literaturverzeichnis	126
Anhang	131

Einleitung

Globale und nationale politische Entwicklungen fordern die Integration und Inklusion von Menschen mit Handicap in allen Lebenswelten, gerade auch im Bereich der beruflichen Teilhabe am Arbeitsleben (Bundesministerium für Arbeit und Soziales, 2011a, 2011c, 2011d). Diesen Entwicklungen vorausgegangen, waren seit den 1980er Jahren unter anderem Arbeiten der Weltgesundheitsorganisation (WHO), zur Entwicklung eines neuen Paradigmas von Gesundheit und Behinderung. Die Überlegungen beinhalteten eine Abkehr von einer alleinigen defizitorientierten, hin zu einer ressourcen- und teilhabeorientierten Sichtweise, auf Krankheit und Behinderung (WHO, 2000).

In Deutschland wurde mit der Einführung des Sozialgesetzbuches IX (SGB IX) im Jahr 2001 eine gesetzliche Grundlage für die Ausübung der Rechte von Menschen mit Behinderung, oder von Behinderung bedrohter Menschen, sowie zur Teilhabe am Arbeitsleben, geschaffen. Im Jahr 2011 wurde ein nationaler Aktionsplan des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales (BMAS) im Auftrag der Bundesregierung formuliert. Dieser fordert die Umsetzung einer inklusiven Gesellschaft im Sinne der seit 2008 in Deutschland geltenden UN – Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) (BMAS, 2011c). Aktuell wurde mit der Einführung der ersten Stufe des Bundesteilhabegesetzes (BTHG) im Jahr 2017, eine weitere Stärkung der Rechte von Menschen mit Behinderung, auch im Bereich der beruflichen Teilhabe, gesetzlich festgeschrieben. Dies unterstreicht den politischen Willen und die gesetzliche Verpflichtung, zu einer weiteren Ausgestaltung eines inklusiven Arbeitsmarktes für Menschen mit Behinderung in Deutschland.

Gerade die Methode des Jobcoaching, mit den Ursprüngen aus dem Konzept der unterstützten Beschäftigung, hat sich dabei international als eine neue und effiziente Form der Begleitung und Sicherung von Arbeitsplätzen, bei Menschen mit Behinderung etabliert (Marti, Sabatella, Struli, Studer, 2014, S.1). Die vorliegende Forschungsarbeit beschäftigt sich im Speziellen mit der Arbeitsweise von Jobcoachinnen und Jobcoachs (JC) im Bereich der Arbeitsplatzsicherung, bei Menschen mit einer anerkannten Schwerbehinderung. Das Ziel der Arbeit liegt in einem vertieften Verständnis des Rollenerlebens von JC. Dies soll eine weitere Professionalisierung von Jobcoaching Maßnahmen unterstützen und die berufliche Inklusion von Menschen mit Behinderung weiter zu stärken.

1 Beteiligte an der Forschungsarbeit

Im Rahmen dieser Forschungsarbeit gab es verschiedene Beteiligte und Kooperationen, die nachfolgend kurz dargestellt werden.

Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg

Der Autor verfasst die vorliegende Forschungsarbeit im Rahmen seiner Abschlussarbeit im Master Studiengang Gesundheits- und Pflegewissenschaften der Martin-Luther-Universität (MLU) Halle-Wittenberg. Das Institut für Gesundheits- und Pflegewissenschaft der Medizinischen Fakultät der MLU, ist durch eine inoffizielle Kooperation im Rahmen dieser Abschlussarbeit, in das Projekt **Jobcoaching in der Arbeitsplatzsicherung Definieren und Evaluieren** (JADE) involviert. Durch Initiative des Autors, wurde eine Integration der vorliegenden Masterarbeit mit dem Projektteam von JADE besprochen. Eine genauere Verortung der vorliegenden Masterarbeit im Gesamtprojekt findet sich unter Punkt 4.3.

Hochschule für angewandte Wissenschaft und Kunst Hildesheim

Die Fakultät Soziale Arbeit und Gesundheit der Hochschule für angewandte Wissenschaft und Kunst (HAWK) Hildesheim/Göttingen/Holzminde, hat unter der Initiative von Prof. Ulrike Marotzki das Forschungsprojekt JADE initiiert und sich erfolgreich um eine öffentliche Förderung des Projektes durch das BMAS bemüht. Die Projektleitung Prof. Marotzki koordiniert an der HAWK den interdisziplinären Studiengang Ergotherapie, Physiotherapie, Logopädie.

Bundesministerium für Arbeit und Soziales

Das BMAS hat von der Bundesregierung unter anderem den Auftrag zur Förderung von Forschungsarbeiten im Spektrum der betrieblichen Inklusion erhalten (BMAS, 2011c, S.17). Nach erfolgreicher Bewerbung durch die HAWK, wird das Projekt JADE aus den Mitteln des Ausgleichsfonds, für 36 Monate im Zeitraum von November 2016 bis zum Oktober 2019, finanziell gefördert.

2 Jobcoaching im System der sozialen Sicherung

In diesem Kapitel werden relevante theoretische Hintergründe zum Bereich Jobcoaching kurz betrachtet. Dabei wird sowohl auf internationale Entwicklungen die dem Konzept des Jobcoachings vorausgingen, als auch auf die aktuelle Arbeitsmarktsituation und die bisherige Umsetzungen von Jobcoaching Maßnahmen in Deutschland, näher eingegangen.

2.1 Aktuelles Verständnis von Behinderung und Gesundheit

Im Laufe der letzten Jahrzehnte hat sich das Verständnis von und die Definition über Behinderung, fortwährend gewandelt. Im Jahr 1980 wurde von der WHO mit der Erarbeitung der Internationalen Klassifikation von Schädigungen, Beeinträchtigungen und Behinderungen (International Classification of Impairments, Disabilities and Handicaps – ICIDH) noch ein störungs- und defizitorientiertes Krankheitsfolgemodell postuliert. Krankheit und Behinderung wurden klassifiziert und galten als Attribut einer Person, ohne weitere Kontextfaktoren näher einzubeziehen (Leistner & Beyer, 2004, S.129). Einen maßgeblichen Einfluss auf die weitere Entwicklung eines neuen Verständnisses, hatte die Ottawa-Charta der WHO von 1986. Dort wurde unter der Beachtung des Verständnisses von Gesundheit, Gesundheitsförderung und Prävention, ein umfassender Paradigmenwechsel im Gesundheitssystem eingeleitet. Gesundheitsförderendes Handeln wurde nicht mehr als eine alleinige Aufgabe des Gesundheitssektors definiert (WHO, 2000, S.3). Es entstand ein Konzept von Gesundheit und Gesundheitsförderung, welches nur durch ein Zusammenspiel von Politik, Gesundheits-, Sozial- und Wirtschaftssektor, gelingen kann (WHO, 2000, S.4). Die Art und Weise wie eine Gesellschaft dabei Arbeit, Arbeitsbedingungen und Freizeit organisiert, schafft Möglichkeiten der Gesundheitsförderung und einen gesamtgesellschaftlichen positiven Einfluss, auf Arbeits- und Lebensbedingungen (ebd.). Auf diesem Grundverständnis aufbauend, wurden in den Überarbeitungen der ICIDH von 1993 bis 2000, die Kontextfaktoren für ein erweitertes Verständnis von Gesundheit, Krankheit und Behinderung herangezogen. Der Ansatz der ICIDH wurde von einem ressourcenorientierten, bio-psycho-sozialen Verständnis von Gesundheit und Krankheit ergänzt und mündete in der Veröffentlichung der Internationalen Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit (International Classification of Functioning, Disability and Health – ICF) im Jahr 2001 (Bickenbach & Jerosch-Herold, 2009, S.46). Die ICF verband nun die Ansätze der Ottawa-Charta mit der ICIDH und konkretisierte dies durch eine Erweiterung des personenzentrierten Ansatzes und der Kontextfaktoren. Die Betonung der Interaktion von Personen und Umwelt führte zu einer bio-psycho-sozialen Erweiterung der Sichtweise auf Gesundheit, Krankheit und Behinderung. Die Schwerpunkte in der ICF lagen nun neben einer Vermeidung und Heilung von Krankheit und Behinderung, auch in der Herstellung von Teilhabe und Chancengleichheit in der Gesellschaft, durch eine veränderte Umwelt (ebd.).

Der Verband der englischen Hochschulen für Ergotherapie (COT) bestätigt diese Entwicklung. In den medizinischen - politischen Entwicklungen seit den 1980er Jahren, wurde laut COT zunehmend ein bio-psycho-soziales Gesundheitsverständnis durch eine Orientierung an der Person und der Umwelt proklamiert. Diese Sichtweise erhielt international vermehrt politische Aufmerksamkeit und hielt Einzug in Gesetzgebungsverfahren (COT, 2004, S.11). Die Bundesarbeitsgemeinschaft Unterstützte Beschäftigung (BAG UB) beschreibt den seit den 1980er vollzogenen Paradigmenwechsel im Verständnis von Behinderung mit den Worten, von einer „Theorie der Andersartigkeit“, hin zu einer „Theorie von Gleichheit und Verschiedenheit“ zu kommen (BAG UB, 2014, S.1).

2.2 UN – Behindertenrechtskonvention

Neben den gesundheitspolitischen Entwicklungen durch die WHO, wurden auch von den Vereinten Nationen (UN) grundlegende politische Entwicklungen angestoßen, die Rechte für Menschen mit Behinderung stärkten. Das Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen (Convention on the Rights of Persons with Disabilities – CRPD) ist ein Menschenrechtsübereinkommen, welches 2006 von der Generalversammlung der UN beschlossen wurde und seit 2008 offiziell in Kraft ist (BMAS, 2011a, S.4). In 50 Artikeln werden dort Menschenrechte von Menschen mit Behinderung beschrieben und eine weitere Entwicklung in Richtung einer inklusiven Gesellschaft proklamiert. In der Präambel der UN Behindertenrechtskonvention (UN-BRK) wird ebenfalls erwähnt, dass sich das globale Verständnis von Behinderung fortwährend verändert und weiterentwickelt. Behinderung entsteht dabei laut UN-BRK durch eine Wechselwirkung von Menschen mit Beeinträchtigungen und einstellungs- und umweltbedingten Barrieren (BMAS, 2011a S.6f). Damit orientiert sich das Verständnis der UN-BRK an der Sichtweise der ICF und der WHO.

Der Artikel 27 der UN-BRK geht gezielt auf den Aspekt der Teilhabe von Menschen mit Behinderung an Arbeit und Beschäftigung, näher ein. Wörtlich heißt es hier:

„Die Vertragsstaaten anerkennen das gleiche Recht von Menschen mit Behinderungen auf Arbeit; dies beinhaltet das Recht auf die Möglichkeit, den Lebensunterhalt durch Arbeit zu verdienen, die in einem offenen, integrativen und für Menschen mit Behinderungen zugänglichen Arbeitsmarkt und Arbeitsumfeld frei gewählt oder angenommen wird.“ (BMAS, 2011a S.43ff).

Deutschland hat sich mit der Ratifizierung der UN-BRK, zu einer Ausgestaltung eines inklusiven Arbeitsmarktes für Menschen mit Behinderung gesetzlich verpflichtet.

2.3 Bundesteilhabegesetz

In Deutschland garantieren unter anderem das Grundgesetz und das Allgemeine Gleichbehandlungsgesetz, den Schutz und die Teilhabe von Menschen mit Behinderung, gerade auch im Arbeitsleben. Ein wichtiger Schritt zur weiteren Inklusion von Menschen mit Behinderung in allen Lebenswelten der Gesellschaft, wird zudem vom Bundesteilhabegesetz (BTHG) ausgehen. Das BTHG tritt in vier Stufen bis zum Jahr 2023 in Kraft. Die erste Stufe ist bereits seit Jahresbeginn 2017 gültig ist. In einer Stellungnahme des BMAS zum BTHG heißt es dazu:

„Wir wollen Menschen, die aufgrund einer wesentlichen Behinderung nur eingeschränkte Möglichkeiten der Teilhabe am Leben in der Gemeinschaft haben, aus dem bisherigen Fürsorgesystem herausführen und die Eingliederungshilfe zu einem modernen Teilhaberecht weiter entwickeln. Die Leistungen sollen sich am persönlichen Bedarf orientieren (...). Wir werden das Wunsch- und Wahlrecht von Menschen mit Behinderung im Sinne der UN-Behindertenrechtskonvention berücksichtigen.“
(BMAS, 2011e).

Das Kapitel 10 des BTHG beschäftigt sich explizit mit den Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben (BMAS, 2011d S.43ff). Im §49, Abs. 3 des BTHG heißt es, dass insbesondere unter den Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben, Hilfen zur Erhaltung oder Erlangung eines Arbeitsplatzes, fallen (BTHG, §49,Abs.3, Punkt1).

Dazu können auch Maßnahmen im Bereich der Arbeitsplatzsicherung, wie diese bei Jobcoaching Prozessen durchgeführt werden, verstanden werden.

2.4 Situation Schwerbehinderter am Arbeitsmarkt Deutschland

Der Arbeitsmarkt in Deutschland zählt aktuell zu den dynamischsten und stabilsten in ganz Europa. Laut Bericht der Bundesagentur für Arbeit vom Juli 2017 (BA) ist die Arbeitslosengquote mit 5,6% und ca. 2,5 Millionen Arbeitslosen auf einem historischen Niedrigstand (BA, 2017a). Mittlerweile wird in vielen Branchen und Berufsgruppen von einem Fachkräftemangel gesprochen und bereits heute können viele Stellenangebote von Unternehmen nicht mehr ausreichend besetzt werden (BMAS, 2011b, S.9). Im Bereich von Menschen mit Schwerbehinderung gibt das Statistische Bundesamt zum Jahresende 2015 eine Zahl von 7,6 Millionen Menschen mit anerkannter Schwerbehinderung an. Das sind 9,3% der Gesamtbevölkerung oder jeder 11. Mensch in Deutschland (Statistisches Bundesamt, 2017, S.4). Gegenüber von 2013 nahm die Zahl der Schwerbehinderten dabei um 0,9% oder 67.000 Personen zu (ebd.). Laut BA waren gut zwei Fünftel (3,3, Mio.) der Schwerbehinderten im erwerbsfähigen

Alter, wobei wiederum insgesamt ca. 6% aller Menschen im erwerbsfähigen Alter als schwerbehindert gelten (BA, 2017c, S.6). Die Quote von Menschen mit Schwerbehinderung nimmt dabei im Alter zu. Gelten von den unter 15jährigen nur knapp 2% als schwerbehindert, sind es in der Altersgruppe von 55 – 65 Jahren bereits knapp 15% (ebd.). Durch eine geburtenstarke Alterskohorte im Zuge des demografischen Wandels, geht die BA von einer weiteren Zunahme der Menschen mit Schwerbehinderung in den nächsten Jahrzehnten aus (ebd.).

Die Beschäftigungsquote von schwerbehinderten Menschen konnte sich in den letzten Jahren deutlich positiv entwickeln. Die Zahl der bei Arbeitgebern beschäftigten Menschen mit Schwerbehinderung hat sich von 2007 bis 2015 um 224.000 (28%) auf 1,03 Millionen gesteigert. Trotz einer Zunahme der Gesamtzahl von schwerbehinderten Menschen, ist die Arbeitslosigkeit in dieser Gruppe im Zeitraum von 2007 bis 2015 damit um 5% gesunken. Im Gegensatz dazu ist die Arbeitslosigkeit bei nicht-schwerbehinderten Menschen im gleichen Zeitraum jedoch prozentual fünfmal so stark, um mehr als 25%, gesunken. Abbildung 1 (Anhang A) zeigt die Entwicklung der Arbeitslosigkeit von Menschen mit und ohne Schwerbehinderung im langjährigen Vergleich (BA, 2017c, S.9). Menschen mit Schwerbehinderung profitieren derzeit von der guten Arbeitsmarktlage und 2016 ging die Arbeitslosigkeit sogar erstmals stärker zurück als bei nicht-schwerbehinderten Menschen (BA, 2017c, S.4). Dabei wird die Arbeitslosigkeit von Menschen mit Schwerbehinderung generell weniger durch die Konjunktur und stärker durch die demografische Entwicklung und rechtliche Rahmenbedingungen beeinflusst (BA, 2017c, S.9). Des Weiteren wird in der Zusammenfassung der BA angegeben, dass Arbeitslose mit Schwerbehinderung gut qualifiziert sind. Anteilig finden sich bei schwerbehinderten Menschen sogar etwas mehr Fachkräfte als bei nicht-schwerbehinderten Menschen. Ein Arbeitsplatzwechsel findet bei schwerbehinderten Menschen nicht so oft statt, was eine weniger dynamische Arbeitslosigkeit zur Folge hat. Dennoch gilt es für schwerbehinderte Menschen nach wie vor als sehr schwierig, nach einer Arbeitslosigkeit eine erneute Anstellung zu finden. Die Dauer der Arbeitslosigkeit, sowie der Anteil der Langzeitarbeitslosen, sind deutlich höher als bei nicht-schwerbehinderten Arbeitslosen (BA, 2017b, S.4). Arbeitsplatzsichernde Maßnahmen haben deshalb gerade bei Menschen mit Schwerbehinderung eine erhöhte Relevanz, da es für diese Gruppe nachweislich schwieriger ist, ein passgenaues und stabiles Arbeitsverhältnis zu finden.

2.5 Coaching

Bevor auf das der Arbeit zugrundeliegende Verständnis von Jobcoaching näher eingegangen wird, soll kurz ein allgemeines Verständnis von Coaching vorangestellt werden.

Der Duden gibt als Definition des Wortes Coach folgende Erklärung. Eine Coachin, ein Coach ist eine Person die, anhand von wissenschaftlich begründeten Methoden, eine Klientin, einen Klienten berät und betreut, um das berufliche Potenzial zu fördern und weiterzuentwickeln (Duden, 2017).

Der Begriff Coaching wird in sehr unterschiedlichen Zusammenhängen und Tätigkeitsfeldern verwendet. Einige Anwendungsfelder sind beispielsweise die Themen Gesundheitscoaching, Führungskräfte-Coaching, Freizeitcoaching oder Lebenswegecoaching (Marti et al., 2014, S.2). Dabei ist der Begriff Coaching nicht eindeutig einer festen Profession zuzuordnen. Gemeinsam an diesen Begriffsverwendungen ist die Tatsache, „(...) dass eine Form der Unterstützung in Bezug auf ein bestimmtes Thema gegeben wird an Personen, welche diese zu einem bestimmten Zweck benötigen.“ (Marti et al., 2017).

Von Lippmann (2009) wird Coaching dabei per se dem beruflichen Kontext zugeordnet. Demnach wird Coaching als eine individuelle und professionelle Form der Beratung im beruflichen Kontext gesehen (Lippmann, 2009, S.19). Unter Coaching kann dabei eine professionelle und personenzentrierte Einzelberatung verstanden werden (Lippmann, 2009, S.109). Loebbert (2016) merkt hierzu an, dass Coaching ein zunehmend weltweit verbreitetes Instrumentarium von Entwicklungsprozessen ist, welches die letzten Jahre erhöhtes wissenschaftliches Interesse genießt und auch benötigt (Loebbert, 2016, S.1f).

Das Ziel von Coaching wird generell verstanden als eine

„(...) signifikante Verbesserung der Steuerung von Entscheidungen und Erfolgen beruflichen Handelns und beruflicher Leistungsprozesse von Einzelpersonen, Teams und Gruppen. Themen sind persönliche Verhaltensänderungen, Umgang mit Krisen und Konflikten, wirkungsvolle Kommunikation und Rollengestaltung, persönliche und organisationale Veränderungen, strategische Positionierung, wirtschaftlicher Erfolg sowie Werte und Sinngebung im beruflichen Handeln (...)“ (Loebbert & Götz, 2013, S.68).

Interventionen im Coaching zielen dabei vor allem auf die Verbesserung und Entwicklung der Selbststeuerung des Teilnehmenden an (Loebbert 2016, S.34). Die Methoden des Jobcoachings sind nach diesen Beschreibungen in grundlegender Art und Weise von Coaching Konzepten beeinflusst.

2.6 Jobcoaching

2.6.1 Entstehung von Jobcoaching

Die Ursprünge von Jobcoaching als Maßnahme und Methode entstammen Entwicklungen aus dem Bereich Coaching Ende der 1970er Jahre im angloamerikanischen Raum (Hötten & Hirsch, 2014, S.13). Hier wurde Jobcoaching im Rahmen des Konzeptes des „supported employment“ (SE), in Deutschland gilt hierfür die Begrifflichkeit Unterstützte Beschäftigung (UB), beschrieben. Jobcoaching nimmt innerhalb des Gesamtkonzeptes von SE eine zentrale Rolle ein. Im Ursprungskonzept gehören neben der direkten und intensiven Begleitung von JC am Arbeitsplatz, auch alle Aktivitäten und Maßnahmen hinzu, die zur Aufnahme eines geeigneten Arbeitsplatzes, beispielsweise die Suche nach geeigneten Stellen, nötig sind (Doose 2012, S.184, in Hötten & Hirsch, 2014, S.13). Eine Beschreibung von verschiedenen Jobcoaching Tätigkeiten in den Bereichen Vermittlung und Sicherung von Arbeitsplätzen, zeigt sich damit von Beginn an. Diese Vielfalt im Vorgehen wird auch in den Durchführungsempfehlungen der BAG UB beschrieben (BAG UB, 2014, S.14).

2.6.2 Definition Jobcoaching

Da Jobcoaching trotz sehr unterschiedlicher Entwicklungen und Erfahrungszeiträume noch als ein relativ neues Arbeitsfeld in Deutschland gesehen wird, ist eine allgemein gültige und konsensbasierte Definition noch nicht gegeben (HAWK, 2017d, S.2).

Hötten und Hirsch (2015) definierten Jobcoaching aus dem beruflichen Hintergrund der Ergotherapie heraus folgendermaßen.

„Jobcoaching ist die methodisch fundierte Unterstützung der betrieblichen Inklusion eines Menschen mit Behinderung an seinem Praktikums- oder Arbeitsplatz durch Förderung der hierfür notwendigen individuellen und betrieblichen Lernprozesse. Primäres Ziel ist ein möglichst effektives und störungsfreies Arbeitsverhältnis sowie ein Kompetenzerwerb von Klient und Betrieb.“

(Hötten & Hirsch, 2014, S. 11, Hötten & Hirsch, 2015, S. 154).

Die Autoren merken dazu gezielt an, dass mit diesem Verständnis von Jobcoaching, die Tätigkeiten von JC auf Aktivitäten im Betrieb fokussiert werden (Hötten & Hirsch, 2014, S.11).

Die Arbeitsdefinition von JADE ist nahezu deckungsgleich mit dieser Definition und lehnt sich an den Empfehlungen der Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (BAR) und der BAG UB an (HAWK, 2017d, S.2).

„Innerhalb des Projekts JADE wird Jobcoaching als Förderung der betrieblichen Inklusion begriffen, die dabei helfen einen Menschen mit Behinderung unmittelbar an dessen Arbeitsplatz zu unterstützen. Dabei werden sowohl individuelle Kompetenzen, als auch das Lernen der Personen im betrieblichen Umfeld unterstützt“
(HAWK, 2017a).

Beide Definitionen klammern dabei gezielt Ansätze aus dem Ursprungskonzept SE aus, da Jobcoaching dort auch zur Vorbereitung eines geeigneten Praktikums- oder Arbeitsplatzes zum Einsatz kommt (BAG-UB, 2011, S.60). Die erweiterte Sichtweise der BAG UB auf Jobcoaching in den Bereichen Vermittlung und Sicherung von Arbeitsplätzen, wird durch die Definition des Europäischen Dachverbandes der unterstützten Beschäftigung (European Union for supported Employment - EUSE) bestätigt (BAG-UB, 2014, S.1).

Da in der vorliegenden Arbeit jedoch das spezielle Teilgebiet von Jobcoaching Maßnahmen im Rahmen der Arbeitsplatzsicherung im Fokus steht, wird die Definition von JADE als Arbeitsgrundlage im Folgenden verwendet.

2.6.3 Vorgehensweise im Jobcoaching

Um den besonderen Bedürfnissen von Menschen mit Behinderung in der Arbeitswelt gerecht zu werden, sind einige Menschen auf Einzellösungen angewiesen, um Chancen auf dem allgemeinen Arbeitsmarkt zu erhalten (Hötten & Hirsch, 2014, S.11). Dieser Prozess soll durch einen möglichst individuell gestalteten Lern- und Entwicklungsprozess gelingen, in denen betriebliche und personelle Voraussetzungen passgenau zusammengeführt werden. Als primäre Ziele für Jobcoaching im Bereich Arbeitsplatzsicherung gelten dabei die Etablierung eines möglichst effektiven und störungsfreien Arbeitsverhältnisses für alle Beteiligte (Hötten & Hirsch, 2014, S.11). Der Entwicklung von betrieblichen Einzelfalllösungen wird als eine zentrale Tätigkeit von JC verstanden. Diese individuelle Vorgehensweise, sowie die nicht linearen Verläufe betrieblicher Inklusionsprozesse, sind ein geradezu konstituierendes Merkmal von Jobcoaching Prozessen (BAG UB, 2011, S.59). Damit JC die Aufgabe einer

erfolgreichen betrieblichen Inklusion sicherstellen können, ist es notwendig direkt am Arbeitsalltag der Klientinnen und Klienten teilzunehmen und sich voll auf den Betrieb und die Tätigkeit einzulassen. Dies beinhaltet auch das Tragen von Arbeitskleidung, das direkte Ausführen der Tätigkeit, sowie an sonstigen betrieblichen Prozessen (z.B. Pausen) teilzuhaben. Damit soll garantiert werden, dass die jeweilige Arbeitssituation aus den Perspektiven der zu unterstützenden Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer, des Kollegiums vor Ort und von Vorgesetzten erlebt und verstanden werden können (Sändker 2010, S.16, Höttner & Hirsch, 2014, S.12). Höttner und Hirsch bezeichnen diesen Prozess als Selbstintegration welcher als Zugang zum Wissen über Betrieb und Abläufe verstanden werden kann (Höttner & Hirsch, 2014, S.12.). Die Selbstintegration wird als elementar in der Arbeit von JC bezeichnet (ebd.). Dieser persönliche Inklusionsprozess von JC dient einerseits dem Verständnis von Anforderungen des Arbeitsalltages von Klientinnen und Klienten. Andererseits ist dadurch genügend Raum für Beobachtungen von Fähigkeiten und Grenzen der arbeitenden Person gegeben. Darüber hinaus gehören auch die Beratung und Gestaltung von Arbeitsanforderungen und Arbeitsabläufen, die Entwicklung einer Zusammenarbeit und Fragen des Führungsstils zu den Aufgaben von JC (ebd.). Insgesamt wird Jobcoaching als eine „*Verzahnung zweier Entwicklungsprozesse*“ gesehen (ebd.). Dies beinhaltet zum einen die Entwicklung der arbeitenden Person beim Erlernen der Arbeitsaufgabe und zum anderen die Entwicklung des Betriebs im Umgang mit den „*behinderungsbedingten Möglichkeiten und Grenzen des Arbeitnehmers*“ (ebd.).

2.6.4 Profession Jobcoachinnen und Jobcoachs

Die Profession ist in Deutschland nicht durch eine einheitliche Ausbildung oder standardisiertem Curriculum geregelt. Die Berufsbezeichnung ist nicht geschützt. Vielmehr ist es sowohl international als auch national üblich, dass unterschiedliche Professionen sich Zusatzqualifikationen aneignen um die Tätigkeit ausführen. Die EUSE empfiehlt den durchführenden Institutionen lediglich ein Personalauswahlverfahren, welches hochqualifizierte JC identifiziert und fordert deren ständige Weiterbildung (EUSE, 2017, S.30). In Deutschland werden gesetzliche Mindestanforderungen an JC gestellt. Im SGB IX und deckungsgleich im BTHG finden sich Beschreibungen, welche Personengruppen Jobcoaching in den Maßnahmen der UB durchführen dürfen (SGB IX, §38a Abs.5, BTHG, §55, Abs.5). Hier heißt es, die Maßnahme kann ausführen, wer über die erforderliche Leistungsfähigkeit verfügt, um

seine Aufgaben entsprechen den individuellen Bedürfnissen der Menschen mit Behinderungen zu erfüllen (ebd.). Die Fachkräfte müssen dabei eine geeignete Berufsqualifikation, eine psychosoziale oder arbeitspädagogische Zusatzqualifikation, sowie ausreichende Berufserfahrung, besitzen (ebd.). Die JC sollen in der Lage sein, für Menschen mit Behinderungen geeignete individuelle betriebliche Qualifizierungsplätze zur Verfügung zu stellen und ihre berufliche Eingliederung zu unterstützen (ebd.).

Im Rahmen des Arbeitspaktes eins des JADE Forschungsprojektes wurde die Berufsgruppe von JC im Bereich Arbeitsplatzsicherung in Deutschland genauer untersucht. Insgesamt nahmen 57 Personen an einer Fragebogen Untersuchung teil. Mehr als die Hälfte der JC gaben an, mindestens zwei Ausbildungen und/oder Berufe erlernt zu haben (HAWK, 2017c, S.11f). Ungefähr die Hälfte (50,9%) haben einen Hochschulabschluss, weitere 34% haben eine Berufsausbildung und 13% eine berufliche Aufstiegsfortbildung zur Technikerin / zum Techniker und/oder zur Meisterin/ zum Meister absolviert (HAWK, 2017c, S.9). Oftmals kommen JC aus dem Bereich der Ergotherapie und der Pädagogik. Die Ergotherapie stellte mit 28% die größte Berufsgruppe von JC dar. In der Gruppe der Pädagogik sind die Berufsbilder der Sozialen Arbeit / Sozialpädagogik, Heilpädagogik und Arbeitserziehung zusammengefasst. Gemeinsam stellen die beiden Berufsgruppen ca. 50% der teilgenommenen JC im Bereich Arbeitsplatzsicherung. Die restlichen JC kamen aus einer großen Vielzahl von Berufen, vor allem aus dem handwerklich – technischen und kaufmännischen Bereichen (HAWK, 2017c, S.11f). Nur 7 von 46 befragten JC gaben weiter an, bislang eine spezifische Fort- oder Weiterbildung zum Thema Jobcoaching besucht zu haben (HAWK, 2017c, S.12). Anhand dieser Grundlagen ist von einer hohen Heterogenität im Verständnis von Jobcoaching auszugehen.

2.6.5 Rechtsgrundlagen und Zuweisung von Jobcoaching

Die Zielgruppe von Maßnahmen für Jobcoaching hängt in Deutschland in hohem Maße von der Finanzierung ab. Bislang erhalten ausschließlich Menschen mit anerkannter Behinderung Jobcoaching Maßnahmen im Bereich der Arbeitsplatzsicherung, vom sozialen Sicherungssystem, finanziert. Die entsprechenden Rechtsgrundlagen zur Finanzierung sind im SGB IX und in der Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabeverordnung (SchwbAV) formuliert.

Laut einer Befragung im Rahmen von JADE werden an die Integrationsämter (IA) dabei folgende Rechtsgrundlagen zur Abrechnung von Jobcoaching Maßnahmen herangezogen:

- ✓ SGB IX, §33, Abs.3 (Leistungen zur Teilhabe am Arbeitsleben)
- ✓ SGB IX, §38a (Unterstützte Beschäftigung)
- ✓ SGB IX, §102, Abs.1 (Aufgaben des Integrationsamtes – Begleitende Hilfen)
- ✓ SGB IX, §109, Abs.3 (Integrationsfachdienste – Berufsbegleitende Betreuung)
- ✓ SGB IX, §110 (Aufgaben der Integrationsfachdienste)
- ✓ SchwbAV, §24 (Hilfen zur Teilnahme an Maßnahmen zur Erhaltung und Erweiterung beruflicher Kenntnisse und Fertigkeiten)
- ✓ SchwbAV, §25 (Hilfen in besonderen Lebenslagen)
- ✓ SchwbAV, §26 (Leistungen zur behinderungsgerechten Einrichtung von Arbeits- und Ausbildungsplätzen für schwerbehinderte Menschen)
- ✓ SchwbAV, §27 (Leistungen bei außergewöhnlichen Belastungen)

Ein Großteil der Finanzierung läuft dabei über den §38a und die §§ 109 und 110 aus dem SGB IX (HAWK, 2017d).

Die Zuweisung an JC erfolgt in der Regel durch das Integrationsamt (IA). In der Regel schlägt zuvor eine Fachstelle (z.B. Integrationsfachdienst) ein Jobcoaching vor. Auch Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer können sich bei Fachstellen oder im IA melden und eine Jobcoaching Maßnahme vorschlagen, ebenso wie Betriebe und Unternehmen. Daneben können Leistungsträger selbst, wie beispielsweise die Agentur für Arbeit oder Rentenversicherungsträger, ein Jobcoaching zur Sicherung eines Arbeitsplatzes vorschlagen (BAG UB, 2011, S.58).

2.6.6 Aktuelle Umsetzung von Jobcoaching im Bereich Arbeitsplatzsicherung

In Deutschland wird Jobcoaching als Maßnahme zur Arbeitsplatzsicherung innerhalb der föderalen Bundesstruktur sehr unterschiedlich umgesetzt. Die Bundesländer Nordrhein-Westfalen (NRW) und Hamburg haben bereits 1989 bzw. 1990 die ersten Fälle von Jobcoaching durchgeführt (HAWK, 2017d, S.24). Dabei gab es sehr unterschiedliche Ausgangsentwicklungen. In Hamburg entstand aus einer Elterninitiative heraus die Umsetzung von Jobcoaching und es wurden Fälle aus dem Bereich Vermittlung durchgeführt. Im Landschaftsverband Westfalen-Lippe (LWL) in NRW hingegen wurden von Anfang an Jobcoaching Maßnahmen zur

Arbeitsplatzsicherung durchgeführt. Im LWL entstand das Angebot auf Initiative des IA, als Reaktion auf die Zunahme psychischer Erkrankungen (HAWK, 2017d, S.24). In den meisten anderen Bundesländern wurde Jobcoaching zur beruflichen Sicherung in seiner jetzigen Form erst nach dem Jahr 2000 eingeführt, in Bayern 2009 (HAWK, 2017d, S.24). In vier Bundesländer wird Jobcoaching im Bereich Arbeitsplatzsicherung aktuell noch gar nicht durchgeführt (ebd.). Jobcoaching wird überdies von allen IA als eine eigenständige Maßnahme definiert, welche unabhängig von den Leistungen der Integrationsfachdienste (IFD) bestehen (ebd.). Die IA sind dabei traditionell sehr eng mit den IFD verbunden, da diese die gesetzliche Strukturverantwortung für IFD haben (SGB IX, §111, Abs.1). Den IFD wird im Bereich der Maßnahme insgesamt eine Schlüsselfunktion in der notwendigen Betreuungs- und Koordinierungstätigkeit zugewiesen (HAWK, 2017d, S.25). Generell haben sich in den Bundesländern zwei unterschiedliche Modelle zur Durchführung von arbeitsplatzsichernden Maßnahmen mittels Jobcoaching etabliert.

Modell A: Personaltrennung

Maßnahmen des Jobcoaching und die Tätigkeiten des IFD sind personell voneinander getrennt. Das Jobcoaching wird von speziell qualifizierten Fachkräften durchgeführt. Der IFD nutzt diese Fachkräfte als zusätzliches Instrument und beantragt die Unterstützung beim IA (HAWK, 2017d, S.26).

Modell B: Personalunion

Hier wird das Jobcoaching von den Fachkräften des IFD durchgeführt, zusätzlich zu ihrer sonstigen Beratungs- und Betreuungsarbeiten. Dafür wird in der Regel ein erweitertes Stundenkontingent vom IA bewilligt. Die IFD Fachkraft nutzt das Jobcoaching als ein zusätzliches Instrument in der Fallarbeit (HAWK, 2017d, S.26).

Tabelle 1 (Anhang B) zeigt die Durchführungspraxis von Jobcoaching in den Bundesländern nach dem jeweiligen Modell.

3 Theoretischer Hintergrund

Das Rollenerleben von JC im Bereich Jobcoaching in der Arbeitsplatzsicherung wurde als zentraler Untersuchungsgegenstand der vorliegenden Arbeit ausgewählt. In diesem Kapitel werden bisherige Modellvorstellungen zum Prozess des Jobcoachings, deren Integration der beruflichen Rolle, sowie der soziologische Rollenbegriff dargestellt.

3.1 Jobcoaching Modelle

Um ein bislang von JC etabliertes Rollenverständnis zu erhalten, werden nachfolgend aktuell in Deutschland vorhandene Modelle zum Jobcoaching Prozess, auf Aspekte des Rollenverständnisses hin untersucht.

3.1.1 Prozessmodell nach Hötten und Hirsch

Hötten und Hirsch geben ein erfahrungsbasiertes Prozessmodell für die Arbeit von JC an. Nach ihren Ausführungen gliedert sich der Jobcoaching Prozess in vier unterschiedliche Phasen (Abbildung 2 - Anhang C).

Phase 1 - Planung:

In einer ersten Phase der Planung stehen Beziehungsgestaltung, Auftragsklärung und Zielfindung mit allen beteiligten Akteuren im Fokus. Hier werden die Ermittlung von Ressourcen, Bedarfen, Auswirkungen der Behinderung, Zielfindung und Abklärung der Zusammenarbeit, sowie Dauer und Umfang des Jobcoaching Prozesses, als Aufgaben genannt (Hötten & Hirsch, 2015, S.156).

Phase 2 – Selbstintegration:

Neben dem Ausbau von tragfähigen Arbeitsbeziehungen zu allen Prozessbeteiligten steht in dieser Phase der eigene Lernprozess von JC im Vordergrund. Es sollen Betrieb, Arbeitsabläufe, Organisationen, Regeln und Anforderungen individuell und detailliert erfasst werden (Hötten & Hirsch, 2015, S.157).

Phase 3 – Intervention und Veränderung:

In der Interventionsphase sollen JC gemeinsam mit allen Beteiligten im Betrieb eine passende Integrationslösung schaffen. Hierzu sollen personenzentrierte und systemisch-lösungsorientierte Herangehensweisen kombiniert werden (ebd.). Es werden typische Tätigkeitsfelder und Aufgaben genannt.

Phase 4 – Abschied und Abschluss:

Bereits nach der Hälfte des gesamten Prozesses steht eine Vorbereitung des Abschlusses der Maßnahme an. Die Frequenz der Besuche nimmt ab, eine Stabilität der erarbeiteten Veränderungen wird erprobt. Gegebenenfalls wird eine weitergehende Betreuung, beispielsweise durch den IFD, initiiert. Die Phase und der gesamte Prozess enden mit einem Abschlussgespräch mit allen Beteiligten (Hötten & Hirsch, 2015, S.158).

3.1.2 Prozessmodell nach Henke und Kornwinkel

Ein weiteres Prozessmodell mit ergotherapeutischen Bezug wird von Henke und Kornwinkel beschrieben. Dieses wurde im Zuge einer Weiterbildung in Kooperation mit der Akademie des Deutschen Verbandes der Ergotherapeuten (DVE) und dem Landschaftsverband Rheinland (LVR) entwickelt (Henke, 2017, S.33). Das Modell gliedert den Jobcoaching Prozesses in sieben Phasen (Abbildung 3 - Anhang D).

Vorhause ohne Klientel:

Hierunter wird die Initiierung des Prozesses verstanden. Oftmals geht diese von einem IFD aus. Es hat noch kein Kontakt mit der in Frage kommenden Person stattgefunden (Henke, 2017, S.31).

Vorhause mit Klientel:

Im Erstkontakt mit der in Frage kommenden Person, erfolgt eine Vorstellung von Aufgaben von JC, sowie eine Klärung des weiteren Settings mit Dauer und Häufigkeit des Kontaktes mit allen Beteiligten (ebd.).

Innerbetriebliche Analyse:

Ähnlich einer ergotherapeutischen Befunderhebung beginnen JC direkt am Arbeitsplatz tätig zu werden. Es werden Aufgaben, Anforderungen und Abläufe auf der einen Seite, sowie Fähigkeiten, Möglichkeiten und Grenzen auf der anderen Seite beobachtet und analysiert. Ein lösungs- und ressourcenorientiertes Vorgehen wird als unabdingbar betrachtet. Am Ende dieser Phase sollen Hypothesen von JC aufgestellt werden (Henke, 2017, S.31f).

Zielfindungsgespräch:

Die ermittelten Hypothesen sollen im Anschluss mit der Methode des Clinical Reasonings vom JC überprüft und in das Zielfindungsgespräch eingebracht werden. Alle beteiligten Akteure werden eingebunden. Am Ende werden konkrete Ziele mit allen Beteiligten vereinbart. Henke und Kornwinkel merken an, dass ein Zielfindungsgespräch erst stattfinden sollte, wenn die Integration von JC in den Betrieb und den Arbeitsplatz vollständig abgeschlossen ist (Henke, 2017, S.32).

Handlungsphase:

Innerhalb verschiedener Interventionsebenen werden die vereinbarten Ziele umgesetzt. Dies kann innerbetrieblich stattfinden, beispielsweise durch Umstrukturierung der Arbeit, oder die Einschaltung externer Hilfen bedeuten (Henke, 2017, S.32f).

Ausstiegsphase:

Hat das Arbeitsverhältnis für die Beteiligten einen positiven und stabilen Verlauf genommen, bereiten JC einen Rückzug aus der Zusammenarbeit vor. Besuchsintervalle werden länger, eine ständige Zielevaluation findet in dieser Phase besondere Aufmerksamkeit. (Henke, 2017, S.33).

Ergebnis / Abschluss:

Der Prozess wird umfassend dokumentiert und ein abschließender Bericht wird an die weiter zu betreuende Stelle, in der Regel den IFD, gereicht (Henke, 2017, S.33).

3.1.3 Prozessmodell der BAG UB

Die BAG UB hat als Ergebnis des Projektes „Jobbudget“, in Zusammenarbeit mit dem Beruflichen Trainingszentrum Köln und dem BMAS, ein Verständnis von Jobcoaching systematisiert und im Rahmen der Empfehlungen zur beruflichen Teilhabe von psychisch erkrankten Menschen veröffentlicht. Im Modell wird im Besonderen darauf hingewiesen, dass die zumeist nicht linearen Verläufe ein konstituierendes Merkmal in der Arbeit mit Menschen mit psychischer Erkrankung seien. Dies müsse ein Jobcoaching Prozessmodell berücksichtigen. Die BAG UB illustrierte den Jobcoaching Prozess in Abbildung 4 (Anhang E) daher bewusst durch die Form von vier Bausteinen (BAG UB, 2011, S.59).

Ausloten der Wünsche und Möglichkeiten:

Die Wünsche und aktuellen Möglichkeiten der Person mit Unterstützungsbedarf, bestimmen handlungsleitend den Prozess. Als zentral wird hier die Konfrontation und der Abgleich des Wunsches mit der Realität gesehen (BAG UB, 2011, S.59).

Stellensuche:

In einem gemeinsamen Prozess werden geeignete Stellen gesucht. Die Auswahl orientiert sich an zuvor ausgewählten Kriterien wie Neigungen, Tätigkeiten und Anforderungen. Hierbei gilt es auch das Einverständnis von medizinischen Diensten, gesetzlichen Regelungen und sozialen Belangen des Umfeldes, zu berücksichtigen (BAG UB, 2011, S.60).

Begleitung während des Stellenantritts oder Arbeitsversuch:

Nach Absprache und Wunsch begleiten JC zu ersten Arbeitsversuchen, Schnuppertagen und Gesprächen. Eine offene Zusammenarbeit wird als Vorteil gesehen, gerade auch dann, wenn krankheitsrelevante Einschränkungen sensibel angesprochen werden müssen. Der Antritt einer neuen Stelle wird als entscheidender Schritt beschrieben. Durch Vorerfahrungen der Person kann eine Schwellenangst bestehen. Es ist wichtig das JC hier genügend Zeitressourcen haben (BAG UB, 2011, S.62).

Nachbegleitung über Stellenantritt hinaus:

Als wichtiger Bestandteil von Jobcoaching ist die Nachbegleitung von Menschen genannt, welche nach längerer Abwesenheit im Arbeitsmarkt tätig werden. Hier wird weiter von einer vermittelnden Position durch JC gesprochen (BAG UB, 2011, S.64).

3.1.4 Zusammenfassung der Modelle

Es gilt zu berücksichtigen, dass alle Prozessbeschreibung nicht explizit auf Jobcoaching Maßnahmen im Bereich der Arbeitsplatzsicherung abzielen. Das Modell der BAG UB beschreibt einen sehr spezifischen Prozess aus Sicht der UB mit bestimmter Klientel. Kein Modell hat für sich den Anspruch ein Rollenmodell zu liefern.

Im Vergleich wird zum einen deutlich, dass ein unterschiedliches Verständnis von Jobcoaching ein anderes prozedurales Vorgehen nach sich zieht. Alle drei Modelle unterscheiden sich zum Teil deutlich. Zum anderen beschreiben lediglich Verben einzelne Erwartungen und Anforderungen an JC in den Modellen. Der Begriff Rollenverständnis wird in keinem der Modelle erwähnt. Es werden lediglich Hinweise zu Grundhaltungen und Werten, wie ressourcenorientiertes und systemisches Vorgehen, genannt.

Die Modelle von Hötten und Hirsch, sowie Henke und Kornwinkel, legen den Schwerpunkt auf ein regelgeleitetes Abarbeiten eines Jobcoaching Prozesses. Dabei wird in jedem Modell die Wichtigkeit der Selbstintegration in den Betrieb betont. Welches Rollenverständnis für JC dabei gerade in diesem als bedeutenden und

schwierig dargestellten Schritt handlungsleitend ist, wird nicht erwähnt. Es ist davon auszugehen, dass gerade dieser Prozess eine Herausforderung für das Rollenverständnis aller Beteiligten darstellt. Sowohl Hötten und Hirsch (2015) als auch Henke und Kornwinkel (2017) betonen neben der genauen Analyse von Arbeitswelten, eine Phase der Zielfindung mit allen Prozessbeteiligten. Auch hier wird auf ein Rollenverständnis nicht hingewiesen, wobei lediglich die Erwartung eines systemischen und partizipativen Prozesses beschrieben wird. In beiden Modellen wird zudem ein wichtiger Aspekt auf die Beziehungsgestaltung gelegt. Es sollen tragfähige Arbeitsbeziehungen entstehen (Hötten & Hirsch, 2015, S.157) um damit die Bedürfnisse aller im Prozess Beteiligten zu erfassen und in den Prozess zu integrieren. In diesem empfindlichen Beziehungssystem sollen Prozesse nicht einseitig durch JC bearbeitet werden (Henke, 2017, S.34). Henke und Kornwinkel betonen dabei die Vorstellung von Aufgaben und Tätigkeiten von JC, was als ein indirektes Rollenverständnis durch Rollenklärung entspricht (Henke, 2017, S.31). Das Modell der BAG UB betont ein wechselhaftes Vorgehen und die Wiederholung verschiedener Schritte. Die Zielfindung wird unter Hinweis auf eine realistische Ausführung hin betont. Eine Selbstintegration von JC im Betrieb wird nicht explizit beschrieben.

Zusammenfassend kann somit von einer fehlenden Beschreibung des Rollenverständnisses von JC in den bisherigen Prozessmodellen gesprochen werden.

3.2 Rolle und Rollenkonflikte

Die Rolle ist von einer ganzen Reihe von hochkomplexen, individuellen und systemischen Prozessen beeinflusst. Nachfolgend werden der Begriff der sozialen Rolle, sowie Rollenkonflikte und Strategien zur Lösung von Rollenkonflikten, aus einer soziologischen Sicht heraus betrachtet. Ebenso wird eine psychologische und soziologische Beeinflussung des Rollenselbstverständnisses auf das subjektive Rollenerleben aufgezeigt.

3.2.1 Der Begriff der sozialen Rolle

Als Ursprung der Rollentheorie gelten die Arbeiten von Ralph Linton, Robert K. Merton und Ralf Dahrendorf seit den 1960er Jahren, sowie die Arbeiten von Max Weber bis 1920 (Kopp & Steinbach, 2016, S.292f).

Laut Dahrendorf wird unter Anlehnung an diese Vorarbeiten, unter dem Begriff der Rolle, ein Bündel von Erwartungen verstanden, die in einer konkreten Situation, an den

Inhaber einer Rolle gestellt werden (Dahrendorf, 2006, S.37 in Kopp & Steinbach, 2016, S.292). Der Begriff der sozialen Rolle wird dabei an unterschiedliche soziale Positionen geknüpft (Esser, 2010, S.141). Die soziologische Beschreibung des Rollenbegriffs und der Rollentheorie dient der Beschreibung und Analyse von Formen der Verhaltensabstimmung zwischen menschlichen Akteuren, die durch wechselseitig aufeinander bezogene Stellungen und wechselseitig aufeinander bezogene Verhaltensweisen, miteinander verbunden sind (Kopp & Steinbach, 2016, S.292).

Als Rolle gilt dabei eine gesellschaftlich vorgeformte Stellung mit kulturell determinierten Verhaltensmustern (ebd.). Eine Rolle ist dabei mit bestimmten Rechten, Pflichten und Aufgaben verbunden. Rollen existieren auch unabhängig von den Individuen von denen diese eingenommen werden (ebd.). Erwartungen und Orientierungen an eine Rolle sind dabei auch aus der Organisation eines Kollektivs heraus beeinflusst (Esser, 2010, S. 141). Die Pflichten einer Rolle unterliegen dabei nicht der Kontrolle der Rollenträgerin, des Rollenträgers, sehr wohl unterliegen diese aber Sanktionen, wenn Pflichten nicht erfüllt werden (Esser, 2010, S.142). Soziale Rollen werden dabei als zentrale Instanz von Vermittlung zwischen Gesellschaft und dem handelnden Individuum beschrieben (ebd.). Dabei haben Personen nach Merton ein ganzes Set an verschiedenen Rollen (Esser, 2010, S.149).

Rollensatz und Bezugsumgebung

Unter dem Rollensatz wird ein Satz an verschiedenen Einzelrollen verstanden, die mit einer Position systematisch verbunden sind. Rollensätze unterscheiden sich in der jeweiligen Komplexität enorm. Dabei stehen die handelnden Akteure mit den individuellen Rollensätzen in einer Rollenbeziehung zueinander. Die Beziehung zwischen diesen Positionen ergeben sich dabei aus einem funktionalen Gesamtzusammenhang (Esser, 2010, S.152). Das Individuum welches eine Rolle einnimmt, ist von einer ganzen Reihe verschiedener Positionen und Rollen umgeben. Diese Akteure werden als Bezugsumgebung bezeichnet (Esser, 2010, S.153). Hierbei ist entscheidend die Bezugsumgebung und die Rollenbeziehungen zu beachten. Diese Bezugssysteme haben eine eigene zugeschriebene Rolle, die sie mit dem betreffenden Akteur in Beziehung bringen (ebd.). Abbildung 5 zeigt ein Beispiel eines Rollensatzes und der Bezugsumgebung (Anhang F).

3.2.2 Rollenkonflikte

Durch die Interaktion von Akteuren und den diesen zugeschriebenen Rollensätzen, können praktisch nie bruchlose Umsetzungen der normativen und kulturellen Zuschreibungen im Rollenhandeln erfolgen (Esser, 2010, S. 166). Dabei wird typischerweise nicht viel über eine Rollenumsetzung nachgedacht und reflektiert (ebd.). Allein der Rollensatz in seiner Komplexität kann dabei für erste Komplikationen sorgen. Die Erfüllung sämtlicher Rollenanforderungen ist bezüglich der Ressourcen des Akteurs, schon oft nicht möglich. Dabei kann es zu Widersprüchen oder mit sich selbst in Konflikt stehenden Erwartungen an Positionen und Akteuren kommen. Merton hat dabei 1973 in Zusammenhang mit dem Rollensatz, den Begriff des Rollenkonfliktes eingeführt (Esser, 2010, S. 167). Hier können Inter- und Intra – Rollenkonflikte unterschieden werden. Dabei kann es zu einer massiven Beeinträchtigung des Handelns kommen und Ziele werden unter Umständen nicht erreicht (Marti et al. 2014 S.3, in Anlehnung an Merton 1998 und Glasl 2010).

Inter-Rollenkonflikt:

Dieser bezieht sich stets auf die gleichzeitige Unvereinbarkeit der Erwartungen von unterschiedlichen Positionen und der dazugehörigen Rollensätze (ebd.). Es entstehen Widersprüche zwischen einzelnen Rollen insgesamt. Dies trifft beispielsweise zu, wenn Ansprüche von Klientinnen und Klienten und Ansprüche des Leistungsträgers bzw. der Seite der Arbeitgebenden, an JC differieren. (Marti et al. 2014, S.4).

Intra-Rollenkonflikt:

Bei einem Intra-Rollenkonflikt bestehen die Widersprüche zwischen den Elementen einer Rolle (Esser, 2010, S.167). Diese Konflikte haben ihren Ursprung darin, dass verschiedene Rollenelemente von einer Rolle auf einer Position, nicht gleichzeitig zu erfüllen sind, oder Widersprüchliches verlangen. Gute JC sollen beispielsweise Arbeitsplätze schnell analysieren können, Ideengebende für Umstrukturierungen und Anpassungen sein, Informationen zu den krankheitsspezifischen Symptomen von Menschen mit Behinderung besitzen, als auch im Gespräch über die wirtschaftliche Situation eines Unternehmens ein hohe Fachkompetenz zeigen. Zudem sollen Sie viel vor Ort und bei den Klientinnen und Klienten sein und gleichzeitig den Austausch und die Dokumentation mit dem Leistungsträger Priorität einräumen.

Person-Rolle-Konflikt und Rollendisparität:

Von Marti et al. (2014) werden für die Untersuchung des Rollenverständnisses von JC auch der „Person-Rolle-Konflikt“ und die „Rollendisparität“ (in Anlehnung an Lippmann 2009, S.26), als relevant genannt. Bei einem Person-Rolle-Konflikt stehen eigene Werte der Person in Widerspruch zu den Rollenerwartungen an eine Person. (Marti et al., 2014, S.4). Ein Beispiel wäre die Vermittlung einer alleinerziehenden Mutter unter Sanktionsdruck. Hingegen stehen bei einer Rollendisparität eine „(...) Unvereinbarkeit von Aufgaben und Kompetenzen bzw. einen Widerspruch zwischen Komplexität der Tätigkeit und Wertschätzung durch andere Akteure (...)“ im Vordergrund (Marti et al., 2014, S.4).

Diese Rollenkonflikte bezeichnet Goode als Ursprung des von ihm benannten Rollenstress (Esser, 2010, S.168). Dazu heißt es bei Goode:

„Der Einzelne hat also in den meisten Fällen eine lange, Ärgeris erregende und gelegentlich widersprüchliche Liste von Rollen-Pflichten vor sich. Wenn er sich einer bestimmten Norm gegenüber völlig konform oder befriedigend verhält, wird ihm die Erfüllung anderer Erwartungen schwierig.“ (Goode, in Esser, 2010, S.168).

Merton führt dazu ähnlich aus:

„Für den einzelnen liegt das Problem darin, sein Rollen-System im Ganzen in den Griff zu bekommen, d. h. seine Energie und Fertigkeiten so aufzuteilen, dass der Rollen-Stress auf ein erträgliches Maß gemindert wird.“ (Merton, 1973, S.339f, in Esser, 2010, S.168).

3.2.3 Strategien gegen Rollenkonflikte

Um Rollenstress und Rollenkonflikte zu entschärfen, werden von Merton und Goode verschiedene Strategien vorgeschlagen. Merton benennt dabei Vorkehrungen innerhalb von Organisationen um Rollenkonflikte zu verhindern und Goode spricht von Strategien die eine rollentragende Person selbst ergreifen kann.

Merton schlägt sechs soziale Mechanismen vor, die Rollenkonflikte durch Einbezug von Organisationen und Institutionen, entschärfen können.

1. Relative Bedeutsamkeit

Nicht alle Positionen der Bezugsumgebungen werden als gleich wichtig erachtet.

2. Machtunterschiede

Hierunter wird eine unterschiedliche Verteilung von Macht und Autorität in den Bezugsumgebungen des Rollensatzes verstanden. Mächtigere Agierende setzen

sich dabei meist durch, es kann zur Entstehung von Koalitionen kommen und zu gegenseitiger Neutralisation von Machtverhältnissen, wobei die Agierenden den Konflikt nicht aktiv mit austragen müssen.

3. *Abschirmung*

Merton versteht darunter den Sachverhalt, dass das Verhalten von Rollensagierenden regelmäßig der Beobachtung durch Mitglieder entzogen wird. Vieles regelt sich dadurch, dass unterschiedliche Bezugsumgebungen nicht viel voneinander wissen. Dabei erzeugt nichts mehr Stress im System, als das drohende Aussprechen von Dingen über das die anderen Bezugsumgebungen bislang noch nichts wussten.

4. *Übersehbarkeit*

Das Agierende stets nur eine Forderung meist auf Kosten einer anderen Seite erfüllen können, übersehen die Bezugsumgebungen meist. Die Agierenden können offenkundig manchmal nicht anders, die Bezugsumgebungen treten dadurch untereinander in Konkurrenz und lassen die Agierenden dadurch außen vor.

5. *Soziale Unterstützung*

Auch wenn es manchmal anders erscheinen mag, die Rolleninhaberin, der Rolleninhaber stehen nicht alleine da. Die Gemeinsamkeit im Schicksal, erzeugt eine Gemeinsamkeit im Interesse. Dies kann die Verminderung oder Kontrolle von Rollenstress sein.

6. *Beschränkungen im Rollensatz*

Hierunter wird die Vereinfachung eines Rollensatzes verstanden. Durch den Rücktritt und die Abgrenzung von Rollen bleiben auch verschiedene Bezugsumgebungen aus.

(Merton, 1973, in Esser, 2010, S169ff).

Von Goode werden zudem die Aspekte der Rollenmanipulation und des Rollenhandels für Strategien gegen Rollenkonflikte betont. Nachfolgend sind sechs Aspekte zur eigenen Rollenmanipulation aufgeführt.

1. *Abschottung*

Diese kann auf zweierlei Weisen erfolgen. Zum einen psychisch durch Abwertung von Forderung, zum anderen durch die zeitliche oder räumliche Trennung von Bezugsumgebungen.

2. *Delegierung*

Hierunter wird die Verteilung von Tätigkeiten gezählt, die der Rollenausübung von Agierenden nicht unmittelbar zugeschrieben werden muss. Meist sind dies als unangenehm eingestufte Forderungen und Tätigkeiten.

3. *Verzicht*

Damit meint Goode die immerwährende Option des Aussteigens aus einer oder allen Position und den damit verbundenen Pflichten. Dabei hängt aber alles von den Alternativen ab.

4. *Ausweitung*

Hier werden alle Verpflichtungen von anderen übernommen. Damit gibt es keine Ausreden mehr bei Konflikten, jedoch stößt diese Option schnell an ihre Grenzen.

5. *Grenzen der Ausweitung*

Nach einer anfänglichen Minderung von Rollenstress durch Ausweitung von Verpflichtungen, können dadurch hervorgetretene Entlastungen weniger stark ausfallen als die neuen Verpflichtungen.

6. *Beschränkungen*

Dies meint das beschränken und begrenzen von Verpflichtungen durch andere Agierende und Bezugsumgebungen.

(Goode in Esser, 2010, S. 172ff)

Rollendistanz:

Um sich vor Rollenkonflikten zu schützen wird weiter der Rollendistanz ein hoher Stellenwert eingeräumt. Bei der Rollendistanz ist immer zu hinterfragen, welches Zeichen und welcher Ausdruck darunter zu verstehen ist. Rollendistanz ist beeinflusst von Selbstaussdruck und Ausstrahlung, von Prestigesymbolen einerseits und Stigmata andererseits (Esser, 2010, S. 175ff).

3.3 Rollenverständnis und Rollenerleben

Das Rollenselbstverständnis einer Person kann hinsichtlich psychologischer, als auch soziologischer Perspektiven unterschieden werden (Morton & Krauss 1997, S.16 in Marti et. al, 2014, S4ff). Zum Begriff des Rollenerlebens konnte keine allgemein gültige Definition gefunden werden. Da es jedoch zentral um den Begriff des Rollenerlebens in der vorliegenden Arbeit geht, wird nach Ausführungen zum

Rollenverständnis einer Person, der Begriff des Rollenerlebens für diese Arbeit definiert.

3.3.1 Der psychologische Rollenbegriff

Zur psychologischen Perspektive gehören eine persönliche (Oerter & Montada, 2008, S.423) und eine berufliche (Walter, 1995, S.54f) Ebene der Identitätsbildung. Diese Identität geht mit dem Selbstverständnis einer Rollenträgerin / eines Rollenträgers einher und ist sowohl für die berufliche, als auch für die private Umwelt, handlungsleitend. Dies wird auch als Identitäts- und Handlungsaspekt des Rollenkonzeptes verstanden (Marti et al., 2014, S.3). Fragt man nach Identität und Selbstverständnis einer Rolle, so wird damit primär nicht die Struktur einer Rolle, sondern das handelnde Individuum in der eigenen Auseinandersetzung mit der Rolle in den Betrachtungsfokus genommen (Marti et al., 2014, S.4). Dem Individuum stehen dabei Strategien für eine persönliche Rollendefinition, sowie das Rollenverhalten, zur Verfügung. Zudem wird dem Subjekt auch die Möglichkeit zugeschrieben, eine Veränderungen dieser strukturellen Bedingungen zu erwirken, was Hall (1972, S. 427) als „strukturelle Neudefinition“ bezeichnete (Marti et al., 2014, S.4). Miebach (2010) postuliert dazu:

„Im Zentrum steht der Rollenhandelnde, der zusammen mit Bezugspersonen und –gruppen die Rolle in einem kommunikativen Prozess konstruiert. Dabei bilden die Strukturen des Rollen-Sets Bedingungen des Handelns, die einerseits als vorgegebener Rahmen und andererseits als veränderbar betrachtet werden.“ (Miebach, 2010, S.48)

Der eigene Einfluss und die Gestaltungsmöglichkeit auf ein Rollenselbstverständnis, sowie die Rollenwahrnehmung durch das Umfeld, werden damit betont. Hier spielen Aspekte der Rollenübernahme und des Rollenhandelns, beispielsweise durch Role-Playing eine Rolle für einen professionellen Umgang mit dem Rollenverständnis (Esser, 2010, S.186).

3.3.2 Der soziologische Rollenbegriff

Der soziologische Rollenbegriff beschreibt die Verhaltenserwartung in bestimmten sozialen Situationen, wobei sich diese Erwartungen an einem vorab definierten Verhaltensschema orientieren. Dieser soziologische Rollenaspekt wird auch als Strukturaspekt des Rollenkonzeptes verstanden (Marti et al., 2014, S.3).

Die Beteiligten an einer sozialen Situation setzen in der Interaktion implizite und/oder explizite Erwartungen, dass bestimmte Verhaltensweisen in einer spezifischen Situation

erfolgen und diese Funktionen von der rollentragenden Person auch wahrgenommen werden (Strukturaspekt) (Miebach, 2010, S.40). Dabei wird das jeweilige Rollenhandeln als eine Anpassung an strukturelle (institutionalisierte und vorgegebene) Rollenmuster gedeutet und interpretiert (Handlungsaspekt). Hier kann es immer dann zu potentiell intrapersonellen Konflikten kommen, wo widersprüchliche und gegensätzliche Erwartungen an die Rollenträgerin/den Rollenträger herangetragen werden (ebd.). (vgl. Punkt 3.2.2)

3.3.3 Der rollentheoretische Ansatz

Der rollentheoretische Ansatz erlaubt die psychologischen Aspekte der Rolle von JC zu erfassen (Identitäts- und Handlungsaspekt) und mit dem soziologischen Strukturaspekt in Verbindung zu bringen (Marti et al., 2014, S.5). Gerade im Hinblick auf die Variabilität der Handlungsfelder von JC wird dies als wichtig erachtet (ebd.).

Eck (2003) beschreibt in seinem Beratungsansatz ebenfalls die praktische Relevanz beider Aspekte. Im Begriff der Rollenanalyse zum rollentheoretischen Ansatz werden Inhalte, Verflechtungen und Konfliktpotentiale der Rollenträgerin, des Rollenträgers in Bezug auf den beruflichen Kontext mit dem Klientel aufgezeigt. Dabei bildet die Rollenanalyse auch die Grundlage für den weiterführenden Handlungsaspekt der gegeben wird durch:

1. Die Analyse der Rollenkonzeption der rollentragenden Person
2. Die Rollengestaltung
3. Die Rollendurchsetzung (Eck, 2003, S.217 in Marti et al., 2014, S.5).

Die Aspekte der Rollengestaltung und –durchsetzung zeigen sich dabei im konkreten Beratungsprozess in der jeweiligen Kommunikation, beispielsweise in einer direktiven oder nicht – direktiven Ausübung der Rolle.

3.3.4 Bisheriges Rollenverständnis im Jobcoaching

Vergleicht man die Beschreibungen zum Rollenbegriff, den Aufgaben und Tätigkeitsbeschreibungen von JC in den Handlungsempfehlungen der Modelle (Hötten & Hirsch, 2015, S.155ff, Henke, S.31ff, BAG UB, 2011, S.67ff), so ist bislang lediglich ein implizites Rollenselbstverständnis von JC zu erkennen. Marti et al. merken in Ihrer Untersuchung zum Rollenverständnis von JC dabei an, dass Jobcoaching „(...) *ein relativ neues Beratungsformat ist und somit den Akteuren ein strukturierender Orientierungsrahmen weitgehend fehlt (...)*“ (Marti et al., 2014, S.3). Die Autoren empfehlen daher sowohl ein

Beschreiben des Strukturkonzeptes, als auch der Identitäts- und Handlungsaspekte der Rolle von JC. In allen bislang vorliegenden Jobcoaching Modellen und Prozessbeschreibungen wird davon ausgegangen, dass vielschichtige Erwartungshaltungen aufeinander treffen, welche transparent in den Prozess eingebracht werden sollen. Dies schafft die Grundlage für eine ganze Reihe von möglichen Rollenkonflikten. Es werden von JC vermittelnde und integrierende Positionen verlangt und die Rolle eines neutralen und allparteilichen Beratenden und Gestaltenden angedeutet. Jede Phase, jeder Baustein, erfordert wohl eine ganz spezifische Herangehensweise und Rollenverständnis von JC. So ist beispielsweise davon auszugehen, dass die Rolle während des von den beiden ersten Modellen beschriebenen Prozesses der Selbstintegration sehr vielfältig ist. Als ein Kennzeichen des Handlungsfeldes wird eine enorme Rollenpluralität in den Modellen erwähnt, jedoch nicht gänzlich beschrieben. Ein Umgang mit immer auftauchenden Krisen wird zwar in den Tätigkeitsanforderungen und Kompetenzbeschreibungen immer wieder genannt, jedoch auf ein spezifisches Rollenverständnis nicht eingegangen. Sändker (2010) spricht ebenso von der hohen Bedeutung eines besonderen Rollenbewusstseins und dass man mit verschiedenen Rollenausprägungen gut jonglieren können sollte im Bereich von Jobcoaching (Sändker, 2010, S.19). Tätigkeiten des Trainierens, Analysierens, Planens und Einleitens, wie auch des Beratens und Qualifizierens werden zum Rollenverständnis benannt, ohne jedoch genauer auf ein spezifisches Rollenerleben einzugehen. Bisherige Forschungen und Veröffentlichungen liefern somit nur einzelne Hinweise auf ein Rollenselbstverständnis und kein umfassendes Rollenmodell. Dabei bleibt das Rollenerleben von JC auf Grund dieser impliziten und expliziten Rollenanforderungen, sowie des eigenen Rollenselbstverständnisses, unbeachtet.

3.3.5 Rollenerleben

Das Erleben der eigenen professionellen Rolle wird soziologisch gesehen von einer Situation und der Interaktion mit dem Bezugssystem in einer Situation geprägt. Zudem entstehen in diesem Prozess bei den beteiligten Personen Wahrnehmungen und Gefühle, welche aus einer psychologischen Sicht, zu einem spezifischen und auf individuellen Vorerfahrungen beruhenden Rollenerleben der Beteiligten führen.

Das Rollenerleben basiert damit in hohem Maße auf dem eigenen Rollenbewusstsein, den externen Rollenerwartungen und –zuschreibungen des Bezugssystems an den Rollenträger, sowie der Integration eigener und fremder Wahrnehmungen und Gefühle in diesen Prozess.

Für den Begriff des Rollenerlebens wird nach allen aufgeführten Aspekten zur Rolle und in Anbetracht einer fehlenden Begriffsbeschreibung in der Literatur, folgende Arbeitsdefinition für die vorliegende Arbeit verwendet.

Das Rollenerleben beschreibt einen subjektiven, emotionalen Vorgang einer Person, der durch Rollenerwartungen aus dem Bezugsgruppensystem in einer Interaktion mit anderen Personen entsteht und durch das Rollenselbstverständnis der Person beeinflusst wird.

Die Arbeitsdefinition soll dabei eine Grundlage für die Auswertung der Ergebnisse darstellen.

4 Das Forschungsprojekt JADE

Das Projekt „Jobcoaching zur Arbeitsplatzsicherung definieren und evaluieren“ (JADE) wurde von der HAWK in Hildesheim in Zusammenarbeit mit dem BMAS am 1. November 2016 gestartet. Die Dauer von JADE ist auf 36 Monate angelegt und wird aus Mitteln des Ausgleichsfonds finanziert. Ein Abschluss des Projekts ist im Oktober 2019 geplant. Als Hauptkooperationspartner für das Projekt konnte die HAWK neben dem BMAS, die Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und der Hauptfürsorgestellen (BIH), sowie die BAG UB gewinnen (HAWK, 2017a). Darüber hinaus wurden mit den Leistungsträgern der Maßnahme (Agenturen für Arbeit, Deutsche Rentenversicherung, etc.), den IFD und den IA aller 16 Bundesländer, Kooperationen angestrebt.

4.1 Ziel

Das Forschungsprojekt JADE ist zur Profilbildung von Jobcoaching im Bereich Arbeitsplatzsicherung konzipiert und verfolgt insgesamt drei Ziele.

1. Eine bundesweite Bestandaufnahme der gegenwärtigen Praxis von Jobcoaching Maßnahmen zur Arbeitsplatzsicherung.
2. Ein konzeptionelles Verständnis von Jobcoaching im Bereich Arbeitsplatzsicherung durch eine differenzierte Beschreibung von Maßnahmen, bezüglich Abläufen, Interaktionen, Einflussfaktoren, Wirkungen und Ergebnissen aus der Sicht von allen am Prozess Beteiligten.
3. Empfehlungen für die Durchführungspraxis von Jobcoaching Prozessen durch die IA und weiteren beteiligten Zielgruppen (HAWK, 2017a).

4.2 Methodik

Das Projekt verfolgt einen partizipativen Forschungsansatz durch die Einbindung eines Beirates in den Forschungsprozess innerhalb der drei geplanten Arbeitspakete. In den drei Arbeitspaketen werden quantitative und qualitative Forschungsansätze miteinander kombiniert, um die unter Punkt 4.1 genannten Ziele zu erreichen.

Der Beirat besteht aus einer Vertreterschaft von Praktikerinnen und Praktikern betrieblicher Integrationsprozesse. Alle Gruppen die typischerweise an einem Jobcoaching Prozess beteiligt sind, sind im Beirat von JADE repräsentiert. Als Aufgabe des Beirates werden die Reflexion und Bewertung der Forschungsergebnisse aus der jeweils individuellen Perspektive genannt. Die Zusammenarbeit mit dem Beirat wird als

zentraler Punkt gesehen (HAWK, 2017a). Neben einem regelmäßigen Informationsaustausch, sollen insgesamt fünf Treffen des Beirats mit dem Forschungsteam im Forschungszeitraum erfolgen. Tabelle 2 (Anhang G) stellt die Zusammensetzung des Beirates dar (ebd.).

4.3 Arbeitspakete

Arbeitspaket 1 – Bestandsaufnahme:

Hier wurde eine umfassende Bestandsaufnahme der bestehenden Umsetzungspraxis von Jobcaching im Bereich der Arbeitsplatzsicherung in Deutschland durchgeführt. Dazu wurde in allen 16 Bundesländern mit den IA zusammen gearbeitet. Die Datenerhebung erfolgte mittels einer Kombination von Fragebogen Erhebung und Telefoninterviews. Der geplante Zeitraum von Arbeitspaket 1 war von November 2016 bis April 2017 (HAWK 2017b). Die Ergebnisse aus der Bestandsaufnahme standen im Mai 2017 zur Verfügung und wurden in der weiteren Forschungsarbeit berücksichtigt. (siehe Punkt 7.5.4)

Arbeitspaket 2 – Konzeptionalisierung:

Das Arbeitspaket 2 gliedert sich in drei Phasen, wobei die Bearbeitung der Forschungsfrage in der vorliegenden Arbeit in der ersten Phase des Arbeitspaketes zwei integriert ist. Um der Komplexität des Jobcoaching Prozesses gerecht zu werden, werden verschiedene qualitative Forschungsmethoden eingesetzt. Insgesamt kommen erzählgenierende, leitfadengestützte und fokussierte Interviews, teilnehmende Beobachtungen, Feldnotizen aus Fallkonferenzen und Arbeitsplatzbegehungen, sowie Dokumentationen bzw. schriftliche Zeugnisse eines Jobcoaching Prozesses zum Einsatz (HAWK 2017b). Der Arbeitszeitraum des gesamten Arbeitspaketes ist von Mai 2017 – Mai 2018 geplant.

In der ersten Phase von Arbeitspaket 2 stehen gruppenspezifische Sichtweisen auf Jobcoaching im Vordergrund, welche voneinander getrennt ermittelt und untereinander verglichen werden sollen. Eine Vorannahme war, dass durch das jeweilige Zusammenwirken der verschiedenen Gruppen in einem Jobcoaching Prozess gewisse Aushandlungsprozesse, Dynamiken und Wechselwirkungen stattfinden, welche über eine gruppenspezifische Sichtweise hinausgehen. Die Gruppen von Interesse und deren Sichtweisen auf Jobcoaching waren dabei Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber, schwerbehinderte Arbeitnehmerinnen und schwerbehinderte Arbeitnehmer,

Jobcoachinnen und Jobcoachs, Vertreterinnen und Vertreter von Leistungsträgern und Vertreterinnen und Vertreter von IFD. Die vorliegende Masterarbeit ist durch die Untersuchung des Rollenerlebens von Jobcoachinnen und Jobcoachs, in dieser Phase verortet.

Die Phase zwei erfasst und analysiert Veränderungsprozesse während einer Jobcoaching Maßnahme mit Fallkonstruktionen. Hier sollen unterschiedliche Perspektiven auf einen konkreten Fall ermittelt werden. Es werden sowohl retrospektive, als auch prospektive Fallkonstruktionen eingesetzt. Auf dieser entstehenden Datenbasis sollen unterschiedliche Verlaufsformen von Jobcoaching Prozessen analysiert werden, um davon Typiken abzuleiten.

Innerhalb der dritten Phase soll abschließend durch ein deduktives Vorgehen der bisherige Jobcoaching Prozess überprüft und konzeptualisiert werden.

Jeweils zum Abschluss einer Phasen findet mit Hilfe des Beirates eine erste Evaluierung der Zwischenergebnisse statt (HAWK, 2017b).

Arbeitspaket 3 – Konzeptualisierung:

Gemeinsam mit dem Beirat von JADE, dem BIH, der BAG UB und auf Grundlage der bis dahin gewonnenen Forschungsergebnisse, werden im Arbeitspaket drei Empfehlungen für die weitere Durchführungspraxis von Jobcoaching Maßnahmen im Bereich der Arbeitsplatzsicherung erarbeitet (HAWK, 2017b).

5 Forschungsfrage und Zielsetzung der Arbeit

Nach bisheriger Recherche und Einarbeitung in das Forschungsfeld, wurde eine Fragestellung zum Rollenerleben vom Autor der Forschungsarbeit festgelegt. Eine genaue Ausformulierung der Fragestellung erfolgte dabei in enger Absprache mit den Betreuern der Arbeit und dem wissenschaftlichen Projektteam von JADE. Sie lautet:

„Wie erleben Jobcoachinnen und Jobcoachs im Bereich Arbeitsplatzsicherung Ihre professionelle Rolle?“

Als wissenschaftliche Zielsetzung soll das Rollenerleben von JC im spezifischen Bereich der Arbeitsplatzsicherung intersubjektiv beschrieben werden. Von besonderem Interesse gelten dabei den Einflussfaktoren auf ein subjektives Rollenerleben von JC während des gesamten Prozesses.

6 Forschungsstand

6.1 Begrifflichkeiten zur Recherche

Bei dem Wort Jobcoaching handelt es sich um einen deutschen Anglizismus mit vielen verschiedenen möglichen und gleichzeitig gültigen Schreibweisen. Selbst innerhalb von Deutschland und der an Jobcoaching beteiligten Institutionen konnte keine einheitliche Schreibweise gefunden werden.

Bevor eine gezielte Recherche in Datenbanken erfolgte, wurden daher Begrifflichkeiten festgelegt. Tabelle 3 (Anhang H) zeigt die unter Verwendung des Duden und einer Recherche von Google und Google Translate festgelegten Begrifflichkeiten in deutscher und englischer Sprache zu den Begriffen Jobcoaching, Arbeitsplatzsicherung und Rolle. Mit Hilfe der Begrifflichkeiten wurden für die weitere Recherche zwei Suchstrings festgelegt, die unter Anwendung der booleschen Operatoren, der Suche in Datenbanken dienen. Tabelle 4 zeigt die Suchstrings.

Suchstring	Deutsch	Englisch
Job-coaching	„Jobcoaching“ OR „Job-Coaching“ OR „Job Coaching“ OR „Jobcoachinnen“ OR „Jobcoachs“ OR „Jobcoaches“ OR „Job Mentoring“ OR „Job Beratung“	„job coach“ OR „job coaching“ OR „job mentoring“ OR „Employment, Supported“
Rolle / Rollen- erleben	„Rolle“ OR „Rollenwahrnehmung“ OR „Rollenerwartung“ OR „Rollenkonflikt“ OR „Rollenidentität“ OR „Rollenmodell“ OR „Rollenverteilung“ OR „Rollentausch“ OR „Rollenwechsel“	„role“ OR „role perception“ OR „role expectation“ OR „role conflict“ OR „role identity“ OR „role model“ OR „role allocation“ OR „role reversal“ OR „role transition“

Tabelle 4: Suchstrings für die Recherche

6.2 Rechercheergebnisse

Gibt man die Begrifflichkeiten in die Suchmaschine Google ein, so werden bis zu 29 Millionen Treffer angezeigt (Stand 7.8.2017). In Kombination mit dem Wort Rolle erscheinen bis zu 11,5 Millionen Treffer bei Google und 270.000 Treffer bei Google Scholar. Eine stichpunktartige Sichtung der Suchergebnisse ergab jedoch sehr unspezifische Ergebnisse zum Forschungsgegenstand. Durch die hohe Trefferzahl, lässt sich jedoch eine gewisse Relevanz und ein gesellschaftliches Interesse, daraus ableiten.

6.2.1 Suche bei PubMed

Um die Suche zu spezifizieren, wurde in wissenschaftlichen Datenbanken gesucht. Tabelle 5 zeigt eine Auflistung der Suchergebnisse in MEDLINE über PubMed, der Datenbank der nationalen medizinischen Bibliotheken der USA.

PubMed		
Search #	Query	Results
5	(„job coach“ OR „job coaching“ OR „job mentoring“ OR „Employment, Supported“[Mesh] OR „Job preservation“ OR „protection of jobs“ OR „safeguarding of jobs“) AND („role“[Mesh] OR „role perception“ OR „role expectation“ OR „role conflict“ OR „role identity“ OR „role model“ OR „role allocation“ OR „role reversal“ OR „role transition“)	72
4	(„job coach“ OR „job coaching“ OR „job mentoring“ OR „Employment, Supported“[Mesh]) AND („role“[Mesh])	54
3	(„job coach“ OR „job coaching“ OR „job mentoring“ OR „Employment, Supported“[Mesh]) AND („role“[Mesh] OR „role perception“ OR „role expectation“ OR „role conflict“ OR „role identity“ OR „role model“ OR „role allocation“ OR „role reversal“ OR „role transition“)	60
2	(„role“[Mesh] OR „role perception“ OR „role expectation“ OR „role conflict“ OR „role identity“ OR „role model“ OR „role allocation“ OR „role reversal“ OR „role transition“)	101766
1	(„job coach“ OR „job coaching“ OR „job mentoring“ OR „Employment, Supported“[Mesh])	1479

Tabelle 5: Suchergebnisse PubMed, eigene Darstellung

Die Suchstrategien 3 bis 5 wurden nach Titel und zum Teil nach Abstracts hin ausgewertet. Sie führten zu keinerlei Ergebnissen zum Forschungsstand.

6.2.2 Suche bei CINAHL

Ebenso erfolgte eine Suche in CINAHL, einer medizinischen Datenbank für Pflege und weitere Gesundheitsfachberufe, über den Zugang der MLU.

Tabelle 6 (Anhang I) zeigt die Ergebnisse. Die Suchstrategie 3 wurde nach Titel und Abstracts hin ausgewertet. Sie führte zu keinerlei Ergebnissen zum Forschungsstand.

6.2.3 Suche in weiteren Datenbanken

Da es sich bei PUBMED und CINAHL um vorwiegend medizinische Datenbanken handelt, das Forschungsthema aber auch anders wissenschaftlich verortet sein kann, wurde in weiteren wissenschaftlichen Datenbanken gesucht. Dabei konnten Datenbanken zur Ergotherapie, Public Health, Rehabilitation und sozialer Arbeit berücksichtigt werden. In allen fachspezifischen Datenbanken wurde je nach Arbeitsweise der Datenbank mit reduzierten deutschen und englischen Suchstrings gearbeitet, um die Trefferzahl zu erhöhen.

Tabelle 7 (Anhang J) zeigt einen Überblick über die Trefferanzahl in den weiteren Datenbanken. Hierbei wurde in REHABDATA, BASE, SSOAR, OTseeker, und DVE-EBP recherchiert.

6.2.4 Zusammenfassung der Datenbankrecherche

Die Suche in den Datenbanken PubMed und CINAHL ergab viele unspezifische Treffer zu den Konzepten des SE bei verschiedenen Krankheitsbildern, verschiedenen Coaching Ansätzen zur Mitarbeiterschulung, vor allem im Bereich von Führungskräften, sowie der Rolle von Umwelt- und Krankheitsfaktoren auf Arbeitsprozesse. Die Treffer von REHABDATA, BASE, SSOAR, OTseeker und DVE-EBP wurden komplett per Titel gescannt. Dabei wurde eine relevante Studie aus der Schweiz in der Datenbank BASE gefunden, die sich mit dem spezifischen Rollenselbstverständnis von JC in der Schweiz beschäftigte.

6.3 Studie von Marti et al. 2014

Nachfolgend werden die Ergebnisse der Studie kurz dargestellt und die Relevanz für die eigene Arbeit eingeschätzt.

Die Studie von Marti et al. (2014) trägt den Titel „Man will ja Leute fit machen für das System“ und stellt eine qualitativ – empirische Rekonstruktion des Rollenselbstverständnissen von JC in der Schweiz dar. Die Arbeit wurde in einem Kooperationsprojekt der Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften (ZHAW) und der Fachhochschule Nordwestschweiz für soziale Arbeit (FHNW) durchgeführt. Die Stichprobe (n=10) beschränkte sich auf städtische Gebiete in der Deutschschweiz. Es wurden Probleme in der Definierung der Zielgruppe von JC beschrieben. Das Tätigkeitsprofil wurde als sehr heterogen beschrieben, ebenso die verfolgten Ziele innerhalb der verschiedenen teilnehmenden Gruppen (Marti et al., 2014, S.12, S.21).

Ein Ergebnis der Arbeit war eine Definierung von Jobcoaching, da den Autoren im Vorfeld keine bekannt war. Es zeigte sich, dass das Verständnis je nach Kontext des Arbeitsfeldes beeinflusst wird (Marti et al., 2014, S.18). In Bezug zur Rolle wurde auf Grund der Vielfältigkeit der Tätigkeiten generell die Rolle der Expertenberater/in und der Prozessbegleiter/in aus den Aussagen identifiziert. Je nachdem ob die Teilnehmenden von einer Institution geschickt wurden oder freiwillig eine Jobcoaching Maßnahme wählten, unterschied sich das Rollenverständnis von JC hin von delegierend zu beratend (Marti et al., 2014, S.33f). JC schienen eher eine Institutionslogik als einer Professionslogik zu folgen (Marti et al., 2014, S.34). Es bestand ein Verpflichtungskontext gegenüber der zuweisenden Stelle. Weiter erfolgte einer Überprüfung der Ergebnisse wie JC selbst ihre Rolle verstanden, mit welchen Rollenkonflikten diese sich konfrontiert sahen und wie sie damit umgingen (Marti et al., 2014, S.37). Dabei wurde zwischen Intra-Rollenkonflikten, Inter-Rollenkonflikten und Personen Rollen Konflikte unterschieden und dargestellt. Neben einer Beschreibung von Rollenkonflikten fanden sich in der Arbeit von Marti et al. Aspekte zum Rollenverständnis von JC. Diese sahen sich primär in einer Expertenrolle. Sekundär wurde eine prozessbegleitende Rolle betont (Marti et al., 2014, S.44f). JC sahen sich als Fachexperten für das Training zum beruflichen Wiedereinstieg nach Entlassung, oder direkt als Integrationsbegleitung am Arbeitsplatz. Dabei spielten die Attribute helfen, befähigen, schützen und lenken eine wichtige Rolle (Marti et al., 2014, S.45f). Wenn eine zuweisende Institution keine Sanktionen aussprechen kann, wird von einer Rollenveränderung ausgegangen, wobei die Prozessbegleitung den Expertenstatus ablöst. Zusammenfassend halten die Autoren fest, dass primär eine anwaltschaftliche steuernde Rolle für die berufliche (Wieder-)Eingliederung von JC gesehen wird (Marti et al., 2014, S.46). Die Autoren empfehlen in Ihren Schlussfolgerungen nähere Untersuchungen zur Begleitung einer aufnehmenden Tätigkeit (Marti et al., 2014, S.50).

Relevanz der Studie für die eigene Arbeit:

Durch die sich in der Rekrutierung ergebende heterogene Stichprobe (n=10) von JC im Arbeitsbereich Vermittlung erfolgte in der Studie eine Betrachtung von möglichen Rollenkonflikten und Lösungsstrategien in einem anderen Tätigkeitsfeld als der vorliegenden Arbeit. Der Bereich Vermittlung wird auf Grund des Sanktionsdrucks der zuweisenden Stelle bei nicht vorhandener Motivation der Teilnehmer, als besonders konfliktreich für das Rollenverständnis beschrieben. Neben berufsvorbereitenden Tätigkeiten von JC wurde ein Schwerpunkt in der psycho-sozialen Begleitung und Motivationsarbeit gesehen. Ziel der Arbeit war es Rollenbilder von JC zu eruieren und diese auf Rollenkonflikte hin zu untersuchen. Ein Schwerpunkt auf das intersubjektive Rollenerleben erfolgte in der Arbeit nicht.

Auf den Bereich der beruflichen Sicherung konnte auf Grund der fehlenden Stichprobe nicht eingegangen werden. Da hier die zuweisende Institution vorerst keinerlei sozialstaatliche Sanktionen aussprechen kann, unterscheidet sich die Ausgangslage zum Bereich Vermittlung vehement. Die Autoren betonen in ihrer Arbeit selbst eine vermutete, stattfindende Rollenverschiebung von tätigen JC, je nach Arbeitsfeld.

Die der vorliegenden Forschungsarbeit zu Grunde liegende Forschungsfrage nach dem Rollenerleben von JC im Bereich der beruflichen Sicherung, wurde in der Studie von Marti et al. nicht bearbeitet.

Nach intensiver Suche in sieben Fach-Datenbanken, wurde keine Studie gefunden, die sich mit dem spezifischen Rollenerleben von JC im Bereich der Arbeitsplatzsicherung befasst.

7 Methodik

7.1 Studiendesign

Zur Beantwortung der Forschungsfrage, wurde ein retrospektives qualitatives Studiendesign gewählt. Mit Hilfe von leitfadengestützten Experteninterviews mit einem Anteil von narrativen, erzählgenerierenden Fragen, sollten die Sichtweisen von JC auf das eigene professionelle Rollenerleben ermittelt werden. Die interviewten Personen sollten retrospektiv über Erfahrungswelten zum Thema Rolle in der Arbeitsplatzsicherung berichten. Generell sollte dabei die Verpflichtung der qualitativen Forschung zu größtmöglicher Offenheit, beachtet werden (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S.562).

7.2 Feldzugang und Sampling

Przyborski & Wohlrab-Sahr (2008) geben den Hinweis, dass vor der Erhebung im engeren Sinne es für den Forscher wichtig ist, sich mit den Bedingungen des Forschungsfeldes vertraut zu machen (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.40).

Der Zugang zum Forschungsfeld erfolgte in diesem Fall durch die eigene berufliche Tätigkeit des Forschers in einem IFD und dessen langjährige Erfahrung in der Begleitung von Menschen auf dem Weg in die berufliche Teilhabe. Der Zugang an das Forschungsinteresse erfolgt offen, da von keiner Beeinflussung durch die Art des Feldzugangs zum Interessensgebiet ausgegangen werden kann (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.43). Dem Forscher waren die Bedingungen des Forschungsfeldes ausreichend bekannt.

Darüber hinaus wurde über die Auftaktveranstaltung des Forschungsprojektes JADE im Februar 2017 an der HAWK, eine Integration der vorliegenden Arbeit in das Forschungsprojekt JADE initiiert und ein weitere Feldzugang zu möglichen interviewenden Personen gelegt.

Um geeignete Personen für die Durchführung der Interviews zu rekrutieren, wurde anschließend ein Sampling nach bestimmten, vorher festgelegten Kriterien gewählt. Bei dieser Methode des Samplings wird das Wissen über die Verteilung sozialstruktureller und kultureller Merkmale in einer bestimmten Population für die Zusammensetzung des Samples genutzt (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.184).

7.3 Einschlusskriterien und Rekrutierung

Die konkreten Einschlusskriterien für die an den Interviews teilnehmenden Personen waren:

- ✓ Mindestens 3 Jahre Berufserfahrung im Bereich der Arbeitsplatzsicherung
- ✓ Aktuelle Tätigkeit im Bereich der Arbeitsplatzsicherung
- ✓ Erfahrung mit Jobcoaching Maßnahmen nach eigenem Verständnis
- ✓ Eigene Zuschreibung der Berufsbezeichnung Jobcoachinnen / Jobcoachs

Für die Rekrutierung wurden nach Einarbeitung in das Forschungsfeld und nach Rücksprache mit dem Forschungsteam von JADE, zwei Bundesländer in Deutschland ausgewählt. Die Wahl fiel auf die Rekrutierung von Personen aus NRW, da dieses Bundesland mit die längste Erfahrung in der Umsetzung von Jobcoaching im Bereich der Arbeitsplatzsicherung aufweist (siehe Punkt 2.6.6). Aus ökonomischen und regionalen Gründen erfolgte die restliche Rekrutierung der teilnehmenden Personen aus Bayern, da der Forscher selbst im flächenmäßig größten Bundesland der Bundesrepublik beheimatet und gut vernetzt ist.

Um Personen zu finden die den Einschlusskriterien entsprachen, wurde das eigene berufliche Tätigkeitsfeld und die Kontakte in der eigenen Institution genutzt. Zusätzlich wurde eine Internetrecherche zu weiteren IFD und möglichen JC in Bayern durchgeführt.

Die Ansprechpartner in NRW wurden durch das Forschungsteam von JADE vermittelt, welches während der Auftaktveranstaltung an der HAWK, eine Kontaktliste von JC erstellte.

Nach einem ersten Telefonkontakt, der eine grundsätzliche Bereitschaft an der Projektteilnahme abfragte, wurden die Informationen für Teilnehmende (Anlage K) und die Einverständniserklärung (Anlage L) erstellt und per E-Mail an die Interessierten gesendet. Alle sieben Telefonkontakte führten dabei zu einer erfolgreichen Teilnahme.

Die Erklärungen zum Vorhaben am Telefon wurden bewusst möglichst kurz gehalten, da Helferlich zu bedenken gibt, dass Vorinformationen bereits eine Beeinflussung der Darstellung nach sich ziehen könnten (Helferlich in Baur & Blasius, 2014, S.562). Die Ankündigungen und Informationen zum Forschungsvorhaben könnten dabei den Teilnehmenden (TN) in Richtung einer Forschungsrelevanz führen, so dass die TN versuchen lediglich das von ihnen geforderte zu erfüllen. Ursprüngliches und individuelles kann dadurch verloren gehen (ebd.).

7.4 Stichprobe

Um das Phänomen des professionellen Rollenerlebens von JC zu erfassen, wurden sieben Interviews mit JC aus sechs verschiedenen Institutionen und Einrichtungen durchgeführt. Tabelle 8 (Anhang M) zeigt eine Übersicht der beteiligten Institutionen.

In Bayern waren insgesamt vier IFD aus vier unterschiedlichen Regierungsbezirken mit fünf TN an den Interviews beteiligt. In Nordrhein-Westfalen (NRW) waren es zwei TN die jeweils auf selbständiger Basis in eigenen Praxen und Instituten arbeiteten. Eine detaillierte deskriptive Beschreibung der Stichprobe findet sich unter Punkt 8.1.

7.5 Datenerhebung

Als Methode zur Interviewführung wurde in Anbetracht des Expertenstatus der Stichprobe und in Abstimmung mit dem Forschungsteam, das leitfadengestützte Experteninterview mit einem Anteil von narrativen Fragestellungen ausgewählt. Nachfolgend werden die Vorbereitungen zur Leitfadenerstellung genannt und die Interview Durchführung dargestellt.

7.5.1 Das Leitfadeninterview

Der Einsatz von Leitfadeninterviews ist eine weit verbreitete und methodologisch gut ausgearbeitete Methode, qualitative Daten zu erzeugen (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 559). Die Führung und Struktur im Interview wird dabei durch einen vorbereiteten Leitfaden gegeben (ebd.). Der verwendete Leitfaden dient zur Gestaltung des Interviewverlaufs und kann Erzählaufforderungen, explizit vorformulierte Fragen, sowie Stichworte und frei formulierbare Fragen beinhalten. Es ist für die Handhabung in einer dialogischen Interaktion in bestimmten Abschnitten des Interviews heranzuziehen (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S.560). Ein Leitfaden kann dabei aus einer Liste mit fester Reihenfolge oder offenen Fragen bestehen bzw. eine Kombination aus beiden darstellen (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 566).

Dabei ist darauf zu achten, dass der Leitfaden bewusst auf einer maximalen Offenheit in der Interviewführung beruht, eine „Leitfadenbürokratie“ im Interview muss dabei vermieden werden (Hopf, 1978, in Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.132). Als qualitatives Erhebungsinstrument hat das Leitfadeninterview daher nur als flexibel eingesetztes Instrument einen Platz (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.131). Trotz der Vorstrukturierungen muss eine Möglichkeit geschaffen werden, alle Äußerungen zuzulassen (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 560).

7.5.2 Das Experteninterview

Experteninterviews sind definiert über die spezielle Auswahl und den Status der zu befragenden Personen (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 560). Da in der vorliegenden Arbeit eine sehr spezifische Gruppe von JC interviewt wurde, eignet sich diese Interviewform zur Datenerhebung im vorliegenden Forschungsinteresse in besonderem Maße. Das besondere Forschungsinteresse und die spezielle Zielgruppen hängen untrennbar zusammen. Przyborski und Wohlrab-Sahr betonen dass die Trennschärfe bei einer Zuschreibung der Expertenrolle gegeben sein muss und schlagen vor den Begriff nur für solche Personen zu verwenden, die soziologisch gesehen über ein spezifisches Rollenwissen verfügen (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.119). Häufig werden darunter Berufsrollen verstanden (ebd.). Im Interview geht es dabei um die Erschließung von spezialisiertem Wissen von JC über institutionalisierte Zusammenhänge, was von Meuser und Nagel auch als „Betriebswissen“ bezeichnet wird (Meuser & Nagel, 2005, S.74 in Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.119). Diese Personen eröffnen Betriebswissen über Abläufe und Mechanismen, besitzen aber gleichzeitig eine zugeschriebene Deutungsmacht und ein Kontextwissen mit dem im Zusammenhang zur Untersuchung stehenden Bereiche (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.121).

Die Expertinnen und Experten können dabei generell auch als Ratgebende und Wissensvermittelnde fungieren und Wissens- und Erfahrungsbereiche eröffnen (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 561).

Im vorliegenden Forschungsprojekt findet das Interview auf Grund des zugeschriebenen Expertenstatus statt. Das Forschungsinteresse ist informationsbezogen und geht auf die Rekonstruktion von Sonderwissen ein. Es eignet sich für die Untersuchung von spezifischen sozialen Kontexten von spezialisierten Professionen. Generell wird das Expertenwissen dabei verstanden als Loslösung von Wissen von der eigentlichen Person. Die Annahme dabei ist laut Helfferich,

„(...) wer die gleiche Ausbildung absolviert und langjährig mit einer bestimmten Materie Erfahrungen gesammelt hat, verallgemeinert sein Wissen und stellt es nicht als persönliche und höchst individuelle Besonderheit dar.“ (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 570).

Dabei ist zu beachten, dass die beanspruchte Verallgemeinerung des Expertenwissens nicht mit einer Objektivität der Meinung gleichgesetzt werden kann, da auch in dieser Interviewform, subjektive Deutungen stattfinden (ebd.). Das Expertenwissen kann in

Insiderwissen über professionsbasierte Abläufe, Deutungswissen oder Wissen über Hintergründe und Kontexte unterschieden werden. Von Interesse ist hierbei das implizite Wissen, welches den am Interview teilnehmenden Personen eine besondere Deutungsmacht verleiht (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 571).

Die Durchführung von Experteninterviews hat einen Einfluss auf das Setting. Der Status des Sonderwissens wird insofern mit eingebaut, als das eine Anerkennung als Expertin und Experte im spezifischen Bereich, durch den Interview Durchführenden, explizit erfolgt. Dies kann die Ressource einer erhöhten Interviewbereitschaft deutlich stärken (ebd.).

Üblicherweise sind Experteninterviews als Leitfadeninterviews konzipiert, welche eine stärkere Strukturierung auf Sachfragen im Sinne eines fokussierten Interviews nach sich ziehen (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 572). Je nach Forschungsgegenstand sollen Erzählaufforderungen konkret und spezifisch fokussiert werden, beispielsweise durch die Vorlage einer Fallvignette, oder das konkrete Abfragen eines bearbeiteten Falles (ebd.). Obwohl die zur Verfügung gestellte Zeit von Experten als kostbar gilt und Aufforderungen zu unspezifischen Narrationen in der Regeln nicht erfolgen, sollten die Erzählenden nicht unterbrochen werden, wenn diese sich das Recht nehmen ausführliche Narrationen zu generieren, selbst dann wenn sie sich dabei als kompetent und professionell zu inszenieren versuchen (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 573). Als Tabu im Experteninterview gilt es dabei Informationen abzufragen die aus anderen Quellen leicht zu eruieren wären (ebd.). Einer besonderen Beachtung innerhalb der Interviewsituation gilt laut Helfferich die Gestaltung der Kommunikations- und Interaktionssituation. Die eingenommene Rolle in der Kommunikation und Interaktion durch den Interviewführenden hat Auswirkungen auf die Generierung von Aussagen durch Experten (Bogner & Menz, 2005, S.50, Gläser & Laudel, 2009, S.172, Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S.573f).

7.5.3 Anteile aus dem narrativen Interview

Das narrative Interview gehört zu den grundlagentheoretisch, fundiertesten Erhebungsverfahren (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.79). Dabei ist diese Erhebungsform nur dort in seiner Reinform geeignet, wo ausschließlich selbst erlebte Prozesse erzählt werden können (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.83). Das narrative Interview hat aus seiner Theorie des symbolischen Interaktionismus heraus, für sich selbst das Interesse an konstitutiven Regeln, die das Alltagsleben bestimmen,

festgelegt (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.79). Diese Interviewform unterlegt dabei im Hinblick auf das Lebensalter der zu interviewenden Person gewissen Einschränkungen, da die Erzählkompetenz als etwas verstanden wird, was sich im Laufe des Heranwachsens entwickelt (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.83).

Kennzeichnend in dieser Interviewform ist ein offener Erzählstimulus an den sich eine narrative Eingangserzählung von den Interviewten anschließt. Der Interviewführende äußert sich währenddessen nicht und tritt nur bei Stillstand des Gesprächs wieder aktiv in den Prozess ein (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.83).

In dem vorliegenden Forschungsprojekt gilt das Interesse vor allem dem Expertenwissen in bestimmten erlebten Situationen. Aus diesem Grunde wurde sich für den Einsatz eines leitfadengestützten Experteninterviews mit narrativen Fragenanteilen entschieden. Da ein emotionales Rollenerleben von den interviewten Personen dargestellt werden soll, wurden gezielt offene und narrative Fragen in die Entwicklung des Leitfadens eingebaut. Bei narrativen Erzählungen wird nicht eingegriffen und weitere Impulsfragen aus dem Leitfaden erst gestellt, wenn ein Themenkomplex dabei narrativ von den TN beendet wurde.

7.5.4 Erstellung des Leitfadens

Die Gestaltung des Leitfadens erfolgte in Anlehnung an Helfferich nach dem Prinzip „*So offen wie möglich, so strukturierend wie nötig*“ (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 566).

Dabei wird von Helfferich ein dreistufiges Prinzip zur Gestaltung und zum Einsatz eines Leitfadens vorgeschlagen.

1. Soll die Erzählaufforderung zu Beginn so formuliert sein, dass die Chance bestehen, dass TN sich so frei wie möglich äußern können und möglichst viele relevante und inhaltliche Aspekte spontan ansprechen.
2. Werden nur diejenigen Aspekte nachgefragt, zu denen ein hohes Forschungsinteresse besteht und über die noch nicht, oder nicht ausreichend gesprochen wurde.

Diese beiden Schritten können abwechselnd und wiederholend eingesetzt werden.

3. Zuletzt werden in einem abschließenden Teil des Interviews die vorstrukturierten und in der Formulierung vorgegeben Fragen, gestellt (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 566).

Mit dieser Kombination von offener Erzählaufforderung und immanenten Nachfragen sollen drei wesentliche Anforderungen an einen Leitfaden erfüllt werden.

- Offenheit als Priorität (Störungen in der Äußerung vermeiden)
- Übersichtlichkeit (nicht zu viele Fragen, da Erzählzeit beeinflusst wird)
- Anschmiegen an den Erzählfluss (keine Sprünge im Erinnerungs- und Argumentationsfluss zulassen oder erzwingen, kein Fixieren auf Detailfragen) (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 567).

Um nun zu relevanten Forschungsfragen zu kommen schlägt Helfferich vier Schritte nach der SPSS – Formel vor.

1. Sammeln von Fragen (S): möglichst viele Fragen werden hier zu Teilaspekten zusammen getragen.
2. Prüfen von Fragen (P): Rückbezug auf Forschungsinteresse, haben Fragen Erzählaufforderung, oder handelt es sich um „Ein-Wort-Antwort Fragen“ die notwendig sind und evtl. in einem gesonderten Fragebogen ausgelagert werden sollen, um das Interview zu entlasten.
3. Sortieren (S): Nach inhaltlicher Zugehörigkeit und zeitlicher Abfolge bündeln und sortieren.
4. Subsumieren (S): Erzählgenerierenden Impuls für jedes Fragenbündel, in dem untergeordnete Stichworte für Nachfragen notiert werden (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 567).

Ist das Verhältnis von Erzählaufforderungen und Nachfragen in einem ausgewogenen Verhältnis, so kann dieser Interviewtypus laut Helfferich auch „*teilnarrativ*“ genannt werden (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 568).

Der Leitfaden für die vorliegende Arbeit wurde nach dem SPSS Vorgehen erstellt mit einer geplanten Dauer von ca. 60 Minuten erstellt. Anhand des Leitfadens von Marti et al. (2014) wurde ein Grundstock an Fragen kreiert. Darüber hinaus wurde nach Einarbeitung in das Themengebiet eine Reihe von eigenen Fragen entwickelt, sowie die Forschungsergebnisse aus dem Arbeitspaket 1 von JADE in der Fragenentwicklung berücksichtigt. Hierbei wurde immer wieder Rücksprache mit im Forschungsprozess involvierten Personen gehalten, die unabhängig von der weiteren Leitfadenerstellung, die Relevanz und Eindeutigkeit der Fragestellungen in Bezug zur Forschungsfrage und zum Rollenerleben überprüften. Bei der Erstellung des Leitfadens wurde ein deduktives Vorgehen gewählt. Erst nach einem für die TN sicheren thematischen Einstieg durch

einen bereits retrospektiv bearbeiteten Fall, wird durch die Leitfragen zum emotionalen Rollenerleben von JC im jeweiligen hingeführt. Dies soll dem Prozess der Datenerhebung dienen, da die TN Zeit haben sich an die Interviewatmosphäre und den Interviewer zu gewöhnen. Durch den gewählten Einstieg soll ein Beziehungsprozess in dieser Zeit stattfinden können, der vom Interviewer etwas gelenkt, zu einer größeren Offenheit bezüglich des emotionalen Erlebens führen sollte.

Der Leitfragen hatte insgesamt acht Aspekte (Anhang N) und ist im Anhang, sowie auf der beigelegten CD, enthalten. Nachfolgend werden die acht Aspekte kurz beschrieben.

1. Ein biografischer Einstieg dient dem Spannungsabbau der TN. Durch die persönliche Darstellung des Eintritts in das Arbeitsfeld, sowie den ersten beruflichen Erfahrungen im Bereich Arbeitsplatzsicherung, sollten die TN Sicherheit in den Erzähldarstellungen gewinnen.
2. Eine konkrete Falldarstellung soll das eigene und fremde Rollenverständnis von JC im Prozess beleuchten. Hier sind vor allem die unterschiedlichen Aufträge und Erwartungen der Prozessbeteiligten an JC von Interesse.
3. Der dritte Fragenkomplex beschäftigt sich mit den Beziehungen der Prozessbeteiligten untereinander und wie explizit und implizit Erwartungen an JC herangetragen werden. Dabei ist auch die Frage nach einer primären Orientierung an den herangetragenen Erwartungen durch JC von hohem Interesse.
4. Im vierten Aspekt wird das emotionale Rollenerleben von JC abgefragt und in wie weit der Prozessverlauf in den Falldarstellungen zu Rollenkonflikten führen kann. Hier sollen gezielt auch als konfliktreiche oder als positiv empfundene Erfahrungen besprochen werden. Ebenso ist hier die eigene Lebens- und Berufserfahrung für das Rollenerleben von Interesse.
5. Der fünfte Komplex beschäftigt sich mit den erlebten Ressourcen und Barrieren innerhalb der Ausführung eines Jobcoaching Prozesses und wie dies das Erleben der professionellen Rolle beeinflusst.
6. Im sechsten Aspekt wird nach der persönlichen Grundhaltung und dem Selbstbild der TN gefragt. Hier sollen die befragten Personen einen Zusammenhang von persönlichem Menschenbild und dem Einfluss auf das Rollenerleben darstellen.

7. Der siebte Fragenkomplex beschäftigt sich mit als zentral erlebten Konzepten und Ansätzen, welche ein methodisch professionelles Arbeiten als JC unterstützen.
8. Zum Abschluss wird in einer offenen Fragestellung nach offenen und persönlichen Anmerkungen zum gesamten Interview und Inhalt gebeten.

Je nach Interviewverlauf sollen die Fragenkomplexe vom Durchführenden angesprochen werden. Sprechen die TN in eigenen narrativen Ausführungen schon Themen von Interesse an, so wird der entsprechende Fragenkomplex weggelassen oder reduziert.

7.5.5 Setting

In die Gestaltung der Interviewsituation muss besondere Sorgfalt verwendet werden, da diese die Güte und Brauchbarkeit der erhobenen Daten beeinflusst (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 559). In der Regel entsteht ein „*asymmetrisches und komplementäres Rollenverhältnis*“ zwischen Interviewende und Interviewte mit einem künstlichen Charakter (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 560). Dabei werden die TN in einer spezifischen Rolle vom Interviewer angesprochen (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 560). Auch die Interviewten deuten das Setting und die eigene Rolle darin, sowie das Verhältnis zum Interviewenden, zum Thema und zur Wissenschaft im Allgemeinen. Wichtig sind zudem eine gemeinsame Sprache als Mindestvoraussetzung, sowie das Beherrschen von Regeln der Kommunikation, auf deren Basis sich das Gesagte zwischen Interviewer und Interviewten wechselseitig aufeinander bezieht (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 562).

Die Beziehung zwischen den Beteiligten wird dabei bestimmt:

- Von der Asymmetrie des wissenschaftlichen Forschers und der befragten Personen.
- Der Dimension der Machtrelation und der Sicherheit (z.B. bloßstellen, äußern / nicht äußern von Expertenwissen), vor allem in der Eröffnungsphase (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 564).
- Dimension der Fremdheit / gemeinsamer Erfahrungshintergrund im Sinne eines konjunktiven Erfahrungshintergrundes.
- Berücksichtigung unterschiedlich ausgeprägter Diskurskulturen (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 565).

Es hat sich zudem bewährt, im Vorfeld eines Interviews Vereinbarungen zu treffen, wie mit schwierigen Situationen umgegangen werden kann. Sind die TN beispielsweise durch die Offenheit in der Gesprächsführung überfordert, so können evtl. Wünschen nach konkreten, geschlossenen Fragen entsprochen werden in dem man als Forscher das Forschungsinteresse genauer darstellt. Hingegen können umgekehrt auch Interventionen im Vorfeld besprochen werden, wenn eine zu große Entfernung in der Erzählung zum Forschungsinteresse stattfindet (Helfferich in Baur & Blasius, 2014, S. 570).

Das Setting für die TN in der vorliegenden Arbeit wurde vor dem Interview noch einmal vom Durchführenden beschrieben. Der standardisierte Einleitungstext, welcher dem Leitfaden (Anhang N) vorangestellt ist, wurde vorgetragen um eine vertrauliche und offene Atmosphäre herzustellen. Auf Unsicherheiten wurde eingegangen, sowie die Möglichkeit gegeben, Rückfragen an den Forscher zu stellen. Ebenso wurde noch einmal betont, dass das Interview ohne Angabe von Gründen jederzeit abgebrochen werden kann. Um die Stabilität und Genauigkeit und damit letztendlich die Reliabilität in der Durchführung des leitfadengestützten Interviews zu erhöhen, wurde eine Durchführungsstrategie für den Interviewer nach dem Pre-Test konstruiert. Diese ist auf der beiliegenden CD enthalten (Anhang O).

Alle fünf Interviews in Bayern wurden direkt an der Arbeitsstelle der jeweiligen Person geführt. Die interviewte Person stellte dabei jeweils einen Raum in der Arbeitsstelle zur Verfügung. Die beiden Interviews in NRW wurden hingegen am Wochenende in für alle Beteiligten externen Räumlichkeiten durchgeführt. Nähere Informationen darüber finden sich in den Postskripten zu den Interviews, die aus den Erinnerungsprotokollen angefertigt wurden. Die Postskripte sind als Forschungsdokumente auf der beiliegenden CD enthalten.

7.5.6 Datenerfassung und Durchführung des Interviews

Die Daten wurden im Zeitraum vom 2.5.2017 bis zum 16.06.2017 erhoben. Es wurden ausschließlich persönliche Interviews geführt. Nach der telefonischen Rekrutierung (siehe Punkt 7.3) erhielten die TN circa zwei Wochen vor dem Interviewtermin die weiteren Informationen zur Studie, sowie die Einverständniserklärung per E-Mail. Die unterschriebene Einverständniserklärung sollte vor dem Termin per E-Mail an den Forscher zurückgesandt werden, konnte aber auch am Interviewtermin persönlich überreicht werden. Es erfolgte eine digitale Datenaufzeichnung mit Hilfe der Diktierfunktion eines Smartphone. Zur Sicherung bei Ausfall eines Aufnahmegerätes

wurden zwei Smartphone genutzt. Als Vorbereitung für den Interviewer wurde eine Durchführungsstrategie (Anhang O) konzipiert, welches das Vorgehen während den Interviews generell strukturierte und standardisierte. Die einzelnen Phasen wurden dabei in Anlehnung an das empfohlene Vorgehen eines Experteninterviews von Przyborski und Wohlrab-Sahr konzipiert (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.74). Sie lauteten im Folgenden:

1. Joining – Small Talk Phase
2. Eingangsstimulus mit Ziel größtmöglicher Selbstläufigkeit im Erzählen
3. Immanentes Nachfragen
4. Exmanentes Nachfragen
5. Beenden und Bedanken

Gerade bei längeren Pausen zwischen einzelnen Interviewterminen wurde dadurch ein konstantes und gleichbleibendes Vorgehen in den einzelnen Interviews ermöglicht.

7.6 Ethische Gesichtspunkte und Datenschutz

Da es sich bei den teilnehmenden Personen nicht um eine vulnerable Gruppe handelte, wurde in Rücksprache mit den Betreuern, kein Einverständnis der Ethikkommission der MLU benötigt. In den vorab ausgegebenen Teilnehmerinformationen und Einverständniserklärungen zur Teilnahme wurde explizit auf datenschutzrechtliche Aspekte eingegangen. Die TN wurden über die Freiwilligkeit der Teilnahme informiert, ebenso über die jederzeitige Abbruchmöglichkeit ohne darauf folgende Konsequenzen. Dies wurde auch direkt vor dem Interview noch einmal vom Interviewer betont und vorgetragen. Die weitere Verwendung der Daten erfolgte nach dem Interview in pseudonymisierter Form. Das Vorgehen der Pseudonymisierung mittels Schlüsselliste wurde den Teilnehmern erklärt und die Anonymisierung der Daten vor einer Veröffentlichung per Unterschrift garantiert. Die Aspekte zum Datenschutz wurden unter dem generellen Aspekt der Datensparsamkeit strengstens beachtet. Die Vorgaben des Bundesdatenschutzgesetzes (BDSG) wurden eingehalten (BDSG, §3, Abs. 6). Darüber hinaus wurde den Teilnehmern eine Löschung der Originaldaten nach Beendigung der Forschungsarbeit garantiert. Alle persönlichen Angaben wie Namen, Position in der Institution, Arbeitsort oder Betriebe und Unternehmen die in den Interviews genannt wurden, sind ausschließlich pseudonymisiert in der Transkription erfasst worden. Die Schlüsselliste ist dabei ausschließlich dem Autor der vorliegenden Arbeit bekannt. Um die Inhalte der vorliegenden Arbeit für eine weitere

wissenschaftliche Verwendung nachvollziehbar und transparent zu gestalten, erfolgte eine Anlehnung an die Standardrichtlinien zur qualitativen Forschung (Standards for reporting qualitative Research –SRQR) (O'Brien et al., 2014).

7.7 Datenanalyse

Nachfolgend werden in chronologischer Abfolge die Schritte zur Datenauswertung beschrieben.

7.7.1 Transkription der Interviews

Die Transkription der Interviews erfolgte zeitnah nach der Erhebung mittels der kostenpflichtigen F5 - Transkriptionssoftware. Zur Transkription der Interviews wurden die Transkriptionsregeln nach den Vorgaben von TiQ (Talk in Qualitative Social Research) herangezogen und für alle Interviews gleichermaßen angewandt (Przyborski & Wohlrab-Sahr, 2008, S.167ff). Alle persönlichen Angaben von Namen oder Orten wurden ausschließlich pseudonymisiert transkribiert. Die jeweiligen Schlüssellisten für jedes Interview liegen dem Forscher vor und sind auf der beigefügten CD enthalten. Eine erste Datenanalyse erfolgte bereits während der Transkription der einzelnen Interviews. Das Transkriptionsprogramm F5 beinhaltet eine entsprechende Funktion, mit der Memos bereits während der Transkription erfasst werden können. Die Transkriptionsregeln nach TiQ, die einzelnen Transkripte der Interviews, sowie die dazugehörigen Postskripte, sind in den Forschungsdokumenten auf der beigefügten CD enthalten.

7.7.2 Die Datenauswertung in MAXQDA

Nach der Transkription wurde zur weiteren Analyse der Texte die Software MAXQDA Version 12.3.1 verwendet. Die Software stellt eine computergestützte qualitative Daten- und Textanalyse zur Verfügung. Zu Beginn wurde alle Transkripte durch das Anlegen eines farblichen Codesystems komplett in Ober- und Unterthemen gegliedert. Ein Screenshot der Software (Anhang P) zeigt dabei beispielhaft die Vorgehensweise. Die Textpassagen wurden dabei mit Hilfe einer ersten, noch sehr offen gefassten Codierregel (Anhang Q) in eine entsprechende Codierung zusammengefasst. Von besonderer Bedeutung waren Textpassagen, welche einen Bezug zu den Themen Rolle und Rollenerleben im Jobcoaching Prozess von JC aufwiesen. In einem zweiten Schritt wurde das komplette Material erneut gescannt (zweiter Durchgang) und auf Vollständigkeit in der Erfassung von relevanten Passagen geachtet. Insgesamt wurden

in den sieben Interviews 1850 farbliche Codes in MAXQDA erstellt. Davon wurden schließlich 328 Codes zum emotionalen Erleben der Rolle, sowie 428 Codes zur Rolle im Allgemeinen, in die weitere Datenauswertung mit einbezogen. Die 756 Codes wurden anschließend in MAXQDA paraphrasiert und in eine Gesamttabelle Rolle (Forschungsdokumente – Tabelle 1) für die weitere Bearbeitung ausgegeben. Insgesamt wurden damit 40,86% des Gesamtmaterials in die weitere Datenauswertung zur Forschungsfrage mit einbezogen. Alle Auswertungstabellen zu den paraphrasierten Interviewstellen sind den Forschungsdokumenten auf der beigelegten CD zu entnehmen.

7.7.3 Qualitative Inhaltsanalyse nach Mayring

Zur weiteren Auswertung der Gesamttabelle Rolle aus MAXQDA wurde die qualitative Inhaltsanalyse (QIA) in Anlehnung an das Vorgehen von Mayring verwendet. Die QIA nach Mayring ist eine sozialwissenschaftliche Methode mit der Kommunikationsanalysen in vielfältiger Form möglich sind. Gerade im deutschsprachigen Raum kommt die Methode nach Mayring dabei sehr häufig zum Einsatz und hat sich mit am stärksten etabliert (Döring & Bortz, 2016, S.542, Kuckartz & Rädiker, 2014, S.395). Das Ziel einer qualitativen Inhaltsanalyse, besteht in der Analyse von Material aus irgendeiner Art von Kommunikation. Mayring betont als eine Spezifika der sozialwissenschaftlichen Inhaltsanalyse, das systematische Vorgehen und die klare Abgrenzung zu freien Interpretationen und damit einem Großteil hermeneutischer Verfahren (Mayring, 2015, S.12). Dieses systematische Vorgehen zeigt sich dadurch, dass die Analyse nach expliziten Regeln abläuft, so dass die Nachvollziehbarkeit für andere zu jeder Zeit gegeben ist (ebd.).

Mayring schlägt zur weiteren individuellen Umsetzung der QIA ein Ablaufmodell vor, um die beiden regelgeleiteten und theoriegeleiteten Grundsätze der Methode konkret umzusetzen (Mayring, 2015, S.61). Durch das Ablaufmodell wird jeder einzelne Schritt der Interpretation nachvollziehbar und intersubjektiv überprüfbar (ebd.), was als Stärke der Methode angesehen wird. Das Ablaufmodell für die vorliegende Arbeit ist dem Anhang (Anhang R) zu entnehmen.

Induktive und deduktive Kategorienbildung

Bei der Anwendung der QIA nach Mayring sind grundsätzlich eine induktive und deduktive Kategorienbildung möglich. Generell weiß Mayring explizit darauf hin, dass

die Definition der Kategorien ein zentraler Schritt der Inhaltsanalyse darstellt und als sensibler Prozess, als eine Art von Kunst angesehen werden kann (vgl. Krippendorff 1980 in Mayring, 2015, S.85).

Induktive Kategorienbildung:

Gerade die Grundtechnik der Zusammenfassung lässt sich dabei gut für eine induktive Kategorienbildung verwenden (Mayring, 2015, S.85). Hier werden die Kategorien direkt aus dem Material in einem Verallgemeinerungsprozess gebildet, ohne sich dabei auf vorher durchdachte Theorienkonzepte zu beziehen. Das induktive Vorgehen hat dabei für qualitative Ansätze eine besondere Bedeutung, strebt es doch *“(...)nach einer möglichst naturalistischen, gegenstandsnahen Abbildung des Materials ohne Verzerrungen durch Vorannahmen des Forschers, eine Erfassung des Gegenstandes in der Sprache des Materials.“* (Mayring, 2015, S.86).

Deduktive Kategorienbildung:

Hier werden die Kategorien durch theoretische Vorüberlegungen bereits im Vorfeld der Analyse gebildet und auf das Material hin angewendet. Dabei werden Voruntersuchungen, der bisherige Forschungsstand und neue Theorien oder Theorienkonzepte in einem Operationalisierungsprozess auf das Material hin entwickelt. Gerade die Grundtechnik der strukturierenden Inhaltsanalyse wäre dafür laut Mayring ein Beispiel (Mayring, 2015, S.85).

In der vorliegenden Forschungsarbeit wurde ein induktives Vorgehen zur Kategorienbildung verwendet. Für das weitere Bearbeiten des Materials unterscheidet Mayring drei Grundformen, die verwendet werden können (Mayring, 2015, S.67).

- ✓ Zusammenfassung
- ✓ Explikation
- ✓ Strukturierung

Diese sollen explizit nicht streng nacheinander durchlaufen werden, aber wo es möglich und nötig erscheint, miteinander kombiniert werden. Grundsätzlich richtet sich die Auswahl der Auswertungstechnik nach der Forschungsfrage. Es soll die geeignete Analysetechnik zum Material gewählt werden (ebd.). Für die vorliegende Forschungsarbeit wurde eine Kombination der Techniken Zusammenfassung und Strukturierung gewählt.

Zusammenfassung

In einem ersten Schritt wird das Material vom Umfang weiter zusammengefasst. Das Ziel der Zusammenfassung ist das Material soweit zu reduzieren, dass die wesentlichen Inhalte noch erhalten bleiben und gleichzeitig durch die fortlaufende Abstraktion ein Corpus geschaffen wird, der ein Abbild des Grundmaterials darstellt. (Mayring, 2015, S.70). Dafür sind zwei Durchläufe vorgesehen, in denen das Material immer weiter zusammengefasst wird. Durch Bestimmung von Analyseeinheiten wird die spezifizierte Festlegung von Kodier-, Kontext- bzw. Auswertungseinheiten in einer Abstraktionsebene festgelegt.

Die Zusammenfassung erfolgt dabei in vier Schritten:

1. *Paraphrasierung*: Hier werden die nicht oder wenig inhaltstragenden Textstellen zur Forschungsfrage gestrichen und die vorhandenen auf eine einheitliche sprachliche Ebene gebracht.
2. *Generalisierung*: Die Paraphrasen aus Schritt eins werden auf ein gemeinsames gedankliches Abstraktionsniveau angeglichen, wobei Paraphrasen die über dem Abstraktionsniveau liegen, belassen werden.
3. *Erste Reduktion*: Innerhalb der Analyseeinheit werden nun im einzelnen Fall die bedeutungsgleichen Paraphrasen gestrichen.
4. *Zweite Reduktion*: Über die fallbezogenen Analyseeinheit hinaus, werden nun im gesamten Material die Paraphrasen mit gleichem oder ähnlichem Gegenstand zusammengefasst (Mayring, 2015, S.70ff).

Strukturierung

Durch Anwendung der Strukturierung sollen bestimmte Aspekte aus dem Material herausgefiltert werden. Mayring beschreibt dies als Querschnitt durch das Material, anhand von zuvor festgelegten Kriterien, oder auch das Material einzuschätzen aufgrund bestimmter Kriterien. Die Strukturierung gilt als die zentralste Technik der QIA (Mayring, 2015, S.97). Innerhalb der Strukturierung unterscheidet Mayring vier Typen von Strukturierung.

1. *Formale Strukturierung*: Hier sollen Strukturen aus dem Material herausgearbeitet werden, die das Material untergliedern, beispielsweise in thematische Einheiten oder Argumentationsstrukturen. Die formale Strukturierung kann dabei nach vier Kriterien erfolgen (syntaktisch, thematisch, semantisch, dialogisch) (Mayring, 2015, S.100f).

2. *Inhaltliche Strukturierung*: Das Ziel ist es bestimmte Themen aus dem Material herauszufiltern. Mittels im Vorfeld entwickelter und theoriebasierter Kategorien wird das Material paraphrasiert und den Kategorien zugeordnet (Mayring, 2015, S.103).
3. *Typisierende Strukturierung*: Bei dieser Art der Strukturierung sollen Aussagen durch besonders markante Bedeutungsgegenstände getroffen werden. Dabei handelt es sich meist um typische Merkmale und Ausprägungen, welche auf vorher definierten Dimensionen festgelegt werden. Für die Bestimmung welche Merkmale als markant gelten, werden verschiedenen Kriterien genannt. Mayring spricht hier explizit auch von einem bestehenden Risiko zu Verallgemeinerung, Verzerrung und Unterstellung von Uniformitäten (Mayring, 2015, S.103f).
4. *Skalierende Strukturierung*: Hier sollen die Aussagen des Materials mit Hilfe einer Skala (Ordinalskala) eingeschätzt werden. Dabei sollen die Einschätzungsdimensionen wie stark, mittel, schwach aus der Hauptfragestellung abgeleitet werden (Mayring, 2015, S.105f).

Anwendung der QIA auf vorliegende Forschungsfrage

Für die vorliegende Abstraktion des Datenmaterials wurden Analyseeinheiten festgelegt, um eine Zusammenfassung durchführen zu können und die vorgesehene Strukturierung der Ergebnisse zu erreichen.

Kodiereinheit: Jede vollständige Aussage eines JC über das eigene Erleben einer Rolle und eigenen Gefühlen bzw. von Wahrnehmungen von Gefühlen von Beteiligten, die im Jobcoaching Prozess, einen Einfluss auf das eigene Rollenerleben verursachen könnten.

Kontexteinheit: Das ganze Interview einer befragten Person, sowie alle dazugehörigen Memos und Notizen, Erinnerungsprotokolle und Postskripte.

Auswertungseinheit: Das ganze Datenmaterial zuzüglich aller erhobenen Memos, Notizen, Erinnerungsprotokolle und Postskripte.

Mit Hilfe der Software MAXQDA wurde die festgelegte Kodiereinheit zuerst im einzelnen Interview identifiziert. Die vollständige Erfassung der Kodiereinheit im jeweiligen Interview wurde dabei in einen zweiten Durchgang überprüft. Nachdem in jedem Interview mit Hilfe der Kodiereinheit alle relevanten Textstellen identifiziert wurden, erfolgte der Schritt eins der Zusammenfassung. Hierbei wurden die

Originalaussagen in MAXQDA paraphrasiert und die nicht inhaltstragenden Textstellen gestrichen. Dieser Vorgang wurde mit allen sieben Interviews wiederholt. Schließlich wurden die Ergebnisse von allen sieben Interviews in der Gesamttabelle Rolle (Forschungsdokumente – Tabelle 1) durch die Software MAXQDA zusammengefasst und in Form einer Tabelle ausgegeben. Anschließend wurden alle paraphrasierten Textstellen in der Tabelle im zweiten Schritt der Zusammenfassung durch die Generalisierung auf ein einheitliches sprachliches Niveau gebracht. Dadurch entstand ein angeglichenes und vergleichbares Datenmaterial in der Gesamttabelle Rolle (Forschungsdokument – Tabelle 1). Es folgte der Schritt drei der Zusammenfassung. Die Generalisierungen die sich aus der Gesamttabelle Rolle (Anhang S) ergaben, wurden in einer ersten Reduktion innerhalb der Kontexteinheit Erlebensmerkmale entnommen. Dabei wurden alle zusätzlich zum Interview gesammelten Informationen herangezogen, um das jeweilige Rollenerleben der einzelnen JC zu bestimmen. In der Tabelle Erste Reduktion (Forschungsdokumente – Tabelle 2) ist dieser Schritt für alle sieben Interviews gleichermaßen dargestellt (Anhang T). Dabei erfolgte immer wieder ein Rückgriff auf die Originalaussagen der interviewten Personen, um die Erlebensdarstellung so nah wie möglich an der Originalaussage zu formulieren. Im letzten Schritt der Zusammenfassung erfolgte in einer zweiten Reduktion die Zusammenfassung der gefundenen Merkmale. Dadurch bildeten sich Kategorien über alle sieben Interviews hinweg (Anhang U). Es entstanden drei Hauptkategorien und vier Subkategorien (Forschungsdokumente – Tabelle 3). Durch diese Vorgehensweise entwickelte sich der Kodierleitfaden (Anhang V) für das vorliegende Datenmaterial. Der Kodierleitfaden bildete dabei den Schritt einer formalen Strukturierung ab. Die in der Zusammenfassung gebildeten Kategorien wurden in thematische Einheiten strukturiert. Es bildeten sich die Kategorien Negatives Erleben von JC, Positives Erleben von JC und Bedeutsam für das Erleben von JC. Dabei konnten in jeder thematischen Kategorie weitere Subkategorien untergliedert werden. Im Kodierleitfaden (Forschungsdokumente – Kodierleitfaden) sind Originalaussagen, welche als Ankerbeispiele zur Begründung der Merkmale dienen, enthalten. Ebenso sind die aus der ersten und zweiten Reduktion entstandenen Haupt- und Subkategorien nachvollziehbar ersichtlich, sowie die im dritten Schritt der Zusammenfassung sich ergebenden zusätzlichen Merkmalsbeschreibungen der Subkategorien. Der Kodierleitfaden stellt das Ergebnis der Techniken des Zusammenfassens und der Strukturierung dar und kann als Ergebnis der vorliegenden Arbeit angesehen werden. Er

kann als Nachprüfbarkeit für das Material verstanden werden. Alle genannten Materialien sind komplett in den Forschungsdokumenten auf der beigefügten CD abgebildet. Ein Ausschnitt dieser Vorgehensweise in den einzelnen Tabellen, ist im Anhang S, T, U und V zu sehen.

Herstellung von Gütekriterien in der qualitativen Forschung

Laut Mayring wird am Einsatz der klassischen Gütekriterien in der qualitativen Forschung, welche ursprünglich aus der quantitativen Forschung stammen, oftmals Kritik geübt. Auch Döring und Bortz, ähnlich wie Flick, beschreiben diesen Prozess der Übertragung der Gütekriterien als höchstproblematisch. (Döring & Bortz, 2016, S.107, Flick, 2014, S. 412). Da bislang jedoch kein wissenschaftlicher Konsens für qualitative Gütekriterien gefunden wurde, teilt die sozialwissenschaftliche Methodenlehre die Gütekriterien dennoch in ein Maß der Zuverlässigkeit (Reliabilität) und der Gültigkeit (Validität) ein (Mayring, 2015, S.123).

Die Reliabilität beschreibt dabei die Stabilität und Genauigkeit der Messung, sowie die Konstanz der Messbedingungen und kann in drei Formen untergliedert werden.

- ✓ *Re-Test*: Wenn die Durchführung der Forschung ein zweites Mal erfolgt, wird überprüft ob sie zu denselben Ergebnissen führt.
- ✓ *Parallel-Test (Äquivalent-Form)*: Hierbei wird eine Stichprobe des Forschungsmaterials von einem anderen Instrument überprüft und untersucht, in wie weit eine Übereinstimmung mit den Ergebnissen des vorherigen Instrumentes erfolgt.
- ✓ *Konsistenz (Split-Half)*: Das Material wird dabei in zwei gleich große Teile geteilt und es erfolgt eine Überprüfung, ob die Untersuchungsteile zu ähnlichen Ergebnissen führen.

Mit Hilfe der Validität wird die Gültigkeit der Ergebnisse beschrieben, sprich ob auch das gemessen wird, was gemessen werden sollte (ebd.). Diese lässt sich in vier Formen aufteilen.

- ✓ *Außenkriterium*: Untersuchungsergebnisse von extern, die in einem Zusammenhang mit der eigenen Forschungsfrage stehen, und welche als gültig angenommen werden, werden als Vergleichsmaßstab herangezogen.
- ✓ *Vorhersagevalidität*: Hier werden Prognosen erstellt, deren Eintreten untersucht wird.

- ✓ *Extremgruppe*: Das Material wird geteilt und bei Teilen der Stichprobe, wo man extreme Ergebnisse erwarten würde, wird überprüft ob die Auswertung in diese Richtung weißt.
- ✓ *Konstruktvalidität*: Hier werden die Ergebnissen anhand bewährter Theorien auf ihre Plausibilität hin überprüft (Mayring, 2015, S.124).

Die Kritik in der Umsetzung dieser Kriterien ist jedoch vehement und übergreifend in der qualitativen Forschung (vgl. Döring & Bortz, 2016, S.107, Flick, 2014, S. 412, Mayring, 2015, S. 124). So können beispielsweise Parallel-Tests zur Bestimmung der Reliabilität bei Textmaterial selten eingesetzt werden. Ebenso erscheint die Konsistenz (Split-Half) fraglich, da bei einem Zerteilen des Materials oder der Kategorien, oftmals das Gesamtergebnis verändernde Ergebnisse auftauchen können (Mayring, 2015, S.124f). Oftmals werden zur Bestimmung der Reliabilität andere Personen damit beauftragt das Material zu analysieren und die Ergebnisse verglichen. Hierdurch soll eine Intercoder-Reliabilität bestimmt werden, was jedoch eigentlich einem Vorgehen der Objektivitätsmessung entspricht. Selbst die Intercoder-Reliabilität ist stark in Frage gestellt, da dies wohl nur bei sehr einfachen Analysen gegeben wäre. Je differenzierter und umfangreicher ein Material, desto schwieriger ist es eine hohe Zuverlässigkeit der Resultate herzustellen (ebd.). Eigentlich müsste die Reliabilität vom selben Forscher anhand eines zweiten Durchgangs des Materials bestimmt werden, jedoch dürfte er dabei die bislang gefundenen Kategorien noch nicht kennen (ebd.).

Die Reliabilität gilt als Voraussetzung für die Validität. Aus diesem Grund treffen die Kritikpunkte auch für die Validität zu. Gerade beim Außenkriterium ist schwierig festzustellen ob dies als Gütemaßstab herangezogen werden kann, ebenso erscheint die Heranziehung von Theorien (Konstruktvalidität) oftmals fraglich. Flick beispielsweise schlägt die Validierung der Ergebnisse mit den Untersuchungsteilnehmenden oder durch eine Expertenvalidierung vor (Flick, 2014, S. 413ff).

Auf Grund dieser Kritik an den klassischen Gütekriterien werden für die qualitative Forschung eigene Gütekriterien diskutiert. Dies können z.B. Verfahrensdokumentationen, argumentative Interpretationsabsicherung, Nähe zum Gegenstand, Regelgeleitetheit, kommunikative Validierung und der Einsatz verschiedener Forschungsmethoden (Triangulation) sein. Die Herstellung von Gütekriterien in der vorliegenden Arbeit wird im Punkt 9.2 in der Methodendiskussion beschrieben.

8 Ergebnisse

Im nachfolgenden Ergebnisteil erfolgt eine Beschreibung aller durch die Forschungsarbeit gewonnenen Ergebnisse.

8.1 Deskriptive Beschreibung der Stichprobe

Bei den teilnehmenden Personen handelte es sich um sieben JC im Alter von 34 bis 57 Jahren. Die Stichprobe setzte sich aus drei Frauen und vier Männern zusammen, das Durchschnittsalter der Gruppe betrug 48 Jahre. Die Berufserfahrung reichte von 4 bis 23 Jahren und betrug im Durchschnitt 10,7 Jahre. Alle befragten Personen gaben an, seit mindestens drei Jahren im Jobcoaching Bereich der Arbeitsplatzsicherung tätig zu sein und schrieben sich selbst die Berufsbezeichnung JC zu. Bezüglich der schulischen Bildungsabschlüsse gaben vier TN ein allgemeines Abitur, zwei TN eine fachgebundene Hochschulrufe und eine teilnehmende Person die mittlere Reife an. Drei befragte Personen hatten ein Studium der Sozialpädagogik, zwei Personen hatten ein Staatsexamen in Ergotherapie, eine Person davon ein zusätzliches Bachelor Studium in Ergotherapie. Weiter hatte eine Person eine Ausbildung in einem handwerklichen Beruf mit anschließender Meisterausbildung, sowie ein später absolvierte zweite Ausbildung in Arbeitserziehung und eine Person hatte ein Studium der Erziehungswissenschaften absolviert. Bis auf eine teilnehmende Person, hatten zuvor alle JC in anderen Berufsbildern und Arbeitsfeldern gearbeitet. An spezifischen Fort- und Weiterbildungen für den Bereich Jobcoaching wurden von zwei Personen Fachtagungen der BAG UB genannt. Eine Person nannte eine interne Fortbildung des LWL, welcher als regionaler Koordinator von Jobcoaching fungierte, eine weitere Person nannte eine interne Fortbildung in Zusammenarbeit mit dem regionalen IA. Zwei Personen nannten eine Fortbildungsveranstaltung in Kooperation mit einem anderen IFD, und eine Person hatte noch keine spezifische Fortbildung zum Thema besucht. Die Interviews hatten eine Länge von 42 bis 78 Minuten und betrug im Mittel 67 Minuten. Gleich zu Beginn der Untersuchung wurden Unterschiede in der Stichprobe durch die föderale Struktur in Deutschland ersichtlich. Je nach Bundesland arbeiten JC überwiegend auf selbstständiger Basis oder in unterschiedlichen Institutionen. Alle JC in Bayern waren bei einem Träger angestellt, während die zwei JC aus NRW auf selbstständige Basis tätig waren.

8.2 Ergebnisse zur Studienfrage

Die Studienfrage lautete: *Wie erleben Jobcoachinnen und Jobcoachs im Bereich Arbeitsplatzsicherung Ihre professionelle Rolle?*

Nach Auswertung der detailreichen und inhaltsdichten Ausführungen in den Interviews, konnten insgesamt drei Hauptkategorien gebildet werden. Diese beschreiben das Erleben der professionellen Rolle von JC im Bereich der Arbeitsplatzsicherung.

- ✓ *Kategorie I: Negatives Erleben von JC*
- ✓ *Kategorie II: Bedeutsam für das Erleben von JC*
- ✓ *Kategorie III: Positives Erleben von JC*

Die das Erleben in den jeweiligen Kategorien, maßgeblich beeinflussenden Faktoren und Situationen, ließen sich in folgende Subkategorien untergliedern:

- ✓ Prozessfaktoren
- ✓ Erwartungshaltungen
- ✓ Beziehungsfaktoren
- ✓ Personelle Faktoren

Zu allen Subkategorien wurden weiterführende Merkmalsbeschreibungen zusammengefasst, die das Rollenerleben in jeder Subkategorie spezifisch beschreiben. Nachfolgend werden die Haupt- und Subkategorien anhand der Merkmalsbeschreibungen erläutert und durch Ankerbeispiele (Narrative) aus den Originalaussagen der TN ergänzt. Eine übersichtliche Ergebnistabelle der gebildeten Haupt- und Subkategorien, sowie der dazugehörigen Merkmale, findet sich im Anhang (Anhang W).

8.2.1 Kategorie I: Negatives Erleben von JC

Im Bereich des negativen Erlebens von JC konnten 18 Merkmale in die Subkategorien subsummiert werden.

Prozessfaktoren

Der Jobcoaching Prozess ist von vielen Einflussfaktoren und der Zusammenarbeit in einem multi-professionellen Team geprägt. Dabei kann eine Reihe von Merkmalen dazu beitragen, dass der Prozess und die eigene Rolle darin negativ erlebt werden. Die vier Merkmale die ein negatives Erleben im Prozess begünstigen sind, Komplexität des Prozesses, die Initiierung und ein phasenweiser Verlauf des Prozesses, sowie die methodische Gestaltung im Prozess und betriebliche Rahmenbedingungen.

Komplexität

Die Befragten schilderten an vielen Stellen der Interviews einen sehr individuellen und komplexen Prozess. Dabei wird im gesamten Prozess betrieblicher Inklusion, eine hohe kreative Leistung des JC erfordert, um sich der jeweiligen Situation anzupassen und einzufühlen. Gelingt es dabei nicht die nötigen Ideen und Impulse zur Lösungsfindung beizutragen, wurde dies als eine Form von Belastung, Ratlosigkeit und Unsicherheit erlebt. Darüber hinaus beschrieben die JC auch die Wahrnehmung von Unsicherheiten auf Seiten der Beteiligten bezüglich der nun neu eingetretenen Situation, welches wiederum auf das Erleben der JC Auswirkungen hatte.

„[...] was für mich damals eine schwierige Situation war weil A hab ich mich recht ratlos gefühlt ich hab keine Ideen gehabt was ich noch einbringen könnte oder wie man das besser beibringen könnte oder wie man es besser gestalten könnte sozusagen [...]“ (IP1, 50-53)

„[...] wo werde ich unsicher weil ich mir gerade irgendwie nicht so ganz sicher bin was soll ich den hier machen (.) wo überträgt sich auch etwas was auf Seitens des Arbeitgebers oder des Klienten da [...]“ (IP3, 670-673)

Initiierung und Verlauf des Prozesses:

Gerade beim Eintritt in einen solch komplexen Prozesses wurde häufig eine angespannte und verhärtete Situation von JC erlebt. Zum Teil wurde eine lange und gemeinsame, negative Vorgeschichte in der Vergangenheit von Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern (MA) und Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern (AG) für JC deutlich. Veränderungen innerhalb des Betriebes und der organisatorischen Abläufe wurden ebenfalls häufig störend und verwirrend erlebt, beispielsweise wenn ein Vorgesetzter

wechselte, oder neue Prozessbeteiligte hinzukamen. Ebenso wurde konkret das Gefühl der Angst benannt, den betrieblichen Inklusionsprozess nicht erfolgreich abschließen zu können und dadurch den Betrieb für eine weitere Zusammenarbeit zu verlieren.

„[...] manchmal merkt man natürlich auch einfach nur so (.) das es also das es zum Beispiel Spannungen Konflikte (.) also manchmal spürt man das einfach auch sehr stark wenn man in Betriebe reinkommt [...]“ (IP3, 658-660)

„[...] dann sind diese Geschichten (.) wenn man sich die Zeit nimmt (.) die anzuhören (.) dann sind diese Geschichten oft schon so so so lange und so alt und so verfahren und so viel Emotionen drinnen //mhm// [...]“ (IP6, 728-733)

„[...] und dann kommt ein neuer Chef (.) und (.) dann hab ich mir gedacht (.) das wird ihn jetzt raus bringen und (.) //mhm// war (.) schon ein wenig so wo soll ich hin was soll ich machen [...]“ (IP4, 185-187)

„[...] es war ein hin und her //mhm// ja (.) es wurde auch noch ein Arzt noch mit einbezogen den hab ich vergessen gehabt [...]“ (IP5, 430-433)

„[...] ein Fall war der ist eigentlich im Bösen dann auseinander gegangen (.) da wo ich mir dann gedacht habe aus ist es (.) da brauche ich nicht mehr hingehen in diese Firma [...]“ (IP4, 510-520)

Methodische Gestaltung

Die Gestaltung des Prozesses nach einer eigenen, spezifischen und bewährten Jobcoaching Methodik, wurde generell als schwierig beschrieben. Nur eine befragte Person konnte auf Nachfrage ein fachspezifisches Modell für Jobcoaching benennen. Diese weitestgehend vorhandene Unklarheit im Vorgehen und die fehlende Transparenz im Prozess für JC selbst, wurden überwiegend als verunsichernd und negativ erlebt. Das intuitive Vorgehen wurde emotional als unsicher und befremdlich für die JC erlebt.

Von einem Befragten wurden die bislang existierenden Assessments als unbrauchbar abgelehnt, da diese als nicht prozessdienlich und irrelevant eingestuft werden. Der Prozess wird als so individuell gesehen, dass die bisherigen standardisierten Assessments die zum Einsatz kommen keinen Erkenntnisgewinn liefern. Die Vorberichte die JC vor Prozessbeginn erhalten wurden übergreifend von mehreren Befragten nicht gelesen und als nicht relevant für den Lösungsfindungsprozess eingestuft. Übereinstimmend wurden Berichte als defizitorientiert und vergangenheitsgerichtet eingestuft, während der Blick und die Handlungen des JC auf die Gegenwart und die Zukunft gerichtet sein sollen.

„[...] wäre es ganz gut wenn hier auch immer wieder mal (.) mehr klare Konzepte reinkommen //mhm// mir ist es jetzt als Jobcoach so ein klares Konzept nie begegnet ich profitiere jetzt eher aus meinen Erfahrungen (.) [...]“ (IP5, 945-949)

„[...] damals in die ersten Fälle rein gegangen sind //mhm// (.) das darf ich gar nicht laut erzählen (.) das hat mit Professionalität überhaupt nichts zu tun gehabt (.) also das ist (.) das war noch mehr (.) das war ein rum geeiere aber auf der negativen Seite [...]“ (IP2, 850-859)

„[...] also so ich (3) finde ja diese ganzen Messmöglichkeiten Fragebogen (2) die ganzen Kriterienkataloge da abzuarbeiten (.) das ist (.) umsonst (.) das ist ein Haufen Arbeit und bringt auch nichts anderes[...]“ (IP4, 929-931)

„[...] ich sag immer ich lass die Akten die waren die lass ich liegen (.) weil das verwirrt mich und interessiert mir auch in dem Moment nicht weil letztendlich nur das jetzt zählt und was wird morgen sein [...]“ (IP5, 494-497)

„[...] eine ganz ganz große Vielfalt ist (2) was eigentlich schön ist //mhm// (.) auf der anderen Seite natürlich auch (2) sehr impulsiv ist das heißt das es ist wenig (.) im Vorfeld zielgerichtet (.) das ist manchmal ein bisschen komisch [...]“ (IP2, 959-963)

Betriebliche Rahmenbedingungen

Als negativ erlebt wurden von den Befragten schwerfällige und hinderliche strukturelle Bedingungen im Betrieb. Sind Unternehmen beispielsweise sehr groß und haben mehrere Unternehmensstandorte, kann das Personalbüro zentralisiert sein. Dies wird als sehr hinderlich und negativ erlebt und beschrieben. Ebenso ist es schwierig, viele unterschiedliche Hierarchieebenen in großen Unternehmen einzubinden. Auch mangelnde Unterstützungsmöglichkeiten durch Betriebsstrukturen, beispielsweise fehlende betriebliche Helfer, werden als strukturelles Problem von großen und kleinen Unternehmen negativ erlebt. Zudem erleben JC die Konfrontation mit den Bedingungen der Arbeitswelt als belastend. Diese wird oft als hart wahrgenommen, die im schlimmsten Fall zu krankmachendem Erleben führen kann.

„[...] ein Hindernis ist manchmal diese Betriebsstruktur (.) wenn vor Ort kein Personalverantwortlicher ist [...]“ (IP6, 855-862)

„[...] auch Hindernis ist zum Teil (.) wenn ein Personalchef oder ein ja (.) ein Abteilungsleiter sagt wir würden es machen und dann die (.) nächst höhere Ebene nicht involviert ist und [...]“ (IP6, 849-854)

„[...] (.) wenn da personell niemand da ist oder sich keiner mehr dafür verantwortlich fühlen kann weil er die Zeit nicht aufbringen (.) dann wird es ganz schnell eng und dann

passiert es oft auch das der Arbeitgeber sagt in einer kürzeren Zeit sagt (.) wir haben jetzt keine Lust mehr [...]“ (IP6, 412-425)

„[...] wenn ich gemerkt habe eigentlich wollen die den loswerden (.) kamen (.) @also teilweise wirklich selber Ängste@ auf (.) im Sinne von wegen (.) oh Gott was ist in dieser Arbeitswelt los (.) die wollen (.) wollen alle nur Mitarbeiter loswerden //mhm// also man generalisiert //mhm// (1) man hat dann wirklich auch Angst [...]“ (IP6, 716-721)

„[...] weil die Arbeitswelt ist zum Teil hanebüchen (.) oder das was in Betrieben abgeht ist zum Teil wirklich nicht so easy //mhm// und auch nicht so ganz ohne (.) und zum anderen ist es so das mich das natürlich fertig macht //mhm// wenn ich ständig diese Ungerechtigkeiten mir anhören und erleben muss und davon gibts Unmengen [...]“ (IP6, 780-784)

„[...] ich finde man kriegt hier am Anfang so eine richtige Keule (.) eine Realitätskeule auf den Kopf [...] da gibt es einfach Strukturen da (.) da rennt man gegen Windmühlen [...]“ (IP7, 725-733)

Erwartungshaltungen

An vielen Stellen der Interviews wurde übergreifend von allen Befragten die enorme Bedeutung von Erwartungshaltungen der verschiedensten Akteure für den Jobcoaching Prozess betont. Die Erwartungshaltungen können ein deutlich negatives Erleben in der Arbeit und im Rollenerleben von JC auslösen. Vor allem der Druck auf alle Beteiligten schnelle Lösungen zu finden, sowie die Komplexität und Vielfalt der unterschiedlichen Erwartungshaltungen von den beteiligten Personen, wurde in allen Befragungen deutlich. Ebenso wurden die nicht Realisierbarkeit von Erwartungen und Aufträgen, sowie die Intransparenz im Prozess durch versteckte und nicht ausgesprochene Erwartungen der Beteiligten, als sehr negativ für den Jobcoaching Prozess und das eigene Rollenerleben beschrieben.

Druck durch Beteiligte

Der Druck auf die Beteiligten durch Erwartungshaltungen wurde umfassend in allen Interviews dargestellt. Zum einen haben die direkt am Inklusionsprozess Beteiligten (MA, AG, JC) Erwartungen, Aufträge und Ziele für den Prozess. Oftmals haben aber auch nicht unmittelbar am innerbetrieblichen Inklusionsprozess Beteiligte wie Vorgesetzte höherer Hierarchieebenen, Auftraggebende und Leistungsträger der Jobcoaching Maßnahme, Kolleginnen und Kollegen, sowie Angehörige aus dem erweiterten sozialen und familiären Umfeld, Erwartungen an die JC. Diese für das

weitere Vorgehen zusätzlichen Einflussfaktoren, können als störend, beängstigend und überfordernd erlebt werden. Ebenso wird durch die Teilnahme von Anwälten im Prozess, ein enormer negativer Druck erlebt. Eine befragte Person nannte auch MA von Unternehmensberatungen, die eigene Vorstellungen in einen Prozess einbringen und Erwartungen an den Prozess haben. Zudem wurden zeitliche oder personelle Vorgaben, beispielsweise wie sie bei Restrukturierungsmaßnahmen des Betriebs in Form von Stellenabbau auftreten, genannt. All dies kann zu einem negativen Erleben der eigenen Rollenkompetenz bei den JC führen und von konkreten Gefühlen der Unsicherheit und Überforderung begleitet werden. Die starke Orientierung aller Beteiligten an Erwartungshaltungen im gesamten Prozess kann weiter zu Frust von JC führen, vor allem wenn Ziele nicht erreicht werden. Darüber hinaus können Erwartungshaltungen von Prozessbeteiligten konkrete Angst im Erleben von JC erzeugen. Eine befragte Person beschrieb dabei sogar erlebte Panikattacken. Gerade von Seite der MA wird in diesem Zusammenhang unbewusst oft eine Retter Rolle an den JC projiziert. Dies kann zu extrem überforderndem und negativem Erlebenssituationen bei den JC führen.

„[...] und von daher waren die Anforderungen Anforderungen natürlich ganz klar (3) dass muss funktionieren hinterher [...] dann setzte dich natürlich auch selber unter Druck ja und dann überlegst was machst du den jetzt [...]“ (IP2, 478-484)

„[...] eigentlich ist man überall so (.) von allen Seiten ein wenig so (.) Ding (.) ja so (.) unter Erwartungsdruck (.)man soll es einem jedem Recht machen was halt aber nicht geht [...]“ (IP4, 630-639)

„[...] (.) Erwartungshaltung von meiner Chefin auch zu sagen Mensch (.) hier ist es auch wichtig weil auch die Mutter von dem Klienten von dem Arbeitnehmer //mhm// letztendlich auch (.) Vorsitzende (.) praktisch von dem ADHS (.) Zentrum ist [...]“ (IP5, 455-460)

„[...] es verändert sich oft dieser Druck auf alle Beteiligten Lösungen zu finden //mhm// es passiert auch wenn Personalabbau oder Engpässe sind ganz oft (.) das Situationen doch wieder eskalieren [...]“ (IP6, 403-408)

„[...] diese ganzen Erwartungen die auf einen einströmen von den verschiedensten Levels (.) weil oft ist ja Kostenträger den haben wir ja gar nicht erwähnt (.) oft auch noch im Hintergrund //mhm// sei (.) sei es eben das Integrationsamt das noch bestimmte Erwartungen hat //mhm// von wegen (.) kümmerge dich da mal darum //mhm// und schau zu das wir da eben nicht eine Kündigung ins Haus bekommen //mhm// (.) halte deine Stundenzahlen ein @(.)@ also ich mein man muss ja da auch die Erwartungen dann von (.) von der Leitung die sagt ja du bekommst nur so und so viel vom Budget her also komme da nicht darüber [...]“ (IP6, 479-487)

„[...] die Geschwister //mhm// waren involviert //mhm// (.) die dann halt gesagt haben ja was los (.) sie ist doch hier gut aufgehoben //mhm// (.) was sollen sie den machen wenn sie nicht bei ihnen bleiben kann //mhm// also diesen Druck aufgebaut haben [...]“ (IP7, 325-329)

„[...] ja im Sinne von (.) du musst jetzt hier sichern weil wir haben Schulden und wir brauchen jetzt den Job (.) also das war eine ganz massive Erwartungshaltung [...]“ (IP7, 512-520)

„[...] Unternehmensberater hatte ich auch schon die dann irgendwo eine @eine Meinung zu einem Inklusionsprozess@ hatten [...]“ (IP3, 419-424)

„[...] wo ich dann wirklich schon auch Panikattacken bekommen habe //mhm// so im Sinne von wegen oh Gott jetzt steht man in einem Spannungsfeld Integrationsamt Arbeitgeber Klient mit Ehefrau und der Rechtsanwältin //mhm// (.) und ich steh jetzt in der Mitte und soll jetzt alles retten //mhm// was über Jahre hinweg schief gelaufen ist und das bedrängt einen schon manchmal enorm [...]“ (IP6, 537-542)

„[...] hoffentlich bin ich dieser Retter Rolle die mir da angedeiht (.) angedeiht gelassen wird @(.).@ hoffentlich bin ich der gewachsen //mhm// also das ist wirklich zum Teil (.) ganz massiv [...]“ (IP6, 218-220)

Komplexität

Bedingt durch das enorme Spektrum an verschiedensten auf die JC einströmenden Erwartungshaltungen, ist die anschließende Priorisierung des weiteren Vorgehens als eine große Herausforderung erlebt worden. Erwartungen können sich vermischen und als nicht verbindlich eingeschätzt werden. Dieser Prozess der Auftragsklärung ist mit einer komplizierten, schwierigen und damit eher negativen Assoziation einhergegangen. Gerade bei großen Gesprächsrunden, bei denen die Majorität im weiteren Prozess benannt werden soll, oftmals wird dies explizit von JC erwartet, kann dies als negativ erlebt werden.

„[...] dann sitzen da 20 Leute (3) von allen möglichen Coloure (2) sitzen da rum (.) bei diesen Gesprächen und der Klient sitzt quasi dann fast in der Mitte und dann sind dann immer höllenanstrengende Gespräche für den Klienten (.) und für den Jobcoach teilweise auch (.) wenn es dann wenn man nicht aufpasst (.) weil da werden dann eben auch Erwartungen aufgeführt [...]“ (IP2, 192-197)

„[...] aber das ist ein schwieriger Prozess und nicht immer bekommt man es so raus weil es natürlich auch Erwartungen sind wo dann sich mischen [...]“ (IP6, 305-310)

„[...]das ist manchmal schwierig und wie verbindlich sind denn die Aussagen die man bekommt das muss man ja auch immer wieder abwägen [...]“ (IP3, 359-362)

„[...] da kann man ganz schnell unter die Räder kommen wenn man nicht wirklich raus bekommt was ist es konkret //mhm// also was ist wirklich das Interesse konkret was ist es konkret was bearbeitet werden muss [...]“ (IP6, 358-362)

Nicht – Realisierbarkeit

Die Formulierung von Erwartungen wird übergreifend als subjektive und individuelle Entscheidung beschrieben. Auch Erkrankungen von Seiten der MA können unrealistische Erwartungen begünstigen. Dies kann als sehr negativ und anstrengend erlebt werden, wenn es sich als konträr zu der Realitätseinschätzung von JC zeigt. Eine unklare Rollenaufgabe von JC für die Beteiligten trägt dazu bei, dass auch Aufgaben und Aufträge an den JC herangetragen werden, die diese nicht erfüllen können.

„[...] nachdem ich den Klienten aber kennengelernt habe hab ich gesagt das wird nicht wieder funktionieren [...]“ (IP2, 478-480)

„[...] wo ich mir dann gedacht hab ja was erwarten die denn von mir ich kann ja auch nicht wenn die Rentenversicherung das ablehnt was soll ich machen [...] also manchmal sind die Erwartungen schon (1) unerfüllbar //mhm// (.) bis hin zu einem Level wo die dann sagen ja was machen sie überhaupt da [...]“ (IP4, 489-499)

„[...] wenn Menschen sag ich mal stark in ihrer Persönlichkeit oder in ihrem Charakter in eine Richtung (.) sich entwickelt haben die (.)sag ich mal manchmal unmöglich macht (.) der Realität irgendwo (.) Türen zu öffnen [...]“ (IP5, 785-789)

Intransparenz

Ein weiterer Aspekt der das Rollenerleben von JC bei Erwartungshaltungen negativ beeinflusst, ist die gefühlte und manchmal offensichtliche Intransparenz von Erwartungen. Zum Teil werden Erwartungen im System nicht direkt geäußert und müssen von JC subtil erspürt werden. Diese versteckten und nicht geäußerten Erwartungen können dabei ein Gefühl der Überforderung und ein negatives Erleben von JC bewirken. Eine Person betonte in diesem Prozess die Hilfe durch eine Mediation Fortbildung. Mehrere Befragte haben dabei auch die Verantwortung der JC betont, diese verdeckten Erwartungen transparent zu machen, was aber als negative Herausforderung erlebt werden kann, wenn die Prozessbeteiligten mit den offen gelegten Erwartungen der anderen beteiligten Personen, nicht einverstanden sind.

„[...] die Erwartungen zu spüren also man nennt es in der Mediation eigentlich Interessen (.) das ist glaube ich Grundprinzip find ich jetzt das ich (.) rauskriegen musste was ist jetzt diese persönliche Eigenheit und was ist jetzt wirklich betriebliche (.) betriebliches Interesse [...] da ist es wichtig //mhm// was ist eigentlich das Interesse

dahinter //mhm// weil man sonst sehr schnell in diesen Bereich kommt benutzt zu werden also [...]“ (IP6, 351-358)

„[...] dann eiert man ziemlich rum ja was wollen die denn eigentlich hier //mhm//(.) läuft ja //mhm// (1) und ich frag mich manchmal was soll ich hier //mhm// (2) dann dauert es ziemlich lange (.) bis die mit der Wahrheit raus kommen (1) die eine oder die andere Seite[...]“ (IP2, 716-719)

Beziehungsgestaltung

Die Bedeutung von Beziehungen der Beteiligten im komplexen Prozess wurde von allen Befragten als enorm relevant eingeschätzt und an vielen Stellen in den Interviews ausführlich dargestellt. Alle Befragten äußerten insofern negativ Erleben, als dass gewisse Gegebenheiten in den Beziehungsfaktoren, den ganzen Prozess und damit das Erleben negativ beeinflussen können. Dabei wurden vier Merkmale zusammengefasst. Vor allem Aspekte wie Manipulationen in den Beziehungen, Vorbelastungen innerhalb des Beziehungsgeflechtes im komplexen System, die vorhandene Rollenpluralität von JC, sowie das involviert sein von Anwälten, werden als beängstigend und störend erlebt.

Manipulation

Bedingt durch die Tatsache das mindestens drei Prozessbeteiligte (JC, MA, AG) am Sicherungsprozess teilnehmen, besteht die Gefahr, dass Ansichten und Meinungen von und über beteiligte Personen bewusst und unbewusst manipuliert werden. Dies erleben JC in ihrer Arbeitsweise oft als sehr bedrängend und beunruhigend. Ebenso wenn das erweiterte soziale Umfeld und die Familie Einfluss auf den Prozess nimmt. Dabei haben Vorbelastungen der Beziehungen aus der Vergangenheit, beispielsweise von Arbeitgeberseite und Betriebsratsseite, aber auch zwischen MA, dessen Umfeld und AG Seite, eine besondere Relevanz. Es kann zu Versuchen der Instrumentalisierung kommen, wodurch Hilflosigkeit und negatives Rollenerleben in den JC entstehen.

„[...] Betriebsrat Schwerbehindertenvertreter signalisiert ganz klar oh seid bitte vorsichtig was ihr macht und was ihr sagt //mhm// also das macht natürlich viel aus [...] es gibt auch Chefs da wo Betriebsräte dann sagen ah ja sagt das ja nicht bei dem [...]“ (IP1, 296-303)

„[...] wo dann irgendwie so eine Vermischung stattfindet (.) wo man dann auch wirklich kucken muss werde ich jetzt instrumentalisiert (.) bin ich noch bei meiner

Rolle (.) und es ist ein permanentes abgrenzen (.) und hin und wieder bedrängt es einen enorm vor allem wenn Krisensituationen auftreten [...]“ (IP6, 527-533)

„[...] dieses Spannungsfeld (.) seit Jahrhunderten @(.)@ so zu sagen und das lebt man da noch //mhm// (2) und man ist sehr verhaftet in seiner auf seiner Seite und //mhm// (2) da gibt es das Spielchen ich gebe dir das (.) dafür gibst du mir das //mhm// (2) das war in diesen Gesprächen immer wieder da (.) und das halte ich gar nicht lange aus und da werde ich unruhig [...]“ (IP2, 447-452)

„[...] der Vorgesetzte sagt wir machen das so (.) der Klient sagt wir machen das so (.) und wenn dann plötzlich die Mitarbeiter die Kollegen anfangen (.) zu (.) @(.)@ ja zu intervenieren im Hintergrund oder im Vordergrund [...]“ (IP6, 862-867)

„[...] familiäres Umfeld oder Freundesumfeld (.) weil wenn die sabotieren (.) und sagen das lässt dir jetzt nicht bieten das machst du gar nicht erst mit die wollen dich nur über den Tisch ziehen (.) kannst du im Betrieb machen was du willst [...]“ (IP6, 808-812)

Vorbelastungen

Gerade wenn JC zu einem Arbeitsverhältnis hinzu gerufen werden, das schon seit längerer Zeit im Betrieb Konfliktthema ist, bestehen bereits viele Beziehungsverhältnisse in diesem systemischen Geflecht. Das Rollenerleben von JC ist dabei zu Beginn oftmals geprägt von einer Hilflosigkeit, diese vorhandenen Aggressionen nur ungenügend fassen und sortieren zu können. Nicht immer sind die Vorbelastungen innerhalb der Beziehungsstrukturen deutlich zu erkennen, obwohl sie eine umfängliche und negative Auswirkung auf den Prozessverlauf haben und Manipulationen von JC auslösen können. Eine befragte Person erlebte zudem indirekte Beschwerden über das Verhalten des JC beim Leistungsträger. Das Eintreten in eine verhärtete und vorbelastete Situation, wird als Alleinstellungsmerkmal für das Arbeitsfeld der Arbeitsplatzsicherung von den JC gesehen und bildet einen großen Unterschied zu anderen Tätigkeitsfeldern, wie beispielsweise der Vermittlung.

„[...] aber es ist in vielen Fällen so das einem diese geballte (.) geballten Jahre auch an Frust an (.) an Aggressionen //mhm// zum Teil //mhm// und Unmut an Unwilligkeit an Hilflosigkeit entgegen schlagen [...]“ (IP6 212-217)

„[...] also ich mein es ist natürlich (.) schwierig (2) etwas zum Geben wenn ich genau weiß oh mein Gott nicht schon wieder genau dieser dieser (2) Schwerbehindertenvertreter mit dem erreichen wir eh nichts [...]“ (IP1, 345-347)

„[...] aber diese Konflikte und diese Hakeleien (.) das war schon am Anfang (.) teilweise echt heftig //mhm// (.) also was man da so erlebt das erlebt man einfach als Vermittler nicht[...]“ (IP6, 67-69)

„[...] weil ja der gesagt hat (.) der hat sich beschwert weil ich so inkompetent bin und kein Profi und er braucht jemanden besseren (.) dann hätte er einen Termin beim Leiter vom Integrationsamt gehabt (.) da ist er dann nicht erschienen [...]“ (IP4, 715-721)

Rollenpluralität

Die spezielle Rolle von JC im Prozess der innerbetrieblichen Arbeitssicherung ist eine Herausforderung für alle Beteiligten und kann ein negatives Rollenerleben bei JC auslösen. Der Prozess macht es dabei für JC im Verlauf immer wieder nötig, die Rolle zu wechseln und andere Beteiligte zu beraten und zu informieren.

„[...] das ist auch etwas was (.) die Arbeitgeber oft (.) oder auch die Klienten nicht immer verstehen (.) das man in ein und demselben Betrieb zwei Rollen einnimmt auf der einen Seite den Partner für den Mitarbeiter und auf der anderen Seite aber auch zum Teil den Partner für den Arbeitgeber [...]“ (IP6, 744-750)

Anwälte

Das involviert sein von Anwälten im Prozess wird an mehreren Stellen von unterschiedlichen Befragten als stark negativ für den Prozess einer erfolgreichen betrieblichen Inklusion gesehen. Die Zusammenarbeit erleben JC als hinderlich und Streitbar. Oftmals wird die Anwesenheit von Anwälten dabei als ein negatives Zeichen für verhärtete Beziehungen zwischen den Beteiligten erlebt. Zudem orientieren sich Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer stark an den Aussagen und Empfehlungen eines Anwaltes, was für die Dynamik eines Jobcoaching Prozess oftmals nicht förderlich ist. Gerade für Berufsanfänger wird dabei die Zusammenarbeit mit Anwälten als besonders schwierig angesehen, was Verunsicherungen auslösen kann.

„[...] was auch ein ganz großes Hindernis sind sind Anwälte (...)wenn Anwälte involviert sind weiß man eigentlich kann man relativ wenig machen weil dann ist alles schon so verfahren //mhm// und dann wird nur noch aufeinander eingehackt das das das für die Vorschläge oft (.) kein Platz mehr ist [...]“ (IP7, 787-794)

„[...] dann eine andere Dynamik plötzlich auftaucht (.) also es nicht mehr (2) ein Miteinander zwischen (.) zwischen Arbeitnehmer und Arbeitgeber sondern (.) da kommt dann auch jemand anders der zum Beispiel dem Arbeitnehmer sagt (.) lass dich auf nichts ein (.) [...]“ (IP7, 810-817)

„[...] also das ist ganz schwierig //mhm// ja (.) das würde ich so als ganz große Barriere sehen wenn da dann schon anwaltliche Geschichten dabei sind [...]“ (IP7, 827-829)

„[...]da sitzen immer zwei Rechtsanwälte dabei wenn es um Kündigung geht (2) und das ist für so Berufsanfänger (2) total schwierig [...]“ (IP2, 296-298)

„[...] das war früher für mich eine meiner größten Problematiken (.) mich bei solchen Geschichten eben auch nicht verunsichern zu lassen [...]“ (IP2, 302-305)

Emotionen

Das Verhalten von Prozessbeteiligten wird zum Teil als unhöflich, verletzend, unverständlich und unfair wahrgenommen, was sich bis hin zu einer gefühlten Machtlosigkeit, Wut und Schuldgefühlen im Erleben von JC steigern kann. Dabei berichteten sechs von sieben JC wie schwierig und negativ sich ein eigenes Gefühlsleben auf die weitere Beziehungsgestaltung im System auswirken kann. Prozessbeteiligte können als sehr negativ und unsympathisch von JC wahrgenommen werden. Als Gründe wurden dabei laute verbale Auseinandersetzungen, Projektionen, oder Beleidigungen und Beschimpfungen von beteiligten Personen gegenüber der JC, beschrieben. Zum Teil fühlen sich die JC auch unter einer negativen Beobachtung im Prozess der Lösungsfindung. Selbst positive Gefühle der Sympathie können als bedrohlich für den Prozess und als Gefahr für die Neutralität der JC wahrgenommen werden. Dabei wird auch die neutrale Grundhaltung der JC und die Abgrenzungsfähigkeit bei bestimmten erlebten Verhaltensweisen als sehr schwierig erlebt.

„[...] also von der Klientin [...] war eigentlich nur die Erwartung (.) geh mir nicht auf die Nerven (.) geh weg //mhm// lass mich in Ruhe (.) du bist Schuld [...]“ (IP7, 359-370)

„[...] und irgendwann musste ich dann auch aufgeben weil sie mich nicht mehr sehen wollte //mhm// sie hat nur noch geschrien //mhm// wie am Spieß [...]“ (IP7, 412-421)

„[...] vom Verhalten her er hat sich wirklich sehr unangenehm verhalten //mhm// ja also auch so jemand wo man an sich gleich gedacht hat (.)@dich mag ich nicht@ @(.)@ was natürlich schwierig ist rein professionell gesehen [...]“ (IP7, 505-512)

„[...] es gibt schon manchmal Situationen (2) wo es dann ja (.) eskaliert (2) hat man auch hin und wieder //mhm// also da waren jetzt (.) in letzter Zeit zwei mir tut es dann hinterher auch schon wieder leid und denke das sollte jetzt nicht sein aber (.) wenn mir einer so blöd kommt dann (.) lasse ich mir das nicht gefallen [...]“ (IP4, 694-697)

„[...] also wir hatten mal kurzzeitig eine Kollegin gehabt [...] derer haben sie die Tür vor der Nase zugeschlagen und mit dir wollen wir eh nichts zu tun haben //mhm// also so wo ich sag das ist schon echt unhöflich [...]“ (IP4, 857-861)

„[...] bei mir waren es eher so die Gespräche mit Vorgesetzten (2) die mich stark verunsichert haben [...] diese (.) großen runden Tische //mhm// wo da alle auf dich gekuckt haben und von dir die klugen Sprüche erwartet haben [...]“ (IP2, 766-772)

„[...] also am Anfang war das für mich als Beraterin fürchterlich wenn ich mitbekommen habe der Mitarbeiter möchte eigentlich gerne da arbeiten [...] was dann oft passiert ist das man sich selber (.) hinterfragt oder fragt quasi habe ich alles getan was ich tun konnte also //mhm// manchmal auch so eine Form von Machtlosigkeit //mhm// der man dann gegenüber steht [...]“ (IP6, 708-716)

„[...] Kollegen erlebt die (.) gemeint haben sie schaffen das schon und dieser @Ungerechtigkeit@ die da draußen passiert nicht gewachsen waren //mhm// also die das einfach mitgenommen hat das ihr Klient der ja so nett ist weil sie sich dann immer auf diese Seite gestellt hat //mhm// der dann so mies behandelt wird [...]“ (IP6, 791-800)

„[...] die Gefahr besteht natürlich immer (.) das wenn mir bestimmte Parteien sympathisch sind (.) das dann natürlich so der Hang ist eher auf dieses Seite sich zu stellen [...]“ (IP6, 648-650)

„[...] also ich kann schwer neutral sein wenn mich der Arbeitgeber laut schimpfend aus dem Büro schmeißt (.) hatte ich schon @(.)@ //mhm// dann ist es schwierig (.) zu sagen okay ich bin neutral und sehe die Bedürfnisse von beiden Seiten ohne irgendetwas mit rein zu mischen (.) aber theoretisch ist das das Bild [...]“ (IP7, 606-616)

Personelle Faktoren

Individuell, personenbezogene Faktoren können das Erleben der professionellen Rolle und des Prozesses eines JC negativ beeinflussen. Hier konnten drei Merkmale zusammengefasst werden. Ein negatives Erleben kann durch den Umgang mit dem Status der Erkrankung von MA entstehen, die Bereitschaft und Motivation aller Prozessbeteiligten, sowie die Wahrnehmungs- und Reflexionsfähigkeiten von allen Beteiligten.

Status der Erkrankung

Das Stadium der Erkrankung von MA kann als zu früh oder als kontraproduktiv für die Arbeit bzw. den Arbeitsplatz von JC erlebt werden. Ist es im Vorfeld schon des Öfteren vermehrt zu Krankheitsausfällen bei ein und derselben Person gekommen, wird dies ebenfalls als eine negative Vorbelastung für das System erlebt. An vielen Stellen in den Interviews wurde ein Informationsdefizit, vor allem von innerbetrieblich Beteiligten, genannt und beschrieben, welche negative Auswirkungen im Verhalten und im Umgang mit der Erkrankung durch die Prozessbeteiligten zur Folge hat und eine spezifische Rolle der JC erfordert. Ein verständnisloser und wenig empathischer Umgang mit den durch die Erkrankung hervorgerufenen Symptomen und Einschränkungen durch alle

Beteiligten, wurde als eine wichtige negative Barriere erlebt. Eine befragte Person betonte zudem wie eine negative Interpretation eines vorhandenen Schwerbehindertenausweises von Kolleginnen und Kollegen, als sehr negativ für den Prozess erlebt wird.

„[...] was eine Rolle spielt (.) ist ein Klient schon über längere Zeit Thema (.) es gibt Klienten die sind sozusagen immer wieder mal Thema //mhm// (2) entweder weil eine Krankheit sich immer wieder ausbricht sag ich jetzt mal oder weil sich Krankheitsbilder anhäufen [...]“ (IP1, 305-310)

„[...] völlig fatal ist es wenn jemand zu früh zum Beispiel zum Arbeiten anfängt nach einer Erkrankung [...] wenn sozusagen so ein gewisser Fehlstart vorprogrammiert ist oder wenn man schon merkt oh das wird eine ganz arge Gradwanderung [...]“ (IP1, 525-532)

„[...] je instabiler und unsicherer er ist auch in seiner (.) manchmal Krankheitsphase noch (.) desto schwieriger ist es weil dann einfach diese Ängste so massiv sind das der Arbeitgeber es noch so gut meinen kann //mhm// [...]“ (IP6, 826-833)

„[...]also hauptsächlich sind natürlich Information (2) //mhm// weil weil die direkten Kollegen und Vorgesetzten vor Ort Informationen über die Erkrankung //mhm// warum ist der so wie er ist (.) die haben ja komische Situationen erlebt in den letzten Monaten [...]“ (IP2, 357-368)

„[...] weil der dann sagt (.) zehnmal fragt er mich das gleiche der (.) jetzt könnte er es doch wirklich langsam wissen //mhm// dann haben wir halt geredet (.) ja eben genau deswegen das ist ja die psychische Erkrankung[...]“ (IP4, 362-366)

„[...] die Befürchtung (.) im Kollegenteam so wer von uns muss den gehen //mhm// und das hat eine (2) gerade der Status dann (.) schwerbehindert zu sein und (.) dadurch einen geschützten Arbeitsplatz zu haben das ist ja dann auch in solchen Phasen auch nicht immer für den Mitarbeiter und sein soziales Umfeld nicht immer einfach [...]“ (IP3, 505-509)

Fehlende Bereitschaft Prozessbeteiligter

Eine niedrige Bereitschaft und Motivation der Prozessbeteiligten kann negative Auswirkungen auf das Prozesserleben von JC haben. Dabei können sich alle Beteiligte als wenig flexibel in den Gestaltungsmöglichkeiten und der Prozessumsetzung zeigen. Dabei kann die arbeitende Person nur als Belastung wahrgenommen werden, beispielsweise im Kollegium, was insgesamt zu einer negativen Stimmung im System der betrieblichen Inklusion beiträgt und entsprechend hinderlich von JC erlebt wird. Ebenso kann aber auch die arbeitende Person um die es geht, Interventionen und

Vorschläge ablehnen und so die Kompromissfindung blockieren, was wiederum die Bereitschaft auf AG – Seite minimiert. Es kann zu einer feindseligen Gereiztheit und negativen Emotionen kommen, was zu einer niedrigen Unterstützung und Motivation aller Beteiligten führt und für einen gelingenden Prozesses negativ erlebt wird. Eine befragte Person betonte, dass zum Teil offene Skepsis am Lösungsprozess von Beteiligten durch die Beteiligung eines JC vorgetragen wird.

„[...] und:: die Kollegen haben in dem Moment nicht diese Akzeptanz zu sagen wir machen das mit [...]“ (IP2, 620-624)

„[...] oder:: sehr verkrampft (.) sich jetzt um diesen eine Arbeitsschritt oder um diese Tätigkeit (.) verkrampft diese zu verändern und man sich nicht mehr zurück setzt und vielleicht kann man da was machen //mhm// oder (2) wie gesagt (.) nicht reflektiert und nicht flexible ist im Kopf (1) das ist das eigentliche Hindernis [...]“ (IP2, 807-814)

„[...] wo einfach die Situation auch schon sehr verfahren war die Kollegen waren sehr unmutig (.) waren genervt [...]“ (IP6, 86-89)

„[...] hab versucht ihr anhand das von Bildern klar zu machen was ich von ihr möchte //mhm// ja aber mit ihr war (.) war nicht zu sprechen ja (.) und ihre Haltung war ja auch nur geh weg [...]“ (IP7, 445-449)

„[...] also die haben dann denen auch Abfindung angeboten und haben alles Mögliche mit ihnen versucht und er hat einfach alles strikt abgelehnt //mhm// er hat überhaupt nicht kooperiert [...]auf der anderen Seite hatte man den Arbeitgeber der dann irgendwann (.) eine totale Wut bekommen hat (.) weil er weil er einfach gemerkt hat das er (.) obwohl er so viele Menschen beschäftigt obwohl er alles versucht gegen eine Wand läuft [...]“ (IP7, 521-528)

„[...] und ich habe dann (.) dann war die Chefin erst sehr skeps- äh skeptisch weil (2) die Frage war ob das nicht noch mehr Zeit kostet //mhm// wenn man da einen Jobcoach da auch noch rumlaufen hat das ist aber eher so (.) typische Frage die dann häufiger mal vorkommt [...]“ (IP3, 87-91)

Wahrnehmungs- und Reflexionsfähigkeiten

Als eine weitere negative Barriere im Prozessverlauf können die Wahrnehmungs- und Reflexionsfähigkeiten von beteiligten Personen durch den JC erlebt werden. Hier wurde zum einen eine Überschätzung der eigenen Rollenkompetenzen der jeweils Beteiligten genannt, auch von JC selbst. Dabei können Aufgaben, Abläufe und Erwartungen unreflektiert übernommen werden, es sich aber zeigt, dass dies zu einer dem Prozess wenig dienlichen Überforderungssituation für die jeweilige Person führt. Zum Anderen können unbewusste und unreflektierte Wahrnehmungen, eine subtile Diskriminierung

von Prozessbeteiligten auf Grund von Alter, Geschlecht und Verhalten nach sich ziehen, was ebenfalls zu einem negativen Erleben von JC beitragen kann, gerade dann, wenn diese selbst davon betroffen sind und wenig Berufserfahrung haben.

„[...] es ist ja oft so wenn man in Situationen neu reinkommt //mhm// und man (.) geht gleich rein und sagt ja (.) ich weiß wie der Hase läuft //mhm// und so und so //mhm// @(.).@ das wird scheitern [...]“ (IP5, 539-541)

„[...] das sie sich eigentlich in diesem Willen also ich sag mal in diesem Ideal wir schaffen das jetzt hier zusammen arbeiten oder wir integrieren diesen Mitarbeiter (.) da hat gerade die Chefin sich eigentlich übernommen [...]“ (IP3, 267-272)

„[...] es fängt ja manchmal auch schon beim Geschlecht an wenn man da in irgend so einer (.) Schlosserbude ist oder so etwas @(.).@ da muss man sich als Frau ganz anders integrieren wie man das als Mann kann um da ernst genommen zu werden [...]“ (IP3, 721-729)

„[...] würde ich schon sagen //mhm// (2) wenn man ein männerdominiertes (.) älteres Geschwader im Personalbereich hat //mhm// (.) und sieht aus wie weiß ich nicht (.) Anfang zwanzig (.) und kommt da rein als junge Frau und möchte etwas von denen dann hat man es schwer //mhm// möchte ich (.) behaupte ich einfach so //mhm// [...]“ (IP7, 654-661)

8.2.2 Kategorie II: Bedeutsam für das Erleben von JC

In der Kategorie bedeutsam für das Erleben von JC wurden zehn Merkmale in die vier Subkategorien zusammengefasst. Die in dieser Kategorie zusammengefassten Merkmale können dabei sowohl ein positives als auch negatives Erleben der JC bewirken.

Prozessfaktoren

Innerhalb der Prozessfaktoren die einen bedeutsamen und maßgeblichen Einfluss auf das Erleben der JC im gesamten Prozess der betrieblichen Inklusion aufweisen, konnten drei Merkmale gefunden werden. Diese wurden als Bereitschaft und Motivation der Prozessbeteiligten, als strukturelle Rahmenbedingungen des Prozesses, sowie Aspekte der Rollenklärung von JC, subsummiert.

Bereitschaft und Motivation Prozessbeteiligter

Die Bereitschaft und Motivation der Prozessbeteiligten wird übergreifend als maßgeblicher Faktor für das Erleben von JC in dem Prozess beschrieben. Dabei wird vor allem die Wichtigkeit einer intrinsischen Motivation betont, welche ohne Druck von außen existiert und den Grundstein für Veränderungen und Entwicklungen bietet. Ebenso wird die Flexibilität und Kompetenz betrieblicher Akteure genannt, neue Wege zu gehen, um am Ende eine gemeinsame Inklusionslösung gestalten zu können.

„[...] also nicht auf Druck von irgendjemanden irgendetwas machen müssen wie es manchmal in so einem Maßnahmenbereich so ist [...]also das find ich wichtig die Motivation das Motivation da ist [...]“ (IP1, 541-546)

„[...] also das macht natürlich viel aus //mhm// wie ist es in der Abteilung auch wie ist ein Team zum Beispiel oder wie ist (2) ja wie kompetent ist ein Vorgesetzter sag ich jetzt mal [...]“ (IP1, 296-303)

„[...] was ganz wichtig ist [...] und natürlich auch im Endeffekt die Bereitschaft der Personalverantwortung nenne ich es jetzt mal (.) tatsächlich auch neue Wege zu gehen und andere Wege zu gehen [...]“ (IP6, 813-818)

„[...] und:: ist da genügend Substanz da um gemeinsam sich auf den Weg zu machen (.) eine berufliche Situation so zu entwickeln das am Ende eine Inklusionslösung da (.) möglich ist [...]“ (IP3, 166-168)

Rahmenbedingungen

Innerhalb der strukturellen Rahmenbedingungen, in denen ein Prozess der betrieblichen Sicherung eingebettet ist, wird von einer Person besonders die Bedeutsamkeit der eigenen beruflichen Sozialisation, sowie des institutionellen Einflusses, auf das professionelle Rollenerleben von JC betont. Weiter wurde die realistische Einschätzung von Aktion und Reaktion innerhalb der Prozessgestaltung als bedeutsam für das eigene Erleben beschrieben. Ebenso wurde die Unterscheidung in der Prozessdifferenzierung von Jobcoaching Maßnahmen aus anderen Arbeitsfeldern, als ein wichtiges Kriterium für das Erleben angegeben. Hier wurde die Individualität des Jobcoachings innerhalb des Sicherungsprozesses gegenüber anderen Tätigkeitsbereichen deutlich.

„[...] also die Frage (.) in welcher Institution arbeitet der Jobcoach (.) weil auch die Institution natürlich (.) immer ein Selbstverständnis ihrer (.) ihres Dienstleistungsangebotes mit sich bringt [...] also wenn der Jobcoach selbstständig tätig ist (.) wenn der Jobcoach zum Integrationsfachdienst gehört (.) oder wenn er zu einem (.) zu einer psychiatrischen Klinik gehört [...] meine Hypothese an der Stelle ist das es große Auswirkungen hat weil ich im Betrieb anders reagiere wenn jemand (1) von außen kommt ich glaube das hat immer viel auch damit zu tun welche (.) welches Logo welche Institution [...] weil (.) uns glaub ich auch unsere Arbeitgeber und unserer Institutionen (.) mehr prägen als wir das häufig uns selber darüber bewusst sind //mhm// glaub ich [...]“ (IP3, 983-996)

„[...] bevor ich vielleicht Schritte gehen kann um zu schauen (.) was macht meine (.) was gibt es für eine Reaktion auf meine Aktion [...]“ (IP5, 567-573)

„[...] diesen Unterschied zu bemerken was vorher nicht so klar war also man denkt immer man weiß was die Sicherer oder die Arbeitsassistenten machen //mhm// aber mir war erst mit den mit den ersten Fällen klar das das eine komplett andere Arbeit ist als eben in der Vermittlung[...]“ (IP6, 63-66)

Rollenklärung

Von JC wurde ein enormer Einfluss der eigenen Rollenklärung auf den gesamten Prozessverlauf beschrieben. Dies wurde sowohl bei dem Erleben von JC selbst, als auch für das Erleben aller Beteiligten genannt. Mehrere befragte JC nehmen sich dabei als wandlungsfähig, wie eine Art Chamäleon im Betrieb wahr. Dabei agieren sie allparteilich und neutral, betonen stets die enorme Rollenpluralität und sehen sich weiter als Dienstleister und beratende Informationssammler. Die Vermittlung und die Reflexion dieser Pluralität in Bezug auf dem Agieren mit allen Prozessbeteiligten, wurde übergreifend und an vielen Stellen eine hohe Bedeutung zugeschrieben. Hierbei

wird es als entscheidend beschrieben, wie die Rolle von externen Initiatoren des Prozesses bzw. auch von den JC selbst dargestellt wurde. Oftmals werden dabei viel Hoffnung und Hilferwartungen auf die JC projiziert. Die immerwährende Rückbesinnung auf den Prozess der beruflichen Integration wird dabei als sehr maßgeblich für das eigene Rollenerleben der JC bezeichnet.

„[...] wir haben das jetzt vor kurzem Mal so genannt (.) in der Sicherung ist man das Chamäleon im Betrieb //mhm// (.) ja ich pass mich den Situationen an je nachdem was gefordert ist [...]“ (IP6, 771-780)

„[...] wir sind Allparteilich das ist das Wort das immer wieder auch //mhm// rumgegeistert ist über die Jahre (.) das hat nichts mit Unparteiisch zu tun sondern (.) ich schau einfach wer braucht gerade was [...]“ (IP6, 924-928)

„[...] also ich versuche da immer so überall (2) Fuß in der Tür zu kriegen und dann chamäleonartig mich da rein zu bringen // [...]“ (IP2, 697-700)

„[...] ansonsten ist man (.) hat man verschiedene Rolle [...]“ (IP5, 715-719)

„[...] das ist unsere Aufgabe unsere Rolle eine beratende Informationsammler (.) //mhm// neutral [...]“ (IP7, 606-616)

„[...] ich glaub da fällt und steht schon vieles bei dem allerersten Termin //mhm// (.) wie ich mich da präsentiere wie ich den IFD verkaufe wie ich meine Rolle verkaufe (.) wie ich das was ich leisten kann auch verkaufe [...]“ (IP6, 638-640)

„[...] ganz klar in dem Moment in dem ich in den Betrieb komme (.) im Rahmen der Sicherung //mhm// ist wirklich auch oft so diese Vorprämisse sei es vom Integrationsamt sei es von anderen Betriebsärzten die das empfehlen [...] die oder der kommt jetzt und der macht jetzt der hilft uns jetzt [...]“ (IP6, 367-372)

„[...] und ich glaube im Vorfeld ist das Setting (.)//mhm// wird das bestimmt (2) das ist schon sehr vergiftet oder das ist positiv und das macht der IFD [...]“ (IP2, 996-998)

„[...] da geht es darum wie wurde der Jobcoach initiiert //mhm// (2) und dementsprechend sind die Erwartungshaltungen im Betrieb [...]“ (IP2, 1010-1014)

„[...] ich bin Dienstleister und als Dienstleister kann ich Impulse setzen kann ich Lösungen anbieten aber tun muss es der andere (.) diesen Dienstleistungscharakter (.) auch zu transportieren [...]“ (IP6, 494-503)

Erwartungshaltungen

Bei Erwartungshaltungen die einen bedeutsamen Einfluss auf das Erleben von JC haben, konnte ein Merkmal zusammengefasst werden. Dieses wurde als Umsetzungsstrategie der JC bezeichnet.

Umsetzungsstrategie

Die Umsetzungsstrategie beschreibt den Prozess und die Herangehensweise von JC die Erwartungen und Aufträge im Prozess zu erarbeiten und dabei Prioritäten wahrzunehmen. Teilweise entscheiden JC dabei nach Gefühl und Intuition. Eine andere befragte Person betonte an dieser Stelle als Priorität, die Entspannung der zu Prozessbeginn in der Regel verhärtet und angespannt wahrgenommenen Situation. Von einer befragten Person wird die Rollenumsetzung als eher am Arbeitnehmenden orientiert dargestellt. Als wichtig wird die Transparenz und das verbalisieren von Erwartungshaltungen unter allen Prozessbeteiligten betont. Generell wird gesagt, dass die Flexibilität und Kreativität von JC enorm gefordert ist. Die Zeit von JC direkt im Betrieb und in der Arbeit mit MA, wird dabei als hilfreich angesehen um eine realistische Einschätzung der Umsetzungsmöglichkeiten zu erreichen.

„[...] ich habe auch schon Jobcoach gehabt wo ich reinging wo ich (.) wo die Sache ziemlich (.) mir klar sich im Gefühle erschlossen hat //mhm// wo ich gemerkt habe okay da sind jetzt die und die Aktionen wichtig //mhm// ja das ist auch wie das gegenüber ist was das gegenüber auch braucht[...]“ (IP5, 577-580)

„[...] also die Rolle (.) bleibt (.) schon in erster Linie erst mal Arbeitnehmer:: orientiert (.) wobei aber schon mit einem realistischen Blick auf die Situation das heißt (.) utopische oder oder unrealistische Erwartungen (.) oder oder (.) @(.)@ Bedürfnisse die werden auch klar (.) thematisiert die werden auch ausgesprochen die werden auch offen gelegt //mhm// das heißt dem Arbeitnehmer (.) wie auch letztendlich dem Arbeitgeber[...]“ (IP5, 639-644)

„[...] also für mich würde wurde deutlich das (.) das der Bedarf erst mal der Chefin nach Entlastung und (1) diese Effizienz der Arbeitsweise oder der Arbeitsorganisation das das für eine gemeinsame Perspektive entscheidend ist (.) also ich wollte relativ schnell erreichen das die Chefin sich entlastet fühlt //mhm// und das die beiden merken hier ändert sich //mhm// hier ändert (.) sich substantziell was[...]“ (IP3, 302-306)

„[...] und ich denk schon auch eine Flexibilität und Kreativität ist wichtig weil man sich einfach auch auf Situationen einstellen muss oder selber immer wieder Lösungen suchen muss oder andere Ansätze suchen muss [...]“ (IP1, 477-484)

„[...] also ich habe die Erfahrungen gemacht am Anfang sind die Erwartungen immer sehr sehr groß //mhm// und umso länger (.) man im Betrieb umso länger man (.) mit den Menschen dann auch zu tun hat spricht reflektiert stabilisiert etc. umso mehr wird es realistisch [...] hin zu einem realistischen Bild //mhm// zu einer realistischen Einschätzung was möglich ist[...]“ (IP7, 577-583)

Beziehungsfaktoren

Als bedeutsam für ein professionelles Rollenerleben von JC konnte das Merkmal Beziehungsqualitäten im gesamten System subsummiert werden.

Beziehungsqualität

Die Beziehungsqualität wird geprägt vom Wahrnehmen und Erkennen der Bindung der Prozessbeteiligten untereinander. Dabei wird die Bindung als arbeitsrechtlich, emotional oder sozial beschrieben und kann als freiwillige oder unfreie Bindung angesehen werden. Je nachdem wie Beziehungen, deren Stabilität und deren Unterstützungsleistungen eingeschätzt werden, ergeben sich daraus Gestaltungsmöglichkeiten für eine zukünftige Beziehungsarbeit im System. Teilweise nehmen JC gezielt Einfluss auf Beziehungen. Eine befragte Person betont die benötigte Empathie von JC für diesen Prozess. Die Qualität und die Umsetzung der Beziehungsarbeit beeinflussen dabei das Erleben der eigenen professionellen Rolle.

„[...] wichtig für die Beziehung ist für mich immer die Frage wie sind die aneinander gebunden also (.) sind die arbeitsrechtlich aneinander gebunden und wenn dann mit welcher Perspektive unbefristet befristet //mhm// mit Probezeit //mhm// (.) sind die sozial aneinander gebunden also[...]“ (IP3, 376-379)

„[...] also ich kann mehr Dinge wagen und in die Waagschale werfen im Prozess wenn ich weiß das die Bindung (.) stabil ist //mhm// ich muss vorsichtiger arbeiten wenn @ich weiß das@ mir das ganze Arbeitsverhältnis auch um die Ohren fliegen kann[...]“ (IP3, 394-397)

„[...] wenn ich mir diesen Fall ankucke zu Anfang (.) habe ich ja ein Gefühl dafür (.) mag ich den oder mag ich den nicht //mhm// (2) ich hab auch ein Gefühl dafür wenn ich drehen muss und (.) wenn ich das so im Fokus behalte (.) natürlich immer wieder angleichen an die Erfordernisse [...]“ (IP2, 674-679)

„[...]also das ist ein ganz wichtiger Punkt auch diese emotionalen Komponenten wo habe ich letztendlich mich raus zu nehmen (.) wo kann ich mitgehen //mhm// also dieses Gespür zu haben für die Situation (.) wann ist es richtig diese Frage oder jene Frage zu stellen ja //mhm// also auch dieses Gespür für den anderen zu entwickeln //mhm// diese Empathie die damit reinspielt[...]“ (IP5, 837-842)

Personelle Faktoren der JC

Als sehr wichtig für das Erleben des gesamten Prozesses, wurde von den Interviewten eine Vielzahl von personellen Faktoren bei JC selbst, genannt. Insgesamt wurden vier näher beschreibende Merkmale zusammengefasst. Diese sind der eigene Umgang mit

Emotionen, die Fähigkeit Situationen wahrzunehmen, zu bewerten und zu reflektieren, der maßgebliche und bedeutsame Einfluss von persönlichen Werten und Haltungen, sowie die Abgrenzungsfähigkeit von JC im Prozess.

Emotionen

Der Umgang mit Emotionen ist gekennzeichnet von einem wahrnehmen, annehmen und akzeptieren. Egal wie der jeweilige individuelle Umgang von JC mit Emotionen ist, werden diese als allgegenwärtig und nicht vermeidbar im Prozess beschrieben. Hierbei werden umfassende Auswirkungen auf Beziehungsebenen deutlich, zu denen eine professionelle Reflexion über Nähe und Distanz von JC, zu den eigenen Emotionen und zu den Emotionen von allen anderen Prozessbeteiligten, wichtig ist. Ein professionelles Rollenverständnis sollte laut einem TN nicht von Emotionen beeinflusst werden. Insgesamt wurde der Umgang mit Nähe und Distanz, sowie mit Emotionen generell, äußerst unterschiedlich von den Interviewten dargestellt. Eine befragte Person stellte dabei die Rolle als mitfühlender Mensch deutlich heraus.

Von einer weiteren interviewten Person wurden erlebte Emotionen als eine Art Diagnostikum und Evaluationsinstrument genutzt, um die eigene Haltung dahinter zu reflektieren. Insgesamt wird der eigene Umgang mit Emotionen übergreifend als Grundlage für das notwendige Verständnis gegenüber den beteiligten Akteuren angesehen. Zudem bilden Reflexion und Abgrenzungsfähigkeit die Basis für den Anspruch der Neutralität der JC, gerade auch wenn JC selbst negative Emotionen aus dem privaten Umfeld mit in die Arbeit nehmen. Übereinstimmung bestand zudem, dass Emotionen als maßgeblich für das Erleben im Prozess gelten.

„[...] also da wo es Menschen gibt sind Emotionen ja immer involviert //mhm// und natürlich auch bei mir und ich glaube es ist ganz wichtig (.) sich also da erst mal (3) das grundsätzlich zu bejahen [...] für mich sind die Emotionen eigentlich so etwas wie ein diagnostisches (2) ein Teil meines diagnostischen Instrumentariums [...]“ (IP3, 645-649)

„[...] nicht einfach darüber hinweg zu gehen weil sie häufig nachher im Prozess kommen sie sowieso wieder [...]“ (IP3, 665-666)

„[...] das Rollenverständnis also ich jetzt wollte ich schon sagen dürfen das gar nicht beeinflussen //mhm// das ist eher etwas was man für sich verarbeiten muss oder wo man sich distanzieren muss davor find ich [...]“ (IP1, 433-435)

„[...] da spricht mich ja anscheinend was sehr an //mhm// und irgendetwas stört mich da (.) wo ich (.) wo mich das dann auch auf Spurensuche bringt also erst mal sehr viel Akzeptanz der Dinge die einfach da sind in der Situation [...]“ (IP3, 898-905)

„[...] ja und es ist auch in dieser Beziehung (.) so auch klar (.) //mhm// hat sich das so auch entwickelt das man sich diese Nähe und Distanz (.) gehen kann dann (.) ist es auch wichtig das man (.) das kann finde ich (.) also es hilft [...]“ (IP5, 744-746)

„[...] weil ich situationsbedingt handle wo ich sage da handle ich als Mensch und (.) letztendlich kann ich es (.) aber ich möchte es auch gar nicht ändern (.) als Mensch zu handeln und ich werde nicht (.) außer es würde jetzt den Inhalt oder den ganzen Prozess schaden dann wär das ein (.) wär das nicht tragbar //mhm// wäre das schon ein Fehlverhalten aber wenn es letztendlich eine zwischenmenschliche Situation ist und es jetzt in dem Moment [...]“ (IP5, 737-742)

„[...] was definitiv Einfluss nimmt ist (.) das man zum Beispiel private Probleme vielleicht gerade hat [...] zu distanzieren von seinen eigenen Geschichten (.) und sich den Menschen und ihren Problemen widmen zu können (.) das ist auf jeden Fall etwas (.) was man auch nicht unterschätzen darf [...]“ (IP7, 945-951)

Fähigkeit zur Bewertung

Die Bewertungskompetenz von JC im Prozess wird an vielen Stellen der Interviews als sehr bedeutsam dargestellt und setzt umfangreiche und feinfühlig Wahrnehmungsprozesse voraus. Vor allem bei der Klärung von verbindlichen Aussagen und Erwartungen, als auch bei der Bewertung von Problemfeldern und Konflikten. Ebenso werden Kompetenzen der Situationseinschätzung bei Herausforderungen und im Umgang mit Beziehungsverhältnissen im gesamten Prozessverlauf, als sehr bedeutsam beschrieben. Hier wird auch ein Verständnis für das Verhalten der anderen Seiten, als maßgeblich für das eigene Rollenerleben beschrieben. Je mehr die Fähigkeit zu einer neutralen und objektiven Wahrnehmung der Situationen vorhanden ist, desto bedeutsamer sind die Auswirkungen auf das Erleben von JC, beispielsweise bezüglich einer eigenen Selbstsicherheit. Die Analysefähigkeiten von Möglichkeiten und Grenzen von allen Beteiligten, werden übereinstimmend als relevant und wichtig betont. Es gilt sich ein neutrales Bild zu verschaffen.

„[...] also mir ist erst mal dabei wichtig (.) ich bin ja (.) also das auf der einen Seite sehr feinfühlig wahrzunehmen (1) was sind denn da für Spannungen für Probleme Konflikte (.) Lösungswünsche vielleicht auch was für Widerstände //mhm// was für (3) Herausforderungen vielleicht auch Gefahren für das Arbeitsverhältnis [...]“ (IP3, 584-587)

„[...] das halte ich für wichtig das es einfach (.) erst mal das ich erst mal mit meiner eigenen Wahrnehmung mit meinen eigenen Empfinden erst mal für mich schlüssig bin //mhm// ja also ich muss erst für mich eine Situation ein Umfeld (.) diese Beziehungen (.) für mich richtig erst mal einordnen können und für mich erst mal klar haben [...]“ (IP5, 563-567)

„[...] das man möglichst gut analysieren kann wie ist der Betrieb welche Möglichkeiten gibt es überhaupt dort in welchem Rahmen kann man sich sozusagen überhaupt bewegen [...] und auch die Beteiligten einschätzen kann(.) desto sicherer kann ich sozusagen auch auftreten und (2) und meinen Auftrag ausführen [...]“ (IP1, 327-332)

„[...] also ich versuch da schon die Situation des Arbeitnehmers jetzt erst mal mit seinen Bedürfnissen anzuschauen und die gegenüber zu stellen gegenüber den (.) betrieblichen Erwartungen //mhm// also da versuch ich dann schon auszuloten [...]“ (IP5, 619-623)

„[...] ja und je mehr Bemühungen die schon gemacht haben also wenn schon mal eine Umsetzung stattgefunden hat [...] wo ich schon sicher auch nachvollziehen kann (.) bedeutet ja durchaus immer viel Arbeit für einige Beteiligte im Betrieb aber wo man auch merkt das macht es natürlich schwieriger [...]“ (IP1, 314-318)

„[...] und wie verbindlich sind denn die Aussagen die man bekommt das muss man ja auch immer wieder abwägen (.) ich kann ja auch nur mit den Dingen arbeiten die mir dann erst mal von betrieblicher Seite entgegenkommen [...]“ (IP3, 359-362)

„[...] gut (3) also primär würde ich sagen (2) bin ich (.) jemand der (.) als Jobcoach (.) versucht sich ein (3) neutrales objektives Bild zu verschaffen (.) trotz dieser subjektiven Empfindungen die ich hab (.) und dann letztendlich (.) dieses Bild (.) so zu analysieren ob (.) und zu schauen (.) wem (.) wem bringt es etwas [...]“ (IP5, 674-679)

Werte und Haltung

Ein sehr zentraler Aspekt im Erleben der eigenen Rolle von JC, wird den verinnerlichten Werten und Haltungen zugeschrieben. Die Reflexion und das Bewusstsein von eigenen Werten, werden als entscheidend für das eigene Rollenerleben benannt. Dabei wird das Verständnis von Behinderungen, sowie zum Prozess der beruflichen Teilhabe und Inklusion allgemein, als sehr bedeutsam beschrieben. Die Neutralität und Demutshaltung in der Begegnung von Lebensverläufen und das Annehmen der Situation und des Menschen, die Wertschätzung und ein positives, humanistisches Menschenbild werden in den Aussagen deutlich. Der Einfluss von Werten und Haltungen auf die Neutralität in der eigenen Position, sowie in der Außenwirkung und auf das eigene Rollenerleben, wird übergreifend betont. Ein

Bewusstsein über diese verinnerlichten Denkmuster und die Auswirkungen auf das eigene Verhalten werden als elementar angesehen und schaffen Flexibilität im Handeln.

„[...] es gibt keine Behinderung in dem klassischen Sinne habe ich noch nicht erlebt //mhm// (1) also (.) es gibt immer irgendeine Möglichkeit aber man muss sich nicht (.) sobald man (.) was die Kollegin gemacht hat (.) auf irgendeine Seite ziehen lässt [...] oder (2) wie gesagt (.) nicht reflektiert und nicht flexibel ist im Kopf (1) das ist das eigentliche Hindernis [...]“ (IP2, 807-814)

„[...] das ist glaub ich entscheidend //mhm// (2) Haltung ist alles @(2)@ //mhm// wirklich das finde ich einen sehr wichtigen Punkt [...]“ (IP3, 911-912)

„[...] ich sag eigentlich hab ich so diese (.) bin ich eine neutrale Person ich komm von außen ich schau mir hier mal alles an //mhm// und versuche dann (.) gute Lösungsmöglichkeiten zu präsentieren oder miteinander zu erarbeiten [...]“ (IP4, 690-694)

„[...] erst mal neutral anzuhören //mhm// und auch diese Meinung oder diese Haltung (.) erst mal zu respektieren //mhm// (.) man muss es ja nicht akzeptieren aber muss erst mal respektieren und erst mal so stehen lassen[...]“ (IP 5, 148-154)

„[...] an sich habe ich erst mal eine gewisse Demuthaltung auch nicht dahingehend das ich mich jetzt schwach mache das meine ich jetzt nicht oder indem ich nicht selbstbewusst auftrete //mhm// aber schon ihm da diese Achtsamkeit zu geben (.) das er (.) wert- wertig ist //mhm// das er ein ganz wichtiger Mensch und das ist entscheidend[...]“ (IP5, 814-818)

„[...] ich sag mal ich bin eine Humanistin vor dem Herrn @(.)@ also ich sag ich glaub erst einmal an das Gute im Menschen @(.)@ ich glaub es geht darum zu sagen ich nehme jeden Menschen egal wie er sich verhält und wie er ist erst mal so ernst und ich schätze ihn erst mal so wie er ist //mhm// (.) das heißt nicht den Menschen in Frage zu stellen sondern einfach jeden so zu nehmen wie er ist und //mhm// (2) nicht abzuwerten[...]“ (IP6, 883-888)

„[...]also ich bin (.) nicht so naiv zu glauben das Inklusion (.) das die Gesellschaft schon so weit ist für Inklusion (.) es funktioniert ja nicht mal Integration (.) aber es ist natürlich (.) es sollte von uns allen das ganz große Ziel sein dies (.) alles so anzupassen das die Menschen ihre Stärken zeigen können und so arbeiten können das (.) das sie beweisen können was sie gut können (.) und ganz oft sind das die besseren Arbeitnehmer als andere //mhm// das hat man ganz oft schon gemerkt (.) deswegen wäre Inklusion denke ich etwas was wir uns auf die Fahnen schreiben sollen als Lobby dieser Menschen (.) aber ist noch lange nicht erreicht [...]“ (IP7, 877-884)

Abgrenzungsfähigkeit

Die Fähigkeit zur Abgrenzung wird als Grundvoraussetzung zur Wahrung von Handlungsfähigkeit im Prozess beschrieben. Diese gilt als bedeutsamer Faktor für das Erleben der JC und die Rückbesinnung auf ein eigenes Rollenverständnis. Durch die Betonung der eigenen Rolle als Dienstleister und Experte für den Bereich der betrieblichen Inklusion, wird die Verantwortung zur Lösungsfindung auf die Prozessbeteiligten zurückgegeben. JC verweisen auf von Ihnen vermittelte Angebote und Lern- und Entwicklungsprozess für die Beteiligten, welche jedoch nur möglich sind, wenn dafür eine Bereitschaft gegeben ist, derer sich die Prozessbeteiligten bewusst werden müssen.

„[...] meine Aufgabenstellung ist ja relativ klar sozusagen (.) ich muss ja immer wieder in diesen Handlungs- in diesen handlungsfähig bleiben und da hilft mir halt einfach nur ich muss mich distanzieren von solchen Sachen[...]“ (IP1, 441-443)

„[...] wollen sie etwas bewegen soll es so gleich bleiben (.) weil sie haben die Wahl (.) love it leave it change it und (.) wenn sie das nicht wollen (.) ich kann mich zurück ziehen (.) sie können sich das überlegen (1) gehen sie einfach erst mal in sich wir machen einen neuen Termin aus [...]“ (IP6, 677-683)

„[...] ich sehe mich eigentlich immer als jemand der sich in diese Situation hineindenkt und ich bin erst mal ein Dienstleister für Mitarbeiter und Betrieb (2) der ein Angebot hat ein (.) einen Lern- und Entwicklungsprozess zu gestalten und zu entwickeln mit dem Ziel das Menschen mit und ohne Behinderung ihre berufliche Leistung so im Unternehmen (.) erbringen können [...]“ (IP3, 587-592)

„[...]also ich kann immer betrieblich das sag ich auch immer an dieser Stelle sehr klar ich (.) ich bin der richtige wenn sie im Betrieb (1) gestalten und entwickeln wollen (.) ich bin nicht der richtige wenn sie streiten wollen //mhm// dafür gibt es Rechtsanwälte (.)und das ist glaub ich wichtig an der Stelle das ein Arbeitgeber weiß wofür stehe ich [...]“ (IP3, 617-621)

8.2.3 Kategorie III: Positives Erleben von JC

Im Bereich des positiven Erlebens der professionellen Rolle von JC konnten 13 Merkmale in die vier Subkategorien subsummiert werden.

Prozessfaktoren

Die vier Merkmale die als positiv für das Erleben der JC im Bereich der Prozessfaktoren eingestuft wurden, konnten als Rahmenbedingungen, Supervision, Rollenklärung und Motivation zusammengefasst werden.

Rahmenbedingungen

Zu den als positiv erlebten Rahmenbedingungen für einen JC gehören die freie Gestaltbarkeit und Flexibilität in der Planung von Arbeitsabläufen, die Möglichkeit zur zeitlichen Reflexion und Entspannung zwischen den Fällen, sowie die methodische Vielfalt die zum Einsatz kommt. Bedingt durch die Tatsache das JC viel vor Ort in den Betrieben sind, entstehen Fahrtzeiten die JC gezielt für eigene Reflexion nutzen können. Weiterhin erleben JC die Rahmenbedingungen genügend Zeit für den Prozess zu haben, als sehr positiv. Viel Zeit im Betrieb wird dabei überwiegend als positiv erlebt, um neben dem Aufbau von Verständnis und Vertrauen, den Betrieb auch von der Arbeitsweise eines JC zu überzeugen. Dadurch kann eine Rolle als Werber für die betriebliche Inklusion entstehen und Folgeaufträge angebahnt werden. Eine andere befragte Person hingegen beschreibt eine kurze Zeit wiederum als positiv für die eigenen Rollenklärung als Dienstleister, da bei viel Zeit im Betrieb der Eindruck einer betrieblichen Interessenshelferin entstehen kann. Zusammenfassend kann gesagt werden, dass zeitliche Flexibilität im Prozess generell als positiv erlebt wird.

Die Rahmenbedingungen ermöglichen dabei ein intensives begleiten und arbeiten mit dem System, was JC als sehr positiv beschreiben. JC erleben sich durch die methodische Vielfalt, mit der ein Handlungs- und Gestaltungsspielraum ermöglicht wird, und die zeitlichen Freiheiten und ausreichenden Kontingente, oft als freier Gestalter und kreativer Lösungsfinder. Eine befragte Person betont dabei, dass diese Vielfalt in der Methodik auch gezielt verwaltet werden muss.

„[...]deswegen liebe ich ja auch diesen Job weil man:: durch das fahren (.) wir fahren ja ziemlich viel Kilometer [...] kann man wieder runterkommen und:: (.) das Ganze noch mal reflektieren (.) und dann schon für das nächste Treffen sagen nein das spreche ich das dann an und das geht dann eigentlich ziemlich gut [...]“ (IP2, 743-749)

„[...] lassen sie uns mal alle Zeit haben jetzt hier //mhm// und (.) mal ganz aus den Ruck Druck raus gehen es muss nächste Woche geschafft werden (.) wir sagen mal in fünf vier fünf Monaten (.) haben wir irgendwas erreicht [...]“ (IP2, 783-786)

„[...] und mir hilft es dabei einfach ja mir die Zeit zu lassen //mhm// die ich da brauche und (2) das ist auch sehr unterschiedlich manchmal [...]“ (IP3, 564-568)

„[...] die Dauer ist (.) positiv auf das Jobcoaching und auf die Unterstützung (.) weil je länger man den Betrieb kennt je länger man die Betroffenen kennt //mhm// je länger man die Situation kennt desto besser weiß man auch was noch schwelt (.) was da ist (.) desto klarer kann man Sachen benennen (.) desto größer ist das Vertrauen [...]“ (IP6, 388-391)

„[...] finde ich das sehr positiv je länger man in einem Fall oder in einem Betrieb grundsätzlich drinnen ist man kriegt ja oft wenn man in einem Betrieb drin ist (.) Fälle hinterher geliefert wenn es gut läuft [...]“ (IP6, 394-397)

„[...] wenn ich nur kurz in einem Betrieb bin kann ich diese Dienstleistungs- (.) diesen Dienstleistungsgedanken relativ gut transportieren //mhm// (.) je länger ich im Betrieb je intensiver ich an einem Fall dran bin (.) desto mehr kann es mir passieren das ich so also betriebliche Interessenshelferin irgendwo oder als betriebliche Helferin betrachtet werden [...]“ IP6, 517-525)

„[...] und mir gefällt es hier sehr gut im Integrationsfachdienst //mhm// weil hier auch die Möglichkeiten bestehen noch mal intensiver mit den Leuten zu arbeiten [...]“ (IP5, 51-53)

„[...] welche Mittel und Möglichkeiten und Methoden nutzen wir denn //mhm// (2) und dann sehen wir immer da es eine ganz ganz große Vielfalt ist (2) was eigentlich schön ist [...]“ (IP2, 959-963)

„[...] ach ich komm da ganz gut zurecht (.) die Frage ist (.) wie managet man (2) diese Vielfalt so dass man selber methodisch arbeitsfähig ist das ist für mich immer eine sehr wichtige Frage [...]“ (IP3, 558-560)

Supervision

Einer besonderen Bedeutung für das positive Rollenerleben von JC wird der Supervision und dem kollegialen Austausch zugeschrieben. Die Befragten geben an, dass die Möglichkeiten zum Austausch stark von den institutionellen Rahmenbedingungen beeinflusst werden, da teilweise JC auch viel alleine tätig sind. Jedoch wird die Möglichkeit der Supervision und des kollegialen Austausches als äußerst hilfreich und positiv für die eigene Klärung der individuellen Situation erlebt. Eine befragte Person beschreibt Jobcoaching Situationen, in denen eine Hilflosigkeit

erlebt wurde und die durch kollegialen Austausch wieder stabilisiert und gestärkt werden konnte.

„[...] für die man auch Zeit braucht Reflexionszeiten //mhm// auch Kollegen braucht mit denen das noch mal klären kann (.) das hat auch viel mit Arbeitsstrukturen zu tun wie man als Jobcoach da arbeitet (.) und sich (.) auch nicht nur als Einzelkämpfer versteht sondern ich brauch da auch dann einfach (.) Kollegen mit denen ich mich (.) noch mal klären kann [...]“ (IP3, 674-678)

„[...] also der Nachklang das heißt für mich wenn es Gespräche (.) gibt (.) mit Klienten oder (.) mit Arbeitgebern das man einfach hier noch mal (.) ein stückweit reflektiert (.) das finde ich ganz wichtig das man auch ab und zu einen Co mit (.) mit einbezieht [...] also das ist etwas was ich als positiv erfahren habe [...]“ (IP5, 919-926)

„[...] das ist ein ganz wichtiger Punkt auch weil der Jobcoach alleine ist nichts wenn er nicht seine Kritiker hat (.) und (.) ich denke mal man wächst an seinen Kritikern und das ist immer ganz wichtig [...]“ (IP5, 930-933)

„[...] man fragt sich dann bin ich nicht eigentlich hilflos als Beraterin da reinzukommen (.) und dann fängt man aber an sich zum Teil aber mit Kollegen auszutauschen von wegen wie ist es bei euch (.) und man fängt auch an Strategien zu entwickeln (.) das man sagt okay (.) Dienstleistung [...]“ (IP6, 722-730)

„[...]also wir haben hier (.) Intervisionen (.) zum Beispiel //mhm// also wir werden auch angehalten uns viel auszutauschen [...]“ (IP7, 597-598)

„[...] das ich (.) ja mit Kollegen einfach ganz viel spreche (.) ach das ist ja und das kann ich nicht und ah ((stöhnt)) @(.)@ und von denen dann vielleicht auch wieder (.) in eine Richtung (.) geschoben werde die (.) die besser und neutraler ist das hilft extrem [...]“ (IP7, 695-700)

Rollenklärung

Im Bereich der Rollenklärung wird als positiv erlebt, wenn die Prozessbeteiligten schon Erfahrung mit Coaching und externen Dienstleistungen im Allgemeinen haben. Dies vereinfacht oftmals für alle im System, die Wahrnehmung und das Erleben der Rolle von JC. Zum anderen erleben die Befragten es als positiv, wenn bereits bei Beginn des Jobcoaching Prozesses die Rolle von JC selbst korrekt und positiv für alle verständlich erklärt wurde. Dies erleichtere die Rolle zu wechseln. Dabei wird von mehreren befragten Personen gezielt die Rolle als Beratende gewählt um die Verantwortung an die Beteiligten im System zurück zu geben. Zudem erfolgt eine positive Rollenklärung nicht nur innerbetrieblich, sondern auch in Reflexions- und Supervisionsgesprächen für JC selbst.

„[...] also ich denke gerade die Branchen die gewohnt sind mit Coaches zu arbeiten oder mit vielleicht sogar mit externen Dienstleistern (.) die können häufig sehr einfach anschließen [...] sind das einfach gewohnt da kommt jemand der macht für uns (.) eine Qualifizierungstätigkeit oder eine Coaching Tätigkeit (.) das finde ich schon das macht es häufig leicht [...]“ (IP3, 517- 523)

„[...] je früher man klar macht ich unterstütze und gebe Impulse aber ich bin nicht diejenige die entscheidet //mhm// (.) desto mehr kann man diese Rollen auch Switchen[...]“ (IP6, 744-750)

„[...] eine unserer erfahrensten Kolleginnen in diesem Bereich (.) hat wirklich auch zu uns gesagt (.) ihr müsst euch als das sehen was ihr seid ihr seid Berater //mhm// (.) ihr seid nicht Leute die dahin gehen und das alles lösen müssen und ihr seid nicht die Menschen die zum Beispiel dem Arbeitnehmer sagt der will dich jetzt kündigen (.) oder dem Arbeitgeber (.) sondern wir wirklich einfach nur (.) wir sammeln Informationen von beiden Seiten von Arbeitgeber und Arbeitnehmer //mhm// (.) wir versuchen (.) eine Lösung zu finden in dem wir Möglichkeiten anbieten die (.) die gegeben sind //mhm// (2) und das man sich nicht auf irgendeine Seite ziehen lässt [...]“ (IP7, 599-606)

Motivation

Als positiv für das Erleben von JC wird die Motivation und Bereitschaft der Beteiligten im Prozess genannt. Hier wird auch die Flexibilität der Arbeitgeberseite um neue Wege zu gehen als besonders positiv wahrgenommen, beispielsweise wenn Präzedenzfälle geschaffen werden. Ebenso wird es als positiv erlebt, wenn von den JC initiierte Prozesse schnell umgesetzt werden. Die JC erleben sich dabei als aufmerksame Beobachter und schätzen die verschiedenen Haltungen ein. Gleichzeitig werden JC als Hoffnungsträger im System gesehen, was von einer befragten Person als Ansporn und intrinsische Motivation beschrieben wurde.

„[...] was ich sehr gut fand was die Personalchefin den auf einmal auch so hervorbrachte man möchte es geht ja (.) es ist ja nicht in Stein gemeißelt (.) diesen Satz fand ich für die Firma3 sehr @ungewöhnlich@ also es bewegt sich was [...]“ (IP2, 291-293)

„[...] aus meiner Sicht war die also ich hab die Beziehung so wahrgenommen das sie (2) eine grundsätzliche Haltung hatten das sie gerne zusammen arbeiten wollten [...]“ (IP3, 257-258)

„[...] wenn die Bereitschaft da ist das die sagen okay wir schaffen auch mal Präzedenzfälle im Betrieb //mhm// das wir einfach mal was anders machen und einfach auch unsere Strukturen auch ein wenig hinterfragen oder (.) oder aufweichen //mhm// dann ist das total super [...]“ (IP6, 818-821)

„[...] das hat auch immer (.) ungewöhnlich schnell geklappt also die hat die Sachen wirklich sehr sehr zügig umgesetzt (.) den neuen Arbeitsplatz wirklich wie vereinbart (.) das war wirklich (2) also das hab ich selten so erlebt //mhm// das es so schnell umgesetzt wird [...]“ (IP3, 310-315)

„[...] und so gesehen war das auch im Gespräch mit der Frau auch spürbar das da auch (.) so die Hoffnung jetzt auf den IFD ein bisschen abgelenkt wurde aufgelegt wurde (.) und da hat man schon (.) ein Stückweit auch ich für mich (.) so auch den Ansporn gespürt ja (.) jetzt müssen wir mal schauen was da überhaupt los ist wie gehen wir da vor [...]“ (IP5, 474-478)

Erwartungshaltungen

Den Erwartungshaltungen kommt auch im Bereich des positiven Erlebens der eigenen beruflichen Rolle von JC, eine hohe Bedeutsamkeit zu. Insgesamt konnten zwei Merkmale in die Bereiche der Klarheit und Priorität, sowie in der Verlässlichkeit und Verantwortung, zusammengefasst werden.

Klarheit

Die befragten JC erleben es für die eigene Rollenumsetzung als positiv, wenn eine klare Haltung zu den Aufträgen und Erwartungen von Seiten der JC gegeben und von Prozessbeteiligten eingefordert wird. Dabei hilft es den Dienstleistungscharakter der eigenen Rolle zu betonen und die Aufgabe im setzen von Impulsen zu umschreiben. Hier wird von einer befragten Person betont, dass die Transparenz und Offenlegung von Erwartungshaltungen der Beteiligten, eine Kernaufgabe von JC ist. Ebenso wird die dazugehörige Abgrenzungsfähigkeit von Erwartungshaltungen die nicht JC betreffen, als positiv erlebt. Die Klarheit und Priorität bei Erwartungshaltungen wird zum Teil durch eine offene und konfrontative Gesprächsführung hergestellt, welche als hilfreich erlebt wurde.

„[...] ich finde es eigentlich schöner wenn dann wirklich die Erwartungen von beiden Seiten knallhart auf den Tisch gelegt werden //mhm// (.) dann kann ich damit arbeiten (.) wesentlich besser //mhm// als wie wenn ich nicht weiß was ich hier eigentlich soll [...]“ (IP2, 720-723)

„[...] ich sehe meine Rolle auch immer wieder darin diese ja häufig weder sichtbaren noch (.) für die Beteiligten häufig ja unbewussten Dinge (.) bewusst zu machen //mhm// und anzusprechen [...]“ (IP3, 660-664)

„[...] als Dienstleister sich zu sehen hilft auch sich gegen diese Erwartungen ein Stückweit (.) zu wehren (.) weil man sagt ich muss nicht alles lösen (.) ich muss unter

Umständen nur (.) ein paar Impulse setzen (.) also Dienstleistung nicht bis zum Exzess zu sehen [...]“ (IP6, 487-492)

„[...] gestern zum Beispiel hatten wir auch ein schwieriges Gespräch gehabt da habe ich mir dann auch hinterher gedacht na ja vor (.) fünf oder zehn Jahren hätte ich das sicherlich so nicht gesagt also so in (.) relativ offen und zum Teil auch konfrontativ gegenüber dem Klienten so [...]“ (IP4, 640-643)

„[...]ich muss halt nicht nur (.) wissen was ich mache sondern ich muss halt häufig auch den Beteiligten transparent machen //mhm// damit die (.) damit die Beteiligten auch wissen was wollen sie denn (.) mit was (.) ja mit was haben sie zu rechnen von mir //mhm// und für den Prozess und wann ist das nächste Zwischengespräch (.) wie kommo- kommuniziert man überhaupt wie erreicht man den Jobcoach [...]“ (IP3, 809-821)

Verlässlichkeit

Ein verantwortliches und verlässliches Verhalten der JC wird mit als Grundlage für den Erfolg betrieblicher Inklusion gesehen und als sehr positiv für das eigene Rollenerleben beschrieben. Die Verlässlichkeit in der Ausführung von vereinbarten Aufträgen und Erwartungen wird dabei von einer befragten Person als die wichtigste Stütze für Gestaltungsmöglichkeiten und dem eigenen Rollenerleben beschrieben. Gerade Veränderungen im Prozess und in den Erwartungshaltungen müssen dabei schnell erkannt und thematisiert werden, um die Rolle des verlässlichen und verantwortlichen Partners, weiterhin umsetzen zu können.

„[...] also das was ich zugesagt habe im Betrieb //mhm// das sehr klar zu haben //mhm// und zu wissen was ist da meine Verantwortung //mhm// und die (.) trägt mich auch durch den ganzen Prozess (.) wie sagt meine Kollegin immer da bin ich wie ein Terrier (.) was da einmal vereinbart ist wenn es da Veränderungen gibt das muss man (2) da muss man auf jeden Fall hinter her sein um mit den Beteiligten zu klären [...] weil es auch das einzige ist was ich habe meine Vereinbarung mit den Beteiligten ist das einzige das einzige Korsett was ich zur Gestaltung meines (.) betrieblichen Prozesses habe //mhm// wenn mir das flöten geht stehe ich ziemlich nackig da //mhm// also dann habe ich nichts mehr in der Hand [...]“ (IP3, 738-751)

„[...] Gelingen (.) das heißt wenn man (.) wenn man (.) versucht (3) offen mit (.) denjenigen einfach (.) umzugehen indem man auch (.) klar ist (.) in seinen Aussagen //mhm// indem auch letztendlich verantwortungsvoll handelt (.) letztendlich auch (2) verlässlich zuverlässig ist (.) ich denke das ist ganz wichtig [...]“ (IP5, 747-777)

Beziehungsfaktoren

Die Beziehungsfaktoren, die ein positives Erleben der professionellen Rolle von JC unterstützen, wurden in die drei Merkmale positive Grundstimmung, kollegiale Unterstützung und eine durch alle Prozessbeteiligten vermittelte Dankbarkeit, zusammengefasst.

Positive Grundstimmung

Als eine der Hauptaufgaben von JC in der Beziehungsarbeit wird auf die Herstellung einer förderlichen und positiven Grundstimmung hingewiesen. Übergreifend und an vielen Stellen in den Interviews, wird dabei eine entsprechend positive Art der Kommunikation genannt. Gelingt dies, beeinflusst es die Beziehungen im System und das Erleben von JC maßgeblich positiv. Um eine positive und kooperative Stimmung herzustellen, dienen Humor, ein positives Menschenbild mit lösungsorientierter und ressourcenorientierter Ausrichtung, sowie das eigene Wertesystem. Es wird als wichtig für das eigene Erleben angegeben, das System und die Beteiligten in der festgefahrenen Situation zu entspannen und Druck abzubauen. Hierfür wird genügend Zeit als wichtig erachtet. Eine hohe Sensibilität und Empathie wird als dafür notwendig beschrieben, um schließlich eine gute Basis in der Beziehung mit den Prozessbeteiligten zu entwickeln. Dies setzt eine Offenheit und Flexibilität voraus, welche gerade im Beziehungsaufbau als sehr positiv erlebt wird. Ebenso wird das gezielte Einbringen von positiven Rückmeldungen an alle Prozessbeteiligten, als positiv von JC erlebt.

„[...] also das gehört für mich natürlich auch zu diesem (.) Kommunikationsaspekt (.) auch dieses (3) Betonung auf Stärken was ich ja auch umso (.) um eine positive Stimmung zu schaffen muss ich Stärken betonen //mhm// und zwar bei allen Beteiligten [...]“ (IP1, 504-511)

„[...] es muss ein positives Feeling sein (.) man muss einfach sagen (.) lassen sie uns mal alle Zeit haben jetzt hier //mhm// und (.) mal ganz aus den Ruck Druck raus gehen es muss nächste Woche geschafft werden (.) [...]“ (IP2, 783-786)

„[...] erst mal immer offen und (2) fröhlich (.) offen und fröhlich [...] also (.) so ein (.) so eine Grund- positive Grundhaltung zu haben (2) irgendetwas kriegen wir hin (2) irgendetwas schaffen wir[...]“ (IP2, 899-903)

„[...] das sind so positive Message //mhm// (.) die sind eigentlich mit so am Wichtigsten glaub ich[...]“ (IP2, 942-943)

„[...] ich hatte mit ihm ein (.) würde ich schon sagen (.) eine gute Beziehung (.) eine lustige Beziehung //mhm// (.) wir haben uns gut verstanden (.) was glaube ich bei ihm auch wichtig war also wenn ich jetzt gekommen wäre irgendwie mit Druck von oben

herab (.) wie manche das ja so gerne betreiben (.) wäre ich mit ihm nicht weit gekommen [...]“ (IP7, 250-257)

„[...] also man muss wirklich (.) sensibel empathisch Beziehungsaufbau betreiben als Grundlage als Fundament und erst dann (.) kann man meines Erachtens ein gutes Jobcoaching machen eine gute Begleitung machen[...]“ (IP7, 851-855)

Kollegiale Unterstützung

Als besonders positiv für das eigene Rollenerleben werden kollegiale Unterstützungen und betriebliche Helfer im gesamten Prozessverlauf erlebt und mehrfach dargestellt. Dabei gilt es Überforderungen für alle Prozessbeteiligten zu vermeiden. Das Vorhandensein von ausgewiesenen betrieblichen Helfern, oder am Prozess motiviert beteiligten Kollegen, wird als sehr positiv für die eigene Rolle erlebt und als eine Art Netz und Familie für MA beschrieben. Kollegiale Unterstützung stützt das eigene Rollenerleben von JC und die Wirksamkeit des Prozesses positiv.

„[...] also das gab es auch die dann hier (.) positiv dem zugewandt waren weil sie auch gesehen haben Mensch (.) man kann ihn jetzt einfach nicht überfordern er ist einfach etwas anderes //mhm// und dann mehr so diese (.) ja elterliche Schiene gefahren[...]“ (IP5, 398-400)

„[...] das heißt also (.) ich hab dann auch von der einen Kollegin immer so rückgemeldet bekommen (.) °na ja° (.) ab und an könnte er schon mal ein wenig mehr (.) aber wir machen das schon //mhm// wir schubsen ihn schon in die richtige Richtung //mhm// also die waren ganz ganz wichtig [...]“ (IP7, 190-196)

„[...] also mit den Kollegen (3) die waren mit der Zeit würde ich sagen (.) wie so eine Art Netz für ihn (.) also die haben ihn (.) sehr geschützt haben ihn gesichert haben (.) ihn mitgenommen //mhm// das war denke ich auch (.) der Grund für den Erfolg letztendlich[...]“ (IP7, 236-239)

Dankbarkeit

Werden Dankbarkeiten in den Beziehungen ausgetauscht und gespürt, wird dies als positiv für das eigene Erleben wahrgenommen. Viele Klientinnen und Klienten im Betrieb stehen in einer angespannten emotionalen Situation. Wenn JC in den Betrieb kommen, sind offensichtlich Probleme und eine Gefährdungslage für den Arbeitsplatz vorhanden. Dies wird in vielen Interviews deutlich. Dabei erleben JC durch die von ihnen angebotenen Unterstützungen, Dankbarkeit von Seiten der MA und AG. Eine befragte Person betont dabei eine Wegweiserfunktion von JC die Dankbarkeit im System schafft.

„[...] hatte er halt dann noch mal die Möglichkeit (.) halt (.) für diese Kanzlei zu arbeiten //mhm// und da war es schon ich sag mal der Grundstress von ihm war schon relativ groß //mhm// einfach weil er wusste so (.) ich darf es nicht versemeln //mhm// und:: da war es für ihn: erst mal eine Entlastung da jemanden noch mal an seiner Seite zu wissen der so von außen dazu kommt [...] aber das war etwas das hat er auch rückblickend noch mal in Reflexionsgesprächen immer wieder gesagt das das für ihn gut war (.) da jemanden an seiner Seite zu wissen und zu haben [...]“ (IP3, 241-249)

„[...] und da freut er sich auch immer wieder recht (.) wenn ich von Zeit zu Zeit vorbei schaue [...]“ (IP4, 207-211)

„[...] er hat das er fand das toll und er hat sich wirklich auch noch mal bedankt und wir waren beide überrascht das das so super funktioniert [...]“ (IP6, 142-143)

„[...] die Hauswirtschaftschefin (2) ((stöhnt)) das war eigentlich die einzige ohne wirkliche Erwartung sondern mit der war eine ganz schöne Interaktion möglich (.) sie hat die Schwierigkeiten gesehen //mhm// sie wusste das es nicht einfach ist mit ihr //mhm// und (.) sie war einfach nur extrem dankbar (.) das da jemand da war der es zumindest versucht hat [...]“ (IP7, 370-374)

„[...]man muss sagen die meisten (.) Klienten oder Arbeitgeber sind froh wenn sie wissen (.) da ist jetzt endlich mal jemand der ein wenig einen Überblick hat über die ganze Geschichte so diese Wegweiserfunktion wo es auch immer heißt Integrationsfachdienst [...]“ (IP4, 499-502)

Personelle Faktoren

Als besonders positiv für das Erleben der eigenen professionellen Rolle von JC wurden vier Merkmale im Bereich der personellen Faktoren identifiziert. Diese waren Haltung und Menschenbild von JC, die Berufs- und Lebenserfahrung, Fachwissen im Prozess und die Fähigkeit zur Kommunikation und Reflexion.

Haltung und Menschenbild

Einen besonderen Schwerpunkt für ein positives Erleben der eigenen Rolle ist der Umgang mit dem eigenen Menschenbild und der Haltung. Die als förderlich und positiv erlebte Haltung, sollte von einem ressourcenorientierten, wertschätzenden Menschenbild, sowie einer ganzheitlichen und systemischen Haltung bestimmt sein. Eine befragte Person betont hier erneut eine Offenheit und Neugierde im Kontakt mit dem Gegenüber als Basis des Handelns. Ein Kontakt auf Augenhöhe mit allen Beteiligten wird ebenso als positiv für dieses eigene Rollenverständnis erlebt. Dabei

wird es als wichtig beschrieben die vorhandene Situation und das Erleben der Beteiligten zu akzeptieren. Die Rolle des Dienstleisters wird hier ebenfalls genannt, gleichzeitig die Fähigkeit sich von Emotionen abzugrenzen und dennoch die Offenheit für das Empfinden des Gegenübers zu zeigen. Der Mensch soll als Ganzes mit allen seinen über die Arbeit hinausgehenden Interessen und Bedürfnissen erfasst werden.

„[...] das spielt natürlich eine zentrale Rolle was ich für ein Menschenbild habe aber (.) also das gehört für mich natürlich auch zu diesem (.) Kommunikationsaspekt (.) auch dieses (3) Betonung auf Stärken was ich ja auch umso (.) um eine positive Stimmung zu schaffen muss ich Stärken betonen //mhm// und zwar bei allen Beteiligten [...]“ (IP1, 504-511)

„[...] ist es für mich entscheidend das (.) ein Jobcoach (.) erst mal (.) Respekt Wertschätzung jedem einzelnen Menschen den man bei seiner Arbeit begegnet (.) entgegenbringt (.) und das es auch (2) ja erst mal ein (.) eine ja (.) Akzeptanz dafür gibt (.) wie derjenige halt auf diese Situation sieht [...]“ (IP3, 892-898)

„[...] ich mag wissen wie ist das (.) warum ist das so und (.) jetzt ohne da hinzugehen (.) jetzt möchte ich da hingehen und denen (.) und dann mache ich aber eine schöne systemische Geschichte irgendwie (.) sondern einfach mal (.) hingehen und ich weiß wenn es wirklich ist machen wir eine systemische Aufstellung wenn es sein soll (.) können wir auch wenn es wäre (.) aber (.) ich geh einfach mal hin schau mir das an und (2) //mhm// dann (.) fühle ich mich mal rein was da so los ist und dann schauen wir [...]“ (IP4, 825-830)

„[...] ich glaub diese Augenhöhe das ist mir auch wichtig (.) dieses egal wer es ist (.) auf einer (.) auf einer Höhe zu sein also auf einer Augenhöhe //mhm// und sich nicht über den Arbeitgeber zu stellen über den Vorgesetzten oder über den Klienten oder über wen auch immer [...]“ (IP6, 628-632)

„[...] da sind wir wieder bei Dienstleistung (.) ich sehe mich manchmal wie eine Verkäuferin selbst wenn ein nerviger Kunde kommt irgendwie (.) wenn ich dem was verkaufen will dann muss ich (.) muss ich sagen okay der ist schlecht gelaunt aber das hat nichts mit mir zu tun //mhm// (.) und wenn es etwas mit mir zu tun hat kann ich ihn fragen [...]“ (IP6, 689-693)

„[...] war es auch wichtig in aus diesem Kontext der Arbeit auch mal raus zu nehmen und ihn nicht als (.) arbeitende Person erst mal dann zu sehen (.) ihn auch erst mal als so (.) Führungsstrichen normale private Person //mhm// außerhalb der Arbeit (.) wie er da auch seine Interessen hat wie er auch da tickt (.) was für Empfindungen er hat wie er dem gegenüber steht //mhm// und um einfach auch da mal die Interessen letztendlich ernst zu nehmen //mhm// und die Bedürfnisse ernst zu nehmen von dem Klienten [...]“ (IP5, 207-213)

Berufs- und Lebenserfahrung

Ein zentraler Aspekt im Bereich der personenbezogenen Kompetenzen die ein positives Erleben unterstützen, ist die bereits erworbene Berufs- und Lebenserfahrung. Die Berufserfahrung von JC wird an mehreren Stellen in unterschiedlichen Interviews als wertvolle Zeit, mit einer enormen Bedeutsamkeit für positives Erleben im Beruf beschrieben. Durch Berufserfahrung werden persönliche Grenzen erkannt und übertriebene Selbstansprüche an die Arbeit relativiert. Diese kann ein konkretes, positives Gefühl der Sicherheit bei schwierigen Prozesskonstellationen geben. Ebenso wird es als hilfreich für die eigene Reflexion von Wahrnehmungen und Emotionen beschrieben.

Auch die Lebenserfahrung, beispielsweise aus Reiseerfahrungen, bewirkt einen anderen Umgang in belastenden Situationen. Eine befragte Person weist allerdings explizit darauf hin, dass Lebenserfahrung enorm hilft, dies jedoch nichts für jüngere Kollegen und den Prozess nützt, wenn sie noch nicht erworben wurde und dennoch bereits in diesem Bereich gearbeitet wird. Eine andere Person sprach von positiven Auswirkungen der Lebenserfahrung auf die Authentizität, welche wiederum als positiv im Jobcoaching erlebt wird. Für Berufsanfänger wird die Situation im Umkehrschluss als überfordernd und negativ beschrieben. Es kann zu einer enormen Rollenüberforderung bei gleichzeitigem bestehen vieler Erwartungshaltungen kommen. Das Erleben eigener Lebenskrisen wird für das eigene Verständnis im beruflichen Prozess und die Empathie immer wieder als positiv herausgestellt.

„[...] ich glaube da sehr auf die eigenen Wahrnehmungen zu setzen und das auch (.) ja auch mit wachsender Erfahrung und mit (.) zunehmender Berufstätigkeit das auch aus zu differenzieren und zu kucken was sind da meine Anteile [...]“ (IP3, 667-670)

„[...] das war eine sehr wertvolle Zeit und auch eine sehr intensive Zeit //mhm// und (.) man hat da teilweise natürlich auch (.) wirklich Begegnungen mit vielen Menschen //mhm// und das hat mir persönlich sehr viel für meinen weiteren Weg auch gebracht [...]“ (IP5, 33-36)

„[...] für mich enorm wichtig (.) also (2) ich sag jetzt mal so (.) je länger man schon (.) generell in dem Berei. also in dem Beruf ist als Sozpäd (.) desto mehr glaube ich kennt man seine eigenen persönlichen Grenzen sowohl als Person als auch als //mhm// (.) Sozialarbeiter Ergotherapeut was auch immer [...]“ (IP6, 767-771)

„[...] auch letztendlich die vielen Jahre die ich im Ausland war (.) die vielen Länder die ich bereist habe wo ich auch einfach nur mit dem Rucksack unterwegs war ja (.) einfach nicht gewusst habe wo ich schlafe (.) das sind vielleicht auch schon Elemente wo ich weiß da habe ich eine gewisse andere (.) schätze Angst anders ein oder ich gehe mit

neuen Situationen anders um //mhm// (.) für mich sind neue Situationen eher ein Geschenk als das sie mir Angst bereiten [...]“ (IP5, 756-762)

„[...] man kann natürlich wenn man sie erworben hat die Berufs- und Lebenserfahrung kann man auch sagen (.) das hilft ganz schön viel @(.)@ //mhm// aber (2) jungen Kollegen und Menschen die halt am Anfang ihrer Tätigkeit als Jobcoachs stehen hilft das nichts [...]“ (IP3, 688-691)

„[...] also (.) Lebenserfahrung auf jeden Fall auch in Bezug auf (.) wie authentisch kann ich wirken wenn ich mich selber noch nicht gefunden habe weil ich mich noch Suche //mhm// (.) als Mensch als Rolle als (.) was auch immer //mhm// kann ich das nicht in diesem Spannungsfeld glaube ich so gut transportieren //mhm// und als Berufsanfänger ist man hoffnungslos überfordert weil allein diese ganzen Rollenanforderungen diese Erwartungen (.) generell diese Konflikte usw. (.) wenn ich Berufsanfänger bin (.) kann ich das noch nicht sortieren[...]“ (IP6, 784-791)

„[...] ich denke was auch ganz wichtig ist (2) ist (.) ist sicherlich das man selber eine gewisse Erfahrung hat vielleicht (2) also bei mir war selber mal (.) eine furchtbare Scheidung zum Beispiel oder irgendwie halt ein paar Lebenskrisen gehabt hat (.) weil (.) dann kann man denk ich mit so Leuten die selber jetzt gerade eine Krise haben wo sie nicht wissen wie es weiter geht (.) doch ein wenig besser umgehen[...]“ (IP4, 762-767)

Fachwissen

Als wichtig für das positive Erleben von JC wurde im Bereich der personellen Kompetenzen das Vorhandensein von psycho-sozialen, arbeitsbezogenen, sowie prozessualen Fachwissen genannt. Hier werden das Wissen um die Entstehung von Konflikten, Konfliktlösestrategien und die Reflexionsfähigkeit positiv erlebt. Eine befragte Person erlebte eine absolvierte Mediation Ausbildung in diesem Zusammenhang als sehr hilfreich, da es auch beim Jobcoaching um das Erkennen menschlicher Beweggründe in Konfliktsituationen geht. Ebenso wird medizinisches Wissen über Krankheiten und Therapien als positiv beschrieben. Auch arbeitsbezogenes Wissen von Abläufen, Arbeitssystemen und Umstrukturierungen, sowie Wissen über Ergonomie, wird als hilfreich für das Rollenerleben dargestellt. Eine befragte Person nannte auch Wissen über Prozesse und Zielformulierungen als wichtig für ein positives Rollenerleben.

„[...] und im Endeffekt sich wirklich auch mit (.) generell mit Konflikten und mit den verschiedenen Stufen von Konflikten (.) mit Drama Dreiecken sich auseinander setzen

(.) also man braucht sehr viel Reflexionsfähigkeit auch //mhm// also ohne das ist man glaube ich verloren[...]“ (IP6, 499-503)

„[...] also im Grunde genommen ist es so dass man (.) grundsätzlich auch wenn man keine klassische Mediation macht aber ich sehe das wirklich oft mit diesem mediativen Hintergedanken (.) das es einfach immer Beweggründe dahinter gibt und das es oft menschliche Beweggründe dahinter sind[...]“ (IP6, 611-614)

„[...]und (1) dann haben wir uns mal zusammen gesetzt und die Krankheit erklärt (.) den Verlauf erklärt die Therapien also alles was man so erklären kann //mhm// und (1) warum er jetzt ist wie er ist (.) danach war das (2) Gespräch oder danach war die Mitarbeit mit diesem Kollegen eine andere [...]“ (IP2, 364-368)

„[...] also einfach das man weiß wie funktionieren Arbeitsabläufe wie funktionieren Betriebssysteme (2) was sind aber auch Arbeitserwartungen (2) //mhm/ die da sind die auch berechtigter Weise da sind oder was ist übertrieben oder was ist normal was an Überstunden verlangt wird in einer Branche oder so [...]“ (IP1, 449-452)

„[...]auf der einen Seite selber wirklich auch zu wissen wie setze ich denn die Ziele um was sind so die (.) was sind so die Ziele auch immer wieder (.) na ja auf der einen Seite diese zielgerichte- das zielgerichtete im Blick zu behalten //mhm// und trotzdem ist halt so ein Berufsalltag (.) ja der manchmal auch irgendwelche (.) Umwege braucht um zum Ziel zu kommen [...]“ (IP3, 838-843)

„[...] ich glaub das es eher darum geht (.) zu kucken (.) gesprächsmäßig etwas zu haben //mhm// zum Thema etwas was medierendes in diesem Konfliktfeld //mhm// und ich glaube man sollte sich zu mindestens weiterbilden oder vom Konzept her (.) das Thema Arbeitsplatzanpassungen (.) in irgendeiner Form sich schon mal mit beschäftigt zu haben //mhm// was jetzt nicht heißt das wir jetzt Arbeitsplätze umstrukturieren (.) aber das man sich mit Ergonomie beschäftigt //mhm// vielleicht auch mit körperlichen (.) ja mit medizinisch körperlichen Ansätzen sei es IDA MELBA einfach mal schaut auch von Profilvergleichsverfahren eine Ahnung hat [...]“ (IP6, 955-966)

Kommunikation und Reflexion

Ein sicherer Einsatz von Kommunikations- und Interaktionsfähigkeiten, wird als sehr positiv von JC erlebt. Gerade Emotionen die im Prozess auftauchen und welche das eigene und fremde Rollenverhalten und Rollenerleben stark beeinflussen könnten, sind dabei zu verbalisieren und mit den Prozessbeteiligten zu reflektieren. Die Reflexionsfähigkeit wird als eine sehr wichtige personenbezogene Kompetenz erlebt, um die eigene Rolle als positiv wahrzunehmen und sich als Lösungsfinder in den Prozess einzubringen. Zudem schafft Reflexion und Kommunikation die Einordnung und Abgrenzung von Emotionen, sowie eine zunehmende Sicherheit im weiteren

beruflichen Auftreten. Dabei wird auch das Motivieren von Prozessbeteiligten für offene Kommunikation als sehr positiv erlebt, ebenso wie die wichtige Bedeutung der Selbstreflexion für soziale Berufe.

„[...] das manchmal dann auch wenn Emotionen aufkommen zu versachlichen //mhm// diese Emotionen wert zu schätzen und zu sagen ich merke sie sind stinkig sie sind sauer sie sind enttäuscht sie sind frustriert dies auch wieder auszusprechen auf der gleichen Seite dann aber auch zu sagen okay wollen wir den zu einer Lösung kommen //mhm// also wollen (.) wollen wir irgendetwas bewegen [...]“ (IP6, 670-677)

„[...] und was ich auch ganz wichtig finde ist immer wieder seine Wahrnehmung zu artikulieren (.) also auch Emotionen zu artikulieren //mhm// und Emotionen nicht raus zu halten weil Emotionen spielen im Arbeitsprozess eine unheimlich große Rolle [...]“ (IP6, 899-905)

„[...] wirklich animieren über alles zu sprechen //mhm// also es bringt ja nichts (.) ich sag oft den Leuten wenn sie kommen sag ich eigentlich immer (.) was mir ganz wichtig ist (.) ist das sie mir sagen was sie wollen und vor allem auch was sie nicht wollen //mhm// also es bringt nichts mir nach dem Mund zu reden [...]“ (IP7, 921-926)

„[...] weil jedes (2) Gespräch und jedes Tun (.) man sich selber noch einmal darüber nachdenkt und wie man mit jedem Gedanken noch mal mehr Sicherheit kriegt //mhm// und (2) nicht diese spontane Sicherheit sondern wirklich dann eine Sicherheit (.) die man sich vorher auch (.) durchdacht hat[...]“ (IP2, 865-870)

„[...] was denke ich ganz allgemein im sozialen Bereich (.) in unserem Bereich ganz wichtig ist ist die Selbstreflexion (.) also ganz klar kucken (.) warum (.) was ist jetzt mein Problem woran liegt es [...]“ (IP7, 695-700)

9 Diskussion

Im nachfolgenden Kapitel findet eine kritische Reflexion bezüglich der verwendeten Methoden, sowie möglicher Verzerrungs- und Fehlerquellen im Prozessverlauf, statt. Die Ergebnisse werden kritisch zusammengefasst und in einem größeren Zusammenhang interpretiert.

9.1 Berufliche Positionierung und Sichtweise des Forschers

Die Sichtweise des Forschers auf das Thema Jobcoaching wird durch die berufliche Sozialisierung und die Bezugswissenschaften der Ergotherapie geprägt. Vorerfahrungen bestanden durch eine Tätigkeit als Ergotherapeut im arbeitstherapeutischen Bereich mit psychisch erkrankten Menschen. Der Forscher hatte während der Bearbeitung der vorliegenden Arbeit Schnittmengen mit dem Bereich der arbeitsplatzsichernden Maßnahmen durch den eigenen Beruf in einem IFD. Damit ist eine von Vorannahmen und Expertenwissen beeinflusste Meinung anzunehmen. Dies kann Vor- und Nachteile für den Prozess mit sich bringen. Als Nachteil kann das Vorhandensein eines konjunktiven Erfahrungsraums im Interview angesehen werden. Dadurch könnte es zu einer möglichen Zurückhaltung der befragten Personen in den Erzählungen kommen, weil ein gemeinsames Wissen unbewusst vorausgesetzt wird. Gerade bei Interviews an der eigenen Arbeitsstelle ist das Risiko einer Verzerrung bzw. Zurückhaltung erhöht, da vermehrter Beziehungskontakt in der Vergangenheit bestand. Diesem Einfluss wurde versucht durch Bewusstsein über diesen Aspekt, sowie größtmögliche allgemeine Zurückhaltung im Vorfeld, entgegen zu wirken. Es wurde gezielt nicht über das Forschungsprojekt mit infrage kommenden Personen an der Arbeitsstelle gesprochen. Als Vorteil kann gesehen werden, dass der Interviewer selbst Berufserfahrung für das zu erforschende Gebiet hat, was manche Wissenschaftler sogar als Voraussetzung im Bereich der qualitativen Forschung ansehen. Ein immanentes Nachfragen während des Interviews konnte durch das Vorwissen möglichst konkret gestaltet werden konnte. Ein grundlegendes Verständnis für Zusammenhänge, kann dabei ein Gespräch intensiver und fokussierter auf das wirkliche Forschungsinteresse lenken.

Um subjektive Einflussfaktoren durch die Nähe des Forschers zum Forschungsfeld möglichst gering zu halten, wurde eine intensiver, reflektierter Austausch mit dem Betreuersteam, während der gesamten Phase der Datenerhebung und Datenauswertung, vollzogen.

9.2 Methodendiskussion

In der Methodendiskussion erfolgt neben einer kritischen Auseinandersetzung mit möglichen BIAS Quellen, eine Reflexion der Umsetzung der Methodik.

Vorfeld der Datenerhebung

Der Zugang zum Feld und die Rekrutierung der TN wird unter Punkt 7.2 und 7.3 beschrieben. Der Forscher versuchte insgesamt möglichst unvoreingenommen und offen im gesamten Forschungsprozess vorzugehen. Bei der Stichprobe handelt es sich um eine nach bestimmten Kriterien der Regionalität und Ökonomie, ausgewählten Gelegenheitsstichprobe. Dies schränkt allgemein die Generalisierbarkeit der Ergebnisse ein, ist jedoch im Hinblick auf die begrenzten zeitlichen Ressourcen im Rahmen der Masterarbeit zu vertreten. Um eine möglichst hohe Generalisierbarkeit der Ergebnisse zu forcieren, wurden zwei Bundesländer in die Arbeit mit einbezogen, die einen sehr heterogenen Erfahrungshintergrund zum Thema haben (siehe Punkt 2.6.6). Bei der Fallauswahl der TN aus Bayern wurde darauf geachtet, dass diese aus verschiedenen Regierungsbezirken kamen. Dies sollte eine regionale Repräsentativität der Daten erhöhen. Ein möglicher Austausch der befragten Personen vor dem Interview ist weitestgehend auszuschließen. Es ergaben sich keine Hinweise darauf. In der eigenen Institution wurden zwei Personen befragt, die jedoch an verschiedenen Außenstandorten tätig sind. Das Risiko eines wechselseitigen Informationsaustauschs ist damit als gering einzuschätzen. Auf Nachfrage bestand kein Austausch zwischen den TN. Die TN aus NRW wurden durch die Expertise des Forschungsprojektes JADE zugewiesen. Hierbei ist von einer selektiven Fallauswahl auszugehen, die jedoch bezüglich des Forschungsinteresses nicht nachteilig wirken muss. Es wurden Personen ausgewählt, die nach Einschätzung des Forschungsteams von JADE, eine hohe Fachkenntnis und langjährige Berufserfahrung im Forschungsgebiet hatten. Hier ist die Gefahr eines Selection BIAS durch die Rekrutierung und den Feldzugang gegeben. Insgesamt konnten 100% der rekrutierten Personen in die Arbeit einbezogen werden, was für ein hohes Interesse der TN an dem Projekt spricht. Im Vorfeld der Datenerhebung wurden eine Einverständniserklärung und die Informationen für die TN erstellt. Nach einem persönlichen Telefonanruf durch den Forscher, erfolgte zwei bis drei Wochen vor dem Interviewtermin die Zusendung der Unterlagen per E-Mail. Die TN hatten damit, für eine datenschutzrechtliche und ethische Entscheidung zur Teilnahme, genügend Zeit und Informationen zur Hand.

Prozess der Datenerhebung.

Zur Erhebung des Datenmaterials wurde ein leitfadengestütztes Experteninterview entwickelt. Dieses Vorgehen erwies sich als schlüssig, wobei auch eine Reihe anderer Zugangsmöglichkeiten zum Forschungsinteresse bestanden hätte. Möglich gewesen wären andere Interviewformen, beispielsweise das episodische Interview oder ein Gruppeninterview. Die Entscheidung für ein Experteninterview fiel aufgrund der Fragestellung und in Absprache mit den Betuern und dem Forschungsteam von JADE. Bei der Erstellung der Fragenkomplexe des Leitfadens wurde der Fragetypus intern mit den Betreuern diskutiert. Eine Frage nach dem Verständnis einer Rolle, bzw. eines Rollenerlebens, kann dabei in hohem Maße einen intellektuellen Idealtypen einer Rolle erzeugen und von dem tatsächlich subjektiven Erleben in der praktischen Ausführung abweichen. Durch die bewusst retrospektive Betrachtung eines abgeschlossenen Falles, erhoffte sich der Forscher mehr über das tatsächliche Rollenerleben zu erfahren, als durch eine rein rational begründete Darstellung des professionellen Rollenerlebens.

Der Einsatz des Leitfadens wurde in einem Pre-Test erprobt. Insgesamt wurde der Leitfaden als eine gute Grundlage für das Interview erachtet. Das Gespräch startete mit einer standardisierten Einleitung in das Projekt, welche möglichst frei vorgetragen wurde. In Anlehnung an die Informationen für TN wurden datenschutzrechtliche und ethische Gesichtspunkte vor dem Gespräch wiederholt und die Möglichkeit für Rückfragen gegeben. Dabei nahmen zwei befragte Personen die Möglichkeit wahr, um über den Begriff der Rolle vorab zu sprechen. Hier wurde die Arbeitsdefinition (Punkt 3.2.1) welche im Leitfaden integriert ist, besprochen. Im weiteren Gespräch strukturierten sieben offene Kernfragen und eine Abschlussfrage den Zugang zum Wissen der befragten Personen (Punkt 7.5.4). Die Fragenkomplexe schienen für das Forschungsinteresse zielführend. Nach dem Pre-Test des Leitfadens an der eigenen Arbeitsstelle in einem IFD, wurden einige Fragen modifiziert. Es zeigte sich das gewisse Formulierungen zu lang und unverständlich waren. Ebenso wurde die Abfrage der soziodemografischen Daten zur deskriptiven Beschreibung der Stichprobe, an den Schluss des Interviews gestellt. Nach dem Pre-Test wurde ein Erinnerungsprotokoll konstruiert, welches der Forscher unmittelbar nach der Durchführung ausfüllte. Dies diente der eigenen Reflexion, sowie dem Memorieren besonderer Vorkommnisse während des Interviews. Um die Standardisierung in der Gesprächsführung und Durchführung des leitfadengestützten Interviews zu erhöhen, wurde nach dem Pre-Test eine Durchführungsstrategie für den Interviewer konstruiert. Diese diente als

Gütekriterium in der Erhebungsphase. Durch den Leitfaden wurde sicher gestellt, dass jeweils gleiche Themenkomplexe in den Interviews, besprochen wurden. Dies erhöhte die interne Vergleichbarkeit der Interviews. Weitere aus dem Verlauf der anschließenden Datenerhebung sich ergebende Änderungen, wurden in den Leitfaden integriert. Auch nach Anpassungen des Leitfadens blieben jedoch Unsicherheiten beim Forscher zurück. Dies liegt in der Unerfahrenheit des Forschers und der Individualität jedes Interviews mit begründet. Als mögliche Verbesserungen im Bereich der Datenerhebung wären eine Ausgestaltung des Leitfadens durch den Einbezug von mehr Experten, beispielsweise in Anlehnung an ein Vorgehen wie der Delphi Methode, denkbar. Weiter wären zusätzliche Pre-Tests als sinnvoll zu erachten. Hier könnten gezielt die Kommunikation und Gesprächsführung im Interview verbessert und gefestigt werden. Gerade durch Unerfahrenheit in der Gesprächsführung von Interviews besteht eine mögliche Bias Quelle, da intrapersonelle Unsicherheiten des Interviewführenden, sich auf die Art der Kommunikation auswirken können. Die TN wurden im Gespräch zu expliziter Offenheit und Ganzheit in den Erzählungen ermuntert. Auf Grund des von TN unbewusst, implizierten gemeinsamen Erfahrungsraums, kann es jedoch sein, dass Äußerungen zurück gehalten wurden, oder unerwähnt blieben. In den Interviews herrschte insgesamt eine große Offenheit. Die Atmosphäre wurde in den Postskripten festgehalten. Das Setting während der Interviews war in sechs von sieben Fällen nicht störungsfrei. Zum Teil störte ein Telefonläuten, Kolleginnen und Kollegen, oder Unruhe und Lärm außerhalb des Gesprächszimmers, die Gesprächsatmosphäre. Ein Einfluss auf die Ausführungen in den Interviews kann jedoch als gering angesehen werden, da die TN sehr konzentriert über das für sie bekannte Thema sprachen. Positiv erscheint die Tatsache, dass fünf der sieben Interviews an der Arbeitsstelle der Interviewten durchgeführt wurden, was eine unbewusste, gedankliche Nähe zum Thema herstellt. Die beiden Interviews aus NRW wurden für die TN an einem neutralen Ort durchgeführt. Insgesamt kann von wahrheitsgemäßen Daten der TN ausgegangen werden. Die erhobenen Daten erwiesen sich als sehr inhaltsreich und spezifisch für die Fragestellung. Im gesamten Interviewverlauf wurde auf positive non-verbale Elemente und bestätigende Floskeln (mhm) im Sinne eines aktiven Zuhörens, besonders geachtet. Die TN wurden in den Ausführungen nicht unterbrochen und nur bei großen Abschweifungen und zeitlichen Ausdehnungen, zum Thema zurückgeführt. Grundsätzlich wurden erst nach dem jeweiligen Abschluss eines Fragenkomplexes, immanente Nachfragen durch den Interviewer gestellt. Der Forscher machte sich

während der Interviews Notizen, achtete jedoch darauf, diese spärlich einzusetzen, um keine negativen para-verbalen Signale zu senden. Zum Schluss des Interviews gab es für die TN die Möglichkeit, sich durch den Rückbezug auf eine sachliche Ebene, von einer emotionalen Ebene durch vorherige Fragen zu lösen. Dies erschien dem Forscher als sinnvoll, da eine Frage nach dem Erleben auch nachhaltig negatives Erleben auslösen kann. Wäre dies erkannt worden, wäre in einem Gespräch versucht worden darauf einzugehen und weitere Hilfestellung zu leisten. Auf Grundlage der Erinnerungsprotokolle wurden Postskripte der Interviews angefertigt. Diese wurden für die spätere Datenauswertung als sinnvoll erachtet.

Datenanalyse und –auswertung

Ein zu Beginn fokussierter paralleler Forschungsansatz von Erhebung und Auswertung der Daten, konnte nur teilweise vollzogen werden. Hierfür waren in erster Linie zeitliche Restriktionen von Seiten des Forschers und die relativ kurze Erhebungsphase der sieben Interviews in fünf Wochen, ursächlich. Die Interviews konnten lediglich teilweise transkribiert und mit einigen Memos versehen werden, bevor das nächste Interview erfolgte. Die Transkripte der Interviews führten zu 140 Seiten inhaltsreichem Datenmaterial und 1850 Codierungen in der Software MAXQDA. Zur Auswertung wurden relevante Textpassagen zur Rolle und zum Rollenerleben, herangezogen. Insgesamt konnten dabei ca. 40% der Ursprungsdaten in der Auswertung berücksichtigt werden. Dies wird als kritisch erachtet, da eine komplette Datenauswertung vom Forscher als Vorteil gesehen worden wäre. Auf Grund von personellen und zeitlichen Ressourcen war dies jedoch nicht möglich.

Die Tatsache, dass alleine geforscht wurde, ist sicherlich im gesamten Prozess als kritisch anzusehen. Qualitative Forschung ist Teamforschung, im Idealfall ein interdisziplinär gestalteter Prozess. Gerade für das Forschungsfeld Jobcoaching mit sehr heterogenen Zugangsberufen, wäre dabei eine interdisziplinäre Forschung wünschenswert gewesen.

Im Vorfeld der Datenerhebung bei der Leitfadenerstellung, wurde versucht, das alleinige forschen durch einen intensiven Austausch mit den Betreuern und dem Forschungsteam von JADE, zu kompensieren. Dies war im Bereich der Kodierungen und Interpretation der Daten nicht mehr so umfassend möglich. Während der Auswertung der Daten wurde ersichtlich, dass die ursprüngliche Fragestellung nach dem Erleben der professionellen Rolle durch Nebenfragestellungen spezifiziert und

erweitert werden könnte. Gerade die Darstellung von beeinflussenden Faktoren auf das Erleben führte schließlich zu der Erstellung der Subkategorien.

Beachtung der Gütekriterien in der Datenerhebung und -auswertung

Während der gesamten Arbeit waren die Standards der SRQR zur Aufbereitung qualitativer Daten, sowie die Überlegungen zu den Gütekriterien wie Mayring sie bei der QIA beschreibt, handlungsleitend. Die anfängliche Strukturierung des Materials mit MAXQDA, sowie das anschließende, regelgeleitete Vorgehen in Anlehnung an die QIA von Mayring, lieferte eine Vielzahl von Ergebnistabellen, die eine Nachvollziehbarkeit und Überprüfung des Vorgehens ermöglichen. Dies unterstützt damit generell die Gütekriterien der Reliabilität und Validität.

Die Herstellung von Reliabilität in den Ergebnissen wurde sowohl vom Forscher selbst, als auch von in den Forschungsprozess involvierten Personen, erbracht. Im Sinne eines Re-Tests wurde vom Forscher selbst das Prinzip von zwei Durchgängen in jedem Arbeitsschritt verfolgt. Da Beeinflussungen durch den ersten Durchgang nicht auszuschließen war, wurde zusätzlich im Sinne eines Parallel Tests, verschiedene Stichproben des Forschungsmaterials an involvierte Personen zur eigenen Inhaltsanalyse gegeben. Es erfolgte ein intensiver Austausch über Unterschiede, wobei insgesamt eine hohe Homogenität in den Generalisierungen vorherrschte. Eine Überprüfung der Konsistenz jedes Interviews erfolgte nicht, da es als problematisch erschien ein einzelnes Interview in zwei gleich große Teile zu trennen, ohne dabei Kontextfaktoren auszuschließen die für die Interpretation als wichtig erscheinen. Das Datenmaterial wurde jedoch als Ganzes aufgeteilt und unabhängig voneinander von verschiedenen Personen analysiert. Es zeigten sich geringfügige Unterschiede und eine hohe Deckungsgleichheit im Interpretieren des immanenten Sinngehalts der Reduktionen. Insgesamt kann die Reliabilität durch das regelgeleitete und nachvollziehbare Vorgehen in Anlehnung an die QIA nach Mayring als gut bewertet werden.

Im Bereich der Validität wurde vor allem das Außenkriterium und die Konstruktvalidität herangezogen um Validität herzustellen. Der Vergleich der eigenen Ergebnisse mit anderen bislang publizierten erschien nur teilweise als sinnvoll, da es bis auf eine Arbeit zum allgemeinen Rollenverständnis noch keine Forschungsarbeit zum Rollenerleben von JC gab. Im Sinne einer Konstruktvalidität wurden jedoch viele Aspekte von Rollenkonflikten aus dem rollentheoretischen Ansatz gefunden, die eine

Plausibilität der gefundenen Ergebnisse stützen. Ebenso fanden sich viele Übereinstimmungen in Tätigkeitsbeschreibungen und beeinflussenden Faktoren in den Vorarbeiten von Sändkers und der BAG UB. Die Validität der gefundenen Ergebnisse kann durch den Vergleich eines Teils der Ergebnisse im Sinne der Konstruktvalidität damit als gut bewertet werden. Eine Extremgruppe wurde mit dem vorliegenden Datenmaterial nicht gebildet. Dies erschien bezüglich der Fragestellung als nicht sinnvoll. Die Überprüfung einer Vorhersagevalidität war im Rahmen der Forschungsarbeit nicht möglich, da etwaige erstellte Prognosen auf Grund mangelnder Ressourcen nicht mehr hätten überprüft werden können.

Den insgesamt übergreifenden Empfehlungen nach eigenen Gütekriterien im Bereich der qualitativen Forschung kann nach Umsetzung der Forschungsarbeit zugestimmt werden. Die in Mayring nachzulesenden, alternativen Gütekriterien der Verfahrensdokumentation, wurde in dem vorliegenden Projekt versucht zu erfüllen. Jeder Schritt im Vorfeld der Datenerhebung und in der anschließenden QIA wurde umfangreich dokumentiert. Die umfangreichen auf der CD enthaltenen Forschungsdokumente sind ein Beleg dafür. Die argumentative Interpretationsabsicherung wurde durch die Einbindung von Fachexperten auf dem Gebiet der QIA und von Jobcoaching, sowohl im Vorfeld der Datenerhebung als auch begrenzt in der Datenauswertung, versucht zu erreichen. Eine Nähe zum Forschungsgegenstand durch den Forscher war durch die eigene Tätigkeit in einem IFD gegeben. Die Forderung nach einem regelgeleiteten Vorgehen in der qualitativen Forschung, wurde durch die Anlehnung der Auswertungsmethode an die QIA von Mayring, hergestellt. Eine kommunikative Validierung fand ausschließlich mit den in der Auswertung involvierten Personen statt. Ein Einsatz verschiedener Forschungsmethoden war in der vorliegenden Arbeit nicht vorgesehen, wäre jedoch generell sinnvoll gewesen.

Insgesamt wurde eine starke Orientierung an den klassischen und als alternativ geltenden Gütekriterien in der gesamten Arbeit forciert. Die Tatsache dass alleine und nicht im Forschungsteam gearbeitet wurde, beeinflusst die Gütekriterien jedoch insgesamt negativ.

9.2 Ergebnisdiskussion

Die Ergebnisse der Arbeit sollten das Rollenerleben von JC im Bereich der Arbeitsplatzsicherung abbilden. Generell wurde die Kodierung und Kategorisierung des Erlebens als sehr schwierig empfunden. Oftmals wurden implizite und ambivalente Erlebensdarstellungen von den interviewten Personen gegeben. Das Erleben ist ein höchst subjektiver und komplexer Prozess, der individuell sehr unterschiedlich von Personen dargestellt wird. Dies liegt zum einen an grundlegenden kommunikativen Fähigkeiten von Erlebensdarstellungen, als auch an den jeweiligen Wahrnehmungs- und Reflexionsfähigkeiten über Gefühle und innerliche Prozesse, der jeweiligen Person.

Die Trennschärfe von Erlebensdarstellungen in den Aussagen war nicht immer gegeben. Es kam häufig vor, dass in den Aussagen unterschiedliche Erlebenskategorien dargestellt wurden. Eine Zuteilung solcher Originalaussagen in die drei Hauptkategorien, könnte demnach auch zum Teil anders ausgefallen sein. Wichtig ist hierbei anzumerken, dass die Zuteilung in der vorliegenden Arbeit, durch den während der Kategorisierung schrittweise entstehenden Kodierleitfaden erfolgte und somit auch im Nachhinein nachvollziehbar gestaltet wurde. Es sei jedoch ein kurzes Beispiel genannt. Eine Aussage über das Erleben von Werten und Haltungen von JC könnte ohne weiteres einmal der Kategorie II „Bedeutsam und wichtig für das Erleben von JC“ und einmal der Kategorie III „Positives Erleben“ zugeteilt werden. Bei sehr ambivalenten Aussagen innerhalb eines Satzes, wäre eine Zuteilung in jede Kategorie zu rechtfertigen. Ein Beispiel wäre: „Ich finde es wichtig über Haltungen zu reflektieren und erlebe eine Wertschätzung gegenüber XY positiv!“.

Gerade bei Aussagen und Ambivalenzen die jedoch an anderer Stelle im Datenmaterial ebenso hervortraten, ist eine Auswirkung auf das Gesamtergebnis als gering einzustufen. Eine Veränderung der im Kodierleitfaden festgelegten Haupt- und Subkategorien erfolgte dadurch nicht. Am Beispiel von Haltung und Wertesystem heißt dies, das beides als entscheidende beeinflussende Faktoren für das Rollenerleben gesehen wurde. Das Erleben kann dabei sowohl positiv als auch negativ stattfinden. So fanden sich einige ähnliche Erlebensaspekte in verschiedenen Hauptkategorien.

Das Erleben von JC wurde zudem oftmals in Beschreibung von Tätigkeiten und weiteren beeinflussenden Faktoren ersichtlich, die über den in der Arbeit angegebenen Bezug zur professionellen Rolle hinausgehen. Für eine vertiefende Validierung der gefundenen Ergebnisse, wäre ein umfassender Bezug des Erlebens zu den beeinflussenden Faktoren wünschenswert gewesen. Auf Grund mangelnder zeitlicher

Ressourcen durch die Zeitvorgaben und der Tatsache, dass alleine geforscht wurde, konnte eine parallele und umfängliche Auswertung der beeinflussenden Tätigkeiten nicht erfolgen.

Unter Bezugnahme auf den in der Ergebnisdarstellung abgebildeten drei Hauptkategorien, erfolgt nun eine Interpretation und Einordnung der Ergebnisse. Das Rollenerleben der JC stellte sich in den folgenden vier Subkategorien dar.

- ✓ Prozessfaktoren
- ✓ Erwartungshaltungen
- ✓ Beziehungsfaktoren
- ✓ Personelle Faktoren

Prozessfaktoren

Ein negatives Erleben in Form von Unsicherheit, Verwirrtheit und Angst wird beschrieben durch die Komplexität des Prozesses, die Initiierung und den phasenweisen Verlauf des Prozesses, sowie wie durch die methodische Gestaltung im Prozess und den Einfluss von betrieblichen Rahmenbedingungen. Die erlebte Vielfältigkeit kann zu einem überfordernden Rollensatz und negativen Rollenstress führen. Hier sind sowohl Intra-Rollenkonflikte als auch Inter-Rollenkonflikte beschrieben worden. Die vielen möglichen Handlungsfelder in unterschiedlichsten Betrieben, die Menge und Unterschiedlichkeit der Bezugssysteme eines JC, sowie die komplexe und wechselnde Dynamik einer Jobcoaching Maßnahme, wurden als erlebter Rollenstress beschrieben. Inter-Rollenkonflikte traten im Prozessgeschehen häufig auf, gerade wenn sich im Prozess Aufgaben und Tätigkeiten, beispielsweise bei der Umstrukturierung eines Arbeitsplatzes, nicht für alle Akteure gleichermaßen zufriedenstellend durchführen ließen. Daneben können eine Reihe von Intra-Rollenkonflikten in den Prozessfaktoren entstehen, etwa wenn JC sich schnell auf hoch differierende Arbeitswelten einstellen müssen, dieses Wissen von AG vorausgesetzt wird und JC dadurch nicht die Zeit haben sich einzuarbeiten.

Als bedeutsamer und maßgeblicher Einfluss auf das eigene Rollenerleben wurden die Bereitschaft und Motivation der Prozessbeteiligten, strukturelle Rahmenbedingungen des Prozesses, sowie Aspekte der Rollenklärung von JC, subsummiert. Diese wahrgenommene Motivation hängt dabei eng mit dem Erleben von Beziehungsfaktoren zusammen. Dabei werden Strategien zum Schutz vor Rollenkonflikten genannt die zum Einsatz kommen und die mit positivem Rollenerleben in Verbindung stehen. So wird

die Beschränkung des Rollensatzes, durch den als von JC wichtig angegebenen Prozess der Rollenklärung, im Vorfeld des Tätigwerdens erreicht und der Komplexität entgegen gewirkt. Dies schafft Selbstsicherheit und Vertrauen in das eigene Rollenselbstverständnis von JC. Ebenso wird bei genügend vorhandener Motivation und Bereitschaft im Bezugsgruppensystem, die soziale Unterstützung von JC durch weitere Prozessbeteiligte aktiv gesucht. Hier wurde ein Verzicht auf Rollenaufgaben deutlich, beispielsweise wenn andere Bezugsgruppen, wie betriebliche Vertretungen von schwerbehinderten Menschen oder Vertrauensleute aus dem erweiterten Umfeld, Aufgaben im Prozess einer Jobcoaching Maßnahme übernehmen. Eine Delegation von Aufgaben an Bezugsgruppen wird genutzt und als bedeutsam, wichtig und positiv, für das eigene Rollenerleben beschrieben. Eine schnelle Umsetzung von Aufgaben wird als besonders positiv erlebt.

Eine Delegation und Beschränkung von Rollen durch klare betriebliche Hierarchien und Zuständigkeiten, sowie eigene institutionelle Rahmenbedingungen von JC, schaffen ebenso die Grundlage für ein positives oder negatives Rollenerleben. Dabei wurden vor allem Supervision und die damit verbundene Rollenklärung als essentiell für ein positives Rollenerleben dargestellt. Die im Austausch stattfindende Rollendistanz wird als äußerst hilfreich und stabilisierend für das eigene emotionale Rollenerleben gesehen. In der Supervision wird Psychohygiene betrieben, Rollendistanzierung geschaffen und negatives Rollenerleben, gerade in krisenhaften Situationen, stabilisiert. Die Auswirkungen solcher genannter institutioneller Möglichkeiten auf das eigene Rollenerleben, sind dabei auch aus vielen anderen sozialen Bereichen, etwa der Durchführung von Ergotherapie in Krankenhäusern oder freien Praxen, bekannt. Je nachdem in welchem Arbeitsverhältnis und wo JC tätig werden, kann ein Rollenerleben durch berufliche und institutionelle Sozialisierung, positiv oder negativ beeinflusst werden. Nach wie vor gibt es sehr unterschiedliche Rahmenbedingungen für die Durchführung einer Jobcoaching Maßnahme. Teilweise werden diese in einem institutionellen Setting, teilweise in einem auf selbständiger Tätigkeit beruhendem Setting durchgeführt (siehe Punkt 2.6.6).

Zudem wurde eine Differenzierung von Jobcoaching zu anderen Einsatzgebieten wie der Vermittlung innerhalb der unterstützten Beschäftigung deutlich. Der Jobcoaching Prozess an sich mag ähnlich sein, die Voraussetzungen wie es zu dem Prozess in der Arbeitsplatzsicherung kommt und wie im Jobcoaching agiert werden muss, wird jedoch gänzlich verschieden erlebt. Durch das Eintreten von JC in oft als konfliktreiche und

angespannt dargestellte Situationen, wird die Rollenwahrnehmung durch das Bezugsgruppensystem und dadurch das individuelle Rollenerleben stark beeinträchtigt. Beschreiben externe Personen und Institutionen, wie beispielsweise Personalvertretungen im Betrieb oder Leistungsträger wie ein IFD die Maßnahme eines Jobcoachings, wird dies oft als schwierig, unangenehm und negativ für die eigene Rolle erlebt. Durch externe Beschreibungen werden zu viele Fehler in der Klärung des Rollenbildes benannt und es können Fehler in den Rollenerwartungen durch das Bezugsgruppensystem auftreten. Oftmals erleben dann JC eine Aufgabenfülle bzw. eine erwartete Rettungsfunktion, die in den allermeisten Fällen sehr belastend und beängstigend sein kann.

Als weiter sehr positiv bezüglich des eigenen Rollenerlebens werden Freiheiten in der Arbeitsgestaltung, sowie zeitlich flexible Gestaltungsmöglichkeiten im Prozess genannt. Genügend Zeit für den ganzen Prozess wird als Grundlage für ein positives Erleben der Rolle insgesamt angesehen. Nur dadurch baut der JC gezielt Vertrauen und Verständnis auf allen Seiten der Beteiligten auf und kann den Prozess mit Aufgaben strukturieren. Vorerfahrungen der Akteure mit Coaching Erfahrungen, werden dabei ebenfalls als sehr positiv für die Rollenklärung und das eigene Rollenerleben wahrgenommen.

Im Prozess wurden zudem erlebt, dass bislang fehlende oder irrelevante Assessments den Prozess begleiten. Der Einsatz bisheriger Instrumente wurde als wenig hilfreich, störend und zeitraubend beschrieben, da die Individualität eines Menschen an einem Arbeitsplatz sich damit kaum darstellen lässt. Messverfahren und Vorberichte haben durch die ressourcen- und zukunftsgerichtete Haltung im Prozess, insgesamt eine eher nicht bedeutsame oder negative Erlebenszuschreibung erhalten.

Erwartungshaltungen

Als äußerst entscheidender Faktor für das Erleben der professionellen Rolle, wurde der Umgang und das Verständnis mit Erwartungshaltungen aus dem Bezugsgruppensystem, dargestellt. Der Prozess des Jobcoachings im Bereich der Arbeitsplatzsicherung wird übereinstimmend als hochkomplex beschrieben und als sehr fordernd erlebt. Die Beteiligung von vielen Bezugsgruppensystemen, wie den arbeitenden und zu unterstützenden Personen, Personen auf verschiedenen Führungsebenen, Personalvertretungen und begleitenden arbeitsmedizinischen Diensten ist kennzeichnend für den Prozess. Zusätzlich kommt eine weitere systemische Ebene aus dem erweiterten sozialen Umfeld hinzu. Personen aus dem familiären Umkreis und dem

Freundeskreis sind Teil des Prozesses und wirken auf diesen ein. Dieser Einfluss der Prozessbeteiligten kann dabei das Rollenerleben von JC entscheidend positiv als auch negativ beeinflussen. Bedingt durch die Vielzahl von beteiligten Akteuren, kann es zu enormen Rollenkonflikten im Umgang mit Erwartungshaltungen kommen. Ein negatives Erleben steht dabei in Zusammenhang mit Druck, Komplexität, Nicht – Realisierbarkeit und Intransparenz von Erwartungen. Hier können alle genannten Rollenkonflikte entstehen, beispielsweise Inter-Rollenkonflikte im Umgang mit unterschiedlichen Erwartungen an den JC durch das Bezugsgruppensystem oder Intra-Rollenkonflikte durch eine unrealistische Erwartung an JC.

Das Bezugsgruppensystem hat viele Anspruchshaltungen an JC die stark differieren können, beispielsweise wenn AG nach vielen Krankheitshäufungen oder auf Grund wirtschaftlicher Schwierigkeiten, MA gegen deren Willen aus dem Unternehmen bringen wollen. Hier stehen unterschiedliche Rollenerwartungen an JC vom Bezugssystem diametral gegenüber, die einen Inter-Rollenkonflikt auslösen können. JC beschreiben hier konkrete Unsicherheiten und Verwirrtheit, aber auch Angst bis hin zu Panikattacken, bei überfordernden Erwartungshaltungen.

Von JC wahrgenommene Ungerechtigkeiten im Erwartungsverhalten einer Bezugsgruppen, führen ebenso zu inter- und intrapersonellen Rollenkonflikten. Ist dies der Fall, wird eine neutrale Grundhaltung als sehr schwierig beschrieben und führt zu einer Reihe von Person-Rollen Konflikten in der Bearbeitung von Erwartungen. Trotz Reflexivität müssen sich JC für eine Seite in der Abarbeitung von Erwartungshaltungen entscheiden. Ein Beispiel ist, wenn MA gefühlt zu Unrecht das Unternehmen verlassen sollten und JC als sehr dekonstruktive wahrgenommene AG auf diesem Weg beraten müssen.

Vieles im Bereich der Erwartungshaltungen hängt mit den Prozess- und Beziehungsfaktoren zusammen. Hier werden sehr große Schnittmengen mit einer systemischen Betrachtungsweise ersichtlich, beispielsweise wie man es aus dem Bereich der psychologischen systemischen Therapie, oder dem Bereich der Mediation kennt. Eine systemisch orientierte Ausrichtung im Umgang mit Erwartungen wird dabei in der Rollenbildung von JC als besonders bedeutsam erachtet und beeinflusst das Rollenerleben von JC und die Rollenerwartungen der Akteure, maßgeblich mit.

Als Strategien zur Auflösung von Rollenkonflikten im Bereich der Erwartungen werden in Anlehnung an Merton die Abschottung, der Verzicht und Beschränkungen der

eigenen Rollenaufgaben von JC eingesetzt. So werden beispielsweise Erwartungen einer Seite umgesetzt, die auf Kosten einer anderen Seite durchgeführt werden, beispielsweise bei einer von MA Seite gewollten Stundenreduzierung. Zudem wird auch die Strategie der Übersehbarkeit von herangetragenen Erwartungen durch JC deutlich.

Gerade in der Auseinandersetzung mit dominant auftretende Professionen wie beispielsweise dem gemeinsamen agieren mit Anwälten, werden Strategien der Machtunterschiede und der relativen Bedeutsamkeit von Erwartungen von JC eingesetzt. JC ziehen sich zurück, wenn es zu rechtlichen Streitfragen von MA und AG Seite kommt und Anwälte beteiligt sind. Die Unerfüllbarkeit einzelner Erwartungen führt zu negativem Rollenerleben und zur Anwendung der persönlichen Strategien nach Goods wie der Abschottung oder des Verzichtes gegenüber Rollenerwartungen.

Ebenso können sich Rollenkonflikte in Form einer Rollendisparität ergeben, beispielsweise durch einen Widerspruch an Aufgaben und Wertschätzung durch die beteiligten Personen.

Die Majorität und Priorisierung von Erwartungen wird als entscheidender Faktor für ein Rollenerleben von JC genannt. Es obliegt dabei dem Expertenwissen, den Wahrnehmungsfähigkeiten, sowie einem diplomatischen Geschick von JC, die Erwartungen so zu priorisieren, dass als ein für alle Akteure positiv erlebtes Arbeiten möglich ist. Hier wird erneut die Strategie der Abgrenzung von realistischen und machbaren Erwartungen, hin zu utopischen und nicht realisierbaren Erwartungen als entscheidend für das eigene Rollenerleben angegeben. Eine exakte Rollenklärung von nicht Zuständigkeiten fördert ein positives Rollenerleben. Ebenso bringt die Herstellung von Prioritäten und Transparenz von Erwartungen, Verständnis in das Handeln. Sind Aufgaben und Zuständigkeiten von JC klar, führt dies zu einem positiven Rollenerleben. Als ein weiterer bedeutsamer Aspekt für das Erleben wurde die Umsetzungsstrategie von Erwartungen genannt. Für positives Erleben zeigte sich ein von Klarheit und Verlässlichkeit geprägter Umgang mit Erwartungshaltungen. Dabei wurde ein gefühltes Augenöffnen von Beteiligten durch JC für die Kompromissfindung als entscheidende Tätigkeit für ein positives Rollenerleben beschrieben. JC nutzen die Strategie des Verzichtes und der Abschottung um von Rollenerwartungen zurückzutreten, welche als nicht relevant eingestuft werden. Dabei sind methodische Strategien nötig, die eine fehlende Klarheit und Intransparenz auflösen. Hier werden erneut das Bezugssystem der Mediation und die Vorgehensweise aus der systemischen Therapie von JC genannt, um zu einem Ergebnis zu kommen, und ein positives

Rollenerleben von JC in diesem Prozess zu unterstützen. Das Ziel von JC bei unterschiedlichsten Erwartungshaltungen ist dabei immer zu einem dem Prozess dienlichen Kompromiss zu finden. Wird dieses Ziel durch involviert sein von JC erreicht, fördert es ein positives Rollenerleben. Werden hingegen JC als Helfende instrumentalisiert oder Erwartungshaltungen sind intransparent und nicht realistisch, wird dies als sehr negativ für die eigene Rolle erlebt.

Beziehungsfaktoren

Da wo Menschen aufeinander treffen entsteht verbale, non-verbale oder para-verbale Kommunikation. Dieser Grundsatz der Psychologie, wie ihn auch Watzlawick schon formuliert, gilt umfänglich in der Arbeit von JC. Durch Kommunikation entstehen Beziehungen.

Die bewussten und unbewussten Einflüsse von Beziehungsaspekten im Prozess, werden für den gesamten Erfolg von Jobcoaching, aber auch für das Rollenerleben von JC, als enorm bedeutsam dargestellt. Als besonders negativ wurden hierbei Manipulationen und Vorbelastungen von Beziehungen innerhalb des Systems erlebt. Ebenso hatte die Rollenpluralität, sowie das involviert sein von vielen Prozessbeteiligten einen wesentlichen Einfluss auf das Rollenerleben in Beziehungsaspekten. Als bedeutsam und maßgeblich wurde das Beeinflussen von Beziehungsqualitäten von JC durch ein bestimmtes Auftreten und ein bestimmtes Wertesystem beschrieben. Für ein positives Rollenerleben wurde die Etablierung einer förderlichen und kooperativen Grundstimmung genannt. Ebenso wurden Unterstützung des Systems, sowie eine vermittelte Dankbarkeit als sehr positiv für das Rollenerleben von JC benannt.

Als eine große Gefahr für den gesamten Prozess und für ein negatives Rollenerleben wurde von JC die Tatsache von gezielten, subtil angebrachten, oder mehr oder minder unbewussten Manipulationen und Vorbelastungen der Prozessbeteiligten erachtet. Daran können für den JC nicht ersichtliche Prozessbeteiligte, beispielsweise aus dem erweiterten sozialen Umfeld mit denen meist kein direkter Kontakt besteht, beteiligt sein. Dies kann zu einer ganzen Reihe von Rollenkonflikten für JC führen. Beispielsweise wenn Bemühungen von JC für ein positives Prozessergebnis werden auf Grund mangelnder Unterstützung von nicht direkt involvierten Prozessbeteiligten gestört oder verhindert werden. Hierbei versuchen JC negativ wahrgenommene Beziehungsqualitäten durch gegenseitigen Aufbau von Verständnis gezielt positiv zu beeinflussen. Dabei können Inter-personelle Rollenkonflikte auftreten, etwa wenn

Vorbelastungen oder Streitereien zu Entscheidungen innerhalb der Parteien führen, in denen Rollen von JC verlangt werden, die diese nicht einnehmen können. Beteiligte Personen können zudem vereinzelt als dominant bis hin zu latent aggressiv wahrgenommen werden. Dies alles beeinflusst das eigene Rollenerleben negativ und hinterlässt Spuren der Macht- und Hilflosigkeit. Dabei können durch Beziehungen enorme Drucksituationen für JC entstehen, die einen professionellen Reflexions- und Abgrenzungsprozess verlangen, beispielsweise wenn private Sucht- oder Schuldenprobleme auf den JC übertragen werden. Die Tatsache das Beziehungen eine sehr negative Vergangenheit haben können, erschwert die Beziehungswahrnehmung von JC zu Beginn immens. Um die Beziehungsqualität realistisch einschätzen zu können, wird als positiv für das Rollenerleben der Aspekt der Einschätzung von Bindungen im System beschrieben. Bindungen untereinander im System können dabei sozial, emotional und rechtlich bestehen.

Hier öffnend und transparent zu arbeiten, wird ebenso wie bei den Erwartungshaltungen, als elementar für ein positives Rollenerleben beschrieben. Hierbei kommen unter anderem auch die persönlichen Strategien einer Abschottung nach Goods und die Übersehbarkeit von Rollenerwartungen nach Merton zum Einsatz.

Um die als positiv erlebte förderliche Grundstimmung herzustellen, wurde eine große Bedeutung auf die Fähigkeit von humorvollen Begegnungen und einem umfassenden positiv humanistischem Menschenbild, dargestellt. Ganz im Sinne des Humanismus, sollten Lösungen, Ressourcen, sowie Respekt und Wertschätzung das Wertesystem prägen und die Beziehungsarbeit bestimmen. Diese Grundhaltung in Beziehungen gegenüber den verschiedensten Personen, kann dabei erfolgreich einen Positivismus ausstrahlen, welcher über das eigene Rollenbewusstsein von JC positiv beeinflusst wird. Weiterhin wurde die Zeit als ein entscheidendes Kriterium für das Rollenerleben im Bereich der Beziehungen erlebt. Ist Zeit nicht vorhanden, kann dies zu Rollendisparität und Person-Rollen Konflikten führen, wenn beispielsweise erkannt wird das für den Aufbau einer förderlichen Beziehung zu wenig Zeit zur Verfügung steht, bzw. die zur Verfügung gestellte Zeit vom JC als nicht wertschätzend empfunden wird.

Verläuft der Prozess des Beziehungsaufbaus erfolgreich, ermöglicht dies eine gute Beziehungsqualität und übergreifende Unterstützung im System. Dies wird als sehr positiv von JC für die eigene Rollenwahrnehmung erlebt. Je mehr es gelingt Sensibilität und Verständnis füreinander im System zu schaffen, desto größer die gegenseitige Unterstützung, sowie Selbstsicherheit und Motivation bei den JC. Als ein weiteres

Hilfsmittel zum Gelingen für den Beziehungsaufbau wurde von den JC eine vermittelte und gespürte Dankbarkeit im System genannt. Diese wird als stabilisierend und motivierend für die eigene Rolle wahrgenommen. Dies gilt zudem für beide Seiten, sowohl für das Erleben von JC selbst, als auch für das Erleben von allen Prozessbeteiligten, wenn JC positive Rückmeldung geben.

Personelle Faktoren

Als besonders bedeutend für das Rollenerleben von JC wurden personelle Faktoren bei sich selbst, aber auch bei den Prozessbeteiligten genannt. Bei den personellen Faktoren wurde als negativ der Erkrankungsstatus von MA erlebt, ebenso eine fehlende Bereitschaft und Motivation von allen Parteien und eine unausgeprägte Wahrnehmungsfähigkeit und Reflexionsbereitschaft von Beteiligten. Als bedeutsam für den gesamten Prozess zeigten sich für JC der Umgang mit Emotionen, die Situationswahrnehmung und Bewertung, die bewusste Beachtung von Werten und Haltungen, sowie die Fähigkeit zur Abgrenzung. Besonders positiv für das eigene Rollenerleben wurde ein ausgeprägtes Bewusstsein und die Orientierung an verinnerlichten Wertvorstellungen und Haltungen erlebt. Für ein positives Rollenerleben von JC wurden auch Berufs- und Lebenserfahrung, ein vorhandenes Fachwissen, sowie die Fähigkeit zur Kommunikation und Reflexion, dargestellt. Diese Fähigkeiten wurden genannt als etwas was Sicherheit und Vertrauen im emotionalen Erleben schafft, sowie Mut und Hoffnung für die eigene Rollenausführung und das eigene Rollenerleben gibt.

Der Erkrankungsstatus von MA wird häufig als negativ für den Prozess und die eigene Rolle wahrgenommen. So kann es zu vielen Rollenkonflikten kommen, wenn Einschätzungen über die Erkrankung im System nicht homogen sind. Hier entstehen Person-Rolle Konflikte, wenn der Krankheitsstatus von MA als zu akut oder schwer wahrgenommen wird und dennoch eine betriebliche Inklusion gegen die Einschätzung von JC vorgeschlagen wird. Inter-Rollenkonflikte treten hierbei gezielt durch konträre Vorstellungen und Erwartungen der Beteiligten auf, beispielsweise wenn Leistungsträger oder AG, Druck aufbauen für eine schnelle Lösung. Werden dabei Über- oder Unterforderungen für MA wahrgenommen, gilt es dies in den Handlungen von JC zu berücksichtigen, da ein Einfluss auf das Rollenerleben genannt wird.

Durch eine fehlende Motivation und Bereitschaft aller Akteure kann dabei das Rollenerleben entscheidend negativ geprägt werden. Ist Motivation nicht gegeben oder

bricht diese im Verlauf ein, so sollten JC Methoden zur Motivationssteigerung gezielt einsetzen können. Hierfür sind neben theoretischen Kenntnissen zur Motivationsarbeit auch praktische Umsetzungshilfen und Handlungsspielräume wichtig. Oftmals wird hier der Rollenkonflikt einer Rollendisparität beschrieben, indem die Wertschätzung einzelner Prozessbeteiligter für den Prozess und die Arbeit von JC, nicht wahrgenommen wird. Zum Teil erleben JC auch direkte Ablehnung und Skepsis durch ihre Beteiligung, was zu einer Gefahr für die Neutralität wird und intrapersonelle und interpersonelle Rollenkonflikte verursachen kann. Vorschläge zur Anpassung von Arbeitsplätzen und Umstrukturierungen auf betrieblicher Ebene können abgelehnt werden und intrapersonelle Rollenkonflikte entstehen, wenn das als eigentliche Aufgabe von JC erlebt wird.

Als essentiell für das Rollenerleben wird deshalb der Bereich der Wahrnehmungs- und Reflexionsfähigkeiten von Personen und den JC selbst dargestellt. Hier erfahren JC zum Teil eine subtile, zum Teil aber auch sehr offene Diskriminierung, bezüglich den Merkmalen Alter und Geschlecht. Diese vor allem von jungen Frauen erlebte Art der Diskriminierung, findet sich leider auch auf breiter gesellschaftlicher Ebene wieder. Diskriminierung kann dabei zu vielen Person-Rolle Konflikten und Rollendisparität führen, aber auch zu Inter-Rollenkonflikten, etwa wenn Aussagen an JC als abwertend und verletzend erlebt werden. Ein negatives Rollenerleben von JC mit gefühlter Unsicherheit, mangelndem Selbstbewusstsein, bis hin zu Angst, kann die Folge sein. Hier wurden besondere Einflüsse für Personen die neu in den Beruf von JC sind dargestellt. Ein besonderer Zusammenhang mit den Wahrnehmungs- und Reflexionsfertigkeiten von Prozessbeteiligten, liegt dabei im individuellen Umgang mit Emotionen durch JC. Emotionen wahrzunehmen und richtig zuzuordnen in Verhalten und Beziehung, gilt als entscheidend für ein positives Rollenerleben. Der Umgang mit Emotionen wird jedoch gleichzeitig als etwas sehr individuelles beschrieben und birgt auch die Gefahr von Rollenkonflikten, gerade wenn diese nicht reflektiert werden. JC sehen die unbedingte Neutralität in der eigenen Rolle, was jedoch durch personelle Faktoren der Prozessbeteiligte, etwa in Form von verbalen Entgleisungen, oft als äußerst schwierig erlebt wird.

Eine Auswirkung auf die Beziehungsebene, beispielsweise im Sinne von Nähe und Distanz zu den Beteiligten, wurde dabei umfassend von JC beschrieben. Zum Teil wurden Emotionen auch als eine Art Diagnostikinstrument von JC beschrieben. Dies erscheint zum einen sinnvoll für die eigene Selbstreflexion und bezüglich der

Auswirkungen von Emotionen auf den Prozess. Zum anderen können Emotionen jedoch auch ein enormes Gefahrenpotential in sich tragen, wenn der Umgang nicht entsprechend professionell ist. Die Aussage einer befragten Person, da wo Menschen sind, sind Emotionen, fasst den allumfassenden Einfluss auf Prozesse, Beziehungen und das Erleben von JC treffend zusammen. Emotionen wurden als etwas Grundlegendes für das Rollenerleben dargestellt und haben umfassende Auswirkungen auf positives oder negatives Rollenerleben von JC. Ein reflektierter Umgang gibt Sicherheit und Mut, Hoffnung und Stabilität in der Persönlichkeit von JC. Zudem haben Emotionen einen unmittelbaren Einfluss auf die Fähigkeit zur Situationsbewertung oder im Bezug zum vorher angeführten verbreiten einer positiven Grundstimmung.

Als Strategien zum Schutz vor diesem Rollenstress und den einhergehenden Rollenkonflikten, wurde vor allem die Abgrenzungsfähigkeit von JC genannt. Die Abgrenzungsfähigkeit wird dann als positiv erlebt, wenn der Einfluss von Emotionen auf den Prozess als negativ wahrgenommen wird. Für das Erleben von JC ist hierbei wichtig, auch fremde Emotionen von Beteiligten in einer Art Hilfestellung zu verbalisieren und zu thematisieren. Diese Offenlegung ist sicherlich eine große Herausforderung für alle Prozessbeteiligten.

Eine weitere Kernkompetenz von JC wird dabei im initiieren von Impulsen und Lern- und Entwicklungsprozessen gesehen. Gelingt dies, erleben JC die eigene Rolle als sinnvoll und zielführend. Dabei gilt es jedoch nicht Entscheidungen für jemanden zu treffen, sondern die Entscheidungshoheit an die Prozessbeteiligten zurück zu geben. Diese Haltung bildet einen sehr zentralen Aspekt für die Arbeit und im Erleben von JC. Dabei spielen ein positives und ressourcenorientiertes Verständnis und Menschenbild eine ausschlaggebende Rolle und werden als positive Stütze für die eigene Rolle wahrgenommen. Auch Menschen mit Behinderung können und sollen Entscheidungen für sich treffen. Dies wurde auch als Demuthaltung beschrieben, der ein Kontakt auf Augenhöhe erlaubt, individuelle Lebensläufe respektiert und sich nicht intellektuell über Prozessbeteiligte stellt. All dies unterstützt und fördert positives Rollenerleben. Rollenkonflikte, z.B. Person-Rolle Konflikte, können hier häufig auftreten, wenn solche individuellen Werte nicht geteilt werden im System. Eine ganzheitliche, systemische Haltung, von Offenheit, Interesse und Transparenz geprägt wird als integraler Bestandteil der Arbeitsweise von Jobcoaching dargestellt.

Als weiter maßgeblich für das Erleben von JC im Bereich der personellen Faktoren wird der Aspekt des Fachwissens genannt. Sowohl negatives, als auch positives

Rollenerleben ist dadurch beeinflusst und es können insbesondere Intra-Rollenkonflikte entstehen, wenn das Fachwissen nicht als ausreichend oder hilfreich empfunden wird. Besonders positiv wird Fachwissen im Bereich der technischen, arbeitsplatzbezogenen und analytischen Fähigkeiten gesehen, ebenso wie im Bereich von psycho-sozialen und medizinischen Wissensgebieten, beispielsweise in der Lösung von Konflikten oder der Erklärung von Erkrankungen von MA.

Zusammenfassung

In einem Jobcoaching Prozess werden viele verschiedene Tätigkeiten ausgeführt, die eine enorme Spannbreite von Rollen beinhalten. Viele Rollenkonflikte treten durch die vorhandene Rollenpluralität von JC auf. Erwartungen und Wahrnehmungen von Rollen sind dabei höchst individuell. Zudem haben individuelle Rollen eine lange, sowohl intrapersonelle als auch kulturelle Sozialisation erfahren. Eine Systematisierung was Rollenzuschreibungen sein können und was nicht, erscheint sinnvoll und geradezu notwendig. Ebenso wurde eine Reihe von Strategien zur Aufhebung dieser Rollenkonflikte genannt und angewendet. Dies ist hilfreich und ergibt sich bislang oft intuitiv aus dem Handeln von JC heraus. Ein reflektierter und bewusster Einsatz von Strategien gegen Rollenkonflikte, sollte jedoch den intuitiven Einsatz ergänzen.

Um diesen hoch komplexen und ausdifferenzierten Prozess der Rollenpluralität gelingen zu lassen und JC besser auf mögliche Rollenkonflikte vorzubereiten, erscheint es deshalb als grundlegend notwendig ein professionelles Rollenmodell in die Aus-, Fort- und Weiterbildung zu etablieren. Dies sollte Interaktionen von Rollen im Rollenset und in Abhängigkeit des Bezugsgruppensystems genau so darstellen wie die Formulierung von Rollenbildern und den Umgang mit Rollenkonflikten.

10 Schlussfolgerungen

Aus den Ergebnissen der Studie können eine Reihe von praktischen Schlussfolgerungen gezogen werden.

Rahmenbedingungen erweitern, Schaffung von nationalen Steuerungsorganen, Evidenz stärken

Da Arbeit und Betätigung von der UN-BRK als ein Grundrecht für alle Menschen beschrieben wurde und der Mensch nachgewiesener Maßen von Arbeit und Aktivität gesundheitlich profitiert, sollte der Einsatzbereich von Jobcoaching neu gedacht und massiv erweitert werden. Jobcoaching als Möglichkeit der gezielten Unterstützung am Arbeitsplatz steht derzeit im Rahmen der gesetzlichen Bestimmungen, ausschließlich Menschen mit anerkannter Behinderung zur Verfügung. Die demografische Entwicklung, das zunehmend höhere Lebensalter von Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmern, die Verlängerung des Arbeitslebens durch ein insgesamt dem Lebensalter angepasstes Rentenalter, lassen die Anzahl von Menschen mit Behinderungen im Berufsleben dabei weiter ansteigen. Ein zunehmend größerer Bedarf ist deshalb alleine in diesem Bereich zu erkennen.

Zum anderen verweisen internationale Studien auf eine große Wirksamkeit von Maßnahmen aus dem Spektrum der unterstützten Beschäftigung (supported employment). Dabei wurde eine Vielzahl möglicher Klientel in der bisherigen Forschung berücksichtigt. Jobcoaching wird als Kernprozess dieser unterstützenden beruflichen Maßnahmen angesehen. Es stellt sich deshalb die Frage, warum ein also so effizient beschriebener Prozess der betrieblichen Inklusion, nicht in Maßnahmen des betrieblichen Eingliederungsmanagements, bzw. der stufenweisen Wiedereingliederung integriert werden sollte. Gerade im Hinblick auf moderne Gesellschaftsphänomene wie der Zunahme von psychischen Erkrankungen und den daraus resultierenden psychisch bedingten Arbeitsunfähigkeitstagen, lässt für Jobcoaching ein enormes gesellschaftliches Potential vermuten. Dabei sind gezielte Wirksamkeitsnachweise für bestimmte Personengruppen noch zu erbringen. Die Evidenzen von internationalen Studien für eine Reihe von unterschiedlichen Personengruppen sind jedoch eine gute Argumentationsgrundlage. Für bestimmte Angebote mit Jobcoaching Inhalt existieren bereits als wirksam geltende Konzepte. Gerade beim Individual Placement and Support (IPS) Ansatz für Menschen mit psychischer Erkrankung, wird auf eine sehr gute

internationale und sozialsystemunabhängig, starke Evidenz, hingewiesen. Als ein Hauptbestandteil von IPS gelten dabei Jobcoaching Maßnahmen.

Ein Recht für nicht behinderte Arbeitnehmerinnen und Arbeitnehmer in Deutschland, Leistungen aus dem Bereich Jobcoaching zu erhalten, besteht derzeit nicht. Es ist jedoch davon auszugehen, dass viele Personengruppen von Jobcoaching Maßnahmen profitieren könnten. Ein positiver Cost-Response Effekt für die Gesellschaft ist bei Jobcoaching Maßnahmen anzunehmen. Dies wäre eine genauere Betrachtung in einer nachfolgenden Arbeit wert. Der weitere Ausbau des Angebots erscheint insgesamt äußerst sinnvoll, hängt jedoch von einer ressourcenschonenden und seriösen Budgetverwaltung öffentlicher Gelder ab.

Gegebenenfalls wäre eine Beteiligung von Arbeitgeberinnen und Arbeitgebern an den Kosten denkbar. Zudem könnten Präventionsgelder aus dem Gesundheits- und Arbeitsmarktsystem gebildet und gebündelt werden, die eine breite Finanzierung von Jobcoaching, auch präventiv und für nicht behinderte Menschen, ermöglichen.

Durch Erfahrungen aus dem Bereich Jobcoaching könnten gezielte Konzepte zur Prävention und Gesundheitsförderung am Arbeitsplatz entstehen. Beispielsweise wären auf Grund der Erfahrungswerte durch die vorliegende Arbeit, präventive Informations- und Kompetenzschulungen für Führungskräfte denkbar, gerade im Umgang mit psychischen Erkrankungen am Arbeitsplatz. Dies würde zudem der noch weitverbreiteten gesellschaftlichen Stigmatisierung von psychischen Erkrankungen entgegen wirken.

Die vorgegebenen Strukturen in denen Jobcoaching in Deutschland stattfindet werden derzeit als überwiegend frei gestaltbar und positiv erlebt. Trotz einer Verankerung der Maßnahme im Bundesgesetz, ist die Umsetzung stark föderalistisch organisiert und somit abhängig von den Bundesländern, sowie den durchführenden Institutionen. Eine größere einheitliche Umsetzung und Organisation von Zuständigkeiten, Zugangswegen, auch auf Grund bereits ausformulierter gesetzlicher Grundlagen hin, erscheint notwendig und kurzfristig wünschenswert. Ein nationaler Dachverband, so wie es die LWL Rheinland in Anfängen betreibt, wäre ein großer Gewinn für die weiteren Professionalisierungsbestrebungen von Jobcoaching insgesamt. Ein Verband könnte Informationen, Evidenzen, Kompetenzen und Ansprechpartner bereitstellen und gezielt auf die weitere Verbreitung von Jobcoaching hinwirken. Je mehr Evidenz, auch durch finanzielle Unterstützung des Staates, erzeugt wird, desto ressourcenschonender und effektiver können die Mittel der sozialen Sicherungssysteme eingesetzt werden.

Curriculum weiterentwickeln, Ausbildung neu denken, umfassende Prozess- und Rollenmodelle ausarbeiten

Gerade im Hinblick auf eine weitere Verbreitung von Jobcoaching im Allgemeinen und auch speziell im Bereich der Arbeitsplatzsicherung, ist eine umfassende Systematisierung und Professionalisierung von Jobcoaching zu empfehlen. Das Projekt JADE mit Laufzeit bis 2019 ist ein erster wichtiger Schritt, der die Professionalisierung des Berufsverständnisses im speziellen Bereich der Arbeitsplatzsicherung vorantreibt.

Für den Prozess an sich wird nach Durchführung der vorliegenden Arbeit eine gezielte Entwicklung eines umfassenden Modells, gerade im Hinblick auf die Rolle von JC, als essentiell erachtet. JC gaben an, kaum Kenntnisse von Modellen zur innerbetrieblichen Gestaltung von Prozesse zu nutzen, was überwiegend als sehr negativ erlebt wurde. Es erscheint hochrelevant ein eigenes Rollenmodell in ein Prozessmodell zu integrieren.

Die Pluralität und Diversität der Rolle die JC im Prozess erfahren, sollte in einem Rollenmodell erkennbar abgebildet werden. Das Rollenmodell, sollte zu einer Klärung der verschiedenen Rollenanteile von JC herangezogen werden können. Dabei müssen Setting und Umweltfaktoren in betrieblichen und institutionellen Rahmenbedingungen, sowie Maßnahmen wie beispielsweise Supervisionen, berücksichtigt werden. Die Grundhaltung und Werte eines JC wurden als elementar von den Studienteilnehmenden ausgewiesen. Ein teilhabeorientiertes Vorgehen ist im gesamten Prozess der Maßnahme zu erkennen und sollte ein Bestandteil des Rollenmodells sein. Da Motivation und Bereitschaft für Rollen durch Teilhabe hergestellt werden kann, sollte ein zukünftiges Rollenmodell auch solche Aspekte berücksichtigen. Gerade die Rollenklärung, im Sinne von wer macht was, wann, mit wem, und wozu, wird zwar als bedeutsamer Erlebnissfaktor in der Studie genannt, jedoch von bisherigen Modellen nicht berücksichtigt. Die fehlende Methodik des Handelns wie sie von JC gerade im Bereich der Arbeitsplatzsicherung beschrieben wurde, führt deshalb zu dem Schluss, eine theoretische Fundierung des Handelns und Erlebens von JC zu entwickeln.

Ein verinnerlichtes Rollenmodell kann zur Reflexion von Rollenkonflikten, der Anwendung von Rollenstrategien zum Schutz vor Konflikten, und damit auch der Gesundheit von JC maßgeblich beitragen. Die bislang existierenden Prozessmodell, beschreiben zwar sehr unterschiedlich einzelne Anteile eines Jobcoaching Prozess im Allgemeinen, jedoch wird auf die spezifischen Rollen von JC nicht näher eingegangen. Als grundlegend für eine Berufsgruppe, gelten die Entwicklung eines eigenen Rollenverständnisses, sowie die methodische Gestaltung des Prozesses nach Modellen.

Die Thematik der Rolle erscheint hervorragend geeignet um entsprechende Curricula mitzugestalten und die verschiedenen Aspekte der Arbeit zu vermitteln. Im Hinblick auf die Heterogenität der Ursprungsberufe von JC ist dies von besonderer Bedeutsamkeit. Bedingt durch die Tatsache, dass das Berufsbild von JC durch heterogene Ursprungsberufe ausgeübt wird, ist kaum von einem einheitlichen methodischen Vorgehen und einheitlichen Grundhaltung und Menschenbild auszugehen. Dies kann aktuell zugleich als Stärke und Schwäche gesehen werden. Gerade durch die Interdisziplinarität könnte ein zukunftsträchtiges Modell entwickelt werden.

Neben einem methodischen Verständnis von Aufgaben, Rolle und Handlungen sollten zudem Instrumente entwickelt werden, die sowohl die Einarbeitung von Berufsanfängern, als auch die Reflexion und Evaluation von bereits tätigen JC im Prozess thematisieren und unterstützen.

Die derzeitigen, bestehenden methodischen Hilfsmittel und Assessments werden als ungenügend dargestellt. Es zeigte sich das fehlende oder irrelevante Assessments den Prozess begleiten. In der Literatur findet sich zwar die Verwendung einiger Assessments aus anderen Berufsfeldern und Tätigkeitsbereichen, meist aus dem arbeitstherapeutisch, psychiatrischen Bereich, jedoch ist durch individuelle Assessments ein Mehrwert für den Prozess anzunehmen. Ein Beispiel ist die Fidelity Scale aus dem IPS Ansatz, in dem auch Jobcoaching Inhalte, Teil des Assessments sind. Der spezielle Ansatz eines ressourcen- und zukunftsgerichteten Arbeitens, wird bislang durch die vorwiegend defizitorientierten Assessments zudem nur ungenügend aufgegriffen. Eine systemisch und teilhabeorientierte Erfassung durch Assessments, beispielsweise auf ICF Grundlage, wie sie in vielen Bereichen des Gesundheits- und Sozialsystems mittlerweile verfolgt wird, scheint auch im Bereich Jobcoaching notwendig. Weiterhin wäre der Zielfindungsprozess zu professionalisieren. Dieser ähnelt anderen Berufen des Sozial- und Gesundheitssystems auf prägnante Art und Weise und ist doch wenig systematisiert. Bisherige Modelle betonen die Bedeutung der Zielfindung, zeigen aber wenig Wege auf wie das systematisch Geschehen soll. Beispielsweis wäre hier die standardmäßige Initialisierung und Durchführung eines sogenannten Unterstützernetzes denkbar, wie er aus dem Konzept der persönlichen Zukunftsplanung bekannt ist. Es geht darum alle Prozessbeteiligten auch wirklich in den Zielfindungsprozess einzubinden.

Die Arbeit führt zu dem Schluss, das bisherige, auf einzelnen Landesverbänden und regionalen Erfahrungen erstellten Ausbildungscurricula, grundlegend neu organisiert

und überarbeitet werden sollten. Im Zeitalter der Mobilität sollte garantiert sein das JC egal aus welcher Region Deutschlands, ein gemeinsames Verständnis von Handlungs- und Vorgehensweisen besitzen und dies in ihrer Arbeitsweise verdeutlichen. Dies scheint aktuell nicht der Fall zu sein, wenn man die sehr unterschiedlichen Umsetzungen, Einsatzgebiete und Erfahrungsräume von Jobcoaching in Deutschland betrachtet. Neben den gesetzlichen Mindestanforderungen an JC, sowie einer Professionalisierung der Methode und des Curriculums, wären ein eigenes Berufsbild und eine geschützte Berufsbezeichnung wünschenswert. Ein von den Studienteilnehmenden zum Teil beschriebenes Mentorenmodell zur Einarbeitung sollte in die curriculare Entwicklung standardmäßig mit eingebaut werden. Neben einer intensiven Begleitung in das als herausfordernd wahrgenommene Arbeitsfeld durch langjährige Berufserfahrene in Form von Mentoren, wären dabei Überlegungen zur Integration von EXIN Lösungen und Peer Groups möglich.

Rollenbilder im Modell aufgreifen und weiter ausformulieren

In den Beschreibungen des Rollenerlebens, wurden von den Studienteilnehmenden oftmals Metaphern und Analogien von Rollenbildern genutzt, um das Rollenerleben in den Erzählungen greifbar darstellen zu können. Die genannten Rollenbilder können dabei nach Meinung des Autors, als ein Baustein eines zukünftigen Rollenmodells angesehen werden. Rollenbilder beeinflussen das Rollenverständnis von allen Prozessbeteiligten und damit auch indirekt das Rollenerleben von JC.

JC nehmen sich als Experte und Aufklärer für den Prozess der betrieblichen Inklusion wahr und werden auch vom Umfeld mit einer Art Wegweiserfunktion wahrgenommen. Dabei sehen sich JC als flexible Akteure, die den Inklusionsprozess pro-aktiv gestalten, Hilfsangebote zur Verfügung stellen und gezielt für Menschen mit Schwerbehinderung als MA bei AG werben. Sie nehmen die Rolle eines Koordinators und Prozessgestalters ein, und passen Abläufe individuell und betrieblich an. JC sehen sich im Prozess dabei vor allem in einer Dienstleistung und Beratung. Weiterhin werden Aspekte des Gestaltens sowie des kreativen Lösungsfindens von Ideen beschrieben, eben weil die Individualität des Prozesses es verlangt. Sie bezeichnen sich selbst als Mitarbeitende auf Zeit und Gast im jeweiligen Unternehmen und betonen dabei die wechselseitige Rollenverschiebung und Rollenpluralität mit dem Sinnbild eines Chamäleons. Je nachdem welche „Farbe“ von den Akteuren gerade genannt oder bewusst und unbewusst gebraucht wird, wird dies von JC sensibel gespürt und angenommen. Damit

passen sie das Verhalten wandlungsfähig und wechselseitig den Systemanfordernissen an. Zudem wurden Funktionen des Beratens und Informierens genannt. Sie handeln allparteilich und neutral, sie beurteilen, begleiten, sammeln Informationen, geben Feedback, reflektieren mit allen gemeinsam, kontrollieren, spiegeln, und schätzen ein. Die Neutralität als Begleiter und Partner ist dabei ebenso notwendig wie ein Dolmetschen und Übersetzen von nicht verstandenen Erwartungen innerhalb der Prozessbeteiligten. Bei Beginn eines Jobcoaching Prozesses und im Verlauf bei Krisensituationen werden zudem die Tätigkeiten des Vermittelns und Schlichtens innerhalb der Parteien betont.

Sie erleben sich oftmals in einer Rolle Entspannung ins System zu bringen und kümmern sich um Beziehungen und Bindung der Beteiligten. Ebenso wurde im Zusammenhang mit den Erwartungen die Rollenbilder des feinfühlig Beobachtenden und Analytischen beschrieben, welche Probleme und Situationen im System mit den Erwartungen harmonisch in Einklang bringen können. Sie sehen sich als Wissensgeber und Experte in einer aufklärenden Position gegenüber Wissensdefiziten, welche Information bereit stellen und Verantwortungen und Entscheidungen versuchen zu delegieren.

Personelle Faktoren von JC nachhaltig und kontinuierlich stärken

Ein weiterer wichtiger praktischer Schluss aus der vorliegenden Arbeit, liegt in der Bedeutung personeller Kompetenzen. Die Arbeit von JC setzt zweifelsohne eine ganze Reihe von Kompetenzen voraus. Diese sollten sowohl primärqualifizierend, als auch im Bereich der Fort- und Weiterqualifizierung von JC, eine wichtige Rolle einnehmen. Da die benötigten personellen Kompetenzen als sehr vielseitig beschrieben werden, genügen wohl einige Wochen an Ausbildung nicht, um ein umfassendes Selbstverständnis von Jobcoaching, den Aufgaben und den Rollen, nachhaltig zu professionalisieren. Eine kontinuierliche Fort- und Weiterbildung erscheint notwendig. Als sehr bedeutsam wurden Fähigkeiten zur Wahrnehmung, Reflexion, Kommunikation und analytischen Bewertung von Situationen, genannt. Dabei haben auch Grundhaltungen, Wertesysteme und Menschenbilder einen entscheidenden Einfluss auf Prozess- und Rollenerleben. Eine Kritikfähigkeit und Kritisierbarkeit gelten als zwingend notwendig. Die personellen Kompetenzen sollten Schwerpunkt in den Überlegungen zur Professionalisierung sein, da sie mit am ehesten und direktesten

beeinflusst werden können. Viele externe Faktoren und Rahmenbedingungen können hingegen nicht ohne weiteres modifiziert werden.

Personelle Kompetenzen gelten als Voraussetzung für ein positives Rollenerleben.

Es gilt Faktoren wie Authentizität und Intuition in die Entscheidungsfindung zu integrieren, jedoch darf dies nicht die alleinige Grundlage von Entscheidungen von JC werden. Die Flexibilität und Kreativität, die von JC gefordert ist, gepaart mit den kommunikativen Fähigkeiten, sollte integraler Bestandteil der durch Ausbildung erworbenen Fertigkeiten von JC sein. Klarheit zu schaffen und benötigte Kommunikations- und Interaktionsfähigkeiten der Reflexion und Abgrenzung einzusetzen, erscheint grundlegend. Diese genannten Kompetenzen sollten schlussendlich zu dem verlässlichen und verantwortungsvollen, auf Professionalität beruhendem Verhalten von JC führen, die als so gewinnbringend und positiv für den Prozess der betrieblichen Inklusion wahrgenommen wird. Aus der Bildungs- und Gesundheitsforschung weiß man zudem, dass verbale und non-verbale Kommunikation, Wahrnehmungsfähigkeiten, Achtsamkeit, Empathie und Feinfühligkeit gezielt trainiert werden können.

In diesem Zusammenhang wäre auch ein Ausbau von Supervision äußerst wünschenswert, da hier personelle Prozesse angestoßen werden, die einen professionelleren Umgang mit Erleben im Arbeitsfeld ermöglichen. Gerade die als so hilfreich erlebte Berufs- und Lebenserfahrung kann im Rahmen einer Intervision oder Supervision geteilt werden.

Limitationen der vorliegenden Arbeit

Limitiert wird die Arbeit durch verschiedene Faktoren. Zum einen stellt die Tatsache das nur ein geringer Teil des erhobenen Materials ausgewertet werden konnte, eine Limitation dar (siehe Punkt 9.2). Ungefähr 60% des unberührten Datenmaterials versprechen weitere Erkenntnisse. Ebenso limitieren die unter 9.2. dargestellten eingeschränkten Gütekriterien, die Aussagekraft der vorliegenden Arbeit.

Das vorliegende Ergebnis aus dem Bereich des Rollenerlebens von Jobcoaching im Bereich Arbeitsplatzsicherung, sollte nicht kritiklos auf andere Arbeitsfelder von Jobcoaching, wie beispielsweise der Vermittlung oder Prävention, übertragen werden. Im Datenmaterial wurden explizite Unterschiede vom Selbstverständnis und der Arbeitsweise von JC aus dem Vermittlungs- und Sicherungsbereich beschrieben.

Darüber hinaus ist die Stichprobengröße mit sieben Interviews aus zwei Bundesländern als nicht repräsentativ anzusehen. Wie das Projekt JADE im ersten Forschungsabschnitt (siehe Punkt 2.6.6) ermittelt hat, differiert das Verständnis und die Einsatzmöglichkeiten innerhalb der 16 Bundesländer enorm. Die gefundenen Ergebnisse lassen deshalb hauptsächlich Rückschlüsse auf das Rollenerleben von JC in den beiden beteiligten Bundesländern zu und sind nicht unmittelbar auf andere Bundesländer und andere Aufgabenbereiche zu übertragen.

11 Verzeichnisse

11.1 Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Durchführungspraxis Jobcoaching in den Bundesländern (auf CD).....	13
Tabelle 2: Zusammensetzung Beirat JADE (auf CD).....	29
Tabelle 3: Begrifflichkeiten für die Recherche in Datenbanken (auf CD).....	31
Tabelle 4: Suchstrings für die Recherche.....	31
Tabelle 5: Suchergebnisse PubMed, eigene Darstellung.....	32
Tabelle 6: Suchergebnisse CINAHL, eigene Darstellung (auf CD).....	32
Tabelle 7: Suchergebnisse weitere Datenbanken, eigene Darstellung (auf CD).....	33
Tabelle 8: Beteiligte Institutionen (auf CD).....	38

11.2 Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Veränderung der Arbeitslosigkeit bei schwerbehinderten und nicht- schwerbehinderten Menschen (auf CD).....	6
Abbildung 2: Prozessmodell Jobcoaching nach Höttgen und Hirsch (auf CD).....	14
Abbildung 3: Prozessmodell Jobcoaching nach Henke und Kornwinkel (auf CD).....	15
Abbildung 4: Prozessmodell Jobcoaching der BAG UB (auf CD).....	16
Abbildung 5: Rollensatz und Bezugsumgebungen (auf CD).....	19

11.3 Abkürzungsverzeichnis

AG	Arbeitgeberinnen und Arbeitgeber
BA	Bundesagentur für Arbeit
BAG UB	Bundesarbeitsgemeinschaft Unterstützte Beschäftigung
BAG R	Bundesarbeitsgemeinschaft Rehabilitation
BDSG	Bundesdatenschutzgesetz
BTHG	Bundesteilhabegesetz
BMAS	Bundesministerium für Arbeit und Soziales
BIH	Bundesarbeitsgemeinschaft der Integrationsämter und der Hauptfürsorgestellen
COT	College of Occupational Therapists (Hochschulen für Ergotherapie)
EUSE	European Union for Supported Employment
DVE	Deutscher Verband der Ergotherapeuten
HAWK	Hochschule für angewandte Wissenschaften und Kunst Hildesheim/Göttingen/Holzminde
IA	Integrationsamt / Integrationsämter
ICF	Internationale Klassifikation von Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit
ICIDH	Internationale Klassifikation von Schädigungen, Beeinträchtigungen und Behinderungen
IFD	Integrationsfachdienst / Integrationsfachdienste
FHNW	Fachhochschule Nordwestschweiz für soziale Arbeit
JADE	Jobcoaching zur Arbeitsplatzsicherung definieren und evaluieren
JC	Jobcoachinnen und Jobcoachs
LVR	Landschaftsverband Rheinland
LWL	Landschaftsverband Westfalen-Lippe
MA	Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter
MLU	Martin-Luther-Universität Halle-Wittenberg
QIA	Qualitative Inhaltsanalyse
SchwB AV	Schwerbehinderten-Ausgleichsabgabeverordnung
SE	Supported Employment (Unterstützte Beschäftigung)
SRQR	Standards for Reporting qualitative Research
TN	Teilnehmende / Teilnehmenden
TiQ	Talk in Qualitative Research

UB	Unterstützte Beschäftigung
UN-BRK	Vereinte Nationen Behindertenrechtskonvention
WHO	Weltgesundheitsorganisation
ZHAW	Zürcher Hochschule für angewandte Wissenschaften

11.4 Literaturverzeichnis

- BAG UB (2017). *Integrationsfachdienste – Ziele und Aufgaben*. <http://www.bag-ub.de/ifd/ziele-und-aufgaben> [Stand 08.08.2017]
- BAG UB (2014). *Einführung in das Konzept Unterstützte Beschäftigung. Auszüge aus den Weiterbildungsunterlagen der BAG UB*. http://www.bar-frankfurt.de/fileadmin/dateiliste/rehabilitation_und_teilhabe/Internationale_Themen/infopool-bag-ub/materialien/BAG_UB_Modul_Konzept_Unterstuetzte_Beschaeftigung.pdf [Stand 08.08.2017]
- BAG UB (2011). *Job Coaching: Qualifizieren und Lernen im Betrieb. Schwerpunkt: Betriebliche Teilhabe von Menschen mit psychischer Erkrankung*. http://www.bag-ub.de/dl/publikationen/Modul_Job_Coaching_PSY.pdf [Stand 08.08.2017]
- BDSG. Bundesdatenschutzgesetz (BDSG) vom 20. Dezember 1990, zuletzt geändert durch Art. 7 des Gesetzes vom 30. Juni 2017 (BGBl I S. 2097)
- Bickenbach J., Jerosch-Herold, C. (2009). *ICF - Die internationale Klassifikation der Funktionsfähigkeit, Behinderung und Gesundheit*. In: Jerosch-Herold, C., Marotzki, U., Hack, B.M., Weber, P. (Hrsg.) *Konzeptionelle Modelle für die ergotherapeutische Praxis*. Berlin: Springer Verlag. S.46
- BMAS (2011)a. *Die UN-Behindertenrechtskonvention – Übereinkommen über die Rechte von Menschen mit Behinderungen*. http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen/a729-un-konvention.pdf?__blob=publicationFile [Stand 28.06.2017]
- BMAS (2011)b. *Fachkräftesicherung – Ziele und Maßnahmen der Bundesregierung* http://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/fachkraeftesicherung-ziel-massnahmen.pdf?__blob=publicationFile [Stand 28.06.2017]
- BMAS (2011)c. *Unser Weg in eine inklusive Gesellschaft – der nationale Aktionsplan der Bundesregierung zur Umsetzung der UN – Behindertenrechtskonvention* https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Publikationen/a740-nationaler-aktionsplan-barrierefrei.pdf?__blob=publicationFile [Stand 28.06.2017]
- BMAS (2011)d. *Gesetz zur Stärkung der Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen – Bundesteilhabegesetz - BTHG*

https://www.bmas.de/SharedDocs/Downloads/DE/PDF-Meldungen/2016/bundesteilhabegesetz.pdf?__blob=publicationFile&v=7
[Stand 08.08.2017]

- BMAS (2011)e. *Bundesteilhabegesetz – Nicht über uns ohne uns*
http://www.gemeinsam-einfach-machen.de/GEM/DE/AS/Gesetzesvorhaben/BTHG/Bundesteilhabegesetz_node.html [Stand 10.08.2017]
- Bogner A., Menz, W. (2005). *Das theoriegenerierende Experteninterview*. In: Bogner, A., Littig, B., Menz, W. (Hrsg.). *Das Experteninterview – Theorie, Methode, Anwendung, 2. Auflage*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S.50
- BTHG. Gesetz zur Stärkung der Teilhabe und Selbstbestimmung von Menschen mit Behinderungen (Bundesteilhabegesetz – BTHG) vom 23. Dezember 2016
- Bundesagentur für Arbeit (2017)a. *Arbeitslosigkeit, Unterbeschäftigung und gemeldetes Stellenangebot – Die aktuellen Entwicklungen in Kürze – Juli 2017*.
<https://statistik.arbeitsagentur.de/Navigation/Statistik/Statistik-nach-Themen/Arbeitslose-und-gemeldetes-Stellenangebot/Arbeitslose-und-gemeldetes-Stellenangebot-Nav.html> [Stand 10.08.2017]
- Bundesagentur für Arbeit (2015)b. *Arbeitsmarktberichterstattung. Der Arbeitsmarkt in Deutschland – Die Arbeitsmarktsituation von schwerbehinderten Menschen*.
<http://news.eformation.de/client/media/193/data/39376.pdf> [Stand 10.08.2017]
- Bundesagentur für Arbeit (2017)c. *Blickpunkt Arbeitsmarkt - April 2017 – Situation schwerbehinderter Menschen*. <https://statistik.arbeitsagentur.de/Statischer-Content/Arbeitsmarktberichte/Personengruppen/generische-Publikationen/Brosch-Die-Arbeitsmarktsituation-schwerbehinderter-Menschen-2016.pdf> [Stand 10.08.2017]
- COT (2004). *College of Occupational Therapists – Guidance on the use of the international classification of functioning, disability and health (ICF) and the Ottawa Charter for Health Promotion in occupational therapy services*.
https://www.cot.co.uk/sites/default/files/corporate_documents/public/guidance-on-international-classification-functiong.pdf [Stand 21.04.2017]
- Döring N., Boltz, J. (2016). *Forschungsmethoden und Evaluation in den Sozial- und Humanwissenschaften. Kapitel 10 – Datenerhebung*. Heidelberg: Springer Verlag. S.542

- Duden (2017). *Coach-Rechtschreibung, Bedeutung, Definition, Synonyme, Herkunft*.
http://www.duden.de/rechtschreibung/Coach_Sportlehrer_Trainer [Stand
08.08.2017]
- Esser, H. (2010). *Soziologie – Spezielle Grundlagen – Band 5: Institutionen*. Frankfurt
am Main: Campus Verlag. S.141
- EUSE (2017). *A Quality Standards Framework for Supported Employment Providers*.
<http://euse.org/content/quality-standards/EUSE-QS-english.pdf> [Stand
10.08.2017]
- Gläser J., Laudel, G. (2009). *Experteninterview und qualitative Inhaltsanalyse*.
Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften. S.172
- Google (2017). *Websuchen optimieren*.
[https://support.google.com/websearch/answer/2466433?hl=de&ref_topic=3081
620](https://support.google.com/websearch/answer/2466433?hl=de&ref_topic=3081620) [Stand 08.08.2017]
- HAWK (2017)a. *Forschungsprojekt JADE*. <http://blogs.hawk-hhg.de/jade/> [Stand
17.3.2017]
- HAWK (2017)b. *JADE – Jobcoaching zur Arbeitsplatzsicherung definieren und
evaluieren*. <https://www.hawk-hhg.de/sozialarbeitundgesundheit/215703.php/>
[Stand 17.3.2017]
- HAWK (2017)c. *Forschungsprojekt JADE. Abschluss von Arbeitspaket 1: Ergebnisse
der Bestandsaufnahme von Jobcoaching in der BRD. Teil 1 Kenndaten von
Jobcoaching*. [http://blogs.hawk-hhg.de/jade/wp-
content/uploads/sites/36/2016/11/JADE_BestandsaufnahmeJobcoaching_Teil1
_08-06-2017.pdf](http://blogs.hawk-hhg.de/jade/wp-content/uploads/sites/36/2016/11/JADE_BestandsaufnahmeJobcoaching_Teil1_08-06-2017.pdf) [Stand 10.08.2017]
- HAWK (2017)d. *Forschungsprojekt JADE. Abschluss von Arbeitspaket 1: Ergebnisse
der Bestandsaufnahme von Jobcoaching in der BRD. Teil 2
Bundeslandspezifische Auswertung*. [http://blogs.hawk-hhg.de/jade/wp-
content/uploads/sites/36/2017/07/JADE_BestandsaufnahmeJobcoaching_Teil2
_13-07-2017.pdf](http://blogs.hawk-hhg.de/jade/wp-content/uploads/sites/36/2017/07/JADE_BestandsaufnahmeJobcoaching_Teil2_13-07-2017.pdf) Stand [Stand 10.08.2017]
- Helfferrich, C. (2014). *Leitfaden- und Experteninterviews*. In: Baur N., Blasius J.
(Hrsg.). *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. Wiesbaden:
Springer Verlag. S.559 ff.
- Henke, T. (2015). *Klienten im Betrieb integrieren – Jobcoaching*. Ergopraxis. 10.
Jahrgang. 5.17 Stuttgart: Thieme Verlag. S. 30-33

- Hötten, R., Hirsch, T. (2015). *Arbeitsfelder und Prozesse im Jobcaching*. In: Höhl, W., Köser, P., Dochat, A. (Hrsg.). *Produktivität und Teilhabe am Arbeitsleben*. 1. Auflage 2015. Idstein: Schulz-Kirchner Verlag.
- Hötten, R., Hirsch, T. (2014). *Jobcoaching – die betriebliche Inklusion von Menschen mit Behinderung gestalten*. Köln: Balance Verlag. S.13
- Kopp, J., Steinbach A. (2016). *Grundbegriffe der Soziologie*. 11. Auflage. Wiesbaden: Springer Verlag, S.292
- Kuckartz, U., Rädiker, S. (2014). *Datenaufbereitung und Datenbereinigung in der qualitativen Sozialforschung*. In: Baur N., Blasius J. (Hrsg.). *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. Wiesbaden: Springer Verlag. S.395 ff.
- Leistner, K., Beyer, H.-M. (2004) *Rehabilitation in der Gesetzlichen Krankenversicherung – Antragsverfahren unter besonderer Berücksichtigung der ICF*. Landsberg/Lech: Ecomed Medizin Verlag S.129.
- Lippmann, E. (2009). *Coaching – Angewandte Psychologie für die Beratungspraxis*. 2. Auflage, Heidelberg: Springer Verlag.
- Loebbert, M. (2016). *Coaching Theorien – Eine Einführung*. 2. Aktualisierte Auflage, Wiesbaden: Springer Verlag S.1.
- Loebbert, M., Götz, E. (2013). *Coachingpsychologie im Praxiskontext*. In: M. Loebbert (Hrsg.). *Professional Coaching. Konzepte, Instrumente, Anwendungsfelder* Stuttgart: Schäffer-Poeschel.
- Marti S., Sabatella F., Struli E., Studer T., (2014). *Man will ja Leute fit machen für das System – Eine qualitativ-empirische Rekonstruktion des Rollenselbstverständnisses von Job Coaches in der Schweiz – Schlussbericht*. http://www.coaching-publikationen.ch/JobCoaching_Schlussbericht_def.pdf [Stand 10.08.2017]
- Mayring, P. (2015). *Qualitative Inhaltsanalyse – Grundlagen und Techniken*. 12. aktualisierte und überarbeitete Auflage. Weinheim: Beltz Verlag
- Miebach, B. (2010). *Soziologische Handlungstheorie – Eine Einführung*. 3. aktualisierte Auflage. Wiesbaden: Springer Verlag
- Morton, D., Krauss, R.M. (1997). *Theorien der Sozialpsychologie*. Eschborn bei Frankfurt am Main: Klotz Verlag
- Oerter, R., Montada, L. (2008). *Entwicklungspsychologie*. 6. vollständig überarbeitete Auflage. Weinheim: Beltz Verlag

- O'Brien Bridget C., Harris Ilene B., Beckman Thomas J., Reed Darcy A., Cook David A. (2014). *SRQR – Standards for Reporting Qualitative Research – A Synthesis of Recommendations*. *Academic Medicine*, Volume 89, No9. / September 2014, S. 1245 - 1251
- Przyborski A., Wohlrab-Sahr M., (2008). *Qualitative Sozialforschung: Ein Arbeitsbuch* – 4. Auflage. Berlin: De Gruyter Verlag
- Sändker, E. (2010). *Jobcoaching - Für jeden Einsatz die passenden Schuhe*. Ergopraxis. 10. Jahrgang. 10.10 Stuttgart: Thieme Verlag. S. 15-19
- SGB IX. Das Neunte Buch Sozialgesetzbuch – Rehabilitation und Teilhabe behinderter Menschen (Art. 1 des Gesetzes vom 19.Juni.2001, BGBl. S.1046), zuletzt geändert durch Art. 31 des Gesetzes vom 17. Juli 2017 (BGBl S.62.6,651)
- Statistisches Bundesamt (2017). *Behinderte Menschen*.
<https://www.destatis.de/DE/ZahlenFakten/GesellschaftStaat/Gesundheit/Behinderte/BehinderteMenschen.html> [Stand 21.04.2017]
- Tong, A., Sainsbury, P., Craig, J. (2007). *COREQ – Consolidated criteria for reporting qualitative research (COREQ): a 32 Items checklist for interviews and focus groups*. *International Journal for Quality in Health Care*. Volume 19, Number 6. September 2007, S. 349 – 357
- WHO (2000). *Ottawa-Charta zur Gesundheitsförderung*.
http://www.euro.who.int/__data/assets/pdf_file/0006/129534/Ottawa_Charter_G.pdf?ua=1 [Stand 21.04.2017]