

**KlientInnenbefragung im
sozialökonomischen Betrieb
*fix und fertig***

**Einschätzung des Nutzens zur
beruflichen und sozialen (Re-)
Integration**

DSA Martina Plohovits

Diplomarbeit
eingereicht zur Erlangung des Grades
Magister(FH)/Magistra(FH) für sozialwissenschaftliche Berufe
an der Fachhochschule St. Pölten
im September 2007

Erstbegutachter:
Prof. Dr. Werner Freigang

Zweitbegutachter:
DSA Mag. Christian Tuma

Executive Summary

This diploma thesis deals with the question if the clients of the social economic company *fix und fertig* see a personal advantage for their social and job related reintegration into the first labour market resulting from first being employed at the company *fix and fertig*. All the clients of *fix und fertig* are (former) drug abusers and long term unemployed. The program of *fix and fertig* – using certain methods of social human resource management - intends to assist the clients in their efforts to reintegrate. They work in one of the production fields of the company for the length of one year maximum with the intention to get a job on the first labour market afterwards.

The first part of the thesis describes the company *fix and fertig* with it's program and the certain target group of clients. Important terms and definitions concerning drug addiction and long term unemployment are explained. Additionally, the author also refers to the importance of being employed especially for the target group of drug consuming people. Moreover, the positive effects of employment on physical and mental stability are highlighted. An exact description of the target group of clients of *fix and fertig* focusing on their main problems concerning occupational rehabilitation is given.

The empirical part consists of a quantitative interviewing and a qualitative research. In a first step all clients of *fix and fertig* filled in a standardised questionnaire concerning their opinion about the personal advantage of the employment at *fix and fertig*. In a second step five qualitative interviews were made and analysed using the method of content analysis after Philipp Mayring. Because of a special interest in the research concerning the clients' personal point of view, the results of the qualitative interviews should bring consolidated findings in addition to the questionnaires.

Generally, evaluating the methods of social human resource management were of interest. Especially one main question was if the clients estimate these methods as advantageous for their occupational rehabilitation.

In the conclusions I point out the internal and external utilizations of the results. I describe what consequences of modification the results of the interviews have on the

program of *fix and fertig* and how the findings can be used in association with the (political) investors of *fix and fertig*.

Zusammenfassung

In dieser Diplomarbeit bin ich an der Frage interessiert, ob die KlientInnen des sozialökonomischen Betriebs *fix und fertig* einen persönlichen Nutzen aufgrund der Beschäftigung hinsichtlich ihrer sozialen und beruflichen Reintegration in den ersten Arbeitsmarkt sehen. Alle KlientInnen von *fix und fertig* sind suchterfahrene Personen und langzeitarbeitslos. Das Konzept von *fix und fertig* – mit seinen speziellen Methoden der sozialen Personalentwicklung – zielt darauf ab, KlientInnen in ihren Bemühungen nach Reintegration zu fördern. Diese arbeiten für die maximale Dauer von einem Jahr in einem der Produktionsbereiche des Betriebes mit dem Ziel, einen Job am ersten Arbeitsmarkt zu erlangen.

In dieser Arbeit beschreibe ich zuerst den sozialökonomischen Betrieb *fix und fertig*, dessen Konzept und die spezielle Zielgruppe der KlientInnen. Ich erkläre wichtige Begriffe und Definitionen bezüglich Drogenabhängigkeit und Langzeitarbeitslosigkeit. Außerdem weise ich auf die Wichtigkeit einer Beschäftigung in Bezug auf die Zielgruppe Drogen konsumierender Personen hin und auf die positiven Effekte hinsichtlich der psychischen und physischen Stabilität. Weiters gebe ich eine genaue Beschreibung über die zu untersuchende Zielgruppe der KlientInnen von *fix und fertig*, besonders hinsichtlich der problematischsten Vermittlungshindernisse zur beruflichen Rehabilitation.

Der empirische Teil besteht aus einer quantitativen Befragung und einer qualitativen Untersuchung. In einem ersten Schritt haben alle KlientInnen von *fix und fertig* einen standardisierten Fragebogen ausgefüllt, der hauptsächlich auf deren persönliche Einschätzung des Nutzens der Beschäftigung bei *fix und fertig* abzielte. In einem zweiten Schritt wurden fünf qualitative Interviews geführt und nach der Methode der Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring analysiert. Aufgrund des besonderen Interesses der Untersuchung, die ganz persönliche Einschätzung der KlientInnen zu erfahren, sollten die qualitativen Interviews besonders dazu beitragen, tiefer gehende Erkenntnisse als Ergänzung zum Fragebogen zu liefern.

Von weiterem Interesse war die Evaluation der Methoden der sozialen Personalentwicklung, und ob die KlientInnen diese als unterstützend für ihre berufliche Rehabilitation erachten.

In meiner Schlussfolgerung möchte ich auf den internen und externen Verwertungszusammenhang der Ergebnisse hinweisen. Ich beschreibe, welche möglichen Konsequenzen für eine Veränderung des Konzeptes von *fix und fertig* die vorliegenden Ergebnisse haben und wie die Interpretation der Ergebnisse im Zusammenhang mit den (politischen) FördergeberInnen von *fix und fertig* genutzt werden können.

Danksagung

An erster Stelle möchte ich mich bei den KlientInnen von *fix und fertig* bedanken, die durch ihre bereitwillige Teilnahme an dieser Untersuchung diese Diplomarbeit erst ermöglicht haben. Auch den KollegInnen, die unterstützend für die nötigen Rahmenbedingungen gesorgt haben, gilt mein Dank.

Meinem privaten Umfeld, insbesondere meiner Mutter und meinem Lebensgefährten, möchte ich einen besonderen Dank für die großartige Geduld und Unterstützung bei der Realisierung dieses Projektes aussprechen. Deren Zuspruch und Vertrauen war in schwierigen Situationen immer wieder Stütze und Motivation.

Inhalt

1. EINLEITUNG	1
2. INSTITUTIONELLE RAHMENBEDINGUNGEN.....	3
2.1. Allgemeine Rahmenbedingungen	3
2.2. Der sozialökonomische Betrieb fix und fertig	4
2.2.1. Zentraler Auftrag und zentrale Ziele	4
2.2.2. Organigramm fix und fertig.....	7
2.2.3. Rahmenbedingungen von fix und fertig	8
2.2.4. Allgemeine Zielgruppendefinition fix und fertig	10
2.2.5. Zugang der KlientInnen zu fix und fertig	10
2.2.6. Soziale Personalentwicklung bei fix und fertig.....	11
2.2.6.1. Personalentwicklung	11
2.2.6.2. Soziale Personalentwicklung	12
2.2.6.3. Soziale Personalentwicklung für Transitarbeitskräfte im SÖB fix und fertig	13
3. THEORETISCHER TEIL.....	14
3.1. Zielgruppe Suchtkranke	14
3.1.1. Akute Intoxikation	15
3.1.2. Schädlicher Gebrauch	15
3.1.3. Abhängigkeit.....	15
3.1.4. Sucht.....	16
3.1.5. Substanzgebunden Sucht versus nicht substanzgebundene Sucht.....	17
3.1.6. Legale Drogen / illegale Drogen.....	17
3.1.7. Substitution.....	17
3.1.7.1. Substitutionsbehandlung	17
3.1.7.2. Ziele der Substitutionsbehandlung	18
3.1.7.3. Substitutionsbehandlung in Österreich	18
3.1.7.4. Substitution und Beikonsum	19
3.1.8. Suchterkrankung und soziale Probleme – siamesische Zwillinge.....	20
3.2. Zielgruppe Langzeitarbeitslose	21
3.2.1. Definition Arbeitslosigkeit.....	21
3.2.2.. Definition langzeitarbeitslos und langzeitbeschäftigungslos	21
3.2.3. Langzeitarbeitslosigkeit und Suchterkrankung	22
3.3. Bedeutung von Beschäftigung für die Zielgruppe langzeitarbeitsloser, suchtkranker Personen.....	23
4. DIE ZU UNTERSUCHENDE ZIELGRUPPE.....	25
4.1. Darstellung der Zielgruppe im SÖB fix und fertig in Zahlen.....	25
4.2. Interpretation der Daten	27
4.3. Weitere Vermittlungseinschränkungen der Zielgruppe	28
4.3.1. Gesundheitliche Probleme als Vermittlungshindernis.....	28
4.3.2. Schuldensituation als Vermittlungshindernis.....	29
4.3.3. Verurteilungen und Strafhaft als Vermittlungshindernis.....	29

5. VERWERTUNGSZUSAMMENHANG	30
5.1. Externer Nutzen – FördergeberInnen.....	30
5.1.1. <i>Arbeitsmarktservice</i>	30
5.1.2. <i>Sucht- und Drogenkoordination Wien</i>	31
5.2. Interner Nutzen.....	31
5.2.1. <i>Evaluierung der Methoden der sozialen Personalentwicklung</i>	31
5.2.2. <i>Einführung eines standardisierten, internen Verfahrens</i>	31
6. QUANTITATIVES FORSCHUNGSDESIGN.....	32
6.1. Hypothesen.....	32
6.2. Operationalisierung	32
6.2.1. <i>Berufsrelevante Fertigkeiten</i>	32
6.2.1.1. <i>Branchenrelevante Fertigkeiten</i>	33
6.2.1.2. <i>Allgemeine, berufsrelevante Fertigkeiten:</i>	33
6.2.2. <i>Bewerbungsfähigkeit</i>	33
6.2.3. <i>Persönliche Ressourcen der Transitarbeitskräfte</i>	34
6.2.3.1. <i>Interne Ressourcen</i>	34
6.2.3.2. <i>Externe Ressourcen</i>	34
6.2.4. <i>Soziale Personalentwicklung – Methoden</i>	34
6.2.4.1. <i>Arbeitsreflexionsgespräche (=AREF)</i>	34
6.2.4.2. <i>Fallkonferenzen</i>	35
6.2.4.3. <i>Bereichsgruppen</i>	35
6.2.5. <i>(Re –) Integration ins Erwerbsleben</i>	36
6.3. Stichprobenauswahl	36
6.4. Form der Datenerhebung	36
6.5. Durchführung der Datenerhebung	37
6.6. Auswertung der Fragebögen.....	38
6.7. Ergebnisse der Fragebogenerhebung	38
6.7.1. <i>Instrumente der Sozialen Personalentwicklung</i>	38
6.7.1.1 <i>Arbeitsreflexionsgespräche</i>	38
6.7.1.2. <i>Fallkonferenzen</i>	41
6.7.1.3. <i>Bereichsgruppen</i>	43
6.7.2. <i>Einschätzung der Bewerbungsfähigkeit aufgrund von Outplacement Beratung</i>	45
6.7.3. <i>Branchenrelevante Fertigkeiten</i>	47
6.7.3.1. <i>Renovierung</i>	48
6.7.3.2. <i>Siebdruck</i>	49
6.7.3.3. <i>Verwaltung</i>	50
6.7.3.4. <i>Postversand</i>	52
6.7.4. <i>Einschätzung der KlientInnen über allgemeine, berufsrelevante Fertigkeiten</i>	53
6.7.5. <i>Einschätzung der KlientInnen über Kompetenzgewinn Interner und externer Ressourcen</i>	55
6.7.6. <i>Einschätzung über die berufliche Zukunft</i>	58
6.7.7. <i>Zusammenfassung quantitativen Untersuchung und Überprüfung der Hypothesen</i>	60
6.7.7.1. <i>Verbesserung der berufsrelevanten Fertigkeiten, Bewerbungsfähigkeit und Erweiterung der persönlichen Ressourcen</i>	61
6.7.7.2. <i>Methoden der sozialen Personalentwicklung werden für berufliche Reintegration als hilfreich erachtet</i>	62
6.7.7.3. <i>Beruflicher Nutzen zur Reintegration in den ersten Arbeitsmarkt</i>	63

7. QUALITATIVES FORSCHUNGSDESIGN.....	63
7.1. Ausgangslage und Interesse.....	63
7.1.1. <i>Einschätzung des Nutzens aus KlientInnen</i> sicht.....	63
7.1.2. <i>Einschätzung der KlientInnen über Instrumente der sozialen Personalentwicklung</i>	64
7.2. Fragestellung	65
7.3. Wahl der Untersuchungsmethode.....	65
7.3.1. <i>Leitfadengestützte Interviews</i>	66
7.3.2. <i>Leitfadenkonstruktion</i>	67
7.4. Auswahl der Untersuchungsgruppe	68
7.5. Rahmenbedingungen und Setting	68
7.6. Auswertung der Daten.....	69
7.6.1. <i>Inhaltsanalyse – allgemein</i>	69
7.6.2. <i>Quantitative versus qualitative Inhaltsanalyse</i>	70
7.6.3. <i>Inhaltsanalyse nach Mayring</i>	71
7.7. Darstellung der Ergebnisse	71
7.8. Ergebnisse der qualitativen Untersuchung	73
7.8.1. <i>Persönliche Erwartungen an die Beschäftigung bei fix und fertig</i>	73
7.8.2. <i>Einschätzung des persönlichen Nutzens aufgrund der Beschäftigung bei fix und fertig</i>	74
7.8.3. <i>Einschätzung des Nutzens zur beruflichen Rehabilitation</i>	75
7.8.4. <i>Einschätzung des Nutzens zur sozialen Reintegration</i>	76
7.8.5. <i>Einschätzung über die Berufschancen im Anschluss an fix und fertig</i>	77
7.8.6. <i>Einschätzung über Instrumente der sozialen Personalentwicklung</i>	79
7.8.6.1. <i>Arbeitsreflexionsgespräche</i>	79
7.8.6.2. <i>Fallkonferenzen</i>	80
7.8.6.3. <i>Bereichsgruppen</i>	81
7.8.7. <i>Einschätzung der KlientInnen über eigene soziale Defizite</i>	82
8. ZUSAMMENFASSUNG UND VERGLEICHE DER QUANTITATIVEN UND QUALITATIVEN ERGEBNISSE	83
8.1. Berufsrelevante Fertigkeiten	83
8.2. Einschätzung der Berufschancen im Anschluss an fix und fertig	84
8.3. Bewerbungsfähigkeit und Berufsorientierung	84
8.4. Persönliche Ressourcen der KlientInnen.....	85
8.5. Instrumente der sozialen Personalentwicklung	86
9. SCHLUSSFOLGERUNGEN.....	86
9.1. Interner Verwertungszusammenhang	88
9.2. Externer Verwertungszusammenhang	90
10. LITERATUR.....	92
11. ANHANG	96

1. EINLEITUNG

Im Rahmen dieser Diplomarbeit setze ich mich auf theoretischer und wissenschaftlicher Ebene mit der Fragestellung auseinander, ob die Angebote des sozialökonomischen Betriebes *fix und fertig* den KlientInnen für ihre berufliche und soziale Reintegration nützlich erscheinen. Kernpunkt dieser Fragestellung ist tatsächlich die ganz persönliche Sichtweise und Einschätzung der KlientInnen. Der sozialökonomische Betrieb *fix und fertig* bietet langzeitarbeitslosen KlientInnen mit Suchterfahrung befristete Arbeitsplätze in unterschiedlichen Produktionsbereichen. Durch gezielte Förderung der KlientInnen im Rahmen eines sozialpädagogischen Konzeptes soll der individuell optimale Effekt für die Integration der KlientInnen erzielt werden. Grundsätzliche Überlegungen hierfür sind, dass spezifische Problemgruppen – wie eben langzeitarbeitslose, suchterfahrene Personen – ohne arbeitsmarktpolitische Unterstützung auf Dauer kaum eine Chance haben werden, wieder in den ersten Arbeitsmarkt integriert zu werden.

Bereits seit geraumer Zeit gab es vonseiten der Betriebsleitung von *fix und fertig* Überlegungen, eine Befragung hinsichtlich der Zufriedenheit der KlientInnen mit den Angeboten durchzuführen. Zunächst gab es Überlegungen, den Auftrag einer solchen Befragung extern zu vergeben. Nun hat sich jedoch im Rahmen der Diplomarbeit die Möglichkeit ergeben, diese Evaluation intern durchzuführen. Natürlich ist es für jede Institution von grundlegendem Interesse, zu wissen, ob die Konzepte und Überlegungen der Angebote für die KlientInnen auch aus deren Sichtweise als unterstützend und hilfreich erlebt werden. Bei den ersten Überlegungen zu einer solchen Befragung gelangt man sehr schnell zu der Diskussion, ob KlientInnen überhaupt abschätzen können, welche Unterstützungsangebote adäquat sind oder ob Professionisten das besser abschätzen können. Ich gehe jedoch davon aus, dass die Annahme der Unterstützungsangebote durch die KlientInnen die Grundlage für den gewünschten Erfolg zur beruflichen Reintegration darstellt.

Das Ziel dieser Arbeit ist somit, eine Einschätzung zu erhalten, ob die KlientInnen die Angebote von *fix und fertig* als unterstützend erleben, ob sich daraus Veränderungsbedarf für etwaige Bereiche ergibt und ob unterschiedliche Methoden

der sozialen Personalentwicklung im Rahmen des sozialpädagogischen Konzeptes vonseiten der KlientInnen als förderlich für ihre soziale und berufliche Reintegration erachtet werden.

Zunächst bietet die Arbeit Einblicke in die institutionellen Rahmenbedingungen hinsichtlich der Landschaft der Wiener Arbeitsmarktpolitik und im Speziellen bezüglich des sozialökonomischen Betriebes *fix und fertig* mit seinen Angeboten, Aufbau, Zielsetzung, Zielgruppendefinition und Methoden der Personalentwicklung.

Im theoretischen Teil, Kapitel 3, erfolgt zuerst eine begriffliche Bestimmung der Thematik Sucht mit einem Schwerpunkt von Substitution und Substitutionsbehandlung in Österreich, da dies für die spätere Auseinandersetzung mit der Zielgruppe von *fix und fertig* essentiell erscheint. Es folgen weitere Erklärungen zur Thematik der Arbeitslosigkeit und Langzeitarbeitslosigkeit. Diese Begriffe werden danach in Zusammenhang mit der Suchterkrankung gesetzt, und weiters wird die Bedeutung von Arbeit für die Zielgruppe suchterfahrener Personen beschrieben.

Im Kapitel 4 beschäftige ich mich mit einer genauen Darstellung der Zielgruppe der KlientInnen des sozialökonomischen Betriebes *fix und fertig* vor allem hinsichtlich ihrer sozialen Problemlagen und Vermittlungseinschränkungen, wie zum Beispiel ihren gesundheitlichen Problemen, Vorstrafen oder Schuldenproblematik.

Kapitel 5 widmet sich einem möglichen weiterführenden internen und externen Verwertungszusammenhang der vorliegenden Diplomarbeit.

Kapitel 6 beinhaltet das quantitative Forschungsdesign der Untersuchung. Es werden die Hypothesen vorgestellt und die wesentlichen Begriffe der Untersuchung eingehend operationalisiert. Danach folgt eine Beschreibung der Datenerhebung und schlussendlich die Auswertung und Interpretation der erhaltenen Daten.

Da besonders die ganz persönliche Einschätzung der KlientInnen im Mittelpunkt des Interesses steht, folgt im Kapitel 7 die Durchführung der qualitativen Untersuchung. Die Kombination eines quantitativen mit einem qualitativen Teil wurde deshalb

gewählt, um eine bessere und genauere Einschätzungen der KlientInnenansicht zu erhalten, was allein durch die Erhebung in einem quantitativen Teil schwierig erscheint. Vergleiche zwischen den Ergebnissen der quantitativen und qualitativen Untersuchung stehen finden sich im achten Kapitel.

Das letzte Kapitel widmet sich der Schlussfolgerung und den Rückschlüssen auf den weiteren Verwertungszusammenhang der vorliegenden Untersuchung hinsichtlich des Veränderungsbedarfs und wesentlicher Konsequenzen.

2. INSTITUTIONELLE RAHMENBEDINGUNGEN

2.1. Allgemeine Rahmenbedingungen

Die Problematik steigender Arbeitslosenzahlen und die Schwierigkeit, dass immer mehr Personen aus unterschiedlichen Gründen am Arbeitsmarkt benachteiligt sind, hat in Österreich diverse Aktivitäten vonseiten des Arbeitsmarktservice (AMS) nötig gemacht, die man unter dem Schlagwort „Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik“ zusammenfassen kann. Darunter versteht man Schulungen, Qualifizierungen, arbeitsmarktpolitische Beratungseinrichtungen sowie sozialökonomische Betriebe ¹ und andere ähnliche Beschäftigungsprogramme.

SÖB sind ebenso bekannt unter dem Begriff des „zweiten Arbeitsmarktes“. In Wien gibt es derzeit rund 30 verschiedene sozialökonomische Betriebe. Der Begriff kann auch mit „gestützter Arbeitsmarkt“ erklärt werden, was bedeutet, dass geleistete Arbeit nur zum Teil die anfallenden Kosten deckt und über Förderungen der öffentlichen Hand ausfinanziert werden müssen. Dienstleistungen und Produkte werden zwar ganz klar zum Zweck des Verkaufs konzipiert, können aber nicht das benötigte Jahresbudget abdecken.

¹ Sozialökonomische Betriebe = SÖB

Allen SÖB gemein ist, dass sie langzeitarbeitslosen Personen mit unterschiedlichen so genannten Vermittlungseinschränkungen² ein befristetes Dienstverhältnis bieten, mit dem Ziel der (Re-) Integration in den ersten Arbeitsmarkt (= auch: Regelarbeitsmarkt). In der Regel werden vonseiten der AuftraggeberInnen – wie zum Beispiel dem AMS Wien - Kennzahlen entwickelt, die vertraglich fixiert sind und für die Erfolgsmessung der sozialökonomischen Betriebe herangezogen werden. So werden zum Beispiel prozentuelle Vorgaben bezüglich der Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt gemacht, aber auch Vorgaben hinsichtlich der zu erwirtschaftenden Budget Eigenmittel. Von der Erfüllung dieser Kennzahlen hängt zum größten Teil das Bestehen des einzelnen SÖB auch im nächsten Jahr ab, da die Verträge der AuftraggeberInnen immer auf ein Jahr befristet sind.

In überwiegender Mehrheit betreiben gemeinnützige Träger im Auftrag der öffentlichen Hand Einrichtungen bzw. Betriebe, die Beschäftigung in Form von befristeten Arbeitsplätzen anbieten.

2.2. Der sozialökonomische Betrieb *fix und fertig*

Im Folgenden erscheint es mir wichtig, den sozialökonomischen Betrieb *fix und fertig* hinsichtlich seiner Organisation, Ziele und Rahmenbedingungen, der Zielgruppe und des Konzepts kurz zu skizzieren.

2.2.1. Zentraler Auftrag und zentrale Ziele

fix und fertig ist ein Betrieb des Trägervereins „Verein Wiener Sozialprojekte“. Dieser Verein betreibt noch die Projekte „*Ganslwirt*“, „*Streetwork*“, „*Betreutes Wohnen*“ und „*Check It*“ und ist mit 80 angestellten MitarbeiterInnen und 53 freien DienstnehmerInnen einer der größten Vereine im Wiener Drogenhilfesystem.

Der sozialökonomische Betrieb *fix und fertig* bietet Personen, die arbeitsfähig sind und arbeiten wollen, aufgrund ihres akuten oder früheren Drogenkonsums auf dem regulären Arbeitsmarkt jedoch benachteiligt sind, befristete Arbeitsmöglichkeiten (=Transitarbeitsplätze) in unterschiedlichen Produktionsbereichen.

² Solche können z.B. sein: Schuldenproblematik, mangelnde Qualifizierung, Entfernung von der Arbeitswelt, instabile Wohnverhältnisse, Suchtproblematik, schlechter Gesundheitszustand etc.

Die Projektidee wird im Konzept von *fix und fertig* folgendermaßen beschrieben: „Eine Arbeit zu haben, stellt in unserer Gesellschaft eine grundlegende Bedingung der Integration dar. Der Arbeit kommt nicht nur die Funktion der materiellen Grundsicherung zu, sondern auch die der individuellen und gesellschaftlichen Sinnstiftung. Eine Arbeit zu haben heißt, sich einer zwingenden Tagedstruktur zu unterwerfen. Ihr Wegfall kann gerade für Drogenkonsumierende schwerwiegende Folgen haben“ (*fix und fertig*, Jahresbericht 2006, S 4). Hierbei versuchen die MitarbeiterInnen des SÖB möglichst reale Arbeitsbedingungen für die KlientInnen zu schaffen, die TeilnehmerInnen zu qualifizieren und sozialarbeiterisch zu betreuen.

„Das zentrale Ziel stellt die bestmögliche arbeitsmarktpolitische und gesellschaftliche (Re-) Integration dar. Weitere Ziele sind der Aufbau jener sozialen, finanziellen, gesundheitlichen, unterkunftsbezogenen und rechtlichen Basisstrukturen, welche die Voraussetzung für die Berufsausübung darstellen; eine nachhaltige soziale Personalentwicklung der KlientInnen soll jene sozialen und persönlichen Fähigkeiten, die eine Teilnahme am Erwerbsleben ermöglichen, wie Leistungs- und Teamfähigkeit, Verantwortungsübernahme, Zuverlässigkeit, etc. fördern“ (*fix und fertig* Projektleitbild, 2005: 2).

fix und fertig verfügt über drei Produktionsbereiche, die von so genannten Schlüsselkräften geführt werden und im Durchschnitt insgesamt 27 Transitarbeitskräften³ Arbeitsplätze zur Verfügung stellen. Die Produktionsbereiche gliedern sich in einen Renovierungsbetrieb, einen Siebdruck und einen Postversand. Weiters werden in der Verwaltung des Betriebes Arbeitsplätze für KlientInnen angeboten.

➤ Renovierung:

Der Bereich der Renovierung bietet derzeit für elf Transitarbeitskräfte à 40 Wochenstunden einen Arbeitsplatz. Im Großen und Ganzen werden Arbeiten des Bau- und Baunebengewerbes mit Schwerpunkt der Altbausanierung durchgeführt.

³ Transitarbeitskräfte (=TAK): KlientInnen des SÖB in einem befristeten, vollversicherten, maximal einjährigen Dienstverhältnis.

➤ Siebdruck:

Der Bereich Siebdruck bietet acht Transitarbeitskräften à 30 Wochenstunden einen Arbeitsplatz. Hauptsächlich werden Textilien wie T Shirts, Sweater, Transparente und Ähnliches im Siebdruckverfahren bedruckt, allerdings auch Drucke auf vielfältigen Materialien im Transferdruckverfahren.

➤ Postversand:

Der Bereich Postversand bietet vier Transitarbeitskräften à 40 Wochenstunden einen Arbeitsplatz. Die Versandarbeiten bestehen aus der Fertigung von Massensendungsprodukten (Sortieren, Kuvertieren, Etikettieren etc.). Hier ist wichtig zu erwähnen, dass die Produktion in diesem Bereich im Großen und Ganzen von Tagesarbeitskräften⁴ durchgeführt wird und die Transitarbeitskräfte mehr die Funktion eines/r Mitarbeiters/in im Back Office und bei der Auftragsabwicklung einnehmen, jedoch die Fertigungsschritte von den Tagesarbeitskräften durchgeführt werden.

➤ Verwaltung:

In der Verwaltung werden vier Transitarbeitskräfte à 30 Wochenstunden beschäftigt. Gemeinsam mit den Schlüsselkräften werden hier „klassische“ Büroarbeiten verrichtet, die ebenfalls der Unterstützung der Produktionsbereiche dienen. So ist hier die Telefonzentrale angesiedelt, werden Vorarbeiten für Buchhaltung und Lohnverrechnung gemacht, findet Facility Management statt und wird die Personalverwaltung der Transitarbeitskräfte durchgeführt.

⁴ Tagesarbeitskräfte: *fix und fertig* verfügt über ein niederschwelliges Angebot an Tagesarbeitsplätzen. KlientInnen werden ausschließlich für diesen einen Tag für fünf Stunden beschäftigt und erhalten einen Stundenlohn von € 4,-. Tagesarbeitskräfte sind lediglich unfallversichert, haben aber somit die Möglichkeit legal Geld zu ihrer Versorgungsleistung zu verdienen. Die Konzepte der sozialen Personalentwicklung werden bei den Tagesarbeitskräften nicht angewandt.

2.2.2. Organigramm fix und fertig

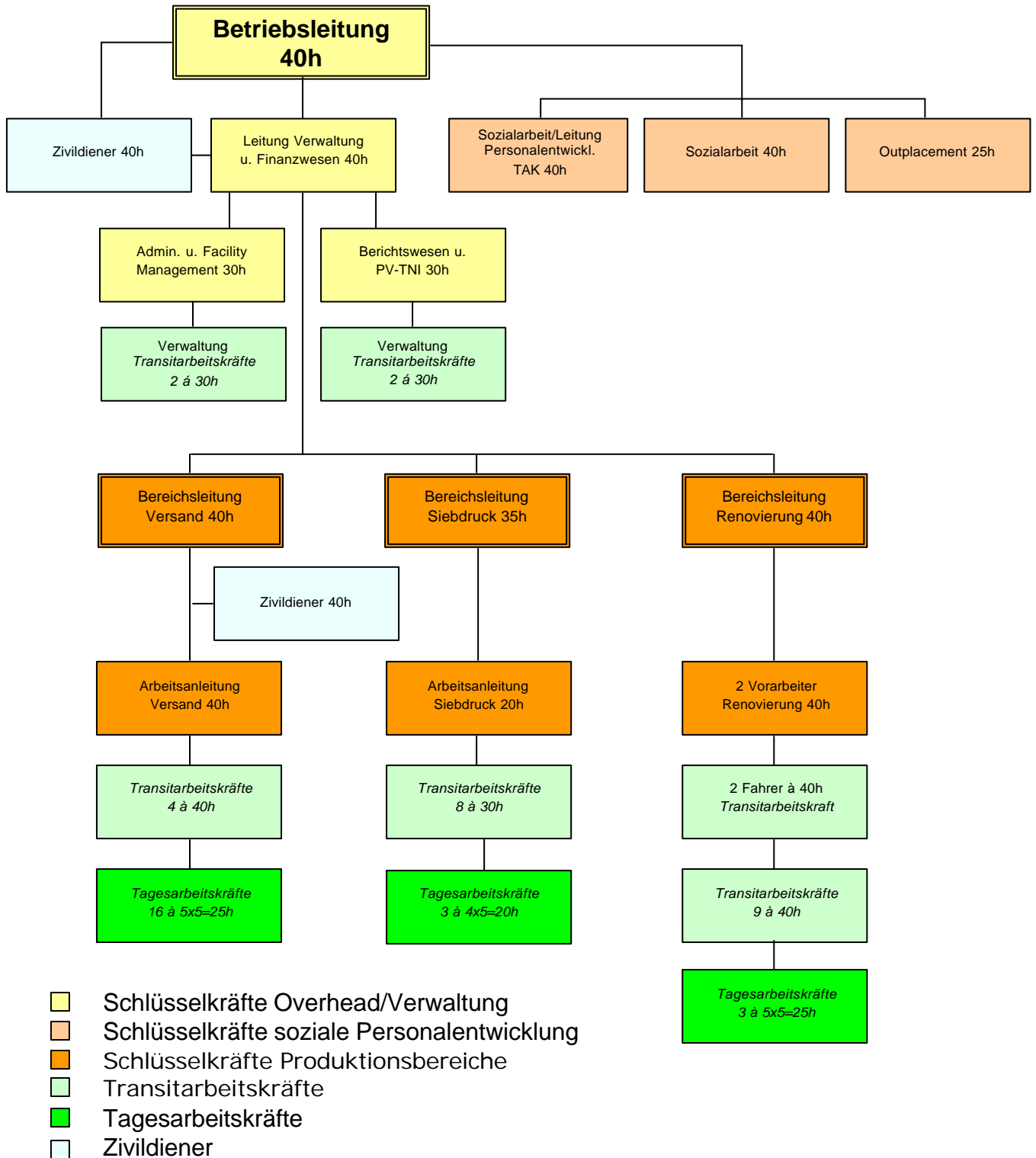


Abb. 1.: Organigramm fix und fertig

Aus dem Organigramm ist zu erkennen, dass an der Spitze von *fix und fertig* die Betriebsleitung steht. Direkt der Betriebsleitung sind unterschiedliche Stabstellen unterstellt, zu welchen die Leitung der Personalentwicklung, Transitarbeitskräfte, Sozialarbeit, Outplacement und die Leitung der Verwaltung und Finanzwesen gehören. Facility Management und die Berichtswesen / Personalverwaltung TeilnehmerInnen sind der Leitung der Verwaltung und Finanzwesen unterstellt. Die beiden Stellen des Facility Managements und des Berichtswesens / Personalverwaltung fungieren weiters als Arbeitsanleitung für die in der Verwaltung eingesetzten Transitarbeitskräfte.

An der Spitze der drei Produktionsbereiche befindet sich je ein/e Bereichsleiter/in. Diese/r ist einerseits für KundInnenbetreuung zuständig und ist direkte/r Vorgesetzte/r der ArbeitsanleiterInnen und Transitarbeitskräfte des jeweiligen Bereichs. In den Bereichen Renovierung und Postversand gibt es je drei ArbeitsanleiterInnen, welche die tatsächliche Auftragsabwicklung gemeinsam mit den Transitarbeitskräften und auch Tagesarbeitskräften durchführen. Im Bereich Siebdruck gibt es eine Arbeitsanleiterin für diese Aufgabe. Weiters sieht man die Anzahl der in den Bereichen durchschnittlich tätigen Transitarbeitskräfte und eine Zuteilung von Tagesarbeitskräften. In den Bereichen Renovierung, Siebdruck und Verwaltung arbeiten Tagesarbeitskräfte in einer Art Arbeitserprobung. Das heißt, diese Personen haben sich für einen Transitarbeitsplatz beworben und arbeiten für einen bestimmten Zeitraum – zumeist ein bis drei Monate – in Form einer geringfügigen Beschäftigung mit. Dies dient einerseits – wie erwähnt - der Arbeitserprobung ist andererseits jedoch auch als Form der Vorbetreuung zu sehen. Im Bereich Postversand sind Tagesarbeitskräfte die ArbeiterInnen, welche die tatsächliche Produktionsarbeit leisten. Der Bereich Postversand stellt für Tagesarbeitskräfte eine niederschwellige Form des Arbeitsplatzangebotes dar und soll Tagesstruktur für diejenigen bieten, die keinen Transitarbeitsplatz anstreben können oder wollen.

2.2.3. Rahmenbedingungen von fix und fertig

fix und fertig hat zwei AuftraggeberInnen, die als FördergeberInnen fungieren: das Arbeitsmarktservice Wien (AMS) und die Sucht und Drogenkoordination Wien (SDW). In den Verträgen mit den FördergeberInnen gibt es einige wichtige Parameter, die für die Arbeit im SÖB wesentlich sind und dadurch die

Arbeitsbedingungen der Schlüsselkräfte und TransitmitarbeiterInnen prägen. Die Einhaltung dieser Parameter und somit der Verträge wird auch für die Überprüfung von Seiten der FördergeberInnen, ob *fix und fertig* erfolgreich agiert, herangezogen. Die Verträge mit AMS und SDW sind jährlich abzuschließen.

Es sollen hier einige wichtige Indikatoren erwähnt werden:

- Verweildauer der Transitarbeitskräfte: Wie bereits erwähnt, sind Transitarbeitsplätze befristete Arbeitsverhältnisse. Diese Befristung bewegt sich zwischen neun und zwölf Monaten, je nachdem, ob der/die Klient/in einen vom AMS oder der SDW finanzierten Arbeitsplatz bekleidet. Eine Verlängerung über diesen Zeitraum hinaus ist derzeit nicht möglich.
- Vermittlungsquote: Diese Kennzahl ist besonders für das AMS Wien von großer Bedeutung. Es geht um die Anzahl der Transitarbeitskräfte, die im Anschluss an das Beschäftigungsverhältnis bei *fix und fertig* ein Dienstverhältnis am ersten Arbeitsmarkt gefunden haben. Diese Quote ist vertraglich fixiert und betrug für das Jahr 2006 30%. Laut *fix und fertig* Jahresbericht aus dem Jahr 2006 haben in diesem Zeitraum 33 % der Transitarbeitskräfte einen Arbeitsplatz im Anschluss an ihr Dienstverhältnis bei *fix und fertig* gefunden. Somit konnte das vertraglich vorgegebene Ziel erfüllt werden. Aufgrund der Arbeitsmarktsituation und den mannigfaltigen Problemen der Zielgruppe stellt die Erfüllung dieser Kennzahl jedoch jährlich eine Herausforderung dar.
- Eigenerwirtschaftungsanteil: Jeder sozialökonomische Betrieb muss zu den zur Verfügung gestellten Budgetmitteln der FördergeberInnen einen gewissen Anteil des benötigten Jahresbudgets über die Auftragsabwicklung der Produktionsbereiche erwirtschaften, so auch *fix und fertig*. Der Eigenerwirtschaftungsanteil liegt bei 20 % des Jahresbudgets. Auch dieser Betrag konnte im Jahr 2006 erreicht werden.
- Auslastung der Transitarbeitsplätze: Besonders wichtig ist den FördergeberInnen, dass alle angebotenen Arbeitsplätze für KlientInnen immer besetzt sind und der Betrieb voll ausgelastet ist.

2.2.4. Allgemeine Zielgruppendefinition *fix und fertig*

Zuvor wurden Organisation und Rahmenbedingungen von *fix und fertig* beschrieben. Nun erscheint es mir noch wichtig zu beschreiben, wie vonseiten des SÖB die Zielgruppe definiert wird:

Allgemein kann man sagen, dass bei *fix und fertig* Personen beschäftigt werden, die früher illegale Drogen konsumiert haben und folgende weitere Voraussetzungen erfüllen:

- Drogenfreiheit oder stabiles Substitutionsprogramm
- Langzeitbeschäftigungslosigkeit
- Bereitschaft und Motivation, eine geregelte Arbeit anzunehmen.

Im Projektleitbild von *fix und fertig* wird die Zielgruppe folgendermaßen beschrieben: „Die primäre Zielgruppe von *fix und fertig* umfasst Personen, die aufgrund von akutem oder früherem Drogenkonsum auf dem regulären Arbeitsmarkt benachteiligt sind“ (*fix und fertig* Projektleitbild, 2005: 1).

Mit Drogenkonsum ist hier der Konsum illegaler Substanzen gemeint (siehe dazu Abschnitt 3.1.). Die Benachteiligung am regulären Arbeitsmarkt geht zumeist mit klassischer Langzeitarbeitslosigkeit einher, wie man in der späteren Beschreibung der Zielgruppe von *fix und fertig* bei der angegebenen Dauer der Arbeitslosigkeit noch genauer sehen wird.

2.2.5. Zugang der KlientInnen zu *fix und fertig*

Prinzipiell bewerben sich immer mehr Personen für einen Transitarbeitsplatz, als solche zur Verfügung stehen. Im Jahr 2006 wurde mit 197 verschiedenen Personen Bewerbungsgespräche geführt. Die BewerberInnen werden entweder vom AMS Wien an *fix und fertig* zugewiesen (2006: 57%), finden den Weg über Mundpropaganda oder werden von anderen Einrichtungen des Wiener Drogenhilfssystems an *fix und fertig* verwiesen.

Das Bewerbungsgespräch wird mit einer Sozialarbeiterin geführt. In diesem werden die Formalkriterien abgeklärt (Zugehörigkeit zur Zielgruppe, Langzeitbeschäftigungslosigkeit etc.), aber natürlich auch psychosoziale

Komponenten, wie zum Beispiel die Motivation, Wohnsituation, logistische Situation, Schulden, Suchtstatus und vieles mehr erhoben.

Erfüllt der/die Bewerber/in die allgemeinen und speziellen Voraussetzungen tritt, die Person in eine Phase der Arbeitserprobung ein. Besteht der/die Klient/in diese Zeit der Probearbeit, wird er/sie als Transitarbeitskraft im jeweiligen Bereich, für den er/sie sich beworben hat, eingestellt.

2.2.6. Soziale Personalentwicklung bei fix und fertig

2.2.6.1. Personalentwicklung

Unter Personalentwicklung versteht man Konzepte und Maßnahmen innerhalb eines Betriebes, die der Förderung, Weiterentwicklung und den Neigungen der MitarbeiterInnen gerecht werden sollen. Es wird davon ausgegangen, dass „die Anforderungen an die Flexibilität der Mitarbeiter und ihre Fähigkeit und Bereitschaft, ihr Wissen und Können den sich laufend ändernden Arbeitsbedingungen anzupassen, ständig steigen“ (Mentzel, 2005: 1). Hier ist allerdings wichtig zu erwähnen, dass eine weitere Qualifizierung und Förderung der MitarbeiterInnen nicht zufällig passiert oder alleine dem Engagement der MitarbeiterInnen überlassen ist, sondern dass ein Betrieb gezielt und systematisch vorgeht und geeignete Konzepte entwickelt, um das zu erreichen. Personalentwicklung ist nicht nur die Bereitstellung geeigneter Fortbildungsmaßnahmen für MitarbeiterInnen, sondern soll mehrere Funktionen erfüllen:

- Personalentwicklung soll eine bestmögliche Übereinstimmung zwischen den vorhandenen Fähigkeiten des/der Mitarbeiters/in und den Anforderungen des jeweiligen Arbeitsplatzes ermöglichen.
- Personalentwicklung soll mögliche Veränderungswünsche der MitarbeiterInnen erkennen und eine etwaige Kompatibilität mit dem Betrieb überprüfen.
- Personalentwicklung soll einen möglichen Fortbildungsbedarf der MitarbeiterInnen erkennen und nötige Fortbildungsmaßnahmen entweder intern oder extern anbieten.
- Personalentwicklung ist zuständig für die nötige Planung und Durchführung des evaluierten Bildungsbedarfs der MitarbeiterInnen.

Ein wichtiger Standard hierbei sollte sein, dass Angebote der Personalentwicklung allen MitarbeiterInnen zur Verfügung stehen.

Mentzel unterscheidet zwischen drei verschiedenen Arten der Personalentwicklung: der „berufsvorbereitenden“, „berufsbegleitenden“ und „berufsverändernden Personalentwicklung“ (Mentzel, 2005: 8).

2.2.6.2. Soziale Personalentwicklung

In den letzten Jahren hat sich im SÖB *fix und fertig* der Begriff der sozialen Personalentwicklung etabliert. Auch andere Wiener sozialökonomische Betriebe definieren ihre gezielte, strukturierte Förderung der Transitarbeitskräfte als soziale Personalentwicklung. So findet sich zum Beispiel bei „Baustein“ – einem sozialökonomischen Betrieb der „Volkshilfe Beschäftigung“ - die Definition der sozialen Personalentwicklung dahingehend, dass nach erfolgter Anamnese persönliche Personalentwicklungspläne erstellt werden, mit dem Ziel, Vermittlungshemmnisse abzubauen und über die befristete Anstellung eine nachhaltige Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt zu erreichen (<http://www.beschaeftigung.volkshilfe.at>).

Trotz intensiver Recherche ließ sich der Begriff der sozialen Personalentwicklung nur im Bereich der sozialintegrativen Beschäftigungsbetriebe - wie eben sozialökonomische Betrieben - finden.

Der Einteilung von Mentzel folgend, kommt die soziale Personalentwicklung wohl am ehesten der berufsverändernden Personalentwicklung am nächsten: „Die berufsverändernde Personalentwicklung führt durch Umschulung und Rehabilitation zu einer neuen beruflichen Tätigkeit ... und übernimmt hier eine wichtige gesellschaftspolitische Aufgabenstellung, wenn es ihr gelingt, Mitarbeitern ..., die ihre Tätigkeit wegen einer körperlichen, seelischen oder geistigen Behinderung nicht mehr ausüben können, einem neuen Beruf zuzuführen“ (Mentzel, 2005: 9). In sozialökonomischen Betrieben ist die Behinderung der Transitarbeitskräfte in vielen Fällen keine körperliche oder geistige, sondern schlichtweg durch die Tatsache der langen Arbeitslosigkeit bedingt. Im besonderen Fall von *fix und fertig* kommt die Suchterkrankung erschwerend hinzu.

2.2.6.3. Soziale Personalentwicklung für Transitarbeitskräfte im SÖB *fix und fertig*

Um die Chancen der Transitarbeitskräfte auf einen Einstieg in den ersten Arbeitsmarkt zu verbessern, wurde 2005 ein neues Personalentwicklungskonzept erstellt, das auf drei Schwerpunkten basiert und sich verschiedener Methoden bedient. Die drei Schwerpunkte sind die Erstellung eines

- arbeitsspezifischen Zielplanes, der die Arbeitsleistung, arbeitskulturelle Fähigkeiten und interne Qualifizierung beinhalten soll.
- sozialarbeiterischen Zielplanes mit Vereinbarungen und Zielen hinsichtlich einer etwaigen Schuldenregulierung, des Gesundheitszustandes, Themen der Persönlichkeitsentwicklung, Umgang mit dem betrieblichen Alltag, Rückfallsbearbeitungen und vieles mehr.
- Qualifizierungs- und Bewerbungsplanes mit Inhalten der Berufsorientierung, der externen Qualifizierung und Entwicklung von Bewerbungsstrategien.

Die Erarbeitung und Überprüfung der Zielpläne erfolgt nach Ansätzen der individuellen Einzelfallhilfe, Gruppenarbeit, moderierter und strukturierter Dreiergespräche, fachlicher Arbeitsanleitung sowie Berufsorientierung. Die multiprofessionelle Zusammenarbeit des Betreuungspersonals, nämlich der ArbeitsanleiterInnen, SozialarbeiterInnen und der Outplacerin, stellen hierbei eine wichtige Komponente der sozialen Personalentwicklung dar. Im Zentrum aller Methoden stehen die interne und extern Qualifizierung sowie die Förderung der Persönlichkeitsentwicklung der Transitarbeitskräfte.

Einen wesentlichen Ansatz beim Personalentwicklungskonzept bei *fix und fertig* bildet bereits die Personalauswahl, die abseits von den formalen Zugangsbedingungen für KlientInnen zu betrachten ist. Das Konzept geht davon aus, dass der gewünschte Erfolg für die Transitarbeitskraft nur dann erzielt werden kann, wenn die „richtige Person“ auch den „richtigen Arbeitsplatz“ erhält.

Zentrale Instrumente der Personalentwicklung bei *fix und fertig* sind die Durchführung von Arbeitsreflexionsgesprächen, Fallkonferenzen, Bereichsgruppen und Angebote für externe Qualifizierungsmaßnahmen. Da die Instrumente der sozialen

Personalentwicklung Bestandteil der Untersuchung sind, werden diese zu einem späteren Zeitpunkt noch ausführlicher beleuchtet und die Begriffe im Abschnitt 5.2.4. operationalisiert und somit näher erklärt.

3. THEORETISCHER TEIL

Bereits bei der Beschreibung der institutionellen Rahmenbedingungen und der Beschreibung der allgemeinen Zielgruppendefinition von *fix und fertig* sind Begriffe wie „illegale Drogen“, „Langzeitbeschäftigungslosigkeit“, „Substitution“ gefallen, die es nun zu beschreiben gilt.

Im Folgenden möchte ich die beiden markanten Indikatoren der zu untersuchenden Zielgruppe, nämlich einerseits die Sucht, Suchterkrankung und weitere in diesem Zusammenhang wichtige Definitionen und andererseits die Langzeitarbeitslosigkeit ein wenig genauer ausführen. Da beide Themen an sich bereits große Bereiche umfassen, soll an dieser Stelle auf die wichtigsten Faktoren und Definitionen eingegangen werden, vor allem auf jene, die im Zusammenhang mit *fix und fertig* und dessen Zielgruppe stehen.

3.1. Zielgruppe Suchtkranke

Um sich dem Thema der Zielgruppe von suchterkrankten Personen besser nähern zu können, erscheint mir eine vorherige Abgrenzung unterschiedlicher Begriffe im Zusammenhang mit der Einnahme psychotroper Substanzen essentiell, da Begriffe wie Missbrauch, Abhängigkeit, schädlicher Gebrauch, Sucht und andere in der Alltagssprache häufig fälschlicherweise synonym verwendet werden. Ebenso erscheint eine Erklärung über illegale Drogen, substanzgebundene Sucht und Substitutionsbehandlung sowie ein Einblick in die soziale Situation von suchterkrankten Personen nötig.

Unter psychotropen Substanzen sind Mittel zu verstehen, welche die Psyche von Menschen beeinflussen und somit eine psychische Wirkung erzielen. Zu solchen

Mitteln zählen Alkohol, Koffein, Morphin, Neuroleptika, Halluzinogene, Psychotonika und andere.

Die Weltgesundheitsorganisation führt in der klinisch diagnostischen Leitlinie (ICD⁵ Klassifizierung) unter der Kategorie ICD 10, Kapitel V bei psychischen Störungen die Unterscheidung zwischen „akuter Intoxikation, schädlichem Gebrauch und Abhängigkeitssyndrom“ an (Fleisch/Haller, 1997: 31).

3.1.1. Akute Intoxikation

Unter akuter Intoxikation ist das gemeint, was wir gemeinhin als „Rausch“ bezeichnen. Es handelt sich um ein vorübergehendes Zustandsbild, das durch die Einnahme psychotroper Substanzen herbeigeführt wurde. Dabei können Störungen des Bewusstseins, der kognitiven Wahrnehmung oder des Verhaltens auftreten.

3.1.2. Schädlicher Gebrauch

Der Begriff schädlicher Gebrauch wird in der Regel synonym mit Missbrauch oder Abusus verwendet. Fleisch und Haller bezeichnen ihn als „einen zur Gesundheitsschädigung führenden Konsum psychotroper Substanzen, die vom üblichen Gebrauch ... abweicht“ (Fleisch/Haller, 1997: 32). Die hier angeführten Gesundheitsschädigungen können unterschiedlicher Art sein, wie eine HIV- oder Hepatitis - Infektion durch einen nicht geschützten intravenösen Drogenkonsum oder eine depressive Verstimmung nach massivem Alkoholkonsum.

3.1.3. Abhängigkeit

Die Klassifizierung der WHO bezeichnet unter ICD 10, Kapitel V ein „Abhängigkeitssyndrom“ mit folgender Diagnose: „Typischerweise besteht ein starker Wunsch, die Substanz einzunehmen, Schwierigkeiten, den Konsum zu kontrollieren und anhaltender Substanzgebrauch trotz schädlicher Folgen. Dem Substanzgebrauch wird Vorrang vor anderen Aktivitäten und Verpflichtungen gegeben“ (www.medaustria.at/icd10).

Nach Definition der WHO wurden sieben Kategorien der Drogenabhängigkeit unterschieden, deren Einteilung sich auf die verschiedenen Substanzgruppen

⁵ ICD = International Classification of Diseases

bezieht. Das Abhängigkeitssyndrom kann sich auf einen einzelnen Stoff beziehen oder auch auf ein weites Spektrum pharmakologisch unterschiedlicher Substanzen.

Diese sieben Substanzgruppen mit hohem Suchtpotential sind:

1. Morphine
2. Alkohol und Betäubungsmittel
3. Kokain
4. Cannabis
5. Amphetamine
6. Khat (=Quat)
7. Halluzinogene

Im Fall der hier zu untersuchenden Zielgruppe sprechen wir hauptsächlich vom Missbrauch von Morphinen, Kokain und Cannabis. Oftmals wird Alkohol zusätzlich konsumiert bzw. Betäubungsmittel als Beikonsum von den KlientInnen angegeben.

3.1.4. Sucht

Der Begriff der Sucht ist mehrdeutig und schwer zu definieren. Verschiedene Forschungsrichtungen definieren Sucht als „ein mehr passives, begierdenmäßiges und zwanghaftes Verhalten, welches durch Fehlen der Fähigkeit zur freien Entscheidung geprägt ist“ (Fleisch/Haller, 1997: 32). Süchtigkeit an sich wird in der Fachliteratur immer wieder als hemmungsloses Verlangen beschrieben, einen Trieb zu befriedigen, der allerdings das Maß überschreitet und oftmals zerstörerisch bzw. selbstzerstörerisch wirkt. In unserem Fall handelt es sich um ein entscheidendes Charakteristikum der Suchterkrankung: der starke und übermächtige Wunsch psychotrope Substanzen zu konsumieren.

Ich möchte mich in der Definition des Begriffes Sucht ganz klar dem Glossar des Leitbildes des Trägervereins von *fix und fertig* „Verein Wiener Sozialprojekte“ anschließen: „Ein unabweisbares Verlangen nach einem bestimmten Erlebniszustand. Diesem Verlangen werden die Kräfte des Verstandes untergeordnet. Es beeinträchtigt die freie Entfaltung der Persönlichkeit, die soziale Bindung und Chancen eines Individuums“ (Verein Wiener Sozialprojekte – Leitbild, 2003: ohne Seite).

Wie man bei den Definitionen von Abhängigkeit und Sucht sehen kann, beschreibt Abhängigkeit mehr das medizinische Phänomen sowohl in physischer als auch psychischer Hinsicht. Der Begriff der Sucht bezieht allerdings schon viel mehr die soziale Situation der abhängigen Person mit ein und beschreibt bereits die Lebensumstände der Person mit einem Abhängigkeitssyndrom.

Die Zielgruppe von *fix und fertig* sind beinahe ausschließlich Personen, bei denen laut WHO Definition eine Suchterkrankung vorliegt.

3.1.5. Substanzgebunden Sucht versus nicht substanzgebundene Sucht

Wie bereits erwähnt, handelt es sich bei oben beschriebenem Abhängigkeitssyndrom um die Einnahme und den Konsum von psychotropen Substanzen. Diese Form der Abhängigkeit wird auch substanzgebundene Abhängigkeit genannt. Im Gegensatz dazu gibt es andere Formen der Abhängigkeit, die nicht an die Einnahme einer Substanz gebunden sind, wie die Spielsucht, Kaufsucht oder Magersucht.

3.1.6. Legale Drogen / illegale Drogen

Bei illegalen Drogen handelt es sich um Substanzen, die vom Gesetzgeber verboten sind und deren Besitz oder Weitergabe strafrechtlich verfolgt wird. Welche Substanzen verboten sind, wird im Suchtmittelgesetz geregelt. Unter legalen Drogen versteht man Substanzen, die auch zu einer wie in Abschnitt 3.1.1. beschriebenen, akuten Intoxikation führen können, aber eben legal erworben werden können, wie zum Beispiel Alkohol oder vom Arzt verschriebene Medikamente.

3.1.7. Substitution

3.1.7.1. Substitutionsbehandlung

Unter einer Substitutionsbehandlung versteht man die „medikamentös gestützte Behandlung ohne Abstinenzziel“ (Jungblut, 2004: 252). Das heißt, PatientInnen erhalten ein Medikament, das als Ersatz der Droge gesehen werden kann und von einer/m Ärztin/Arzt verschrieben wird. Die Einschätzung, ob eine Substitutionsbehandlung angemessen ist, obliegt der ärztlichen Entscheidung.

Anders als noch vor einigen Jahren gibt es mittlerweile eine Vielzahl an verschiedenen Medikamenten, die für eine solche Behandlung in Frage kommen.

Das macht es einerseits möglich, auf die individuelle Situation der Betroffenen besser einzugehen, birgt jedoch auch die Gefahr, dass substituierte Patientinnen zwischen den Substanzen wechseln, da es ja sein kann, dass das eine oder andere Medikament doch noch einen besseren „Kick“ verspricht. Die Substitutionstherapie sollte aber auf keinen Fall als billige, niederschwellige Versorgung von Süchtigen verstanden werden, sondern ist eine anspruchsvolle und personalintensive Therapie, die vom Hilfesystem großes Know - How erforderlich macht.

3.1.7.2. Ziele der Substitutionsbehandlung

Im „Drogenbericht 2003 – 2005“ der Sucht- und Drogenkoordination Wien wird das Ziel der Substitutionsbehandlung folgendermaßen zitiert: „Ziel der Substitution ist es, Suchtkranken mit ihrer Abhängigkeit ein möglichst normales, sozial integriertes und weitgehend unauffälliges Leben zu ermöglichen“ (SDW, 2006: 21). Die Ziele kann man wie folgt weiter ausdifferenzieren:

- Substitution als Schutz vor der Kriminalisierung der Betroffenen: Wie bereits erwähnt, ist der Erwerb eines Großteils von Substanzen illegal und unter Strafe gestellt. Die Behandlung durch ein Substitutionspräparat stellt für die Betroffenen die einzige Möglichkeit dar, abseits der Illegalität zu agieren, wenn eine abstinenzorientierte Behandlung nicht oder noch nicht angemessen erscheint. Faktoren wie Beschaffungskriminalität oder –prostitution können dadurch ebenfalls eingeschränkt werden.
- Substitution als Faktor gesundheitlicher Stabilisierung: Durch die Verschreibung des Medikaments soll der gewünschte Effekt einer gesundheitlichen Stabilisierung erzielt werden, da die schädlichen Faktoren des Konsums illegaler Substanzen zu konsumieren dadurch reduziert werden.
- Substitution als Möglichkeit zur beruflichen Rehabilitation: Die Behandlung mit einem Substitutionsmittel ermöglicht einem Teil der Zielgruppe, einer Erwerbsarbeit nachzugehen. So beschreibt der „Drogenbericht 2003 bis 2005“ der SDW, dass im November 2005 29,80 % der SubstitutionspatientInnen erwerbstätig waren, was immerhin ein Drittel aller PatientInnen war.

3.1.7.3. Substitutionsbehandlung in Österreich

Laut „Drogenbericht 2003 bis 2005“ wurden im Jahr 2005 in Österreich 6.995 Personen substituiert, wobei der Hauptanteil von 5.784 PatientInnen auf Wien entfällt.

Die Behandlung wird sowohl von FachärztInnen, Einrichtungen der Suchtkrankenhilfe und AllgemeinmedizinerInnen durchgeführt, wobei Letztere mit insgesamt 4750 Personen die größte Zahl an PatientInnen betreute.

Als Medikamente kommen unterschiedliche Präparate zum Einsatz, wobei hier orale Morphine im November 2005 noch Spitzenreiter (3.347 PatientInnen) waren, gefolgt von Methadon (1.416 PatientInnen) und Subutex (956 PatientInnen). Diese Zahlen werden sich vermutlich in nächster Zeit verschieben, da vom Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend (BMGFJ) per 01.03.2007 ein Novelle zur Suchtgiftverordnung erlassen wurde, welche die „Orale Substitutionsbehandlung von Suchtkranken“ (BMGFJ: <http://www.bmgfj.gv.at>) neu regelt und in der die Mittel Methadon und Subutex als so genannte „Mittel erster Wahl“ festgelegt sind. Den behandelnden ÄrztInnen ist eine Verschreibung von oralen Morphinen nur noch dann gestattet, wenn eine Unverträglichkeit von Methadon oder Subutex vorliegt.

3.1.7.4. Substitution und Beikonsum

Unter Beikonsum versteht man, dass eine Person, die sich in Substitutionsbehandlung befindet, zusätzlich Substanzen konsumiert. Auch hier kann die Bandbreite der Substanz groß sein. Der Beikonsum kann legal oder illegal sein. Das heißt, es kann auch sein, dass eine substituierte Person von ihrem/seinem Arzt/Ärztin z.B. Beruhigungsmittel verschrieben bekommen hat - dann ist der Konsum legal, weil ja von einem/einer Arzt/Ärztin verordnet. Der Beikonsum kann aber auch illegal sein, das heißt, die betreffende Person erwirbt Drogen am Schwarzmarkt.

Aus unserer täglichen Arbeit im SÖB mit der Zielgruppe machen wir die Erfahrung, dass eine Substitutionsbehandlung alleine kein Garant dafür ist, dass die KlientInnen keine zusätzlichen psychotropen Substanzen konsumieren. Wie bereits erwähnt, ist eine Zugangsbedingung ins SÖB *fix und fertig*, dass die suchterfahrenen KlientInnen entweder „stabil substituiert“ oder clean sind. Das heißt, es darf keine akute Drogenabhängigkeit vorliegen, da die langjährigen Erfahrungswerte gezeigt haben, dass eine akute Abhängigkeit die Aufrechterhaltung eines Arbeitsplatzes unmöglich macht. Unter stabil substituiert versteht man in diesem Zusammenhang, dass zusätzlich zur Substitution kein Beikonsum vorliegt. Die Legalität oder Illegalität des

Konsums ist für die Entscheidung der Aufnahme bei *fix und fertig* zumeist nebensächlich, da der Beikonsum an sich schon als problematisch angesehen wird und somit eine Aufnahme in den meisten Fällen ausschließt.

3.1.8. Suchterkrankung und soziale Probleme – siamesische Zwillinge

Dass eine Suchterkrankung mit einer Vielzahl an sozialen Problemlagen einhergeht, scheint auf der Hand zu liegen. Das Institut ÖBIG, Gesundheit Österreich GmbH, liefert hierfür im „Bericht zur Drogensituation 2006“ auch die entsprechenden Belege und sieht als die wichtigsten sozialen Probleme von Drogen konsumierenden Personen „weiterhin besonders Wohnungslosigkeit, Arbeitslosigkeit und Schulden“ (ÖBIG, 2006: 48).

Der Bericht erwähnt, dass ein Drittel der über die Wiener BADO⁶ erfassten Personen angaben, bei den Eltern wohnhaft zu sein, und etwa 10 % entweder auf der Straße lebten oder in Notunterkünften untergebracht waren.

Die Einkommenssituation der Zielgruppe ist nicht wesentlich besser, da 48 Prozent der Personen als Einkommen Notstandshilfe⁷ angaben. Eine zusätzliche Erschwernis bildet das Ausbildungsniveau der Zielgruppe, das der „Bericht zur Drogensituation 2006“ als „weiterhin deutlich unter dem allgemeinen Bevölkerungsschnitt sieht“ (ÖBIG, 2006: 49).

Viele der DrogenkonsumentInnen sind auch mit der Problematik und sozialen Stigmatisierung einer Vorstrafe konfrontiert. Die Zahl der Anzeigen wegen eines Verstoßes gegen das Suchtmittelgesetz lag 2005 immerhin bei 25.892. Dies bezieht sich allerdings lediglich auf Vergehen gegen das Suchtmittelgesetz. Wie hoch die Zahl der Vergehen bezüglich Begleitkriminalität und Beschaffungskriminalität sind, ist unbekannt, da es hier kein adäquates Datenmaterial gibt.

⁶ BADO = Basisdokumentation: Die Wiener BADO ist ein quantitatives Dokumentationssystem, über das Daten aller Wiener Einrichtungen der Drogenhilfe erfasst werden.

⁷ Notstandshilfe = Nach Ende eines Bezuges von Arbeitslosengeld oder Karenzgeld kann Notstandshilfe beantragt werden. Die Notstandshilfe ist eine Leistung, die nicht ausschließlich auf dem Versicherungsprinzip beruht.

3.2. Zielgruppe Langzeitarbeitslose

Wie bereits im vorigen Kapitel der Zielgruppe der Suchterkrankten ist eine kurze Begriffsbestimmung bezüglich Arbeitslosigkeit und Langzeitarbeitslosigkeit nötig, um die untersuchte Zielgruppe im SÖB *fix und fertig* entsprechend charakterisieren zu können.

3.2.1. Definition Arbeitslosigkeit

Ich möchte mich hier der statistischen Definition des Arbeitsmarktservice Österreich anschließen, da diese für die hier vorliegende Arbeit am praktikabelste erscheint, zumal ja das Arbeitsmarktservice als ein Auftraggeber des SÖB *fix und fertig* ganz maßgeblich durch die Definition bestimmt, wer Zielgruppe in einem SÖB sein kann: „Nach österreichischer Definition gelten jene Personen als arbeitslos, die bei den regionalen Geschäftsstellen des AMS zum Zweck der Arbeitsvermittlung registriert sind und nicht in Beschäftigung oder Ausbildung (=Schulung) stehen“ (Bundeskanzleramt in <http://www.frauenratgeberin.at>).

Laut Statistik Austria waren im Jahr 2006 nach Angaben des AMS rund 239.000 Personen von Arbeitslosigkeit betroffen. Die Arbeitslosenquote betrug 6,8 %, bei den Frauen 6,4 % und bei den Männern 7,1 %.

3.2.2.. Definition langzeitarbeitslos und langzeitbeschäftigungslos

Vonseiten des AMS Österreich gibt es eine begriffliche Unterscheidung zwischen langzeitarbeitslos und langzeitbeschäftigungslos (vgl. <http://www.ams.at/neu/stmk>):

- Langzeitarbeitslos sind Personen, die über 365 Tage arbeitslos gemeldet sind. Unterbrechungen bis 28 Tagen (z.B. Schulungen oder Krankenstände) unterbrechen die Zählperiode nicht.
- Langzeitbeschäftigungslos⁸ sind Personen, die mehr als 365 Tage arbeitslos gemeldet sind oder sich in Schulung des AMS befinden. Beschäftigungen und andere Unterbrechungen kürzer als 62 Tage führen nicht zu einer neuen Arbeitslosenperiode.

Laut OECD Bericht „Labour – Unemployment“ (www.oecd.p4.siteinternet.com/publications) betrug der Anteil an langzeitarbeitslosen

⁸ Um einen Transitarbeitsplatz in einem SÖB erhalten zu können, muss die Person den Status der Langzeitbeschäftigungslosigkeit aufweisen.

Personen in Österreich im Jahr 2005 25,3% aller arbeitslosen Personen und kann mit über einem Viertel aller Betroffenen meines Erachtens als groß angesehen werden. Krömmelbein, Schmid und Weinböner (1997: 293) sehen in ihrem Artikel über „Effizienzsteigerung von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen für Langzeitarbeitslose“, dass spezifische Problemgruppen ohne entsprechende arbeitsmarktpolitische Unterstützung auf Dauer kaum eine Chance haben werden.

„Die Ökonomen Cox und Schwedler sehen von vornherein in der Langfristigkeit das besondere Merkmal der gegenwärtigen Arbeitslosigkeit“ (Klein, Strasser, 1997: 26). Von den beiden wird auch der Begriff der Problemgruppenarbeitslosigkeit genannt, und sie sehen das Problem vorrangig darin: „Die Arbeitnehmer, die den besseren Segmenten des Arbeitsmarktes angehören, werden anders wahrgenommen und behandelt als die Ausgeschlossenen“ (Cox, Schwedler zit. in: Klein, Strasser, 1997: 27).

In meiner Arbeit möchte ich mich vor allem den Aussagen von Cox und Schwedler anschließen, da diese Definitionen meines Erachtens genau auf die zu untersuchende Zielgruppe zutrifft, weil eine zusätzliche Exklusion durch die Suchterkrankung vorliegt und man sich hierbei sicherlich dem Begriff der „Problemgruppenarbeitslosigkeit“ anschließen kann.

3.2.3. Langzeitarbeitslosigkeit und Suchterkrankung

Neben vielen Problemen der sozialen Exklusion und Beeinträchtigung der physischen und psychischen Gesundheit, die Langzeitarbeitslosigkeit mit sich bringen kann, dürfte das Zusammenspiel zwischen Arbeitslosigkeit und Suchterkrankung eine besondere Bedeutung zukommen. Thomas Schweer streicht heraus, dass die Deutsche Hauptstelle für Suchtgefahren davon ausgeht, dass Suchtkrankheiten unter Arbeitslosen – im Bevölkerungsdurchschnitt – doppelt so häufig anzutreffen sind (Schweer, 1997: 221). Weiters kommt er zu dem Ergebnis, dass es eine überproportional hohe Quote von 10 % AlkoholikerInnen unter den Arbeitslosen gibt. An einer Studie des Arbeitsamtes Duisburg für langzeitarbeitslose Personen nahmen 216 ProbandInnen teil. Nach Schätzung der betreuenden SozialarbeiterInnen hatten 19% der Personen ein Alkohol- bzw. Suchtproblem. Im bundesdeutschen Vergleich schätzt die Deutsche Hauptstelle für Suchtgefahren den Anteil an suchtkranken BundesbürgerInnen auf 5 % (Schweer, 1997: 232).

Wie bereits mehrfach erwähnt, ist die zu untersuchende KlientInnengruppe von *fix und fertig* nicht vorrangig alkoholabhängig, sondern mit der Suchterkrankung illegaler Drogen konfrontiert. Natürlich könnte man jetzt diskutieren, was zuerst war? Hat die Suchterkrankung zur Arbeitslosigkeit geführt oder umgekehrt? Allerdings macht das für die gegenständliche Untersuchung keinen Unterschied. Es geht vielmehr darum, dass die Zielgruppe, die Gegenstand der Untersuchung ist, mit beiden Phänomenen konfrontiert ist.

Der Fachverband für Sucht e. V. beschreibt, dass die berufliche Wiedereingliederung in den letzten Jahren und Jahrzehnten gerade unter den suchtkranken Menschen besonders an Bedeutung zugenommen hat und kommt durch Auswertungen aus dem Jahre 2002 der Basisdokumentation des Fachverbandes Sucht e.V. zu dem Ergebnis : „Bei drogenabhängigen Menschen ist die Zahl der Arbeitslosen übrigens deutlich höher und sie sind im Durchschnitt jünger und seltener in einem Beruf ausgebildet“ (Fachverband Sucht e.V., 2005: S10).

3.3. Bedeutung von Beschäftigung für die Zielgruppe langzeitarbeitsloser, suchtkranker Personen

Die Frage nach der Bedeutung von Arbeit für die Zielgruppe suchtkrankter Personen beantwortet das Wiener Drogenkonzept ⁹aus dem Jahr 1999 wie folgt in Säule 3 „Soziale Maßnahmen“: „Zwischen Drogenkonsum, Suchterkrankung und der sozialen Situation der Betroffenen bestehen ursächliche Zusammenhänge (...). Maßnahmen zur Verhinderung von Verelendung, zur Sicherung der sozialen Grundbedürfnisse und Maßnahmen zum Abschluss einer Berufsausbildung und zur Eingliederung in den Arbeitsmarkt haben einen hohen Stellenwert“ (Wiener Drogenkonzept 1999). Leider wurde meines Erachtens in den letzten Jahren vonseiten der Stadtpolitik relativ wenig zur beruflichen Reintegration für die Zielgruppe unternommen. Nach letzten Aussagen des Drogenkoordinators der Stadt Wien, Herrn Michael Dressel, zu schließen, soll sich das in Zukunft deutlich ändern, und entsprechende Angebote für die Zielgruppe sollen entwickelt werden.

⁹ Das Wiener Drogenkonzept wurde am 02.06.1999 mit großer Stimmenmehrheit im Wiener Gemeinderat beschlossen und bildet seither die Grundlage der Drogenpolitik der Stadt Wien.

Was aber die Aussage des Drogenkonzeptes betrifft, wird hier konstatiert, dass der Stellenwert von Arbeit für die Zielgruppe im Zusammenhang mit der gesamten sozialen Situation von großer Bedeutung zu sein scheint.

Die Tatsache, Arbeit zu haben, ist für viele von uns ein grundlegender integrativer Bestandteil. Die Frage, die sich nun stellt, ist, ob es für die hier beschriebene Zielgruppe noch einen weiterführenden Nutzen bezüglich Arbeit gibt. Es scheint so zu sein. Nachdem Arbeitslosigkeit und Suchterkrankung scheinbar häufig miteinander einhergehen, liegt der Schluss nahe, dass Arbeit zu haben für Personen mit Suchterkrankung ein wesentlicher Faktor bezüglich ihrer Stabilität ist. So beschreibt zum Beispiel der Fachverband für Sucht e.V., dass arbeitslose KlientInnen eine wesentlich ausgeprägtere und chronifiziertere Suchtproblematik aufweisen und die psychische Gesundheit arbeitsloser KlientInnen in den Bereichen „Selbstwirksamkeit, Selbstwertgefühl, soziales Coping, ..., Kontaktangst, soziale Unsicherheit“ (Fachverband für Sucht e.V., 2005: 81), stärker eingeschränkt ist.

Auch auf die Rückfallhäufigkeit hat die Tatsache, Beschäftigung zu haben Auswirkungen. Der Fachverband für Sucht e.V. hat dazu im Jahr 2004 682 Personen untersucht. Das Ergebnis ist meines Erachtens bemerkenswert: Die Personen, die im Untersuchungszeitraum aufgrund einer Arbeitsmarktfördermaßnahme in Beschäftigung standen, wiesen mit 41,5% eine wesentlich niedrigere Rückfallshäufigkeit auf als jene, die an keiner derartigen Maßnahme teilnahmen mit einer Quote von 59,6 %. „Es liegt nahe, anzunehmen, dass eine entsprechende Beschäftigung eine protektive Wirkung hat“ (Fachverband für Sucht e.V., 2005: S81).

Auch zwischen erfolgreicher Substitutionsbehandlung und Beschäftigung scheint ein Zusammenhang zu bestehen. Jungblut beschreibt als Replik auf Kritiker der Substitutionsbehandlung, dass nicht die Methode der Substitution mangelhaft sei, sondern der „fundamentale Strukturmangel“ (Jungblut, 2004: 334). Damit meint er, dass ohne ein entsprechendes Angebot an Arbeitsplätzen, Schulungen oder Trainings der Erfolg einer Substitutionsbehandlung gering bleibt, und unterstreicht somit die Wichtigkeit von Struktur und Beschäftigung. Ich erlebe in der täglichen

Arbeit die Diskussion oft von der anderen Seite: Substituierten Personen wird oftmals die Arbeitsfähigkeit an sich abgesprochen. Wenn man der Aussage von Jungblut folgt, sieht man aber, dass es sich eher gegenteilig verhält.

Als besonders wichtig für die soziale Reintegration suchterfahrener Personen wird beschrieben, dass gerade über die „Interpretation in sozialem Kontext, Orientierung, Kompetenzen und Perspektiven gelernt werden, und dass diese Kontexte als Spiegel, in dem die eigenen Handlungen und Perspektiven bewertet werden, dienen“ (Jungblut, 2004: 343). Ich denke, dass man das gerade im Arbeitsumfeld – wie dem SÖB *fix und fertig* - besonders gut nützen kann: Der Umgang mit KollegInnen, Vorgesetzten und ArbeitsanleiterInnen macht eine diesbezügliche Auseinandersetzung mit diesen Kontexten ständig nötig und möglich. Die zusätzliche psychosoziale Betreuung im SÖB und die Methoden der sozialen Personalentwicklung motivieren die KlientInnen zu weiterführender Reflexion.

In der Arbeitslosenforschung werden Begriffe wie Gefühle von Ohnmacht, Angst, Nutzlosigkeit, Verringerung des Selbstwertgefühls unter dem Begriff der Demoralisierung zusammengefasst (vgl. Kieselbach, Scharf, Klink, 1997: 325). Als besonders wesentlich wird hierbei herausgestrichen, dass Interventionsmaßnahmen zur Wiedereingliederung auf eine nachhaltige Bearbeitung dieser Demoralisierung abzielen sollen, da sonst der gewünschte Effekt nicht erzielt werden kann. In der Kombination mit einer Suchterkrankung scheint diese Nachhaltigkeit noch essentieller, macht aber vermutlich eine längere Dauer solcher Integrationsmaßnahmen nötig. Hier gibt es bereits seit geraumer Zeit heftige Diskussionen zwischen FördergeberInnen und sozialökonomischen Betrieben. Es ist fraglich, ob eine derzeitige Beschäftigungsdauer im SÖB *fix und fertig* von 9 bis 12 Monaten diese nachhaltigen Effekte erzielen kann.

4. DIE ZU UNTERSUCHENDE ZIELGRUPPE

4.1. Darstellung der Zielgruppe im SÖB *fix und fertig* in Zahlen

Ich möchte im Folgenden die Zielgruppe von *fix und fertig* anhand einiger Kategorien näher beschreiben. Hierbei wurden alle Personen erfasst, die per Stichtag

30.06.2007 im laufenden Kalenderjahr im SÖB sind oder waren. Diese Gruppe stellt dann gleichzeitig die der zu befragenden KlientInnen dar. Die Daten stammen aus dem Dokumentationssystem der Einrichtung „klivest“.

Geschlecht	n	%
männlich	24	70,50
weiblich	10	29,50
	34	100%

Tab.1: Geschlecht KlientInnen *fix und fertig*

Alter	n	%
18 - 22	3	8,8
23 - 27	3	8,8
28 - 32	5	14,7
33 - 37	9	26,5
38 - 42	6	17,7
42 - 48	8	23,5
Gesamt	34	100%
Mittelwert	35,6	

Tab.2: Alter KlientInnen *fix und fertig*

Ausbildungsniveau	n	%
Ohne Abschluss	0	
Pflichtschule	12	35,3 %
Lehre	17	50 %
Fachschule / BMS	2	5,9 %
Matura /höhere Ausbildung	3	8,8 %
Gesamt	34	100 %

Tab.3: Ausbildungsniveau KlientInnen *fix und fertig*

Arbeitslosigkeit	Monate	n	%
Bis	12 Monate	0	
Bis	24 Monate	12	35,3 %
Und	Darüber	22	64,7 %
Gesamt		34	100%

Tab.4: Dauer der Arbeitslosigkeit KlientInnen *fix und fertig*

4.2. Interpretation der Daten

Wie man aus den oben dargestellten Zahlen ersehen kann, sind 29,5 % der KlientInnen von *fix und fertig* weiblich. Dies entspricht ziemlich genau den Zahlen, wie sie in den Suchthilfeeinrichtungen üblich sind. Der Anteil an Frauen liegt laut Auswertung der BADO 2005 durch das IFES Institut bei einem Wert von 30 %.

Der/die jüngste Klient/in ist 21 Jahre alt und der/die älteste Klient/in 48 Jahre. Der größte Teil der KlientInnen befindet sich in der Alterskategorie zwischen 33 und 37 Jahren. Doch verwunderlich ist die Tatsache, dass immerhin 23,5 % der KlientInnen aus der Altersgruppe zwischen 42 und 48 Jahren kommen.

Besonders von Bedeutung sind jedoch zwei Indikatoren der erhobenen Daten: Immerhin 12 Personen verfügen lediglich über einen Pflichtschulabschluss, weitere 17 Personen haben zumindest eine Lehre begonnen, allerdings geben die erhobenen Daten keine Auskunft darüber, ob diese Ausbildung auch abgeschlossen wurde. Dass ein Drittel der Personen aus der Untersuchungsgruppe lediglich über einen Pflichtschulabschluss verfügt erscheint im Zusammenhang mit einer Untersuchung aus Deutschland besonders dramatisch: „50% der Langzeitarbeitslosen Westdeutschlands verfügen demnach über keine Berufsausbildung“ (Klein/Strasser, 1997: 73) und wird weiters als ein Hauptmerkmal von Problemgruppenarbeitslosigkeit beschrieben.

Am signifikantesten jedoch ist die Tatsache, dass 64,7 % aller KlientInnen, bevor sie das Dienstverhältnis bei *fix und fertig* begonnen haben, über 24 Monate arbeitslos waren. Wie bereits erwähnt, dürfte genau die Länge der Arbeitslosigkeit das Phänomen unserer Zeit sein. Anhand dieser Zahlen lässt sich feststellen, dass es sich bei der KlientInnengruppe von *fix und fertig* um Personen zu handeln scheint,

deren Grad der gesellschaftlichen und sozialen Exklusion besonders groß ist.

4.3. Weitere Vermittlungseinschränkungen der Zielgruppe

Unter Vermittlungseinschränkungen bzw. –hindernissen werden jene Faktoren bezeichnet, die den Einstieg in den Regelarbeitsmarkt bis dato behindert haben. Über zwei wesentliche Faktoren, nämlich den mangelnden Ausbildungsgrad und die Dauer der Arbeitslosigkeit, habe ich bereits berichtet. Hinzu kommen nun noch weitere Faktoren, mit denen die Zielgruppe im SÖB *fix und fertig* konfrontiert ist und die ich als zentrale Hindernisse bei einer erfolgreichen Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt erachte.

4.3.1. Gesundheitliche Probleme als Vermittlungshindernis

Ein Großteil suchtkranker Personen leidet unter einer Vielzahl unterschiedlicher Erkrankungen: „Das körperliche Befinden von Drogenabhängigen ist im Allgemeinen als reduziert bis schlecht zu beurteilen. Nicht nur die schädigende Wirkung von Drogen, sondern auch die Begleitumstände des Lebens ... sind dafür verantwortlich zu machen“ (Rössler, 1997: 259). In der Literatur finden sich auch im Bereich der Langzeitarbeitslosigkeit genügend Hinweise darauf, dass das Phänomen der Arbeitslosigkeit ebenso Auswirkungen auf die physische und psychische Gesundheit hat. Im Jahr 2006 wurden Daten aus dem Betreuungsdokumentationssystem „klivest“ der Einrichtung erhoben, in der auch Angaben zum gesundheitlichen Zustand der KlientInnen angeführt sind. Daraus hat sich ergeben, dass von 52 Personen, die im Jahr 2006 beschäftigt waren, lediglich 30 % (n= 16) angaben, unter keinen gesundheitlichen Einschränkungen zu leiden. Die restlichen 36 KlientInnen gaben in Summe 55 verschiedene – teilweise gravierende – Einschränkungen wie z.B. chronische Hepatitis C, Erkrankungen der Wirbelsäule, Zahnprobleme, HIV/AIDS, Herz Kreislauf Erkrankungen, Magenprobleme, Allergien und anderes an.

Zusätzlich zu den diagnostizierten Erkrankungen wird der Zielgruppe attestiert, unter mangelndem Gesundheitsbewusstsein zu leiden. Die Auseinandersetzung mit dem Wert des eigenen Körpers, halbwegs gesunder Ernährung, Bewegung, Hygiene etc. ist teilweise wenig ausgeprägt. Auf sich und auf seinen/ihren Körper zu achten, erscheint eine grundlegende Problematik der Zielgruppe zu sein. Der schlechte Gesundheitszustand äußert sich innerhalb des SÖB auch immer wieder in den

teilweise extrem häufigen bzw. langen Krankenständen der KlientInnen. Regelmäßig werden die Krankenstandstage der Transitarbeitskräfte evaluiert. Für das gesamte Jahr 2006 waren 13,14 % der Nettoarbeitstage gleichfalls Krankenstandstage. Dieser Wert ist für die Arbeit im SÖB mit der Zielgruppe besonders wichtig, stellt er ja immerhin eine gravierende Vermittlungseinschränkung für unsere Zielgruppe dar. Besonders an Bedeutung gewinnt die Kombination der gesundheitlichen Einschränkung in Zusammenhang mit mangelnder Ausbildung. So beschreiben Kress, Brinkmann und Wiedemann (zit. in: Cox/ Schwedler, 1997: 73) dass „ mit dem Fehlen einer abgeschlossenen Berufsausbildung sowie dem Vorliegen gesundheitlicher Einschränkungen ... die Arbeitslosigkeitsdauer dreimal so hoch liegt wie bei Arbeitslosen ohne diese Risikomerkmale.“

4.3.2. Schuldensituation als Vermittlungshindernis

Die Auswertung der Daten¹⁰ zur sozialen Situation der Transitarbeitskräfte im Jahr 2006 hat ergeben, dass 86 % (n= 36) der KlientInnen angaben, Schulden zu haben. Bei lediglich 15 % war eine Schuldenregelung vorhanden. Diese Tatsache stellt ein großes Problem bei einer geplanten Jobannahme am ersten Arbeitsmarkt dar, da viele potentielle DienstgeberInnen Personen, bei denen Gehaltsexekutionen zu erwarten sind, nicht einstellen. Das Österreichische Exekutionsrecht (vgl. Seiser, 2004: 61) sieht den/die DienstgeberIn als so genannten „Drittschuldner“ vor. Das zieht nach sich, dass auf der einen Seite eine monatliche Berechnung des zu exekutierenden Betrages für die Lohnverrechnung zeitraubend ist und auf der anderen Seite der Dienstgeber gesetzlich zur Rechenschaft gezogen wird, wenn hierbei Fehler gemacht werden.

4.3.3. Verurteilungen und Strafhaft als Vermittlungshindernis

Die Zahlen bezüglich Verurteilungen und Strafhaft sind meines Erachtens ähnlich ernüchternd wie die der Schuldensituation. 78 % der KlientInnen von *fix und fertig* wurden gerichtlich verurteilt und immerhin 50 % gaben an, bereits einmal in Strafhaft gewesen zu sein, wobei die Länge der Strafhaft zwischen zwei und 62 Monaten betrug. Nicht nur, dass die Tatsache der Strafhaft bereits einen Bruch in der beruflichen Biografie und somit im Lebenslauf der KlientInnen nach sich zieht, ist ein Hauptproblem der KlientInnen, dass es ihnen nicht möglich ist, einem/einer

¹⁰ Die Auswertung der Daten erfolgt jährlich über das Betreuungsdokumentationssystem „Klivest“, in welchem Standarddaten aller Klientinnen und Klienten erhoben werden.

potentiellen Dienstgeber/in, ein einwandfreies Leumundszeugnis vorzulegen. Aus diesem Grund fallen bereits viele mögliche Arbeitsstellen weg, wenn bereits in der Stellenanzeige auf die Notwendigkeit eines Leumundszeugnisses hingewiesen wird.

5. VERWERTUNGSZUSAMMENHANG

5.1. Externer Nutzen – FördergeberInnen

5.1.1. Arbeitsmarktservice

Schon seit geraumer Zeit wird innerbetrieblich diskutiert, wie es gelingen kann, die Erreichung der sozialpädagogischen Ziele und Leistungen bzw. den Wissenszugewinn der KlientInnen des sozialökonomischen Betriebs besser darzustellen.

Vor allem für das Arbeitsmarktservice Wien zählen ausschließlich „harte“ Vermittlungszahlen in den so genannten ersten Arbeitsmarkt. Wie bereits mehrfach erwähnt, gehen wir jedoch davon aus, dass eine große Zahl von KlientInnen, unabhängig von ihrem Vermittlungserfolg, einen weiterführenden bzw. anderen Nutzen aus dem Beschäftigungsverhältnis ziehen können. Ob dem AMS Wien solche Ergebnisse bedeutungsvoll erscheinen, bleibt dahingestellt. Das Problem ist hierbei auch, dass „gegenwärtig wenig systematische Analysen der unterstützenden Wirkung von Interventionsmaßnahmen bei Langzeitarbeitslosen vorliegen“ (Klein, Strasser, 1997: 320). Hinzu kommt, dass die wenigen Studien, die vorliegen – wie z.B. dem „Youth Opportunities Program“ aus Großbritannien (Stafford, in Klein, Strasser, 1997: 321), in Anbetracht der Bedingungen eines verschlechterten Arbeitsmarktes wenig bedeutsame Ergebnisse für den positiven Einfluss solcher Interventionsmaßnahmen belegen konnten.

Hinzu kommt, dass ab dem Jahr 2008 in einer neuen Richtlinie zur Förderung von sozialökonomischen Betrieben verpflichtend eine Befragung bezüglich der TeilnehmerInnenzufriedenheit vorgesehen ist. Vorarbeit in diesem Bereich bzw. bereits 2007 entsprechende Ergebnisse vorweisen zu können, ist zur derzeitigen nicht einfachen Situation mit Sicherheit ein Vorteil.

5.1.2. Sucht- und Drogenkoordination Wien

Allerdings hat sich die Sachlage dahingehend verändert, dass vor allem für den zweiten Fördergeber, der Sucht- und Drogenkoordination Wien, auch solche – so genannte - „weiche“ Erfolgsindikatoren von Interesse sind. Der Kompetenzgewinn der KlientInnen hinsichtlich dieser weichen Faktoren soll in dieser Arbeit vorgestellt werden.

Demnach sollen die Ergebnisse möglichst auch als Diskussionsgrundlage mit FördergeberInnen herangezogen werden, um die Qualität des Angebotes und der Betreuung in einem SÖB besser darstellen zu können und den für den Fördergeber sekundären Erfolg der KlientInnen deutlich zu machen.

5.2. Interner Nutzen

5.2.1. Evaluierung der Methoden der sozialen Personalentwicklung

Die zur Anwendung kommenden Methoden der sozialen Personalentwicklung im SÖB *fix und fertig* wurden in den letzten zwei Jahren verändert. Da die Transitarbeitskräfte nur maximal ein Jahr im SÖB verbleiben, können jetzt keine Vergleiche mehr angestellt werden, wie KlientInnen die früheren Methoden beurteilen. Allerdings soll es Ziel der Untersuchung sein, wie die KlientInnen die im Moment angewandten Methoden hinsichtlich ihres persönlichen Nutzens einschätzen. Daraus sollen insofern interne Erkenntnisse gewonnen werden, ob es einen Adaptierungsbedarf hinsichtlich einzelner Methoden gibt oder mit den bestehenden und zur Anwendung kommenden Methoden weiter gearbeitet werden soll.

5.2.2. Einführung eines standardisierten, internen Verfahrens

Weiters ist geplant – unabhängig von der verpflichtenden TeilnehmerInnen Zufriedenheitsbefragung vonseiten des AMS Wien ab 2008 - eine ähnliche Befragung im Abstand von zwei Jahren durchzuführen, um ständig überprüfen zu können, ob die gewählten Maßnahmen für die KlientInnen weiterhin sinnvoll erscheinen. Meines Erachtens sollten Institutionen in regelmäßigen Abständen evaluieren, ob das Angebot aus KlientInnensicht passend erscheint und die Zufriedenheit der KlientInnen gegeben ist.

6. QUANTITATIVES FORSCHUNGSDESIGN

6.1. Hypothesen

In der geplanten quantitativen Studie sollen drei konkrete Hypothesen überprüft werden:

- (a) KlientInnen des SÖB *fix und fertig* verbessern aus deren subjektiver Sicht aufgrund ihrer Beschäftigung ihre Fähigkeiten hinsichtlich ihrer Qualifikation, womit berufsrelevante Fertigkeiten, die Bewerbungsfähigkeit und die Erweiterung ihrer persönlichen Ressourcen gemeint sind.
- (b) KlientInnen des SÖB *fix und fertig* erachten die im Betrieb angewandten Methoden der sozialen Personalentwicklung als hilfreich für ihre (Re) Integration ins Erwerbsleben.
- (c) KlientInnen des SÖB *fix und fertig* sehen durch die Beschäftigung im Betrieb einen Nutzen zur beruflichen Reintegration in den Regelarbeitsmarkt.

6.2. Operationalisierung

Wie bereits erwähnt, soll es in der Untersuchung um die Einschätzung der KlientInnen des SÖB gehen, welchen persönlichen Nutzen und Wissenszugewinn sie durch ihre Beschäftigung bei *fix und fertig* sehen. Da es hierbei nicht nur um „konkrete Fakten (...), sondern ebenso um persönliche Einstellungen und Motive (...)“ geht, muss in diesem konkreten Fall ein anderer Fragetyp als die „Faktfrage“, nämlich die „Meinungsfrage“ gestellt werden (Kirchhoff, Kuhnt, Lipp, Schlawin, 2003: 21). Aus diesem Grund müssen gewisse Begriffe gründlich operationalisiert werden:

6.2.1. Berufsrelevante Fertigkeiten

Da im SÖB *fix und fertig* drei verschiedene Produktionsbereiche und der Bereich der Verwaltung vorliegen, in denen Transitarbeitskräfte beschäftigt werden, handelt es sich um unterschiedliche Fertigkeiten, die erworben werden können – die einerseits bereichs- und branchenspezifischer Natur sind und andererseits allgemeine berufsrelevante Fertigkeiten sind. Auf diese groben Unterscheidungen muss bei der Erstellung des Fragebogens Rücksicht genommen werden. Antworten auf diese Fragen erlauben unter Umständen auch Rückschlüsse auf die empfundene Qualität der Arbeitsanleitung sein, die ebenfalls in diesem Bereich berücksichtigt werden sollen.

6.2.1.1. Branchenrelevante Fertigkeiten

Bereich Renovierung:

- Kenntnisse der Malerarbeit, des Fliesenlegens
- Kenntnisse der Bodenlegearbeiten
- Farben- und Materialkenntnisse u.a.

Bereich Siebdruck:

- Kenntnisse der Siebdruck - Technik, Schablonentechnik
- Coloristik
- Textil- und Warenkunde u.a.

Bereich Postversand:

- Fundierte PC - Kenntnisse in Word und Excel
- Kenntnisse eines Back Office - Betriebes
- Lenken der Fahrzeuge
- Kenntnisse über Massensendungsprodukte

Bereich Verwaltung:

- Kenntnisse allgemeiner Bürotätigkeiten
- Fundierte PC - Kenntnisse in Word und Excel
- Kenntnisse des professionellen Telefonierens
- Kenntnisse in den Bereichen Vorbereitung für Buchhaltung und Personaladministration

6.2.1.2. Allgemeine, berufsrelevante Fertigkeiten:

- Arbeitsorganisation, Verstehen von Abläufen
- Teamfähigkeit, Konfliktfähigkeit
- Umgang mit Arbeitsstress
- Selbstständiges Arbeiten
- Umgang mit Verantwortungsübernahme
- Belastbarkeit

6.2.2. *Bewerbungsfähigkeit*

Schwerpunkt auf die Erlangung dieser Fähigkeit wird hauptsächlich im zweiten Teil des Dienstverhältnisses, in der so genannten Outplacement Phase - im SÖB *fix und fertig* gelegt. Aus diesem Grund wird auch, wie später beschrieben, die Befragung je nach unterschiedlicher Länge der Dienstverhältnisse durchgeführt werden müssen.

Mit *Bewerbungsfähigkeit* ist gemeint, dass der/die Klient/in über Bewerbungsstrategien verfügt, selbstständig Bewerbungsunterlagen erstellen kann,

zu selbstständigem Durchführen von Stellenauswahl und Bewerbungen in der Lage ist. Ein weiterer Faktor bei diesem Punkt ist, ob der/die Klient/in über ein realistisches Berufsziel verfügt.

6.2.3. Persönliche Ressourcen der Transitarbeitskräfte

Hierbei sollen sowohl die internen als auch die externen Ressourcen der KlientInnen abgefragt werden bzw. ob die KlientInnen die Beschäftigung im SÖB als Erweiterung dieser betrachten.

6.2.3.1. Interne Ressourcen

Hier geht es um die Fähigkeit der KlientInnen, Probleme von sich aus zu lösen, Schwierigkeiten im Berufsalltag zu erkennen und aktiv eine Bewältigung mitzugestalten.

Weiters geht es um die Möglichkeit der KlientInnen auch im persönlichen Umfeld, Erlerntes umzusetzen und auch persönliche Krisen und Schwierigkeiten durch eigene Fähigkeiten zu bewältigen.

6.2.3.2. Externe Ressourcen

Es soll befragt werden, ob KlientInnen des SÖB *fix und fertig* ihr Know - How über das Angebot externer Ressourcen erweitern können; damit gemeint sind weiterführende Beratungsangebote, ausreichendes Wissen über medizinische und finanzielle Unterstützungsangebote, Angebote zum Thema Qualifizierung und Arbeit.

6.2.4. Soziale Personalentwicklung – Methoden

Wie bereits erwähnt, sollen neue bzw. neu adaptierte Methoden der Sozialen Personalentwicklung auf deren Nutzen für die KlientInnen untersucht werden. Hierbei handelt es sich im Speziellen um die Methoden der Arbeitsreflexionsgespräche, der Fallkonferenzen und die Bereichsgruppen.

6.2.4.1. Arbeitsreflexionsgespräche (=AREF)

Dieses Instrument wurde im letzten Jahr gravierend verändert. Die Rückmeldungen der KollegInnen sind durchwegs positiv. Ein Feedback der KlientInnen gibt es bis dato nicht.

Hierbei handelt es sich um moderierte, strukturierte „Dreiergespräche“, die pro Transitarbeitskraft zuerst im Probemonat und danach einmal pro Quartal stattfinden. Das Gespräch wird von der betreuenden Sozialarbeiterin moderiert. Der/die KlientIn führt gemeinsam mit der/dem direkten Vorgesetzten dieses Gespräch. Dazu wird

jeweils von Vorgesetzten, als auch Klient/in ein strukturiertes Formular ausgefüllt, das danach Punkt für Punkt besprochen wird. Themen sind wichtige arbeitskulturelle Fähigkeiten, wie sie für die Erlangung und Erhaltung eines Arbeitsplatzes am ersten Arbeitsmarkt als notwendig erachtet werden (z.B. Anwesenheit, Pünktlichkeit, Teamfähigkeit, Lernbereitschaft, Selbstständigkeit, Motivation, Drogen- und Alkoholfreiheit, Kooperationsbereitschaft mit der/dem Vorgesetzten, persönliche Stabilität am Arbeitsplatz).

AREF sollen die Selbsteinschätzung der Fähigkeiten der KlientInnen fördern und Prozesse der Entwicklung der KlientInnen beobachten und besprechbar machen.

6.2.4.2. Fallkonferenzen

Fallkonferenzen wurden im Oktober 2005 als neues Instrument der sozialen Personalentwicklung eingeführt. Derzeit wird die erste Fallkonferenz nach ca. sechs Monaten des Bestehens des Dienstverhältnisses durchgeführt und danach noch einmal im neunten Monat des Arbeitsverhältnisses.

Fallkonferenzen sind in der Arbeit mit KlientInnen ein bewährtes Instrument eines multiprofessionellen Teams. Ziel des Austausches ist die Beleuchtung der KlientInnensituation aus den jeweiligen Blickwinkeln der Sozialarbeit, der Produktion und des Outplacements¹¹.

Die jeweiligen Zielpläne werden zusammengeführt und akkordiert und mit der jeweiligen Transitarbeitskraft besprochen, um somit die optimale Förderung und Betreuung zu erreichen. Schwerpunkte bilden zumeist Aktivitäten, die in Richtung Jobsuche, Fortbildung, Bewerbungen gesetzt werden und die Frage, welche Inputs aus dem Produktionsbereich in diese Themen einfließen können.

6.2.4.3. Bereichsgruppen

Einmal pro Monat findet je Bereich eine Gruppe mit den jeweiligen Transitarbeitskräften und den jeweiligen ArbeitsanleiterInnen statt, die von dem/der zuständigen Sozialarbeiter/in moderiert wird. Ziel und Inhalt der Gruppen sind die Förderung der internen Kommunikation, Reflexion über das eigene Verhalten in der Gruppe und etwaige Konfliktbearbeitungen.

¹¹ Outplacement – Outplacerein im SÖB *fix und fertig* arbeitet mit zentralen Methoden der Berufsorientierung, Bewerbungstraining und Jobcoaching, mit dem Ziel des optimalen arbeitsmarktpolitischen Erfolges für den/die Klienten/in

6.2.5. (Re –) Integration ins Erwerbsleben

Natürlich ist es ein zentrales Ziel des SÖB *fix und fertig*, KlientInnen in den so genannten Ersten Arbeitsmarkt nachhaltig zu vermitteln und somit wieder voll ins Erwerbsleben zu integrieren. Aufgrund der schlechten Arbeitsmarktlage kann dieses Ziel jedoch nicht von allen KlientInnen erreicht werden, obwohl sie vonseiten des Projektes als *jobready*¹² eingestuft werden und somit als – trotz der Tatsache, dass der/die jeweilige Klient/in noch keine passende Arbeit im Anschluss gefunden hat – erfolgreich sozial und beruflich integriert gesehen werden können. Bei der vorliegenden Untersuchung soll es vor allem darum gehen, ob die KlientInnen in der Anwendung der Methoden der sozialen Personalentwicklung ihrer Einschätzung nach einen Nutzen für ihre jeweilige soziale und berufliche Integration sehen.

6.3. Stichprobenauswahl

Im SÖB *fix und fertig* sind im Jahresdurchschnitt 27 Transitarbeitskräfte pro Tag beschäftigt. Es sollen alle im Jahr 2007 beschäftigten Transitarbeitskräfte (n = 34) befragt werden, und somit wird eine Vollerhebung durchgeführt. Der Stichtag für die Befragung war der 30.06.2007. KlientInnen, die danach das Dienstverhältnis begonnen haben konnten nicht mehr berücksichtigt werden.

6.4. Form der Datenerhebung

Zur Datenerhebung wird die Befragung in Form eines Fragebogens gewählt. Der Fragebogen muss sich aus bereits erwähnten Gründen einerseits auf das Einsatzgebiet der jeweiligen Transitarbeitskraft beziehen und somit unterschiedliche Fragekategorien je nach Arbeitseinsatz (Renovierung, Siebdruck, Postversand, Verwaltung) abfragen.

Eine weitere nötige Unterscheidung ist der Faktor, seit wann sich eine Transitarbeitskraft im SÖB *fix und fertig* befindet, da sich gewisse Themen zu den Instrumenten der sozialen Personalentwicklung erst ab einer bestimmten Verweildauer erfragen lassen (Bsp.: die erste Fallkonferenz findet erst im sechsten Monat der Beschäftigung statt).

¹² *jobready* – Fähigkeit, einen Job am Ersten Arbeitsmarkt zu erlangen und zu behalten; es bestehen keine gravierenden Vermittlungseinschränkungen.

Die Abfrage des Alters und des Geschlechts soll nicht lediglich statistischen Zwecken dienen, sondern soll die Möglichkeit offen lassen, bei der Auswertung eine prinzipielle Unterscheidung nach geschlechtsspezifischen Unterschieden zu erheben bzw. ob KlientInnen unterschiedlichen Alters auch eine unterschiedliche Einschätzung über den subjektiven Nutzen des Instrumentes SÖB *fix und fertig* und der Methoden der Sozialen Personalentwicklung sehen.

Da die meisten der KlientInnen kaum Erfahrung im Ausfüllen ähnlicher Fragebögen haben, sollen die Fragen möglich kurz, prägnant und einfach verfasst sein. Auf offene Fragen wird bewusst verzichtet.

Die hauptsächliche Abstufung bei den Antworten des Fragebogens stellt eine fünfstufige Skala dar, „weil sie (...) mit jeweils zwei Abstufungen bezüglich der Ablehnung bzw. der Zustimmung und einer neutralen Mitte ein breites Spektrum möglicher Varianten der Beantwortung abdeckt“ (Kirchhoff, Kuhnt u.a., 2003: 22), dennoch aber keine Überforderung der KlientInnen darstellen dürfte.

Die Daten sollen anonymisiert erfasst und ausgewertet werden. Die oben erwähnte Aufteilung in die unterschiedlichen Arbeitsfelder kann vonseiten der KlientInnen bei der Anonymisierung als problematisch gesehen werden und kann möglicherweise den Rücklauf oder die Beantwortung einzelner Fragen beeinflussen.

6.5. Durchführung der Datenerhebung

Die Fragebögen wurden in den jeweiligen Bereichsgruppen an die Transitarbeitskräfte ausgegeben. Zusätzlich wurden die TeilnehmerInnen über den Grund der Befragung und den Ablauf informiert. Während der Beantwortung der Fragen hatten die KlientInnen die Möglichkeit, Verständnisfragen zu stellen, was jedoch kaum der Fall war. Diejenigen KlientInnen, die aufgrund von Erkrankung oder Urlaub nicht in den Bereichsgruppen anwesend waren, wurden persönlich kontaktiert. Insgesamt wurden 29 Fragebögen (von 34 möglichen) ausgefüllt und retourniert.

6.6. Auswertung der Fragebögen

Die Auswertung der Fragebögen erfolgte nach Themenkategorien, wie sie auch in den Fragebögen vorgefunden wurden. Meines Erachtens sind für die Auswertung einerseits eine deskriptiv - statistische Auswertung der einzelnen Fragen und zusätzlich eine Mittelwertsbestimmung wichtig. Prinzipiell war es möglich, alle Fragenkomplexe jeweils nach dem Arbeitsbereich der KlientInnen, nach deren Geschlecht und der Verweildauer im Betrieb auszuwerten. Zu einer Darstellung und Interpretation der gesonderten Auswertung kommt es aufgrund der Fülle der verschiedenen Möglichkeiten allerdings nur dann, wenn interessante bzw. unterschiedliche Ergebnisse vorliegen.

6.7. Ergebnisse der Fragebogenerhebung

6.7.1. Instrumente der Sozialen Personalentwicklung

Bei den Instrumenten der sozialen Personalentwicklung wurde in den Themenkomplexen Arbeitsreflexionsgespräche, Fallkonferenzen und Bereichsgruppen getrennt befragt. Allerdings wurde bei der Auswertung bewusst auf eine Trennung anhand der einzelnen Bereiche verzichtet, da diese Instrumente standardisierte, strukturierte Verfahren sind, die in allen Bereichen gleich angewandt werden.

6.7.1.1 Arbeitsreflexionsgespräche

Bei den AREF wurde nach zwei Komponenten gefragt: Zum einen war von Interesse, ob die KlientInnen mit der Struktur und der Form des Instruments zurechtkommen, und zum anderen, ob sie das Instrument als hilfreich für ihre berufliche Reintegration erachten.

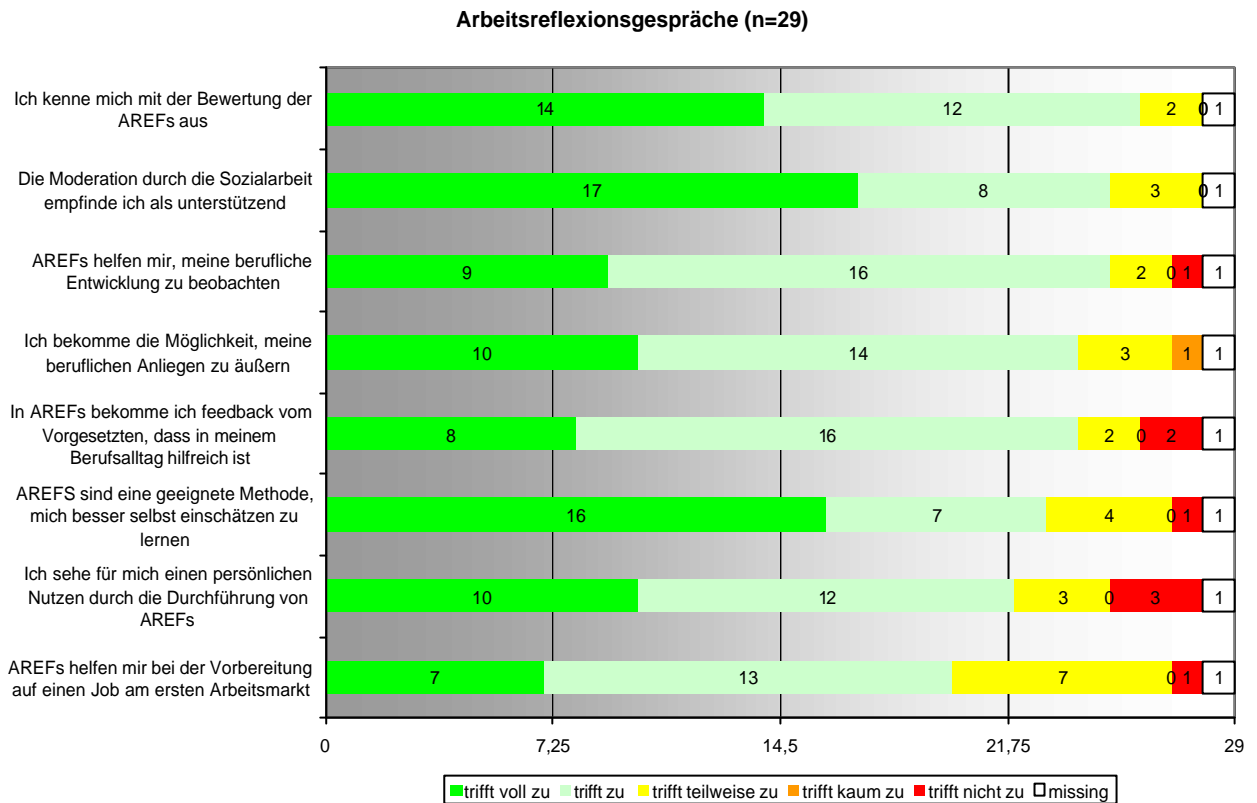


Abb. 2: Arbeitsreflexionsgespräche

Die Auswertung zeigt, dass bei den Rahmenbedingungen der Arbeitsreflexionsgespräche, d.h. beim Ablauf und bei der Moderation, gute Ergebnisse vorliegen: 26 von 28 Personen haben die Frage, ob sie sich mit den Bewertungen der AREF auskennen mit „trifft voll zu“ bzw. „trifft zu“ angegeben. Auch die Moderation durch die Sozialarbeit wird vom Großteil der KlientInnen als unterstützend erachtet.

Ein weiteres Haupt Ziel der AREF, nämlich die Selbsteinschätzung der KlientInnen zu fördern, scheint aus KlientInnensicht mit diesem Instrument erreicht werden zu können, da 16 Personen die Fragen, ob AREF unterstützend sind, sich selbst besser einschätzen zu können, mit „trifft voll zu“ bewertet haben und noch weitere 7 mit „trifft zu“.

Essentiell ist natürlich die Frage, ob die KlientInnen von *fix und fertig* durch die Durchführung von AREF einen persönlichen Nutzen für ihre weitere berufliche Zukunft sehen und ob dieses Instrument bei der Vorbereitung auf den ersten Arbeitsmarkt behilflich ist. Die Auswertung hat ergeben, dass lediglich drei Personen

keinerlei persönlichen Nutzen bei der Durchführung sehen und nur eine Person meint, dass AREF keinerlei Unterstützung bei der Vorbereitung auf den ersten Arbeitsmarkt seien.

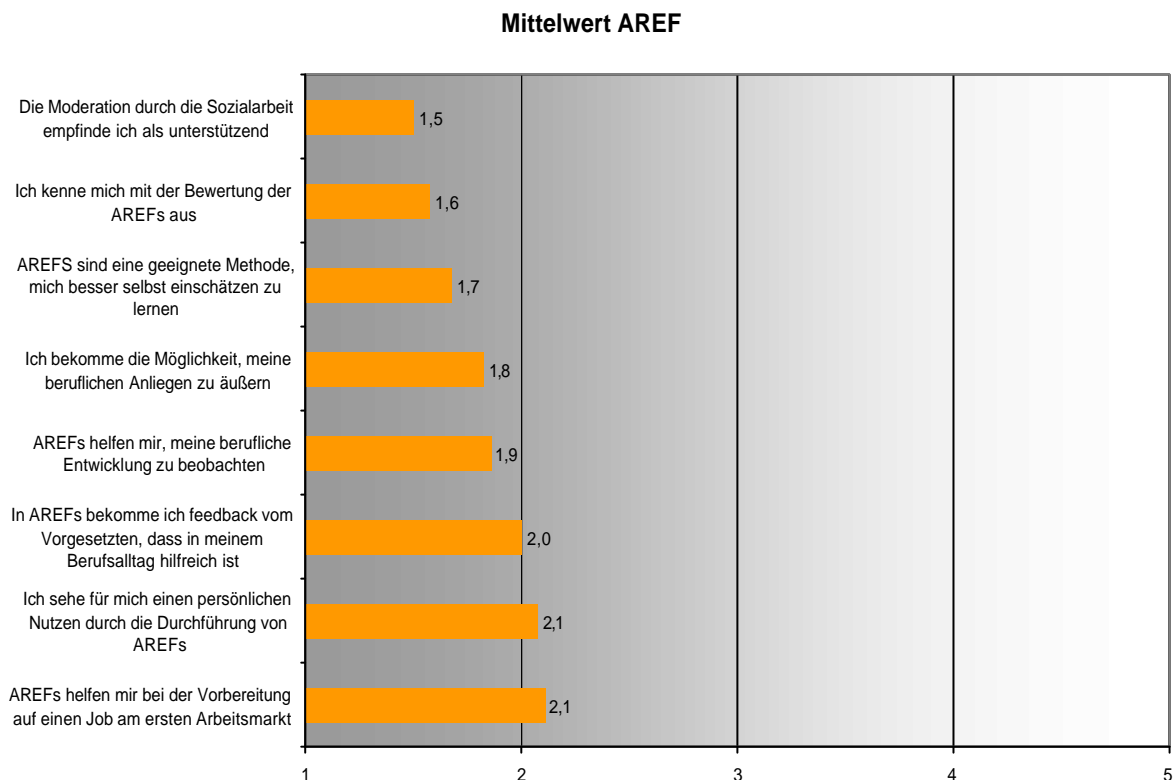


Abb.3: Mittelwert AREF

Die Betrachtung des Mittelwertes der Ergebnisse zeigt, dass die Beurteilung der einzelnen Items zwischen 1,5 und 2,1 liegt. Der Gesamtmittelwert aller Items der AREF liegt bei 1,8. Somit zeigt sich, dass KlientInnen von *fix und fertig* die Methode der AREF als unterstützend und hilfreich für ihre berufliche Integration erachten.

Allerdings ist hierbei bemerkenswert, dass es doch einen deutlichen Unterschied in der Einschätzung der KlientInnen gibt, ob das Instrument AREF zur internen Orientierung bzw. zur Einschätzung der beruflichen Entwicklung innerhalb von *fix und fertig* oder zur Vorbereitung auf den ersten Arbeitsmarkt besser geeignet ist. Die Ergebnisse zeigen, dass die KlientInnen eher die Orientierung nach innen besser beurteilen. Natürlich stellen die AREF jedoch eine zentrale Methode zur Vorbereitung auf den ersten Arbeitsmarkt dar. Diese Tatsache wird an die KlientInnen kommuniziert und ist auch der wesentliche Fokus bei der Durchführung der AREF.

Dies lässt meines Erachtens zwei mögliche Interpretationen zu: zum einen sind die KlientInnen sehr konzentriert auf ihre Arbeit innerhalb von *fix und fertig* und es ist ihnen wichtig hier eine gute Leistung zu erbringen. Zum anderen zeigt es, dass die Vorstellung, welche Leistungen am ersten Arbeitsmarkt nötig sind, für die KlientInnen noch zu vage sind und sie zu wenig einschätzen können, ob sie mit der innerhalb von *fix und fertig* erbrachten Arbeitsleistung am ersten Arbeitsmarkt bestehen könnten.

6.7.1.2. Fallkonferenzen

Die Ergebnisse der Bewertung der KlientInnen der Fallkonferenzen stellen in dieser Arbeit ein zentrales Interesse dar, da, wie bereits erwähnt, dieses Instrument der Personalentwicklung erst im Herbst 2005 eingeführt wurde. Die Fragen nach den Fallkonferenzen konnten nur von insgesamt 15 Personen beantwortet werden, da diese erst ab ca. der Hälfte der Verweildauer im SÖB durchgeführt werden, weil sie als unterstützendes Element besonders bei der Berufsorientierung und aktiven Arbeitssuche zur Verwendung kommen. Hier bestand - ähnlich wie bei der Befragung der AREF - das Interesse, wie die KlientInnen das Setting der Fallkonferenzen für ihre persönliche Situation erachten und ob sie einen persönlichen Nutzen für ihre berufliche Reintegration durch die Abhaltung der Fallkonferenzen sehen können.

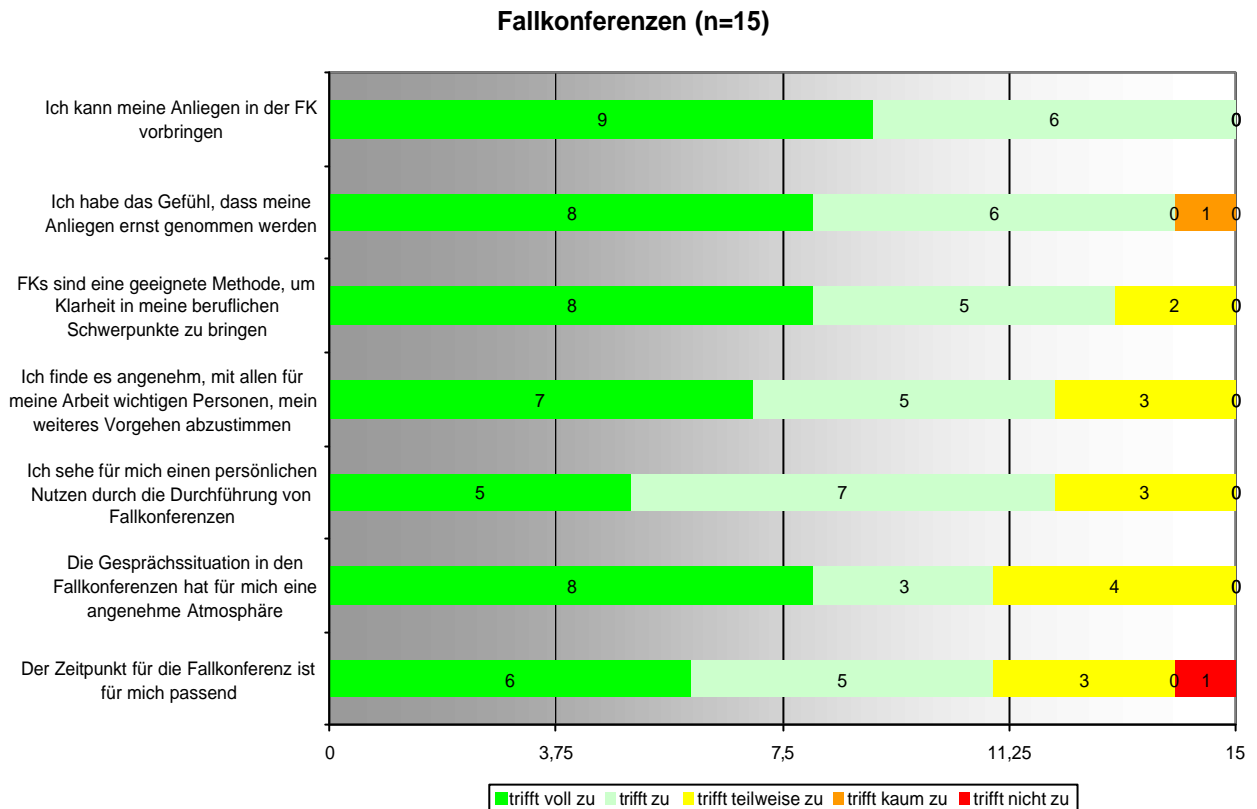


Abb.4: Fallkonferenzen

Da das Anliegen des *fix und fertig* Teams bei der Etablierung der FK ja darin lag, dass dieses Instrument vor allem dazu dienen soll, KlientInnen die Möglichkeit zu geben, ihre Anliegen bezüglich der beruflichen Zielpläne mit den jeweiligen Betreuungspersonen besprechen und abstimmen zu können, ist an dem Ergebnis bemerkenswert, dass alle 15 Personen (9 trifft voll zu, 6 trifft zu) angaben, dass sie ihre Anliegen in diesem Forum der FK vorbringen können. Nur eine Person gab an, dass sie kaum das Gefühl habe, dass ihre Anliegen in der Fallkonferenz ernst genommen werden.

13 Personen geben weiters an, dass Fallkonferenzen ein nützliches Instrument sind, Klarheit für ihre berufliche Zukunft zu erlangen, und ebenfalls 12 Personen sehen in der Durchführung der Fallkonferenzen einen persönlichen Nutzen sehen.

Bei den Fragen nach dem Setting der Fallkonferenzen zeigt sich, dass nur eine Person den Zeitpunkt der Durchführung des Instruments als unpassend erachtet und dass 11 Personen die Frage, ob die Gesprächsatmosphäre als angenehm erachtet wird mit „trifft voll zu“ (8) und „trifft zu“ (3) angegeben haben.

Die Betrachtung des Mittelwertes der Fallkonferenz ergab folgendes Ergebnis:

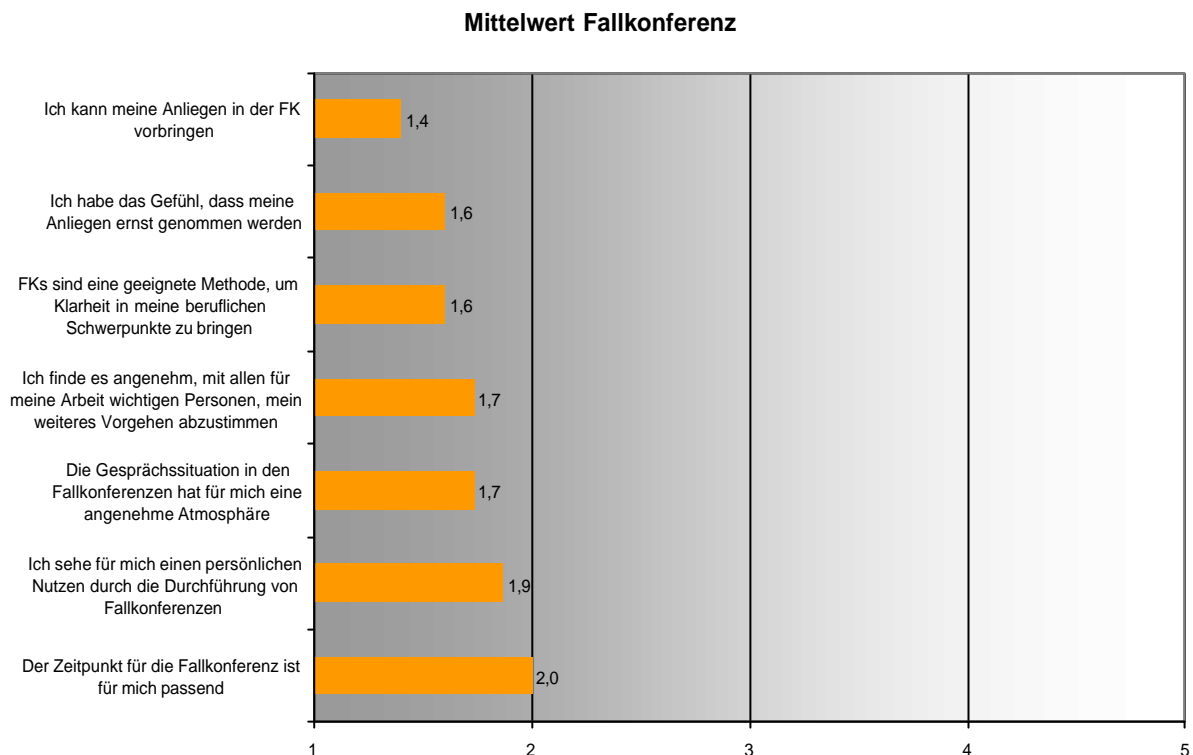


Abb.5: Mittelwert Fallkonferenzen

Dieses Ergebnis zeigt, dass aus KlientInnensicht das neue Instrument der Fallkonferenzen mit einem Gesamtmittelwert von 1,7 als erfolgreich eingestuft werden kann und weiterhin als zentrales Instrument der sozialen Personalentwicklung zum Einsatz kommen soll.

6.7.1.3. Bereichsgruppen

Als dritte zentrale Methode der sozialen Personalentwicklung wurde die Einschätzung der KlientInnen in Bezug auf die Bereichsgruppen, die einmal pro Monat im jeweiligen Bereich durchgeführt werden, befragt. 28 Personen machten hierzu Angaben, da eine Person aufgrund der Kürze des Dienstverhältnisses an noch keiner Gruppe teilgenommen hatte. Im konkreten Interesse stand hier ebenfalls das Setting der Gruppe, hier speziell in Bezug auf die Teilnahme der Vorgesetzten und die Einschätzung der KlientInnen, ob dieses Instrument eher ein Forum für die/den Vorgesetzte/Vorgesetzten darstellt oder einen persönlichen Nutzen für die KlientInnen mit sich bringt. Diese Fragestellung war vor allem deshalb von Interesse, da es intern häufig Diskussionen über die Zusammensetzung der Bereichsgruppen

gibt, etwa darüber ob die Abhaltung der Bereichsgruppen ohne Vorgesetzte zumindest ab und zu anzuraten ist.

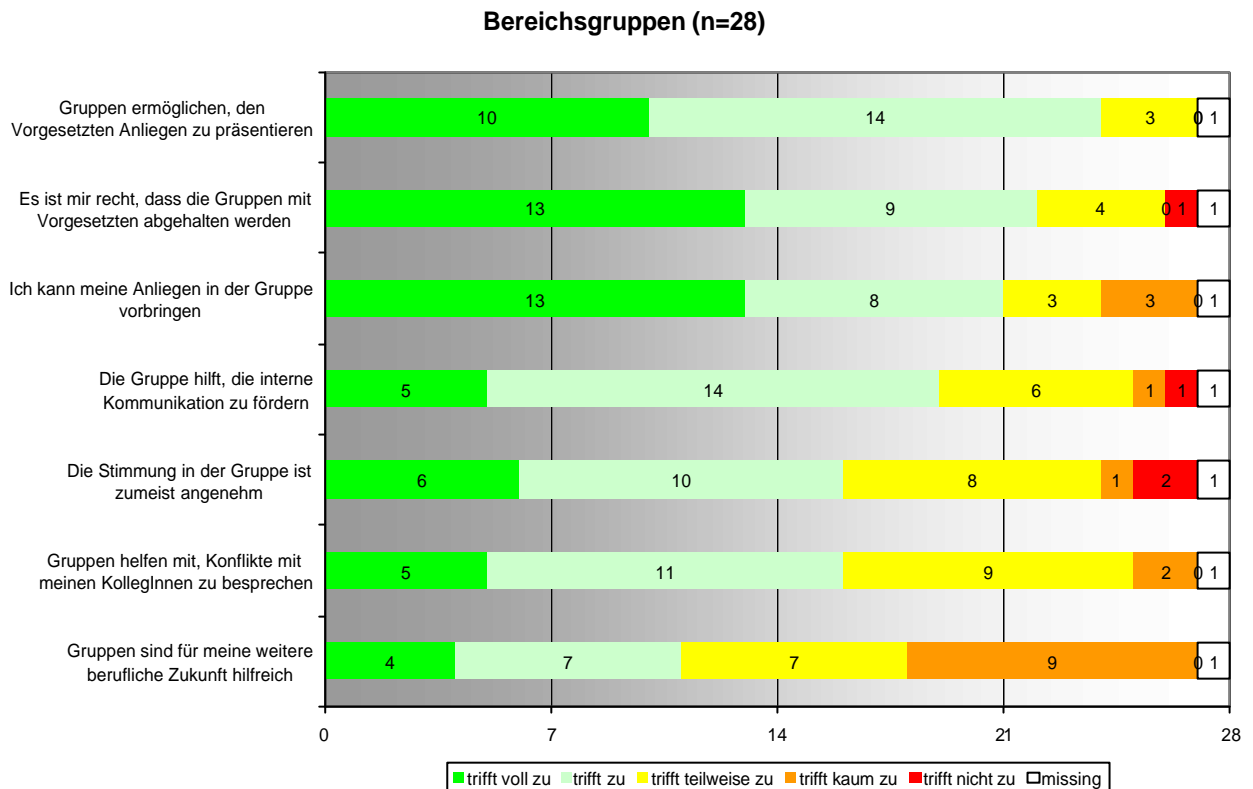


Abb.6: Bereichsgruppen

Die Ergebnisse zeigen, dass die KlientInnen sehr wohl primär die Bereichsgruppe als ein Forum der Vorgesetzten sehen, da 24 Personen (10 „trifft voll zu“, 14 „trifft zu“) die Frage, ob Gruppen den Vorgesetzten ermöglichen, ihre Anliegen zu präsentieren, zustimmen. Gleichzeitig wäre es aber nur einer Person lieber, die Bereichsgruppen ohne Vorgesetzte abzuhalten. Das stellt natürlich ein wichtiges Ergebnis insofern dar, als sichtlich kein Handlungsbedarf besteht, die Zusammensetzung der Bereichsgruppen zu verändern und ohne Vorgesetzte abzuhalten.

Immerhin noch 21 Personen sehen ebenfalls die Möglichkeit, ihre persönlichen Anliegen innerhalb der Gruppe zu präsentieren. Diese beiden Fakten lassen den Schluss zu, dass die Bereichsgruppen intern den Nutzen haben, dass es innerhalb der Bereichsteams zu einem Themenaustausch sowohl von Richtung Vorgesetzter zu den KlientInnen als auch umgekehrt geben kann und somit für die innere Struktur der Bereiche weiterhin eine wesentliche Rolle spielen soll.

Ein weiteres Ergebnis stellt die Tatsache dar, dass die KlientInnen die Gruppe eher als internes Kommunikationsinstrument sehen, jedoch weniger einen Nutzen bezüglich ihrer beruflichen Zukunft: 9 Personen gaben bei der Frage, ob Bereichsgruppen für die weitere berufliche Zukunft nützlich sind, an, dass das kaum zutrifft.

Die Ergebnisse bei den Fragen nach der Stimmung in der Gruppe und dem Umgang mit Konflikten sind sehr ähnlich und gleichzeitig unterscheiden sie sich von den restlichen Ergebnissen in diesem Fragenkomplex. Natürlich zielt das Instrument der Bereichsgruppe konzeptionell darauf ab, die Konfliktfähigkeit und die soziale Kompetenz der KlientInnen zu fördern, da davon ausgegangen wird, dass die Zielgruppe hier einen Förderbedarf aufweist. Ein adäquater Umgang mit Konflikten im Arbeitsbereich stellt eine Grundvoraussetzung für eine nachhaltige (Re-) Integration in den ersten Arbeitsmarkt dar. Die Tatsache, dass die KlientInnen zur Einschätzung gelangen, hier zu wenig Unterstützung zu bekommen, erklärt meines Erachtens auch das Ergebnis der Fragestellung, ob die KlientInnen die Bereichsgruppen für ihre berufliche Zukunft als hilfreich erachten. Eine stärkere konzeptionelle Fokussierung auf die Förderung der Konfliktfähigkeit durch das Instrument der Bereichsgruppe sollte aufgrund dieser Ergebnisse in Erwägung gezogen werden.

Bei der Auswertung der Bereichsgruppen wurde auch nach Geschlecht getrennt ausgewertet, da ich überprüfen wollte, ob weiblich und männliche KlientInnen unterschiedliche Einschätzung über die Gruppen abgeben und somit unter Umständen Bedarf besteht, Gruppen getrennt bzw. nach Aspekten des Gender Mainstreamings neu zu gestalten. Der Mittelwert über alle Items der Bereichsgruppen liegt jedoch sowohl bei männlichen als auch bei weiblichen KlientInnen exakt bei einem Wert von 2,1. Somit ergibt sich anhand dieses Ergebnisses kein Bedarf einer Neuausrichtung der Bereichsgruppen nach dem Gender Aspekt.

6.7.2. Einschätzung der Bewerbungsfähigkeit aufgrund von Outplacement Beratung

Diejenigen KlientInnen, die aufgrund ihrer Verweildauer bereits in der Outplacement - Beratung sind, wurden aufgefordert, diesen Teil des Fragebogens zu beantworten. Hierbei geht es um die Einschätzung der KlientInnen, ob sich aufgrund der

Outplacement - Beratung ihre Bewerbungsfähigkeit verbessert hat, ob KlientInnen über Weiterbildungsangebote des Betriebes ausreichend informiert sind und ob sie die Möglichkeit haben, im Betrieb realistische berufliche Zukunftsperspektiven zu entwickeln.

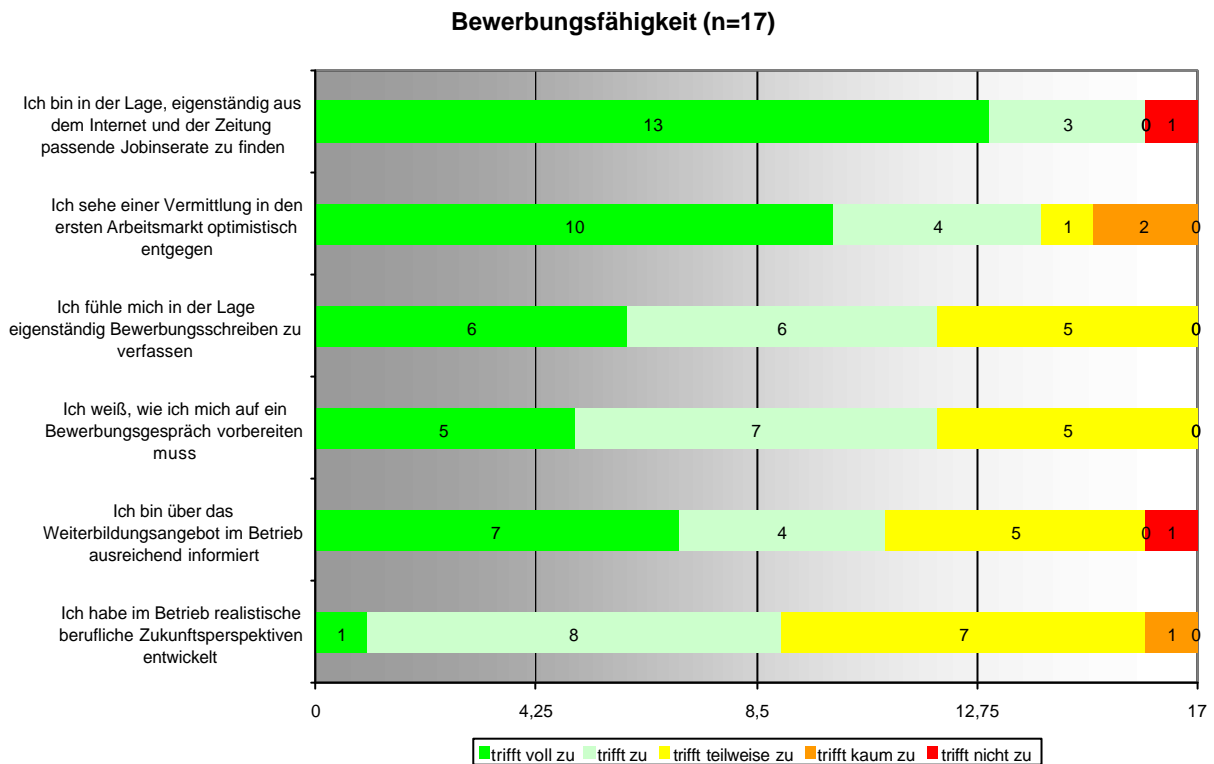


Abb.7: Bewerbungsfähigkeit

16 Personen haben angegeben, dass sie sich in der Lage fühlen, eigenständig passende Jobinserate für sich zu finden. Nur eine einzige Person hat diese Möglichkeit für sich ausgeschlossen. Diese KlientInneneinschätzung ist insofern herauszustreichen, da ein Ziel des SÖB *fix und fertig* ja auch ist, den persönlichen Handlungsspielraum der KlientInnen zu erweitern und die internen und externen Ressourcen zu fördern. Eigenständigkeit bei der Jobsuche ist hierbei ein wichtiger Punkt. Nur wenn sich die KlientInnen auch selbstständig dazu in der Lage fühlen, ist es ihnen möglich, ohne Unterstützung von *fix und fertig* eine passende Arbeit zu suchen und müssen nicht warten, bis sie hierbei noch weitere Unterstützung bekommen. Die Fragen über das eigenständige Verfassen von Bewerbungsunterlagen und die Vorbereitung auf Bewerbungsgespräche haben nicht so ein eindeutiges Ergebnis geliefert; hier scheinen die KlientInnen von *fix und fertig* mehr Unterstützung zu benötigen. Das lässt sich aus meiner Sicht auch daher

erklären, dass KlientInnen aufgrund ihrer Suchterkrankung immer wieder die Besorgnis äußern, in Bewerbungsgesprächen ihre Erkrankung oder etwaige Vermittlungseinschränkungen – wie z.B. Lohnexekutionen – verbergen zu müssen, und dadurch unsicher werden.

Die persönliche Einschätzung der KlientInnen, ob sie ihrer beruflichen Zukunft optimistisch entgegensehen, stellt für mich in diesem Themenkomplex eine zentrale Frage dar. Der Fachverband Sucht e.V. meint in diesem Zusammenhang: „Viele KlientInnen neigen zu einer ausgeprägt resignativen Haltung bezüglich ihrer beruflichen Zukunft. Der zentrale Schlüssel liegt in der Motivation, und eine wesentliche Aufgabe besteht darin, den Rehabilitanden aus seiner abwartenden Haltung herauszuholen und zu einer zielgerichteten Aktivität zu motivieren“ (Fachverband Sucht e.V., 2005: 181). Die Beantwortung dieser Frage soll einen Eindruck davon geben, ob die KlientInnen von *fix und fertig* noch in dieser resignativen Phase sind oder der beruflichen Zukunft optimistisch entgegensehen. Erfreulicherweise beantworten 10 Personen die Frage, ob sie ihrer beruflichen Zukunft optimistisch entgegensehen mit „trifft voll zu“ und weitere 4 Personen mit „trifft zu“. Allerdings hat nur eine Person mit „trifft voll zu“ die Frage beantwortet, ob sie realistische Berufsperspektiven entwickeln konnte, und 8 weitere mit „trifft zu“. Hier tut sich meines Erachtens eine Lücke auf zwischen der Einschätzung, tatsächlich einen Job am ersten Arbeitsmarkt zu bekommen, und der Einschätzung, welcher Job das sein könnte auf. Dieses Ergebnis scheint einen Handlungsansatz bei der Berufsorientierung mit den KlientInnen mit sich zu bringen, ohne natürlich die KlientInnen bezüglich ihrer beruflichen Zukunft zu demotivieren.

6.7.3. Branchenrelevante Fertigkeiten

Der Themenkomplex der branchenrelevanten Fertigkeiten war der einzige Fragenbereich, der je nach Bereich unterschiedlich gestaltet war, da ja die Einschätzung der KlientInnen von Interesse war, ob sie in ihrem Einsatzbereich Renovierung, Siebdruck, Verwaltung und Postversand, branchenrelevante Fertigkeiten aneignen können.

Da das Sample bei diesem Fragenkomplex in manchen Bereichen sehr klein ist, habe ich mich entschlossen, hier ausschließlich die Mittelwertsbestimmung darzustellen, um Rückschlüsse auf einzelne KlientInnen zu vermeiden und die

garantierte Anonymität zu gewährleisten. Bereits hier kann vorweggenommen werden, dass die Ergebnisse bezüglich der Einschätzung der Erlangung branchenrelevanter Fertigkeiten in allen Produktionsbereichen im Vergleich zu den anderen Fragestellungen am schlechtesten abschnitten.

6.7.3.1. Renovierung

Es wurden insgesamt 11 Fragebögen zum Thema der branchenrelevanten Fertigkeiten in der Renovierung abgegeben. Die Mittelwertsbestimmung ergibt folgendes Ergebnis:

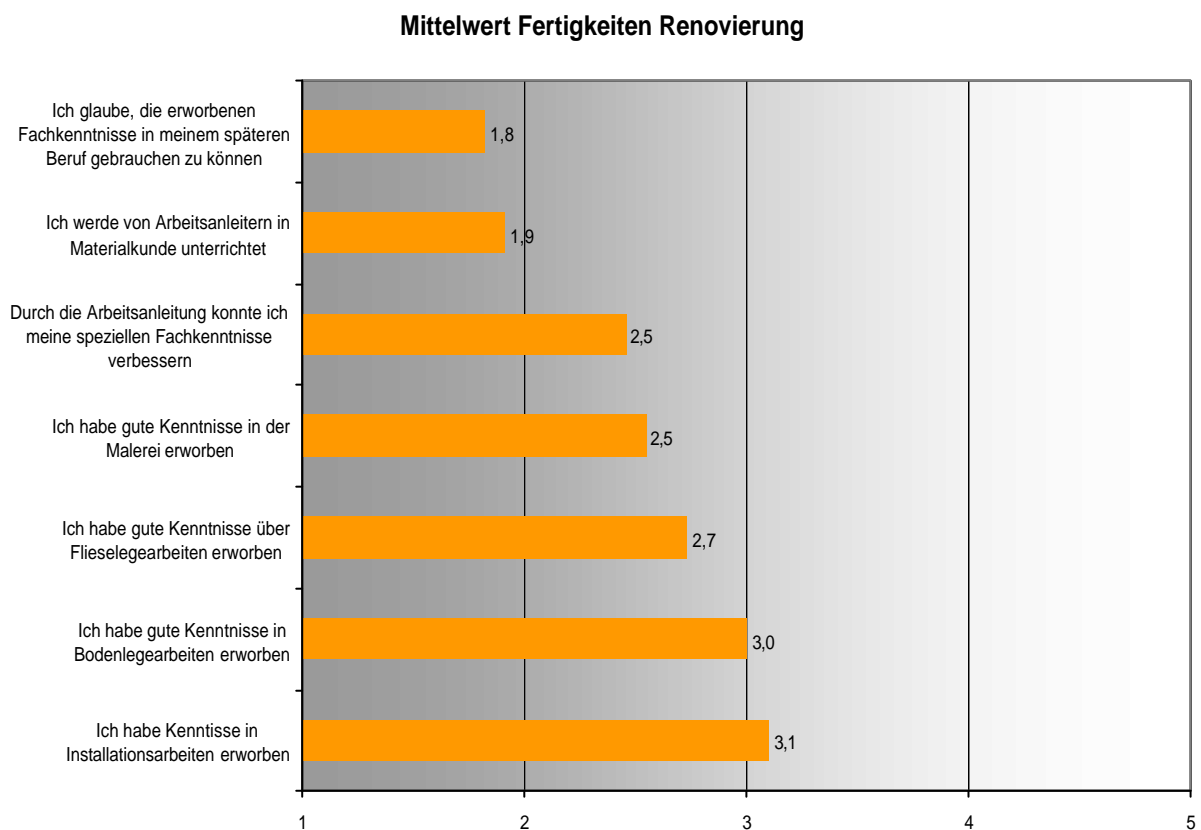


Abb.8: Mittelwert Renovierung

Auffallend bei diesen Ergebnissen ist, dass zwar mit einem Mittelwert von 1,8 beantwortet wurde, ob die erworbenen Fachkenntnisse im späteren Beruf gebraucht werden können, und somit ein sehr gutes Ergebnis vorliegt, allerdings die Fragen nach dem Erwerb der einzelnen branchenrelevanten Fähigkeiten viel schlechter beurteilt wurden. Das kann mehrere Gründe haben. Zum einen kommen die meisten KlientInnen, die im Renovierungsbereich arbeiten, aus Quellenberufen, in denen sie bereits im Bau- und Baunebengewerbe gearbeitet haben. Somit wird der Wissenszugewinn von den meisten als nicht besonders hoch eingeschätzt, da sie

bereits Kenntnisse in den jeweiligen Tätigkeiten besaßen. Zum anderen kommt hinzu, dass nur in jenen Bereichen Kenntnisse erworben werden können, in denen es von Beginn des Dienstverhältnisses bei *fix und fertig* bis zum Zeitpunkt der Befragung auch auf den diversen Baustellen Tätigkeiten in diesen Sparten gab: Wenn es somit kaum Baustellen gab, bei denen Installationsarbeiten gemacht werden mussten, dann können in dieser Sparte auch keine Fertigkeiten erworben werden. Es sieht so aus, dass KlientInnen der Renovierung zur Einschätzung kommen, dass sie zwar in verschiedenen Teilbereichen weniger fachspezifische Kenntnisse erworben haben, aber dass diejenigen, welche sie erwerben konnten, für ihren späteren Beruf nützlich sind. Ein Beispiel könnte sein, dass ein Klient, der als späteres Berufsziel angibt, wieder in den Malerberuf einzusteigen, vermehrt und hauptsächlich mit Malerarbeiten innerhalb von *fix und fertig* betraut wird. Dann konnte er allerdings keine oder kaum Fertigkeiten im Bodenverlegen erwerben.

6.7.3.2. Siebdruck

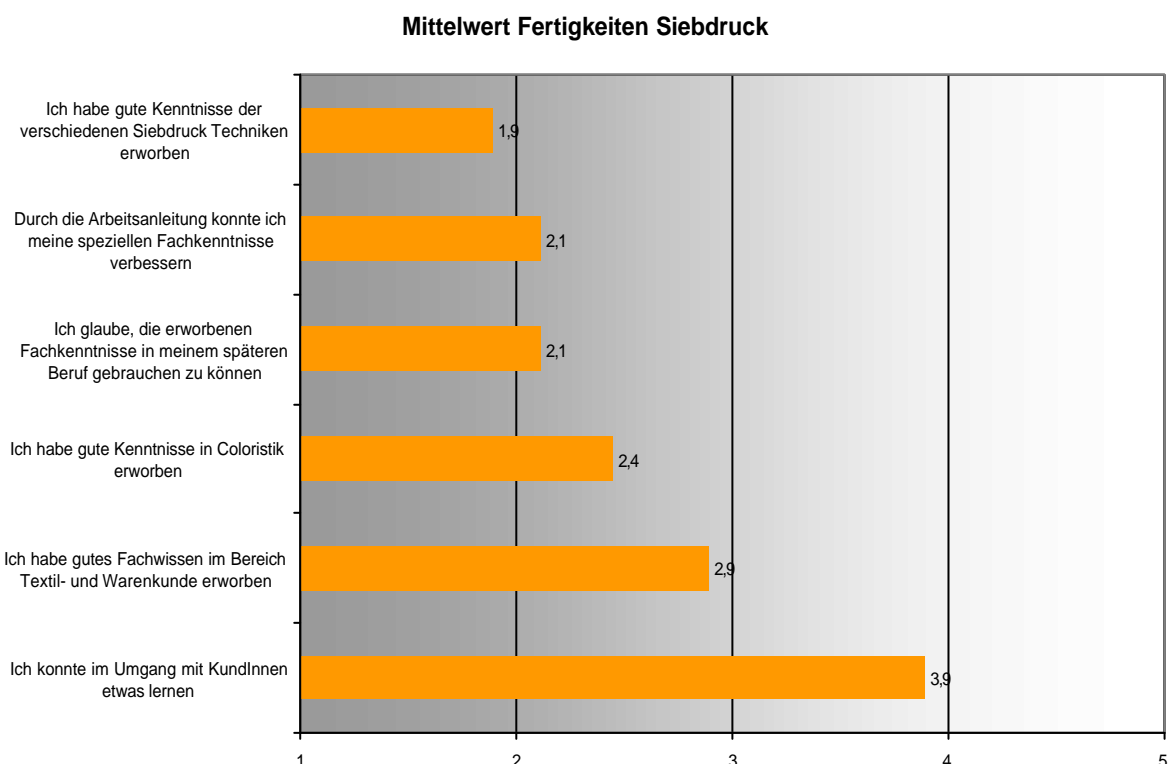


Abb.9: Mittelwert Siebdruck

Da der Beruf des/der Siebdruckers/in kaum mehr gelehrt bzw. gelernt wird, ist es traditionell so, dass beinahe alle KlientInnen im Produktionsbereich des Siebdrucks keinerlei einschlägige Erfahrung in diesem Bereich mitbringen und angelehrt werden

müssen. Somit stellt sich für mich das Ergebnis auf die Frage nach dem Erwerb der Kenntnisse bezüglich verschiedener Siebruck - Techniken mit einem Mittelwert von 1,9 als sehr gut dar. Da es äußerst schwierig ist, später einen Beruf in einem Siebdruck - Betrieb zu erlangen, ist für mich die Beantwortung der Frage, ob die erworbenen Fachkenntnisse später zu gebrauchen sind, mit einem Mittelwert von 2,1 eher überraschend.

Die Fragen bezüglich der Fertigkeiten im Bereich der Coloristik und der Textil- und Warenkunde werden eher im Mittelbereich beantwortet.

Die schlechteste Beurteilung bekommt die Einschätzung, ob KlientInnen im Umgang mit KundInnen etwas lernen konnten. Da KlientInnen des Siebdrucks sich immer wieder bezüglich ihrer späteren beruflichen Zukunft in Richtung Verkauf und/oder Handel orientieren, sollte in Zukunft in dieser Sparte eine Form der internen Qualifizierung angeboten werden.

6.7.3.3. Verwaltung

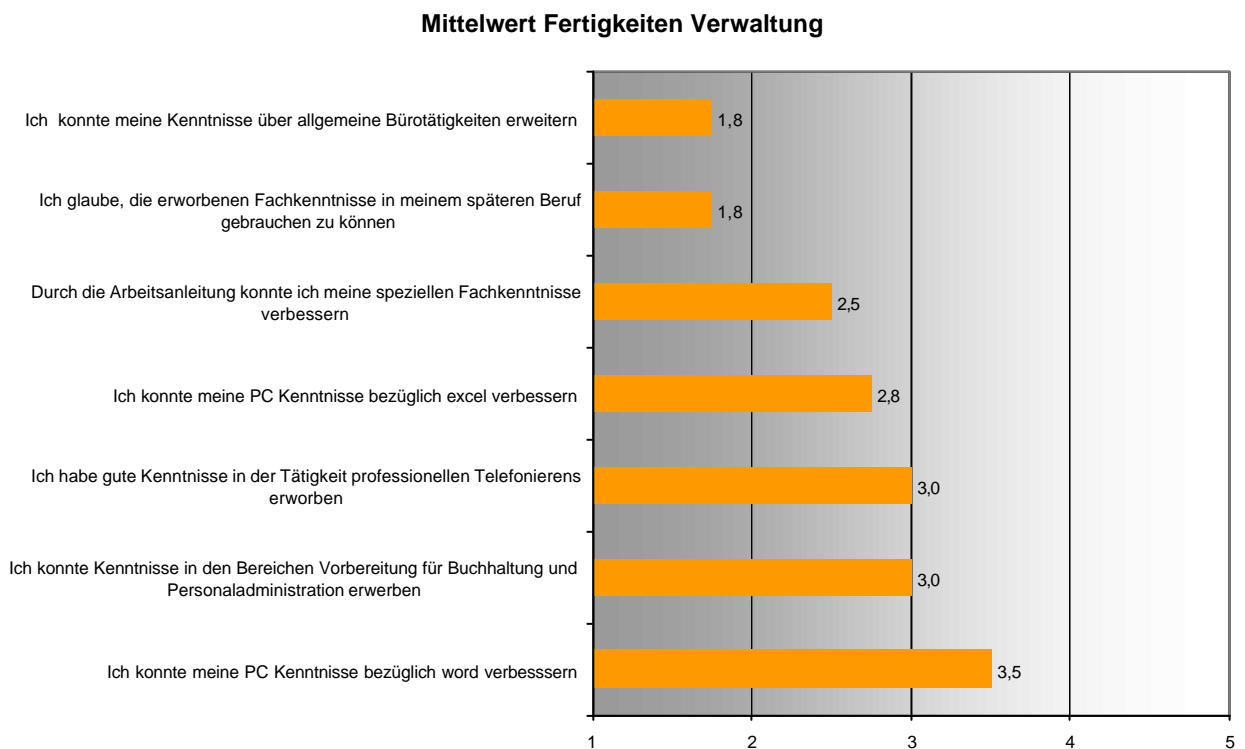


Abb.10: Mittelwert Verwaltung

Die Einschätzung der KlientInnen in der Verwaltung bezüglich des Erwerbs der allgemeinen Bürotätigkeiten und dazu, die erworbenen Fachkenntnisse später

gebrauchen zu können, liegen mit einem Mittelwert von 1,8 in einem sehr guten Bereich.

Hinsichtlich der PC - Kenntnisse fällt auf, dass die Einschätzung der Verbesserung der Kenntnisse in Bezug auf Excel als deutlich besser eingeschätzt wird als in Bezug auf Word. Das mag daran liegen, dass die KlientInnen der Verwaltung in großem Ausmaß mit Excel - Programmen arbeiten und dadurch der Wissenszugewinn größer ist. KlientInnen geben bei der Frage nach dem Erwerb der Kenntnisse des professionellen Telefonierens insgesamt den Mittelwert 3,0 an. Da dieser Bereich innerhalb von *fix und fertig* als interne Qualifizierung und für die spätere Berufswahl als essentiell erscheint, kann man hier einen weiteren Qualifizierungsbedarf orten. Derzeit werden bereits spezielle Telefontrainings für die KlientInnen der Verwaltung angeboten. Dieses Angebot könnte sichtlich noch weiter ausgebaut werden.

Tätigkeiten der Vorbereitung für Buchhaltung und Personaladministration stellen an sich eine eher komplexe Tätigkeit im Verwaltungsbereich dar. Hier können innerhalb der kurzen Zeit eines Transitarbeitsverhältnisses eher nur Grundkompetenzen vermittelt werden. Dies wird mit einem Ergebnis von 3,0 deutlich.

6.7.3.4. Postversand

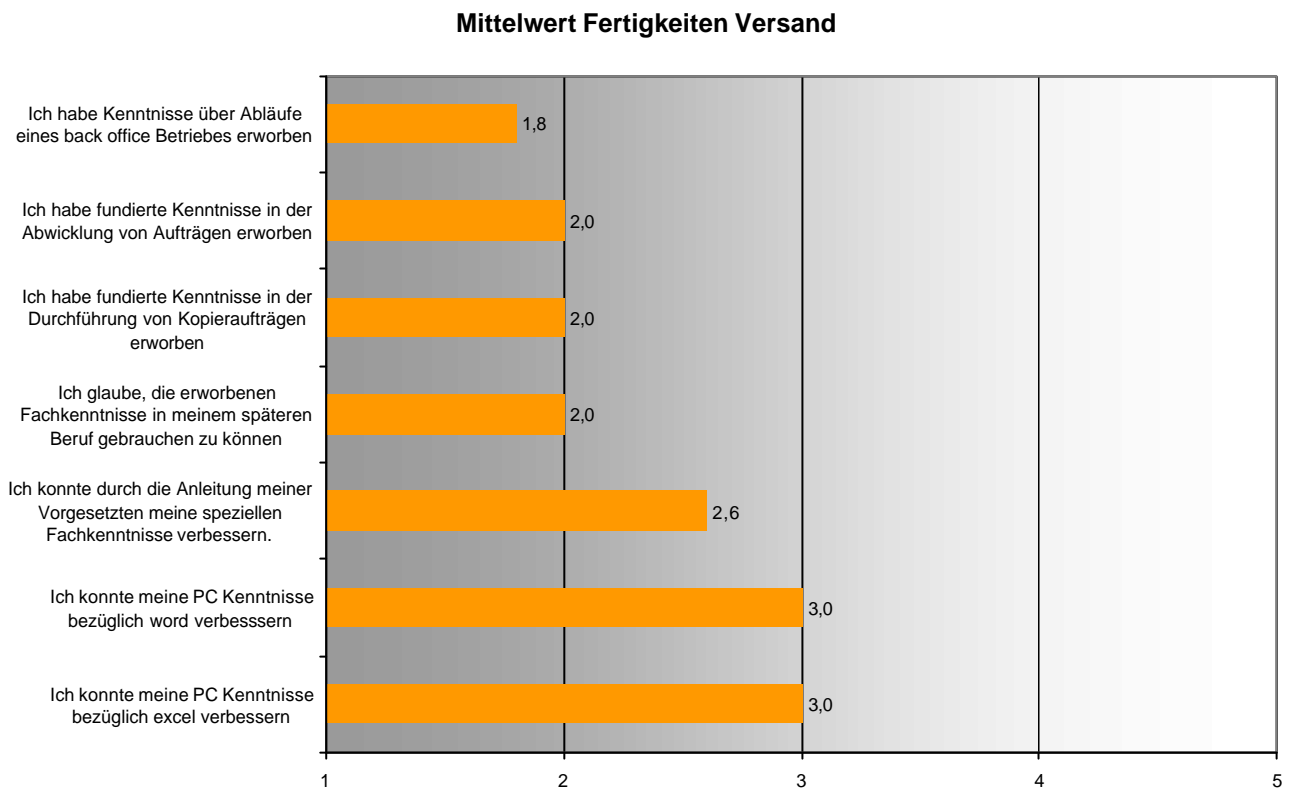


Abb.11: Mittelwert Versand

Der Wissenszugewinn von spezifischen Fachkenntnissen im Postversand in den Bereichen „Abläufe eines Back Office - Betriebs“, „Abwicklung von Aufträgen“ und „Durchführung von Kopieraufträgen“ ist mit einem Mittelwert von 1,8 bis 2,0 als erfreulich zu betrachten.

Sowohl bei PC Kenntnissen in Word als auch in Excel wird ein Mittelwert von 3,0 angegeben. Das mag daran liegen, dass im Postversand eine Voraussetzung für die Einstellung als Transitarbeitskraft das Vorhandensein von PC - Kenntnissen darstellt und deshalb hier der Wissenszugewinn nicht besonders groß ist.

Die Frage, ob durch die Anleitung der Vorgesetzten bzw. ArbeitsanleiterInnen die Fachkenntnisse verbessert werden konnten, schnitt im Postversand im Vergleich zu den anderen Produktionsbereichen mit einem Mittelwert von 2,6 am schlechtesten ab. Den größten Wissenszugewinn aufgrund der Arbeitsanleitung wird von den KlientInnen des Siebdrucks mit einem Mittelwert von 2,1 beantwortet. Das mag daran liegen, dass, wie bereits erwähnt, die SiebdruckerInnen kaum Vorerfahrung in

diesem speziellen Bereich mitbringen und dadurch die Arbeitsanleitung als besonders unterstützend empfinden.

6.7.4. Einschätzung der KlientInnen über allgemeine, berufsrelevante Fertigkeiten

Diesen Fragenteil konnten wieder alle KlientInnen beantworten, weil er unabhängig von ihrer Verweildauer oder ihres Bereiches zu beantworten war. Somit wurden 29 Fragebögen zu diesem Themenkomplex ausgewertet und haben folgendes Ergebnis gebracht:

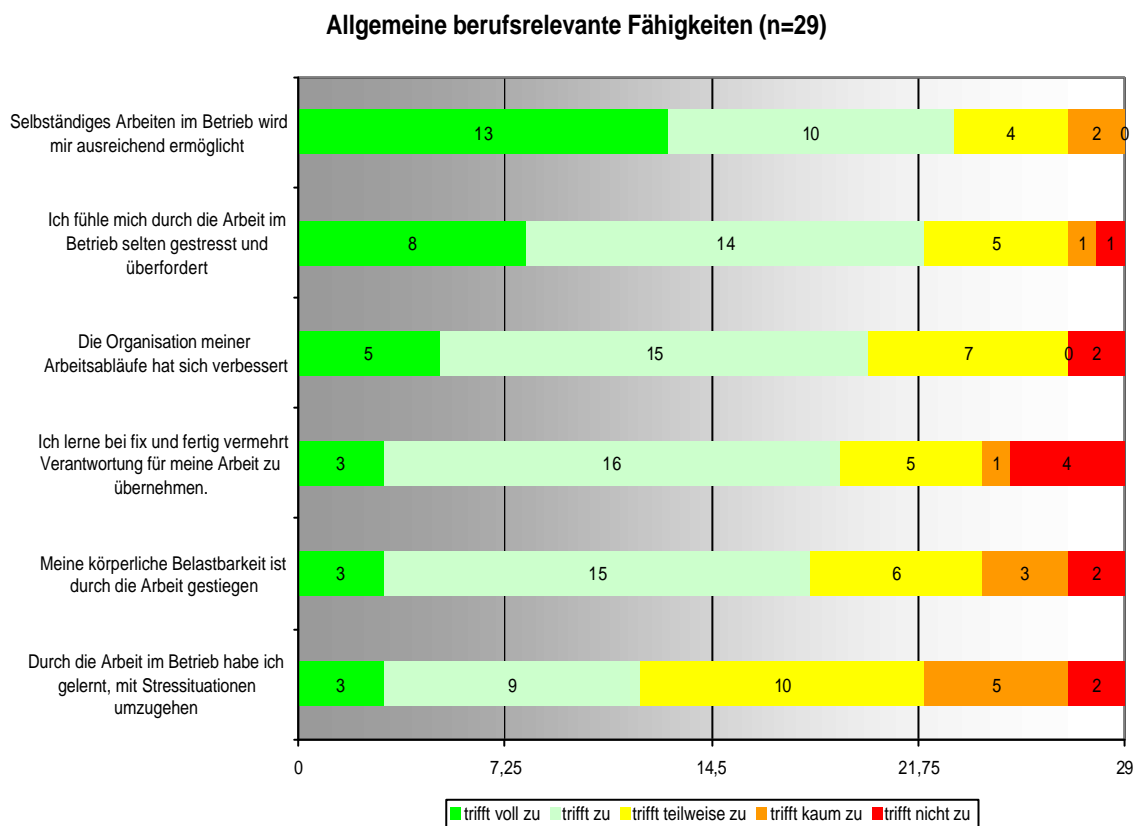


Abb.12: Allgemeine berufsrelevante Fertigkeiten

Auffallend bei diesem Ergebnis ist die Tatsache, dass 23 Personen angeben dass ihnen selbstständiges Arbeiten ermöglicht wird. Die Selbstständigkeit unserer KlientInnen zu fördern, stellt ein zentrales Selbstverständnis im Betrieb *fix und fertig* dar, umso erfreulicher, dass 23 KlientInnen zur Einschätzung gelangen, dass dies möglich ist.

Die (Selbst-) Organisation von Arbeitsabläufen und der Umgang mit Stresssituationen während der Arbeit bilden wichtige allgemeine berufsrelevante

Fertigkeiten, wenn KlientInnen einen Job am ersten Arbeitsmarkt finden und behalten wollen. Auf der einen Seite fühlen sich zwei Drittel der KlientInnen kaum gestresst und überfordert, auf der anderen geben 7 Personen an, durch die Arbeit kaum oder gar nicht gelernt zu haben, mit Stresssituationen umzugehen. 12 Personen meinen, sehr wohl in diesem Bereich Verbesserungen zu bemerken.

Dass 20 der befragten Personen angeben, die Organisation der Arbeitsabläufe hätte sich verbessert, stellt eine gute Basis für eine Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt dar. Auch dass 18 Personen zur Einschätzung gelangen, vermehrt Verantwortung für die Arbeit zu übernehmen, scheint eine gute Basis zu sein.

Im Abschnitt 4 habe ich auf gesundheitliche Einschränkungen der Zielgruppe von *fix und fertig* hingewiesen und auf die Problematik der vielen Krankenstände aufmerksam gemacht. Aus diesem Blickwinkel ist das Ergebnis, dass 18 KlientInnen (3 „trifft voll zu“, 15 „trifft zu“) den Eindruck haben, dass sich ihre körperliche Belastbarkeit durch die Arbeit gesteigert hat, eine wesentliche Information. Die KlientInnen fühlen sich sichtlich fitter, gesünder und belastbarer, auch wenn das die interne Krankenstandsstatistik nicht belegt.

6.7.5. Einschätzung der KlientInnen über Kompetenzgewinn Interner und externer Ressourcen

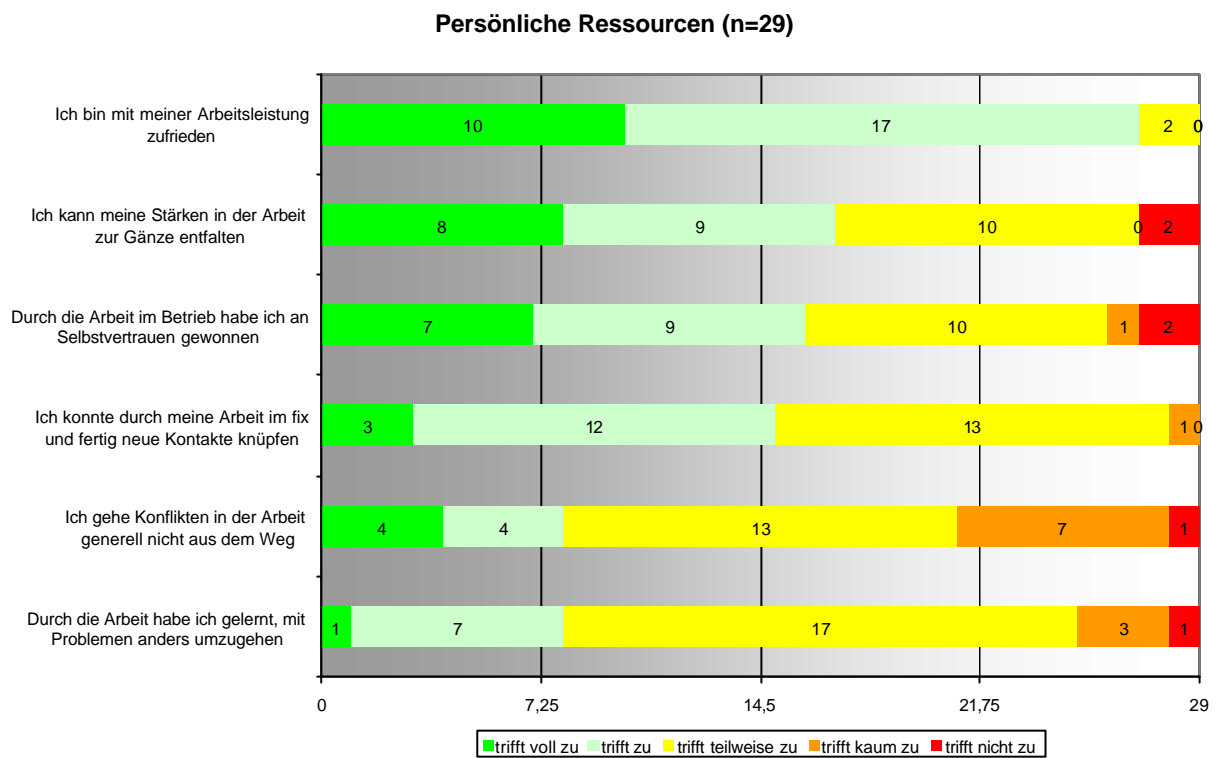


Abb.13: Persönliche Ressourcen

Die Einschätzung der KlientInnen, ob sie mit ihrer Arbeitsleistung zufrieden sind und ob sie das Gefühl haben ihre Stärken zur Gänze entfalten zu können, stellen meines Erachtens eine zentrale Frage bei der Einschätzung dar, ob KlientInnen von *fix und fertig* ihre internen Ressourcen steigern können. Das hängt damit zusammen, dass gerade bei der Zielgruppe suchterfahrener Personen immer wieder die Schwierigkeit auftritt, dass KlientInnen ihr eigenes Handeln nicht als Stärke sehen können. Gestützt wird diese Aussage durch eine Studie des Fachverbandes für Sucht e.V., die zu dem Ergebnis gelangt, dass „oft eine ineffiziente, selbstverschleißende Arbeitshaltung vorliegt, die eine volle Ausschöpfung des Leistungspotentials verhindert“ (Fachverband für Sucht e.V., 2005: 226). Vor allem die eigene Sichtweise der KlientInnen ist oftmals defizitorientiert. Aus diesem Grund ist das Ergebnis, dass 27 Personen mit ihrer Arbeitsleistung innerhalb des *fix und fertig* zufrieden sind, ein wichtiges Indiz dafür, dass die Arbeit bei *fix und fertig* zu einer Stärkung der eigenen Persönlichkeit beiträgt. Auch die Einschätzung von immerhin noch 16 Personen,

innerhalb der Arbeit an Selbstvertrauen gewonnen zu haben, stellt einen wichtigen Wert zur beruflichen Reintegration dar.

Soziale Isolation wird in Gesprächen mit KlientInnen immer wieder als belastendes Problem geschildert. Aus diesem Grund wurde hier die Frage gestellt, ob sich durch die Arbeit hier etwas verändert hat und externe Ressourcen im Sinne von sozialen Kontakten hinzugekommen sind. 13 Personen gaben an, dass sie durch die Arbeit bei *fix und fertig* neue Kontakte knüpfen konnten und immerhin noch weitere 13 KlientInnen sahen das als teilweise zutreffend.

Die Fragen nach dem Umgang mit Konfliktsituationen und dem Umgang mit Problemen und ob sich durch die Arbeit im SÖB hier Veränderungen für die KlientInnen ersehen lassen, wurden nicht so eindeutig beantwortet. So hat die Frage nach der Veränderung im Umgang mit Problemen doch die größte Gruppe von 17 Personen lediglich mit „trifft teilweise zu“ beantwortet. Dieses Ergebnis erscheint mir – auch für etwaige konzeptionelle Veränderungen - essentiell. Ähnlich wie schon bei den Bereichsgruppen verorten die KlientInnen wenig Entwicklung in Bezug auf ihre Konfliktfähigkeit. Auch für den Umgang mit Problemen scheinen die KlientInnen zu wenig Unterstützung durch die Tätigkeit bei *fix und fertig* zu erlangen. Generell fällt bei dem Fragenkomplex der persönlichen Ressourcen auf, dass die Fragen, die eher mit der internen Tätigkeit bei *fix und fertig* zu tun haben, wesentlich besser abschneiden. Das heißt, die KlientInnen sind mit ihrer tatsächlichen Arbeitsleistung zufrieden, mit ihrem Zugewinn an sozialer Kompetenz aber wesentlich weniger. Und genau diese Lücke gilt es zu schließen, denn es ist durchaus möglich, dass die reine Arbeitsleistung in der beruflichen Vergangenheit der KlientInnen nicht das Problem darstellte, sondern eben ein Mangel an sozialer Kompetenz.

Bei der Frage nach den persönlichen Ressourcen war es für mich von besonderem Interesse zu sehen, ob sich im Zuge der Verweildauer der KlientInnen hierbei eine Veränderung bzw. eine Verbesserung der Einschätzung aufgrund einer längeren Verweildauer bemerkbar macht. Aus diesem Grund möchte ich dieses Ergebnis zwischen den KlientInnen, die 0 – 6 Monate, und jenen, die 7 – 12 Monate bei *fix und fertig* arbeiten, gesondert darstellen.

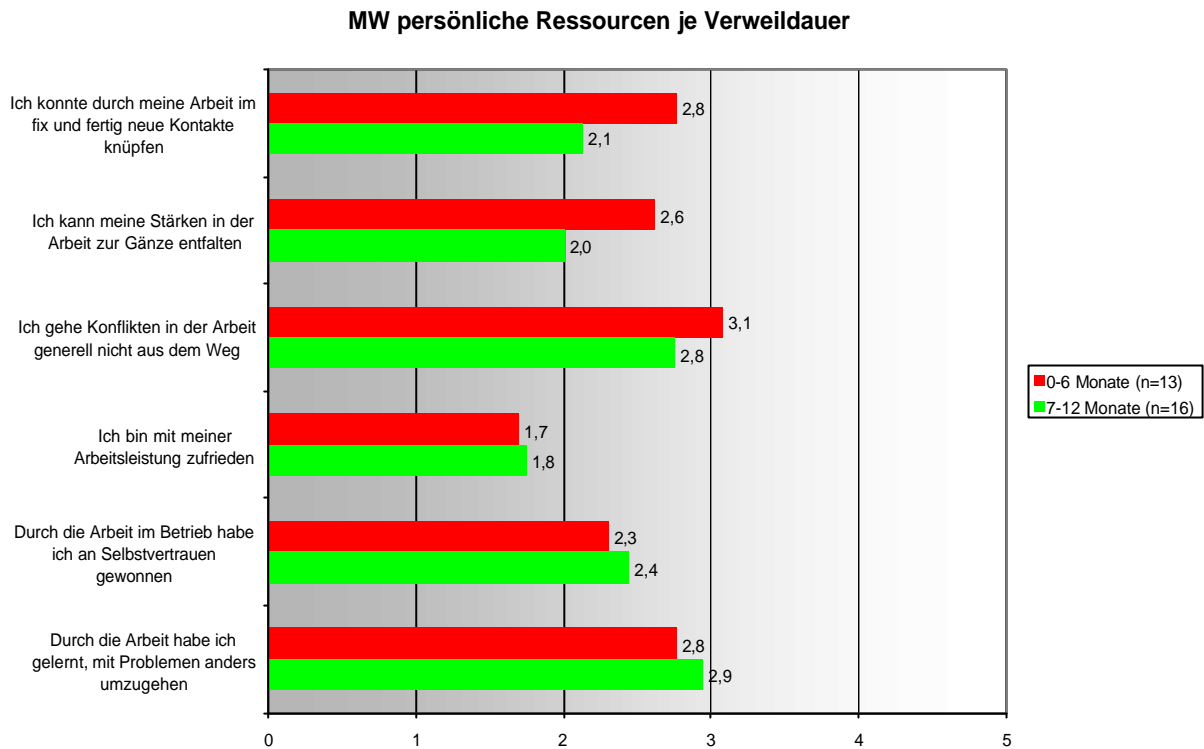


Abb.14: Mittelwert persönliche Ressourcen je Verweildauer

Aus dieser Mittelwertdarstellung ist zu ersehen, dass sich die Verweildauer nicht gravierend auf die Einschätzung der Erlangung von persönlichen Ressourcen auswirkt. KlientInnen, die bereits länger bei *fix und fertig* sind, haben die Einschätzung, durch die Arbeit bereits mehr soziale Kontakte geknüpft zu haben und ihre Stärken in der Arbeit besser entfalten zu können. Die Einschätzung bezüglich der Stärken erscheint logisch, da die KlientInnen aufgrund der bereits längeren Verweildauer mit mehr Verantwortung ausgestattet werden können und selbstständiger arbeiten können.

Überraschend ist für mich ist, dass es bei der Einschätzung über die Zufriedenheit der Arbeitsleistung und des Selbstvertrauens kaum einen Unterschied gibt. Hier scheint ausschlaggebend zu sein, dass aus Gesprächen mit KlientInnen hervorgeht, dass alleine die Tatsache, wieder einen Job zu haben, bereits Selbstvertrauen gibt. Die Erwartung der Untersuchung, dass sich die persönlichen Ressourcen im Laufe der Verweildauer deutlich verschieben, konnte allerdings nicht belegt werden.

6.7.6. Einschätzung über die berufliche Zukunft

Von größtem Interesse ist natürlich abschließend die Fragestellung, ob und in welcher Form KlientInnen von *fix und fertig* ihre berufliche Zukunft aufgrund der Beschäftigung im SÖB verändert bzw. verbessert sehen.

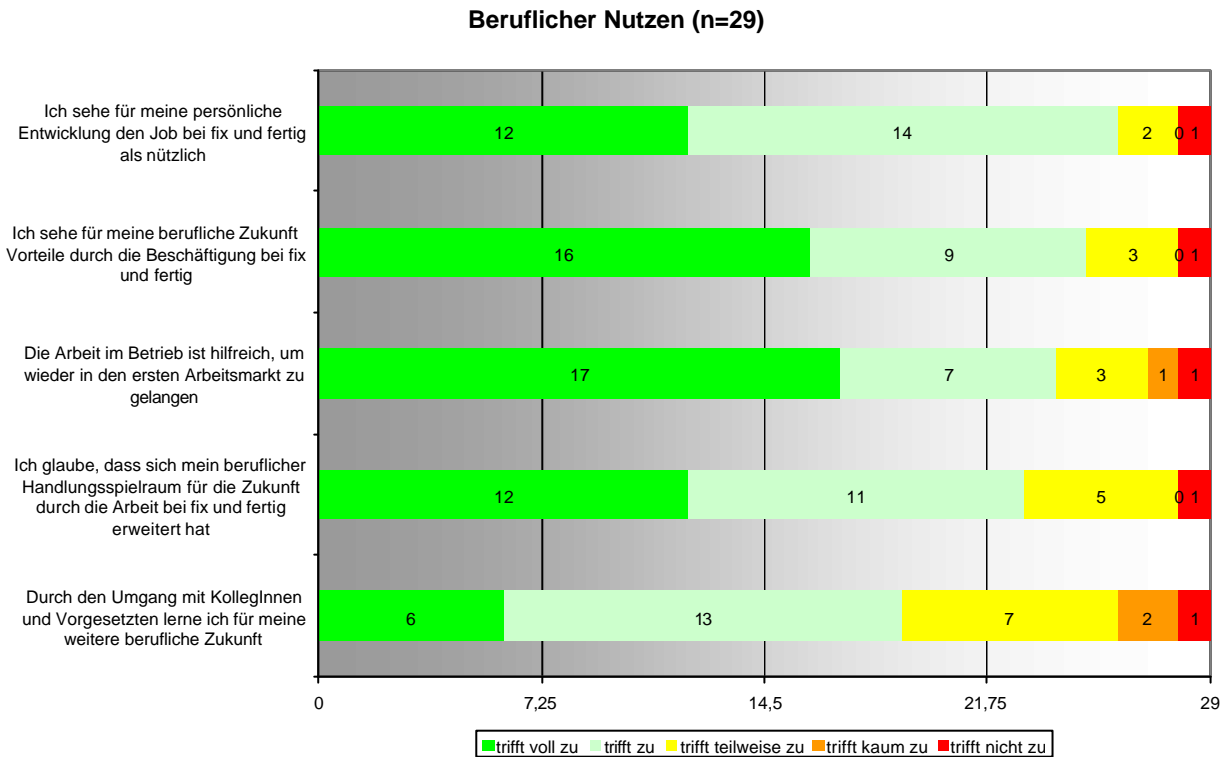


Abb. 15: Beruflicher Nutzen

Im Großen und Ganzen kann man sagen, dass die Ergebnisse gerade bei diesem zentralen Interesse eines sozialökonomischen Betriebes besonders gut ausgefallen sind. 17 der befragten Personen beantworten die Frage, ob die Arbeit im Betrieb hilfreich ist, wieder in den ersten Arbeitsmarkt zu gelangen, mit „trifft voll zu“ und noch weitere 7 mit „trifft zu“. Lediglich eine Person verneint diesen Aspekt. Auch die Fragen, ob der Job im Betrieb für die persönliche Entwicklung nützlich ist und ob KlientInnen Vorteile für ihre berufliche Zukunft sehen, liefern ähnlich gute Ergebnisse. Worin genau die KlientInnen die Vorteile sehen und wie sich zum Beispiel ihr Handlungsspielraum für die Zukunft erweitert hat, kann man aus diesem Fragenkomplex noch nicht beantworten, hier sollten aber die anschließenden qualitativen Interviews konkretere Erkenntnisse bringen.

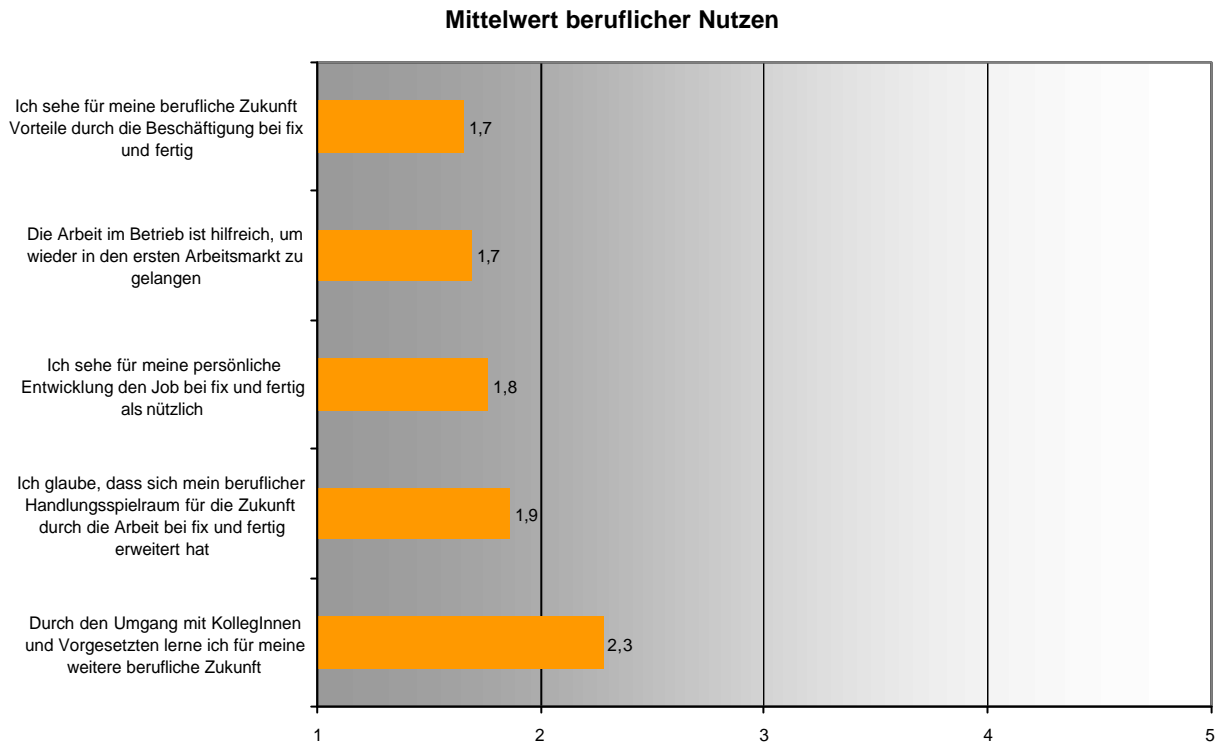


Abb.16: Mittelwert beruflicher Nutzen

Die Darstellung des Mittelwerts zeigt, dass eine Frage einen Ergebnis Wert über 2 gebracht hat, nämlich die nach dem Lerneffekt durch KollegInnen und Vorgesetzte. Auch hier möchte ich den Gedankengang aufgreifen, der mich bereits bei den Bereichsgruppen und persönlichen Ressourcen beschäftigte: wiederum ist der Lerneffekt bezüglich sozialer Kompetenz am schlechtesten bewertet. Die generell, positive Einschätzung der anderen Items hängt sicherlich auch mit einer Grundloyalität gegenüber *fix und fertig* und dessen Programm zusammen. Abgesehen davon erscheint klar, dass die KlientInnen für sich eine optimistische Sichtweise annehmen wollen, da dies als Motivator zu sehen ist.

Grundsätzlich ist aber festzuhalten, dass der Gesamtmittelwert bei 1,9 liegt, und somit eine deutliche Antwort der KlientInnen ist, ob und in welcher Form sie die Maßnahme SÖB *fix und fertig* für ihre berufliche (Re-) Integration als sinnvoll und hilfreich erachten.

Wie bei allen Kategorien habe ich auch hier untersucht, ob es Unterschiede in der Einschätzung der weiblichen und männlichen KlientInnen gibt. Da es zu unterschiedlichen Antworten kam, stelle ich hier das Ergebnis gesondert dar.

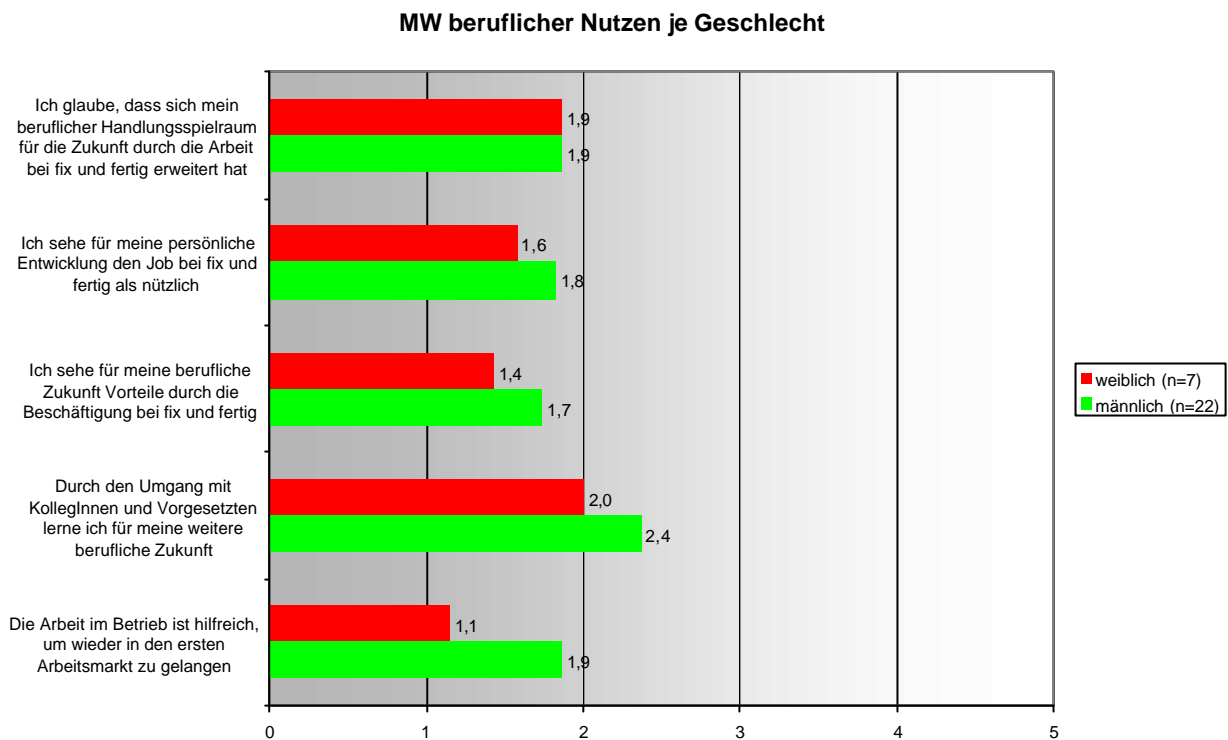


Abb.17: Mittelwert beruflicher Nutzen je Geschlecht

Natürlich sind die Unterschiede der Mittelwerte nicht eklatant hoch, allerdings lässt sich feststellen, dass bis auf die Frage, ob sich der berufliche Handlungsspielraum durch die Arbeit bei *fix und fertig* erweitert hat – die mit einem gleichen Mittelwert beantwortet wurde – generell weibliche KlientInnen den beruflichen Nutzen durch die Beschäftigung bei *fix und fertig* optimistischer sehen. Den größten Unterschied gibt es bei der Frage, ob die Arbeit im Betrieb hilfreich ist, um wieder in den ersten Arbeitsmarkt zu gelangen wobei hier die Antworten der Klientinnen mit einem Mittelwert von 1,1 meines Erachtens doch als extrem einzustufen ist und sich daraus die Frage ergibt, ob Klientinnen eher dazu neigen, sozial erwünschte Antworten zu geben.

6.7.7. Zusammenfassung quantitativen Untersuchung und Überprüfung der Hypothesen

Aufgrund der Ergebnisse der Fragebogenerhebung können nun die zuvor gebildeten Hypothesen überprüft werden.

6.7.7.1. Verbesserung der berufsrelevanten Fertigkeiten, Bewerbungsfähigkeit und Erweiterung der persönlichen Ressourcen

Durch die Teilnahme im Beschäftigungsprojekt sehen die KlientInnen aus subjektiver Sicht einen deutlichen Zugewinn an Fähigkeiten bezüglich allgemeiner berufsrelevanter Fertigkeiten. Vor allem selbstständiges Arbeiten, Organisation von Arbeitsabläufen und das Lernen, vermehrt Verantwortung zu übernehmen, wurden hier von den TeilnehmerInnen als besonders zutreffend beantwortet.

Die Ergebnisse hinsichtlich der Einschätzung des Erwerbs der branchenrelevanten Fertigkeiten in den Produktionsbereichen Siebdruck, Renovierung, Postversand und Verwaltung fielen nicht so deutlich aus. Zwar beurteilen die KlientInnen durchwegs positiv, die erlernten Fertigkeiten im späteren Berufsleben gebrauchen zu können, der jeweilige Wissenszugewinn der einzelnen branchenspezifischen Sparten wird jedoch als mittelmäßig beschrieben.

KlientInnen des SÖB *fix und fertig* kommen zu der subjektiven Einschätzung, dass sie ihre persönlichen Ressourcen durch die Teilnahme im SÖB erweitern konnten. Vor allem die Zufriedenheit mit der eigenen Arbeitsleistung und das Empfinden, die eigenen Stärken in der Arbeit entfalten zu können als wesentlichen Steigerung der internen Ressourcen, nämlich einen Wert in der eigenen Leistung zu sehen, wird von den KlientInnen als besonders positiv bewertet und ist eben für die Zielgruppe suchterfahrener Personen ein wesentlicher Faktor. Durch die Teilnahme am Beschäftigungsprojekt können KlientInnen ebenfalls Selbstvertrauen aufbauen und neue soziale Kontakte knüpfen. Jedoch muss man bei der Einschätzung der persönlichen Ressourcen differenzieren. Die Ergebnisse haben auch gezeigt, dass der Lerneffekt im Umgang mit Konfliktsituationen und dem generellen Zugewinn an sozialer Kompetenz am schlechtesten abschnitten und hier mit Sicherheit noch Förderbedarf besteht. Generell kann man auch festhalten, dass Kompetenzen, die nach außen gerichtet für eine nachhaltige (Re-) Integration essentiell sind, weniger gut eingeschätzt werden, als *fix und fertig* intern erbrachte Leistungen der KlientInnen. Dies lässt doch auf eine Skepsis der KlientInnen schließen, mit den erworbenen Fähigkeiten am ersten Arbeitsmarkt bestehen zu können.

Aufgrund der Ergebnisse und der gesonderten Darstellung bezüglich der unterschiedlichen Verweildauer macht es jedoch aus subjektiver Einschätzung der KlientInnen keinen Unterschied, ob sich jemand erst drei Monate oder bereits elf Monate im Beschäftigungsprojekt befindet.

Die Erlangung der Bewerbungsfähigkeit aufgrund der Outplacement Beratung wird aus KlientInnensicht deutlich verbessert. Diese Verbesserung zeigt sich darin, dass Eigenständigkeit bei der Jobsuche und beim Verfassen von Bewerbungsunterlagen erlangt werden konnte. Auch die Fähigkeit, sich eigenständig auf ein Bewerbungsgespräch vorzubereiten, konnte verbessert werden. Die Einschätzung, ein realistisches Berufsziel zu entwickeln birgt meines Erachtens noch Entwicklungspotential und sollte zentraler Schwerpunkt im Outplacement werden.

6.7.7.2. Methoden der sozialen Personalentwicklung werden für berufliche Reintegration als hilfreich erachtet

Die Methode der Fallkonferenz wird von TeilnehmerInnen des SÖB *fix und fertig* als besonders hilfreich erachtet, wenn es darum geht, persönliche Anliegen vorzubringen und Klarheit in die berufliche Zukunft zu bekommen.

Die Methode der Arbeitsreflexionsgespräche stellt für KlientInnen des SÖB *fix und fertig* ein Instrument dar, sich selbst besser einschätzen zu können, und weiters als geeignet, die berufliche Entwicklung zu beobachten.

Bei beiden Instrumenten werden auch die Rahmenbedingungen als positiv und unterstützend gesehen, was insofern als wichtig erachtet wird, da nur bei entsprechender Annahme der Instrumente durch die KlientInnen der persönliche Nutzen für die TeilnehmerInnen erzielt werden kann.

Bereichsgruppen im SÖB *fix und fertig* werden von den TeilnehmerInnen weniger für die persönliche, berufliche Reintegration als für die Förderung der internen Kommunikation im SÖB als hilfreich angesehen. Somit wurde in diesem Teilbereich die Hypothese widerlegt, da die KlientInnen nicht alle Instrumente der sozialen Personalentwicklung für ihre berufliche (Re-) Integration als hilfreich erachten.

6.7.7.3. Beruflicher Nutzen zur Reintegration in den ersten Arbeitsmarkt

Die Ergebnisse zu dieser Fragestellung bestätigen die Hypothese, dass KlientInnen des SÖB *fix und fertig* aufgrund der Beschäftigung im Betrieb einen beruflichen Nutzen zur Reintegration in den ersten Arbeitsmarkt sehen. Die KlientInnen erachten es als Vorteil für die berufliche Zukunft, im SÖB beschäftigt zu sein, und erachten es als hilfreiche Unterstützung, um in den ersten Arbeitsmarkt einzusteigen. Generell sehen weibliche Transitarbeitskräfte einen größeren Nutzen als männliche in diesem Teilbereich der Hypothese.

7. QUALITATIVES FORSCHUNGSDESIGN

7.1. Ausgangslage und Interesse

Da das Sample der quantitativen Untersuchung doch relativ klein ist und vor allem die Fragestellung nach dem persönlichen Nutzen der KlientInnen eine zentrale ist, sollen Ergebnisse aus der quantitativen Untersuchung durch eine qualitative Untersuchung vertieft werden:

7.1.1. Einschätzung des Nutzens aus KlientInnensicht

Der Erfolg des SÖB *fix und fertig* wird vonseiten des Fördergebers Arbeitsmarktservice Wien ausschließlich hinsichtlich der Vermittlungsquote der KlientInnen in den ersten Arbeitsmarkt gemessen. Dieser Erfolg lässt sich leicht anhand der Zahlen, wie viele KlientInnen im Anschluss an die Beschäftigung im SÖB einen Arbeitsplatz gefunden haben, abzählen. Die Tatsache, ob und was für einen weiterführenden Nutzen die KlientInnen der Zielgruppe aufgrund der Beschäftigung erzielen, ist für den Fördergeber kaum von Interesse. Das Team von *fix und fertig* diskutiert bereits seit geraumer Zeit darüber, dass KlientInnen – unabhängig davon, ob die/der Klientin/Klient im Anschluss ein reguläres Dienstverhältnis findet oder nicht – durch die Beschäftigung im SÖB, durch den Einsatz der Instrumente sozialer Personalentwicklung und durch gezielte Förderung der Zielgruppe einen „anderen“ bzw. weiterführenden Nutzen aus dieser Beschäftigungsform erzielen.

Das Interesse der vorliegenden Untersuchung zielt jedoch darauf ab, ob die KlientInnen von *fix und fertig* einen persönlichen Nutzen aufgrund ihrer

Beschäftigung sehen und vor allem die Einschätzung eines etwaigen Nutzen für eine erfolgreiche soziale und berufliche Rehabilitation. Entscheidend ist hierbei tatsächlich die persönliche Einschätzung der KlientInnen und nicht ein objektiv messbarer Lernerfolg, den man leicht austesten könnte. Der deutsche Fachverband für Sucht e.V. geht davon aus, dass es in diesem Zusammenhang wichtig ist, „solche im Rahmen der beruflichen Tätigkeit erworbenen Kenntnisse und Kompetenzen herauszufiltern, die durch kein Ausbildungszertifikat dokumentiert sind, die aber Bestandteil der jeweiligen persönlichen Handlungskompetenz sind“ (Fachverband für Sucht e.V., 2005: 91). Dieser Punkt erscheint gerade bei der vorliegenden Zielgruppe von besonderer Wichtigkeit, da hier ein ressourcenorientierter Ansatz realisiert wird. „Die Erfassung ist in der Regel mühsam, weil unsere Klienten nicht gewöhnt sind, ihre Erfahrungen als Können zu beschreiben“ (Fachverband für Sucht e.V., 2005: 91).

In Literatur zur Thematik Arbeitslosigkeit findet man, dass gerade die Indikatoren Demoralisierung, depressive Verstimmungen und das Gefühl von Nutzlosigkeit die größten psychosozialen Probleme der Betroffenen darstellen. Klein und Strasser beschreiben, dass es bei Interventionsmaßnahmen von Langzeitarbeitslosen für den Erfolg besonders wichtig ist, ob sie als „persönlich bedeutungsvoll erlebt werden“ (Klein, Strasser: 1997: 320). Die vorliegende Untersuchung möchte sich genau diesem Punkt widmen: erleben die KlientInnen von *fix und fertig* einen persönlichen Nutzen und erleben sie die Beschäftigung bei *fix und fertig* als (Re-) Integrationsmaßnahme als bedeutungsvoll für sich selbst.

7.1.2. Einschätzung der KlientInnen über Instrumente der sozialen Personalentwicklung

Vor eineinhalb Jahren wurden die Instrumente der Sozialen Personalentwicklung (siehe Abschnitt 2.2.6.) im SÖB *fix und fertig* größtenteils neu entwickelt bzw. adaptiert und werden seither eingesetzt. Allen Instrumenten gemeinsam ist, dass sie unsere KlientInnen bei ihren Bemühungen nach sozialer und beruflicher Rehabilitation fördern und unterstützen sollen. Es sollen ihre Handlungskompetenzen und ihre Selbsteinschätzung gefördert werden. Jungblut beschreibt ein Hauptproblem von SuchtklientInnen darin, dass sie die Erfahrung machen, sich sozial nicht mehr orientieren zu können und meint, dass ein Kernpunkt darin liegen soll, das Gefühl zu fördern „das einer Lage gewachsen sein“ (Jungblut, 2004: 340).

Bis dato hat es noch keine Befragung der KlientInnen in *fix und fertig* gegeben, ob sie diese Instrumente ebenso als förderlich erachten bzw. welche Teile sie in ihrer Entwicklung unterstützen. Diese Fragestellung soll in der qualitativen Untersuchung den zweiten zentralen Schwerpunkt bilden.

7.2. Fragestellung

Abgeleitet von den oben dargelegten Überlegungen stellen sich somit zwei Fragen für die Untersuchung:

- Sehen die KlientInnen in ihrer Beschäftigung im SÖB *fix und fertig* einen persönlichen Nutzen für ihre weitere berufliche und soziale Reintegration?
- Sehen die KlientInnen in den Instrumenten der sozialen Personalentwicklung förderliche Methoden in ihren Bemühungen nach sozialer und beruflicher Rehabilitation?

7.3. Wahl der Untersuchungsmethode

Die Anzahl an unterschiedlichen Befragungsformen ist groß und ebenso mannigfaltig ist die Systematik der Einteilung in den diversen Lehrbüchern. Als Form der Datenerhebung für die vorliegende Untersuchung werden „teilstrukturierte“ (Atteslander, 2006: 130), leitfadengestützte Interviews gewählt.

AnhängerInnen der im Gegensatz dazu gebräuchlichen Interviewart, des offenen, narrativen Interviews, meinen, es könnten durch eine zu starke Strukturierung wichtige Informationen verloren gehen, da die interviewte Person aufgrund der Strukturierung nur zu den vorgegebenen Fragen Stellung bezieht. Atteslander meint hierzu: „... käme es einem Trugschluss gleich, wenn man annähme, das Interview verträge keinerlei Strukturierung, sondern strukturiere sich sozusagen selbst und sei nur aus dieser Eigendynamik heraus zu bewerten“ (Atteslander, 2006: 122).

Weiters unterscheidet er zwischen wenig strukturierten, teilstrukturierten und stark strukturierten Interviews, da er davon ausgeht, dass es kein Gespräch gibt, das nicht in irgendeiner Form strukturiert sei.

Einer anderen Kategorisierung folgend könnte man die von mir gewählte Interviewform auch als „fokussiertes Interview“ (Lamnek, 2002: 173) bezeichnen. Hierfür ist kennzeichnend, dass es „methodologisch als noch stärker quantitativ orientiert zu beschreiben ist, da der Forscher Hypothesen entwickelnd und prüfend vorgeht, was gemäß streng ausgelegten qualitativen Methodologie eigentlich ausgeschlossen ist“ (Lamnek 2002: 173). Diese Tatsache trifft natürlich auf das vorliegende Forschungsvorhaben zu: Es bestehen die Hypothesen aus dem quantitativen Teil, die per Fragebogen erhoben worden sind. Zur Vertiefung der Thematik sollen eben nun qualitative Interviews geführt werden, die man demnach nach Lamneks Verständnis auch als fokussierte Interviews bezeichnen kann. Die Interviews wurden zeitlich parallel zur Fragebogenerhebung durchgeführt. Wichtig hierbei ist zu beachten, dass die Interviews nicht beeinflussend sind, das heißt, dass die Hypothesen nicht an die/den Interviewte/n herangetragen werden. Ein weiteres wichtiges Merkmal, damit der Charakter der qualitativen Methodologie erhalten bleibt, ist, dass das Prinzip der Explikation erhalten bleibt. Dafür nennt Lamnek den wichtigen Faktor der „Tiefgründigkeit“, worunter er versteht, „dass über Beschreibungen, selbst wenn davon auszugehen ist, dass in ihnen schon implizit Wertungen erhalten sind, auszugehen ist“ (Lamnek 2002: 174).

7.3.1. Leitfadengestützte Interviews

An Diese Kategorisierung anschließend, wähle ich demnach bei der Untersuchung teilstrukturierte Interviews. Diese kennzeichnen sich dadurch, dass es einen Interviewleitfaden gibt bzw. dieser manchmal sogar als Fragebogen bezeichnet wird. Eine genaue Vorbereitung des Leitfadens ist hier von großer Bedeutung. Die Abfolge der Fragen kann offen gelassen werden und es besteht – im Gegensatz zum stark strukturierten Interview – weiterhin die Möglichkeit, Themen, die sich aus dem Interview ergeben, aufzugreifen und weiterzuverfolgen. Allerdings ist es wichtig, „in allen Gesprächen eine Reihe von Schlüsselfragen oder Eventualfragen zu stellen“ (Friedrichs zit. in Attelsander, 2006: 132).

Den großen Vorteil, den ich bei Leitfadeninterviews im Vergleich zu offenen Interviews sehe, ist, dass die Vergleichbarkeit der Interviews miteinander und mit den Daten aus der Fragebogenerhebung erleichtert wird.

Im Großen und Ganzen soll der Leitfaden den Inhalt der Fragen festlegen. Bereits bei dieser Festlegung und Entwicklung des Leitfadens entstehen wichtige Vorarbeiten für die spätere Auswertung, da hier bereits „Antwortkategorien“ (Atteslander, 2006: 125) festgelegt werden. Die Kategorien des Leitfadens der vorliegenden Untersuchung werden sich natürlich stark an die Kategorien des quantitativen Fragebogens orientieren, um eben das gewünschte Ziel zu erreichen, nämlich vertiefende Ergebnisse zur Auswertung der Fragebogenerhebung zu erhalten.

7.3.2. Leitfadenkonstruktion

Wie bereits erwähnt, ist auf die Vorbereitung des Leitfadens großen Wert zu legen, wobei ich hierfür einige Standards für meinen Leitfaden festlegen möchte:

- Eher keine wörtlichen Formulierungen verwenden
- Auf offene Fragen achten
- Nachfragestrategien entwickeln (z.B. „Können Sie mir hierfür ein Beispiel nennen?“)
- Die/der Interviewte soll Raum haben für komplexe Argumentationen, widersprüchliche Gedanken, Ambivalenzen etc.
- Die/der Interviewte soll möglichst ausführlich antworten; von ihnen angesprochene Aspekte sollen durch Nachfragen vertieft werden.
- Es handelt sich um kein Beratungs- oder Therapiesgespräch.

Aufbau des Leitfadens (vgl. Christiane Schmidt in www.uni-hildesheim.de)

- Einstiegsfrage: Es soll mit einer eher allgemeinen, in das Thema einführenden Einstiegsfrage begonnen werden.
- Hauptfragen: Sollen natürlich den Schwerpunkt des Interviews bilden. Diese werden nach Themenbereichen geordnet.
- Detaillierungsfragen: Diese dienen zur genaueren Beschreibung der Stimmungen, Gedanken, Gefühle der/des Interviewten. Dies erachte ich für meine Untersuchung als besonders wichtig, da es genau bei diesen Fragen um die persönliche Einschätzung und die Zufriedenheit der KlientInnen gehen kann.

Sowohl die Prinzipien als auch der Aufbau dienen der Vorbereitung und Einschulung der Interviewerin.

7.4. Auswahl der Untersuchungsgruppe

Es wurden fünf qualitative Interviews mit Personen aus der KlientInnengruppe des SÖB *fix und fertig* geführt.

Die InterviewpartnerInnen sollen sich nach dem Prinzip der Freiwilligkeit zusammensetzen. Nach Möglichkeit sollte darauf geachtet werden, dass aus jedem Produktionsbereich von *fix und fertig* ein/e Interviewpartner/in zur Verfügung steht.

Obwohl der Männeranteil bei *fix und fertig* wesentlich größer ist als der Frauenanteil soll zumindest eine weibliche Teilnehmerin interviewt werden. Den TeilnehmerInnen an der Untersuchung wurde so weit Verschwiegenheit garantiert, dass zwar klar ist, wer an den Interviews teilnimmt, aber alle Angaben, die im Interview gemacht wurden, in der Auswertung keiner einzelnen Person mehr zugeordnet werden konnten.

Folgende InterviewpartnerInnen haben sich zur Verfügung gestellt:

- Männlich, 46 Jahre, Lehrabschluss als Gärtner, 29 Monate arbeitslos, Tätigkeit bei *fix und fertig*: seit Oktober 2006
- Männlich, 43 Jahre, Restaurantfachmann ohne Abschluss, 15 Monate arbeitslos, Tätigkeit bei *fix und fertig*: seit Juli 2006
- Weiblich, 26 Jahre, abgebrochene Lehre Drogistin, 24 Monate arbeitslos, Tätigkeit bei *fix und fertig*: seit Jänner 2007
- Männlich, 33 Jahre, Lehrabschluss als Koch, 24 Monate arbeitslos, Tätigkeit bei *fix und fertig*: seit November 2006
- Männlich, 35 Jahre, Gastronomiekurse, 17 Monate arbeitslos, Tätigkeit bei *fix und fertig* : seit August 2006

7.5. Rahmenbedingungen und Setting

Die Interviews wurden in Räumlichkeiten von *fix und fertig* durchgeführt und fanden im Juni 2007 während der Arbeitszeit der KlientInnen statt. Da ich selbst die

Interviews nicht durchführen konnte, weil ich zum einen in einem Betreuungsverhältnis zu den KlientInnen stehe und zum anderen für die Konzepte der Instrumente der Personalentwicklung verantwortlich bin, wurde eine externe Interviewerin gesucht und gefunden. Es handelte sich dabei um eine ehemalige Praktikantin der Einrichtung, die selbst gerade ihr Studium an der Fachhochschule St. Pölten abschließt. Frau Karolina Oldakowska bringt den Vorteil mit, dass sie zum einen die Einrichtung kennt, aber zum anderen doch als soweit extern zu betrachten ist, dass hier kein Problem für die KlientInnen bestehen sollte.

Für die Durchführung der Interviews durch Frau Oldakowska stand vonseiten *fix und fertig* ein Honorar zur Verfügung.

Die Interviews wurden nach Einholung der Zustimmung der KlientInnen elektronisch aufgezeichnet. Im Anschluss an die Interviews wurde von Frau Oldakowska ein Interviewprotokoll angefertigt. Im Anschluss wurden die Interviews transkribiert.

7.6. Auswertung der Daten

Als Auswertungsmethode habe ich die Inhaltsanalyse nach Philipp Mayring gewählt, da in der Literatur immer wieder beschrieben wird, dass die qualitative Inhaltsanalyse eine Zwischenstellung zwischen quantitativer und qualitativer Forschung einnimmt. Da ich den Aufbau und die Durchführung meiner Untersuchung ebenso betrachte, scheint mir die Wahl eben dieser Auswertungsmethode am naheliegendsten. Außerdem hängt die Wahl der Auswertungsmethode letztendlich auch davon ab, „wie viel Zeit, Forschungsmittel und personelle Ressourcen zur Verfügung stehen“ (Schmidt, zit. In Flick, Kardoff: 447).

7.6.1. Inhaltsanalyse – allgemein

„Inhaltsanalytische Verfahren sind aus der empirischen Sozialforschung nicht mehr wegzudenken“ (Atteslander, 2006: 181) und finden sich in den unterschiedlichen Wissenschaftsdisziplinen (Soziologie, Pädagogik, Kommunikationswissenschaften etc.) wieder. Als Gegenstand der Inhaltsanalyse werden ganz generell Prozesse der menschlichen Kommunikation angesehen. „Entsprechend der zentralen Stellung der Sprache für die menschliche Kommunikation stehen dabei sprachliche Prozesse und Produkte im Mittelpunkt, (...)“ (Groeben / Rustenmeyer, 2002: 233). Noch konkreter

bedeutet das, in der Inhaltsanalyse geht es um die Beschreibung der in den Texten übermittelten Bedeutungen. Interessant hierbei ist, dass der ursprüngliche, englische Titel der Analyse „content¹³ analysis“ eine Vielzahl an Übersetzungen dieses Begriffes alleine schon zulässt und zu Missverständnissen führen kann, sich letztlich aber doch der Begriff der „Inhaltsanalyse“ durchgesetzt hat.

7.6.2. *Quantitative versus qualitative Inhaltsanalyse*

Bei Durchsicht der Literatur stellt sich die Frage, ob die Inhaltsanalyse eine quantitative oder qualitative Methode der Sozialforschung ist? Es gibt für beide extremen Pole Definitionen. Auf der einen Seite steht, dass sich die Inhaltsanalyse rein auf die Beschreibung der Bedeutung von Texten konzentriert, um dieses systematisch erfassen zu können. Auf der anderen Seite steht, dass der Text zwar identifiziert und beschrieben wird, aber auf dieser Basis dann Schlussfolgerungen gezogen werden sollen. „Was sich an dieser Stelle aber schon festhalten lässt, ist, dass die Inhaltsanalyse ein Verbindungsglied zwischen den hermeneutischen und den empirischen Wissenschaften darstellt“ (Groeben / Rustenmeyer, 2002: 236). Das ist der Grund, warum ich gerade die Inhaltsanalyse für diese Untersuchung anwende. Der quantitative Teil per Fragebogen soll durch qualitative Interviews vertieft und ergänzt werden.

Ein weiterer wichtiger Grund als Ergänzung dieses Verfahrens stellt die Tatsache dar, dass gerade die subjektive Bedeutung – wie der persönlich eingeschätzte Nutzen der KlientInnen an der Teilnahme im SÖB *fix und fertig* - nicht lediglich durch ein quantifizierbares Verfahren dargestellt werden kann, und somit die Inhaltsanalyse zur Vertiefung des Verständnisses dienen soll.

In der Regel geht es darum, dass lineare Vorgehenssequenzen festgelegt werden, die von unabhängigen ForscherInnen in gleicher Weise durchgeführt werden könnten und somit die objektivierbare Messbarkeit sein soll. Somit sollen die beobachteten bzw. befragten Realitätssausschnitte „in eine Datenstruktur“ überführt werden, die eine homomorphe Abbildung dieser Relation darstellt (Groeben / Rustenmeyer, 2002: 237).

¹³ *Content* = der Inhalt/ der Gehalt

7.6.3. Inhaltsanalyse nach Mayring

Wie bereits beschrieben, gibt es unterschiedliche Konzepte der Inhaltsanalyse. Lamnek (2002: 197) macht aber sogar noch bei der qualitativen Inhaltsanalyse Unterscheidungen, wobei er die Inhaltsanalyse nach Mayring der Form zuordnet, die sich durch quantitative Analysen lediglich durch das Fehlen einer quantitativen Auswertung unterscheidet. Mayring selbst erwähnt im Vorwort zur sechsten erschienenen achten Auflage „Qualitative Inhaltsanalyse“, dass die Ergebnisse der Analysen „meist quantitativ weiterverarbeitet werden, die eigentliche Zuordnung des Textmaterials zu inhaltsanalytischen Kategorien jedoch ein Interpretationsvorgang ist und bleibt“ (Mayring, 2007: 7).

Mayring (1997) unterscheidet drei Unterformen seiner Inhaltsanalyse mit den unterschiedlichen Zielen, wie „Zusammenfassung“, „Explikation“ und „Strukturierung“. Durch verschiedenen Methoden wie Auslassung, Selektion und Generalisierung soll ein Textkondensat erstellt werden, um so den Komplexitätsgrad von – vor allem großen – Textmengen zu reduzieren.

Ich werde bei der Untersuchung die Form der strukturierenden Inhaltsanalyse anwenden. Ziel dabei soll es sein, bestimmte Aspekte aus dem Material herauszufiltern und unter vorher festgelegten Ordnungskriterien einen Querschnitt durch das Material zu legen. Diese Methode erscheint mir für meine Forschungsfragen am naheliegendsten, da die Ordnungskriterien ja durch die Struktur meines Forschungsinteresses bereits mehr oder weniger festgelegt sind und auch bereits im Fragebogen des quantitativen Teils eine Struktur in diese Richtung vorgesehen ist.

7.7. Darstellung der Ergebnisse

Anhand des Ablaufmodells der strukturierenden Inhaltsanalyse nach Mayring wurden zunächst Kategorien gebildet, die sich einerseits aus der Forschungsfrage ergeben haben und andererseits aufgrund der quantitativen Studie und des Leitfadens. Anhand dieser Kategorien wurden die Interview - Transkripte bearbeitet, indem nach Aussagen, die in eine solche Kategorie passen, gesucht wurde. Das Textmaterial wurde dann in der Folge anhand Mayrings Methode der zusammenfassenden Inhaltsanalyse weiterbearbeitet.

Folgende Kategorien wurden eingeführt:

- Persönliche Erwartungen an die Beschäftigung bei *fix und fertig*
- Persönlicher Nutzen aufgrund der Beschäftigung bei *fix und fertig*
- Einschätzung des Nutzens zur beruflichen Reintegration
- Einschätzung des Nutzens zur sozialen Reintegration
- Einschätzung der Berufschancen im Anschluss an das SÖB
- Instrumente der sozialen Personalentwicklung
 - Unterkategorien: Nutzen der Arbeitsreflexionsgespräche
 - Nutzen der Fallkonferenzen
 - Nutzen der Bereichsgruppen
- Einschätzung der KlientInnen über eigene soziale Defizite

Ich möchte im Folgenden Auswertungsbeispiele anhand von drei Kategorien anführen. Es wurde zunächst die Kategorie gebildet, diese wurde im Anschluss definiert. Es folgt ein Ankerbeispiel, d.h. eine Aussage einer interviewten Person, die in diese Kategorie fällt, und die Kodierregel¹⁴.

Kategorie	Definition	Ankerbeispiel	Kodierregel
Nutzen der AREF	Sehen die KlientInnen von <i>fix und fertig</i> einen persönlichen Nutzen aufgrund der Durchführung von AREF als Instrument der sozialen Personalentwicklung?	„Die Beurteilung find ich gut, da seh´ ich nach jedem Gespräch wo ich steh für den nächsten Beruf.“	Alle Aussagen im Text, die einen direkten Bezug zu Arbeitsreflexionsgesprächen haben und auf eine persönliche Einschätzung der KlientInnen beruhen.
Persönliche Erwartungen an die Beschäftigung bei <i>fix und fertig</i>	Mit welchen Erwartungen haben die KlientInnen ihr Dienstverhältnis bei <i>fix und fertig</i> begonnen?	„Mir war wichtig, dass ich einfach überhaupt wieder einmal arbeite, dass ich meinen Tagesablauf hab und	Alle Aussagen im Text, die sich auf die Erwartungen vor Antritt des Dienstverhältnisses beziehen

¹⁴ Kodierregel: hier wird festgelegt, nach welchem Kriterium eine Aussage in die betreffende Kategorie passt und wie sie sich von anderen Aussagen abgrenzt.

		was zum Tun hab.“	
Einschätzung über Berufschancen	Wie sehen die KlientInnen von <i>fix und fertig</i> ihre Chancen, im Anschluss an das Dienstverhältnis einen Job am ersten Arbeitsmarkt zu erhalten?	„Wenn ich eine Chance bekomme, mein Können zu beweisen, dann bin ich sicher, dass ich sie nutzen werde“.	Alle Aussagen im Text, die sich auf die berufliche Zeit nach Austritt aus dem SÖB <i>fix und fertig</i> beziehen.

Tab. 5: Auswertungsbeispiele der qualitativen Untersuchung

7.8. Ergebnisse der qualitativen Untersuchung

7.8.1. Persönliche Erwartungen an die Beschäftigung bei *fix und fertig*

Die TeilnehmerInnen der Interviews wurden nach ihren persönlichen Erwartungen an das Beschäftigungsprojekt vor Antritt des Dienstverhältnisses befragt.

Die persönlichen Erwartungen der Transitarbeitskräfte von *fix und fertig* vor Einstieg in das Projekt sind unterschiedlicher Art.

Manche KlientInnen gaben an, vorher kaum Information gehabt zu haben und somit relativ neutral und ohne konkrete Erwartungen bei *fix und fertig* zu arbeiten begonnen zu haben. Angegeben wurde allerdings auch der Wunsch, etwas Neues zu lernen, was man im späteren Berufsleben brauchen kann, wobei hier vor allem die Vielfältigkeit des Angebotes der Produktionsbereiche bei *fix und fertig* genannt wurde.

Als ganz wesentlicher Faktor wurde die Tatsache erwähnt, wieder Tagesstruktur zu bekommen und dass daran auch die Hoffnung geknüpft wird, eine Veränderung im Leben und der Lebensqualität zu erzielen: *„Mir war es wichtig, dass ich einfach überhaupt wieder einmal arbeite, dass ich meinen Tagesablauf hab und was zum Tun habe, dass es Arbeit generell gibt für mich...“ (E/15¹⁵).*

¹⁵ Bei direkten Zitaten der Interviews bezeichnet der Buchstabe im Folgenden das jeweilige Interview laut Primärquellenverzeichnis und die Ziffer die jeweilige Zeile im Interviewtranskript.

Ebenfalls wurde von den Befragten die Vorstellung einer finanziellen Verbesserung genannt, da die meisten zuvor im Bezug von Notstandshilfe waren, der größtenteils deutlich unter dem Einkommen der Befragten lag. Damit einhergehend war die Erwartung geknüpft, zumindest das monatliche Auslangen bezüglich der Fixkosten zu finden, aber auch finanzielle Probleme, wie Schulden, innerhalb der Zeit bei *fix und fertig* regeln zu können, da mit dem Einkommen aufgrund des Dienstverhältnisses auch die Möglichkeit besteht, Ratenvereinbarungen abzuschließen.

7.8.2. Einschätzung des persönlichen Nutzens aufgrund der Beschäftigung bei fix und fertig

Bei dieser Auswertungskategorie ist von Interesse, welchen persönlichen Nutzen die KlientInnen aufgrund der derzeitigen Beschäftigung im *fix und fertig* sehen. Die Befragten sehen zunächst in der Regelmäßigkeit eines Dienstverhältnisses und der daraus gewonnenen Tagesstruktur den größten Nutzen. Die Tatsache, in der Früh pünktlich zur Arbeit zu kommen, einen regelmäßigen Tagesablauf zu haben, sich wieder auf das Wochenende freuen zu können, wird als Veränderung und als Zugewinn an Lebensqualität gesehen.

Weiters sehen die Befragten in der Arbeit einen stabilisierenden Faktor, sowohl was ihre psychische Stabilität als auch ihre Drogenstabilität betrifft: *„Wenn es mir absolut schlecht gegangen ist, war für mich täglich in die Arbeit zu gehen eine absolute Auszeit“ (E/226)*. Die Befragten schildern, dass die Tatsache, Arbeit zu haben auch in Krisensituationen, in Hinblick auf ihre Drogensituation stabilisierend wirkt, da das regelmäßige Erscheinen am Arbeitsplatz einen Rückfall erschwert. Auch die diesbezügliche sozialarbeiterische Unterstützung wird in diesem Zusammenhang als hilfreich erachtet.

Der Umgang mit den KollegInnen wird unterschiedlich bewertet. Zum einen stellen die KollegInnen ein neues, wichtiges soziales Netz dar. Man kann mit ihnen reden, wenn man Probleme hat. Wie bereits geschildert, haben viele der suchterfahrenen KlientInnen einen Mangel an sozialen Beziehungen. Andererseits wird derselbe Umgang mit den KollegInnen auch als belastend erlebt. Aufgrund der großen Dichte an Personen mit sozialen Problemen schildern die KlientInnen die Schwierigkeit, damit umzugehen: *„Was schwierig ist auf Dauer hier ist, dass die Leute alle einen*

großen Rucksack mit Problemen haben, das ist eben sehr konzentriert hier...“ (E/202).

Weiters sehen die Befragten einen Nutzen darin, dass ihnen bewusst wird, dass sie neue Herausforderungen im Arbeitsalltag meistern können und dadurch ihr Selbstbewusstsein und ihre Selbständigkeit gestiegen sind. Auch die Tatsache, dass Erfahrung gesammelt werden kann, die man später einmal brauchen kann, ist für die meisten der Befragten motivierend.

Auch in ihrem privaten Umfeld sehen die Befragten für sich einen persönlichen Nutzen durch die Arbeit bei *fix und fertig*. Der Umgang mit Familie und / oder PartnerInnen wird als entspannter erlebt, da die Befragten zum einen nicht ständig zu Hause sind und zum anderen die Familie erleichtert ist über die Tatsache, dass es eine regelmäßige Arbeit gibt.

Die meisten der Befragten sehen darüber hinaus einen finanziellen Vorteil aufgrund der Beschäftigung bei *fix und fertig*. Allerdings gibt es auch KlientInnen, deren finanzielle Situation sich eher verschlechtert hat, da einlangende Gehaltsexekutionen das verbleibende Gehalt schmälern.

7.8.3. Einschätzung des Nutzens zur beruflichen Rehabilitation

Generell geben die Befragten an, dass die Tatsache, neue handwerkliche Fertigkeiten erworben zu haben, für ihre berufliche Rehabilitation nützlich ist, wobei es hierbei mehr darum geht, zu wissen, dass man in der Lage ist, neue Fertigkeiten lernen und auch umsetzen zu können. Das heißt, die Befragten sehen hier mehr den Nutzen, Selbstbewusstsein aufgebaut zu haben, diese Situationen meistern zu können. Auch die Verbesserung von PC - Kenntnissen wird als hilfreich für die spätere berufliche Rehabilitation erachtet.

Den größten Nutzen zur beruflichen Rehabilitation sehen die Befragten darin, Bewerbungsfähigkeit erlangen zu können. Die Befragten geben an, dass es für sie hilfreich ist, Unterstützung beim Verfassen zeitgerechter Bewerbungsunterlagen wie Lebensläufe und Bewerbungsschreiben zu erhalten. Auch die Bereitstellung von Ressourcen für die Jobsuche wie Internet, Telefon und Ähnliches wird als sehr

positiv gesehen, da sich viele privat keinen Internetanschluss leisten können und dieser als essentiell für die Jobsuche erachtet wird.

Viele der Befragten geben außerdem an, dass sie die Zusammenarbeit mit der Outplacerin des Betriebes erst richtig zur Jobsuche motiviert, da viele bis zum Schluss des Dienstverhältnisses bei *fix und fertig* gar nicht zu suchen beginnen würden: „*Man weiß halt, ma muss jetzt was machen, da macht man mehr was, als wenn sich keiner drum kümmert..*“ (D/106).

Weiters sehen die Befragten die Zeit bei *fix und fertig* für ihre Berufsorientierung als wesentlich an. Viele geben an, dass ihnen in der Zeit bei *fix und fertig* erst bewusst wurde, wie ihre beruflichen Vorstellungen aussehen könnten. Auch die Tatsache, externe Fortbildungen machen zu können, wird als nützlich für die berufliche Reintegration gesehen.

Die Befragten sehen die Beschäftigung bei *fix und fertig* als Vorbereitung auf den ersten Arbeitsmarkt. KlientInnen geben an, dass sie sich durch die Zeit bei *fix und fertig* physisch wieder an einen Arbeitstag mit acht Stunden gewöhnen mussten, dass sie zu Beginn bei *fix und fertig* nicht für einen „normalen“ Beruf bereit gewesen wären und innerhalb kürzester Zeit das Dienstverhältnis von sich aus beendet hätten. In diesem Zusammenhang wird auch ein Vorteil darin gesehen, wieder ein Teil der Arbeitswelt zu sein.

7.8.4. Einschätzung des Nutzens zur sozialen Reintegration

Als Hauptnutzen geben die Befragten an, dass soziale Probleme während des Dienstverhältnisses und vor allem während ihrer Arbeitszeit bearbeitet werden können. Als Themenbereiche werden von den KlientInnen wiederum ihre Schuldsituation und Probleme im Umgang mit Gericht und Ämtern genannt. Hierbei wird als hilfreich gesehen, dass es im Umgang mit diesen ein „Auffangnetz“ gibt und Altlasten bearbeitet werden können: „*Ich habe das schnell und gut lösen können. Hätte ich das ungelöst mitnehmen müssen, wäre das sicher ein Nachteil für mich gewesen.*“ (E 242). Die sozialarbeiterische Unterstützung wird insofern als unterstützend erlebt, als dort die Themen reflektiert werden können und Informationen hinsichtlich Bearbeitungsmöglichkeiten gegeben werden. Weiters geben die Befragten an, dass sich die Strategie im Umgang mit sozialen Problemen

verändert hat; Gerichtsbriefe oder Schreiben von Inkasso - Firmen werden nicht mehr beiseite gelegt, sondern aufgrund der Unterstützung im Betrieb sofort bearbeitet.

Die Befragten bedauern, dass diese Form der Unterstützung am ersten Arbeitsmarkt nicht möglich ist, da ihnen bewusst ist, dass dies in der freien Wirtschaft nicht üblich ist.

Einige der Befragten geben an, dass ein SÖB bei manchen sozialen Problemen für die soziale Reintegration nicht hilfreich sein kann. Hier werden zum Beispiel Vorstrafen genannt, da eine Lösung dieser Angelegenheit größtenteils unmöglich ist.

Auch in der Stabilisierung ihrer Drogensituation bzw. in der Reduktion des Substitutionsmedikaments sehen einige Befragten einen direkten Zusammenhang mit der Arbeit bei *fix und fertig* und einen Nutzen für ihre soziale Reintegration: *„Ich will weg von der Substitution und dadurch ein geregeltes Leben, was ich jetzt hab, dass es mir gelungen, ist um 200mg herunterzudosieren...“ (B/123).*

7.8.5. Einschätzung über die Berufschancen im Anschluss an fix und fertig

Wie auch bei der quantitativen Fragebogenbefragung stellt diese Kategorie eine zentrale Wichtigkeit in der Einschätzung der KlientInnen dar. Im Gegensatz zu den Ergebnissen der quantitativen Untersuchung ist die Bandbreite der Aussagen über die Einschätzung der Berufschancen im Anschluss wesentlich größer bzw. deutlich weniger optimistisch.

Einerseits sehen die Befragten die Arbeitsmarktlage als schwierig und äußern die Furcht, keine geeignete Chance zu bekommen, gleichzeitig wird aber von allen Befragten das Ziel geäußert, nicht mehr arbeitslos zu werden. Generell wird Sorge über die Zukunft geäußert, die schon während der Beschäftigung bei *fix und fertig* als belastend erlebt wird: *„Es ist verdammt schwer, in der heutigen Arbeitslage einen Job zu finden, aber ich tu weiter, weiter, weiter. Mehr kann man ned tun, auch wenn man immer frustrierter wird...“ (C/292).* In diesem Zusammenhang kritisieren die Befragten, dass keine Möglichkeit der Verlängerung ¹⁶des Dienstverhältnisses bei *fix*

¹⁶ Bis Mitte 2006 war es möglich, das Dienstverhältnis eines/einer Klienten/Klientin um ein weiteres, maximal halbes Jahr zu verlängern, falls dies sozial nötig war. Diese Möglichkeit wurde vonseiten des AMS Wien abgeschafft.

und fertig besteht. Diese Verlängerung sollte individuell angeboten werden, wenn man bis Ablauf des Jahres noch keine passende Arbeit gefunden hat, um möglichst stressfrei Job suchen zu können. Sobald man diesen gefunden hat, endet das Dienstverhältnis – so die Vorstellung einiger Befragten.

Viele der Befragten sehen einige Parameter für ihre Berufschancen am ersten Arbeitsmarkt als problematisch: Hierbei wurden klassische Vermittlungseinschränkungen genannt, die auch während der Zeit bei *fix und fertig* nicht gelöst werden können. Die Tatsache, in Substitutionsbehandlung zu sein, wird von den meisten als hinderlich bei ihren Berufschancen gesehen, vor allem deshalb, weil der monatliche Weg zum Amtsarzt, um das Suchtgiftrezept bestätigen zu lassen, als einschränkend erlebt wird: „*Wie machst du dem Arbeitgeber klar, dass du einmal im Monat zum Amtsarzt musst? Das ist halt schon eine Belastung...*“ (B/148). Damit ist gleichzeitig gemeint, dass es unmöglich erscheint, dem/der zukünftigen Dienstgeber/in die Suchterkrankung vorzuenthalten, und somit an sich fraglich ist, den Job zu bekommen oder zu behalten.

Auch unerledigte Schuldenproblematik wird für den zukünftigen Job als hinderlich erlebt, wie auch die Tatsache, Vorstrafen zu haben. Generell kann man aber sagen, dass die Befragten ihre soziale Situation und noch etwaige Vermittlungshindernisse sehr reflektiert betrachten und scheinbar ein Problembewusstsein hierfür entwickelt haben.

Die Diskrepanz zwischen den sehr positiven Ergebnissen aus der quantitativen Befragung und den Interviews ergibt sich meines Erachtens aus zwei Gründen: Zum einen *wollen* die KlientInnen ihre Chancen als gut erachten, weil sie wissen, dass eine ständige Eigenmotivation dafür nötig ist und diesbezügliche Resignation nicht zur gewünschten Arbeit führen wird: „*Der Wille ist da, dass ich einen Job find, und was man will, das erreicht man dann auch. Und ich will nicht mehr arbeitslos werden. Das ist mein Ziel, und das ist fix...*“ (A 823). Zum anderen verhält sich die Situation im Interview etwas anders, da hier wesentlich differenzierter über die persönlichen Einschätzungen reflektiert werden kann.

7.8.6. Einschätzung über Instrumente der sozialen Personalentwicklung

Wie auch bei der quantitativen Befragung mittels Fragebogen sind die Instrumente der sozialen Personalentwicklung ein weiterer wesentlicher Faktor bei der qualitativen Befragung. Auch hier sind die Instrumente Arbeitsreflexionsgespräche, Fallkonferenzen und Bereichsgruppen sowohl hinsichtlich der Einschätzung des persönlichen Nutzens als auch hinsichtlich des Settings und eines etwaigen Veränderungsbedarfs der Instrumente von Interesse.

7.8.6.1. Arbeitsreflexionsgespräche

Alle Befragten geben an, dass vor allem die äußerst detaillierte Besprechung über arbeitskulturelle Fähigkeiten hilfreich ist, da man solch detaillierte Feedback Gespräche in anderen Firmen nicht bekommt und kaum Zeit dafür ist.

Die Förderung der Selbsteinschätzung der KlientInnen, die ja ein zentrales Ziel des Instrumentes AREF ist, wird von allen Befragten als äußerst positiv gesehen: Zum einen, wenn die Einschätzung bei der Bewertung richtig lag, dass es eine Bestätigung dafür war, sich gut und richtig einschätzen zu können, und zum anderen, wenn hier noch eine Schwäche vorlag und das erst geübt werden musste: *„Es ist halt ein bissi schwer sich selbst einzuschätzen, aber beim zweiten Mal (AREF, Anm. Autorin) geht's schon ein bisschen besser. Ich hab halt ein falsches Selbstbild von mir gehabt...“*(A/170).

Die Befragten geben ebenfalls an, dass die Durchführung von AREF eine Vorbereitung für den ersten Arbeitsmarkt sei. Dafür ist die Beurteilung wichtig, da die KlientInnenangaben, dadurch so etwas wie eine Standortbestimmung für den realen Arbeitsmarkt zu bekommen. Durch die Beurteilungen meinen die Befragten weiterhin, dass sie selbst sehen können, ob sie bei den unterschiedlichen Items der arbeitskulturellen Fähigkeiten aus der Sicht ihres Vorgesetzten Fortschritte gemacht haben oder noch weiter daran arbeiten müssen. Hier werden insbesondere die Steigerung der Pünktlichkeit, Teamfähigkeit, Verantwortungsübernahme und Konfliktfähigkeit explizit genannt.

Die besonders genaue Auseinandersetzung mit der Vorgesetzten/dem Vorgesetzten scheint für die Befragten von besonderer Bedeutung zu sein. Angegeben wird, dass

vor allem das Feedback der Vorgesetzten bezüglich Arbeitsleistung und etwaigen Verbesserungsbedarfs wichtig ist.

Hinsichtlich des Settings und der Frequenz der Arbeitsreflexionsgespräche sehen die Befragten keinen Veränderungsbedarf. Die KlientInnen geben an, dass eine kürzere Frequenz nicht sinnvoll wäre, da keine Veränderungen zu beobachten wären und sie zu wenig Zeit hätten, an ihren - in den AREF vereinbarten - Zielen zu arbeiten. Anregung von Befragten kommt in die Richtung, dass vor dem ersten AREF teilweise große Nervosität herrscht und unter Umständen ausführlicher über die Ziele und Inhalte der Arbeitsreflexionsgespräche aufgeklärt werden sollte.

7.8.6.2. Fallkonferenzen

Die Befragten sehen bei der Durchführung von Fallkonferenzen im Großen und Ganzen drei wesentliche Aspekte, die sie als nützlich für ihre berufliche Reintegration erachten.

Ein Teil der Befragten gibt an, dass Fallkonferenzen besonders dann hilfreich sind, wenn man noch keine ganz so konkreten Vorstellungen und Ideen bezüglich der weiteren beruflichen Zukunft hat. Der Austausch mit Vorgesetzten, Sozialarbeiterin und Outplacerein wird als wichtiger Input für die weitere Arbeitsrichtung gesehen und quasi als Expertise der Betreuungspersonen, dass der/die Klient/in bereit für die Jobsuche ist: *„Wenn ich Fallkonferenz habe mit dem Chef und der Sozialarbeiterin, dann sollte es klick machen. Der erste offizielle Schritt zur Arbeit danach: jetzt bin ich schon so weit...“* (A / 459).

Der zweite wesentliche Aspekt für die befragten KlientInnen bildet die Akkordierung der Zielpläne (arbeitspezifische, sozialarbeiterische Zielpläne und Bewerbungsplan - siehe Abschnitt 2.2.6.3.) mit der Sozialarbeiterin, der Vorgesetzten/dem Vorgesetzten und der Outplacerein. KlientInnen erachten es als entlastend, dass alle Personen über anstehende Termine für z.B. Fortbildungen und Praktika Bescheid wissen, dass vereinbart wird, wann während der Arbeitszeit konkrete Jobsuche durchgeführt werden kann, und dass alle Beteiligten auf aktuellem Stand sind.

Als dritter wichtiger Aspekt wird der konkrete Nutzen bei der Vorbereitung auf einen Job am ersten Arbeitsmarkt genannt. So beschreiben die Befragten, dass sie anhand

der Ergebnisse aus der Fallkonferenz innerhalb von *fix und fertig* verstärkt für Tätigkeiten herangezogen wurden, welche für den späteren Beruf essentiell sind – z.B. Elektrikerarbeiten im Renovierungsbetrieb bei geplantem Berufswunsch als Elektriker.

Bezüglich eines Veränderungsbedarfs gibt es keine konkreten Vorstellungen der Befragten. Eine Person gab an, dass eine individuellere Gestaltung der Fallkonferenz bezüglich der Durchführung dann sinnvoll ist, wenn es der Klientin oder dem Klienten psychisch oder physisch an diesem Tag nicht so gut gehe, da sich diese / dieser dann nicht auf die wesentlichen Inhalte konzentrieren könne. Eine nicht unwesentliche Anregung bildet jedoch die Tatsache, dass die Bezeichnung „Fallkonferenz“ bei der Zielgruppe suchterfahrener Personen unglücklich gewählt sein könnte. Der Befragte gab dazu an, dass auf stationären Therapiestationen Fallkonferenzen einberufen werden, wenn der/die Patient/in disziplinäre Verstöße begangen hat, und regt eine Umbenennung dieses Instrumentes an.

7.8.6.3. Bereichsgruppen

Das Instrument der Bereichsgruppen wird von den Befragten mehr als internes Kommunikationsinstrument bewertet denn, als nützlich für ihre berufliche Reintegration. Vorteile in der Abhaltung der Gruppen werden darin gesehen, dass Organisatorisches bezüglich der Arbeitsabläufe geklärt werden kann. Besonders unterstützend sehen die Befragten die Gruppen bei der Bearbeitung von Konflikten innerhalb des Teams und zur Förderung des Arbeitsklimas: *„Mit der Zeit staut es sich auf, und dann gehört das gleich in einer Gruppe geklärt...“ (A/281).*

Ein Teil der Befragten findet die Besprechungsform der Bereichsgruppen allerdings auch hilfreich für die Förderung der eigenen Kommunikationsfähigkeit. Einerseits wird genannt, dass es lehrreich sei, sich vor anderen Menschen sprechen zu trauen, andererseits, dass man lernt aufzupassen, was und vor allem wie man Dinge anspricht.

Als hinderlich geben alle Befragten an, dass in den Gruppen immer nur einige wenige Personen sprechen, es aber viel nützlicher wäre, wenn alle Gruppenbeteiligten zu Wort kämen, zumal von einem Teil der Befragten angegeben wird, dass unterstützend ist, dass es keine Konsequenzen gibt, wenn man heikle

Themen anspricht. Wie die Tatsache, dass immer nur einige wenige das Wort ergreifen, verändert werden kann wird unterschiedliche betrachtet. Ein Teil der Befragten glaubt nicht an die Effizienz von Veränderungen in diesem Bereich. Ein weiterer Teil bevorzugt eine Variante, in regelmäßigen Abständen die Gruppe ohne Vorgesetzte – nur mit der zuständigen Sozialarbeiterin – durchzuführen. Diese Frage wurde in der quantitativen Fragebogenerhebung allerdings von den meisten der KlientInnen nicht so beantwortet. Hier gaben die meisten KlientInnen an, dass sie weiterhin die Bereichsgruppe mit Vorgesetzten abhalten möchten.

Konkrete Vorschläge hinsichtlich der Bereichsgruppen wurden dahingehend formuliert, dass sich die Befragten themenspezifische Gruppen wünschen, wobei hier konkret Informationsveranstaltungen zum Thema HIV, Hepatitis und Aufklärung allgemein genannt wurden. Weiters wurde der Vorschlag geäußert, in regelmäßigen Abständen anhand des Dienstvertrages von *fix und fertig* eine Informationsveranstaltung zum Thema ArbeitnehmerInnenrechte abzuhalten.

7.8.7. Einschätzung der KlientInnen über eigene soziale Defizite

Diese Kategorie wurde als letzte ergänzt, da sich bei Durchsicht des Datenmaterials gezeigt hat, dass hier Angaben der KlientInnen zur Einschätzung ihrer eigenen sozialen Defizite gemacht wurden, die auch in Hinblick der Ergebnisse aus der quantitativen Befragung wichtig erscheinen.

Hauptsächlich bezogen sich die KlientInnen auf ihre mangelnde Konfliktfähigkeit im Umgang mit KollegInnen und Vorgesetzten. Es erscheint den KlientInnen schwierig, einschätzen zu können, wie sie Konflikte ansprechen können. Eine häufige Strategie für die KlientInnen ist in der Folge, sich zurückzuziehen und keine Konfliktlösung anzustreben: *„Bevor ich mich da herumstreit in der Arbeit, denk ich mir, ja o.k. ich lass lieber und mach meine Arbeit“ (B/101)*. Als weitere Strategie wird von KlientInnen auch die Flucht in den Krankenstand genannt, was doch als wesentlicher Faktor bezüglich der hohen Krankenstandszahlen bei *fix und fertig* gewertet werden kann.

Als weiterer Grund für die Nichtbearbeitung von Konflikten werden auch die Auswirkungen auf das Gruppenklima genannt, welches dann in weiterer Folge als Belastung erlebt wird. Außerdem benennen es die KlientInnen als unangenehm,

der/die Auslöser/in für Konflikte zu sein und wollen so zusagen nicht der/die „Böse“ sein und die Verantwortung für die Lösung des Konflikts zu übernehmen.

Weiters verorten die interviewten KlientInnen Defizite bei der eigenen Problembewältigung. Es wird von den KlientInnen als sehr anstrengend beschrieben, neue Strategien in der Problembewältigung – sowohl innerhalb der Arbeit, als auch im privaten Umfeld – zu erlangen: *„Ich will nicht wieder in die alte Struktur reinfallen, ich hab mir mühsam eine neue Struktur aufgebaut punkto Probleme bewältigen“ (A/589)*. Weiters zeigen die Interviews, dass die KlientInnen die Zeit der Drogenabhängigkeit als verlorene Zeit beschreiben und nun das Gefühl haben, innerhalb kurzer Zeit Vieles nachholen zu müssen. Das äußert sich zumeist in einem hohen Frustrationslevel und mangelnde Fähigkeit, Bedürfnisse aufschieben zu können: *„Ich will nicht warten, bis irgendwann der richtige Zeitpunkt ist (E/156)*.

Zuletzt lässt sich hier noch erwähnen, dass KlientInnen auch im eigenen Umgang mit Autoritätspersonen Defizite erkennen und angeben, hier langsam durch die Beschäftigung bei *fix und fertig* lernen, mit Autorität und Vorgesetzten umzugehen.

8. ZUSAMMENFASSUNG UND VERGLEICHE DER QUANTITATIVEN UND QUALITATIVEN ERGEBNISSE

Im Folgenden soll es darum gehen, wo die qualitativen Interviews entweder die quantitativen Ergebnisse widerlegt haben, wo genauer ergründet werden konnte, worin KlientInnen zum Beispiel ihre Vorteile durch die Beschäftigung bei *fix und fertig* sehen und wo es Ergänzungen durch die qualitativen Interviews gibt. Hier sollen nicht sämtliche Ergebnisse wiederholt, sondern lediglich Auffälligkeiten ergänzt werden.

8.1. Berufsrelevante Fertigkeiten

In der quantitativen Untersuchung waren die Beurteilungen, welche branchenrelevanten Fertigkeiten erlernt und als hilfreich erachtet wurden, eher mittelmäßig, dennoch wurden sie als gut verwertbar für den ersten Arbeitsmarkt

eingestuft, was einen Widerspruch an sich darzustellen scheint. Die qualitativen Interviews können hierfür einen Erklärungsansatz liefern. Es scheint so zu sein, dass die Tatsache, Neues an sich zu lernen, bereits als hilfreich zur beruflichen Reintegration eingeschätzt wird. Die KlientInnen haben zwar noch nicht das Gefühl, alle Tätigkeiten so gut zu beherrschen, aber der Wert für das spätere Berufsleben kann noch nicht genau abgeschätzt werden.

Bezüglich der allgemeinen berufsrelevanten Fertigkeiten werden die Ergebnisse der quantitativen Untersuchung von den qualitativen Interviews gestützt: Wieder Arbeit zu haben, gibt Selbstvertrauen. Die körperliche Belastbarkeit erhöht sich alleine durch die Gewöhnung an den Arbeitsalltag, und die Selbstorganisation und Verantwortungsübernahme steigern sich.

8.2. Einschätzung der Berufschancen im Anschluss an *fix und fertig*

Die quantitative Untersuchung hat hier ein äußerst positives Bild gezeigt, und die Einschätzung der KlientInnen, wieder in den Regelarbeitsmarkt einzusteigen, ist äußerst optimistisch. Die qualitativen Interviews bringen hier mit Sicherheit differenzierte Ergebnisse. In den Teilbereichen, in denen KlientInnen noch Vermittlungseinschränkungen haben – wie z.B. Schulden, Vorstrafen, Alter – zeichnen die TeilnehmerInnen ein skeptischeres Bild ihre berufliche Zukunft betreffend. Es kommt zwar klar heraus, dass der große Wunsch und Wille nach Arbeit im Anschluss besteht, der unter Umständen zu den Ergebnissen der quantitativen Untersuchung geführt hat, dass er allerdings vorsichtig interpretiert werden muss.

8.3. Bewerbungsfähigkeit und Berufsorientierung

Die Erlangung der Bewerbungsfähigkeit durch die Outplacement - Beratung war schon im quantitativen Teil von den KlientInnen als sehr positiv bewertet worden. Deren Bedeutung kommt in den qualitativen Interviews verstärkt zum Ausdruck. In den meisten Interviews bildete sie den zentralen Schwerpunkt bei den Fragen nach der Einschätzung des Nutzens zur beruflichen Reintegration. Den KlientInnen erscheint es als besonders wichtig, gut vom *fix und fertig* - Team vorbereitet zu werden, da das Weggehen aus dem SÖB und die Bewerbungssituationen an sich als

belastend erlebt werden. Dies wird auch deutlich, da von vielen Befragten der Wunsch nach Verlängerung des Verbleibs im SÖB geäußert wurde.

In der quantitativen Befragung gab es das verwirrende Ergebnis, dass KlientInnen zwar zu einem hohen Maße angaben, dass sie einer Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt optimistisch entgegensehen, allerdings viel weniger angaben, realistische, berufliche Zukunftsperspektiven entwickelt zu haben. Das erscheint dadurch verwirrend, weil man doch annehmen könnte, dass vorher ein realistisches Ziel entwickelt werden muss, bevor eingeschätzt werden kann, ob gute Chancen am ersten Arbeitsmarkt bestehen. Auch hier dürften die Interviews besser Aufschluss darüber geben. Zu dem Aspekt der beruflichen Ziele und Vorstellungen geben KlientInnen bei der Befragung immer wieder an, dass die Zeit im *fix und fertig* hauptsächlich auch dazu genützt wird, sich zu orientieren. Dies findet zumeist in der Outplacement Phase statt, die nach ca. 6 Monaten beginnt. Dennoch können KlientInnen schon davor optimistisch in ihre berufliche Zukunft sehen, da sie wissen, sie bekommen noch Unterstützung bei ihrer beruflichen Orientierung.

8.4. Persönliche Ressourcen der KlientInnen

Aufgrund der Auswertung der qualitativen Interviews wurde deutlicher, worin unter anderem die Stärkung und Erweiterung der persönlichen Ressourcen der KlientInnen liegt. Generell erleben die KlientInnen die Arbeit an sich als förderlich, ihr Selbstvertrauen zu stärken. Dadurch trauen sie sich mehr zu, vor allem dann, wenn sie positives Feedback von ihren Vorgesetzten erhalten. Befragte schildern in diesem Zusammenhang auch, dass die Tatsache, ein Jahr eine Arbeitsstelle gehabt zu haben, und die Anerkennung ihrer Arbeitsleistung, alleine schon ihr Selbstvertrauen stärkt.

Die Erkenntnisse der qualitativen Interviews stützen die Ergebnisse der quantitativen Befragung dahingehend, dass die KlientInnen von *fix und fertig* Schwierigkeiten im Umgang mit Konfliktsituationen und Problemlösungsstrategien haben.

Ergänzend zu den quantitativen Ergebnissen kommt bei den qualitativen Interviews noch eine zusätzliche Stärkung der persönlichen Ressourcen im Umgang mit sozialen Problemen hinzu. Die Befragten schildern in diesem Zusammenhang, dass

sich der Umgang mit Ämtern, Gerichten und anderen sozialen Problemlagen verändert hat, was als eine zusätzliche Erweiterung des persönlichen Handlungsspielraums der KlientInnen gesehen werden kann.

8.5. Instrumente der sozialen Personalentwicklung

Die Ergebnisse der quantitativen Untersuchung waren bei den Instrumenten Fallkonferenz und Arbeitsreflexionsgesprächen generell sehr gut bewertet. Die qualitativen Interviews stärken diese Ergebnisse und machen auch deutlicher, worin die Förderlichkeit der Instrumente aus Sicht der KlientInnen genauer besteht. Beide Instrumente stellen für die KlientInnen eine Form der Standortbestimmung dar. Das Feedback der Vorgesetzten, der Sozialarbeit und der Outplacerin lassen die KlientInnen einschätzen, wo sie stehen und ob ihre Selbsteinschätzung richtig ist. Meines Erachtens sind die Ergebnisse hier auch deshalb so gut, weil bei diesen Instrumenten, der Klient/die Klientin allein im Mittelpunkt des Interesses steht. Die Befragten gaben ja an, dass die detailgetreue Besprechung der eigenen Fähigkeiten eigentlich das Zentralste für sie bei der Durchführung darstellt.

Bezüglich der Bereichsgruppen stärken die Ergebnisse aus den Interviews die aus den Fragbögen. Die Gruppen werden als internes Kommunikationsinstrument gesehen und kaum als unterstützend für die berufliche Reintegration.

9. SCHLUSSFOLGERUNGEN

Im Mittelpunkt meines Forschungsinteresses und dieser Diplomarbeit stand die Einschätzung der KlientInnen des SÖB *fix und fertig* hinsichtlich ihres persönlichen Nutzens der beruflichen und sozialen Reintegration ins Erwerbsleben aufgrund der Beschäftigung und der Angebote der sozialen Personalentwicklung im SÖB. Ziel war es zu erforschen, worin KlientInnen ihres Erachtens Kenntnisse erlangen und worin sie die Förderlichkeit des Instruments SÖB sehen. Ein weiteres Ziel war es, einen etwaigen Veränderungsbedarf bzw. Modifikationen für das Konzept von *fix und fertig* daraus abzuleiten.

Im theoretischen Teil der Arbeit wurde die KlientInnengruppe in ihrer Komplexität beschrieben. Hierbei wurde deutlich, dass sich die Zielgruppe des SÖB *fix und fertig* mit Multiproblemlagen konfrontiert sieht und das nicht nur hinsichtlich ihrer beruflichen Exklusion, sondern auch ihrer sozialen Probleme, die einen Einstieg in den ersten Arbeitsmarkt zusätzlich erschweren. Kaum eine/r der KlientInnen sieht sich lediglich mit einem Problem konfrontiert. Im Normalfall gehen Schuldenproblematik, Drogenabhängigkeit, Vorstrafen und gesundheitliche Einschränkungen miteinander einher.

Bei der Bearbeitung der Literatur und diesbezüglichen Recherchen wurde deutlich, dass die Tatsache, Arbeit zu haben, für die Zielgruppe suchterfahrener, substituierter Personen einen wichtigen Faktor hinsichtlich ihrer psychischen Stabilität und Drogenstabilität darstellt. Ebenso wurde deutlich, dass die Beschäftigung ein Teil einer Maßnahmenkette im Sinne der gesellschaftlichen und beruflichen Reintegration darstellt und z.B. den Erfolg einer Substitutionsbehandlung stützt.

Der empirische Teil ging im quantitativen Teil zunächst einmal davon aus, dass es wichtig ist, alle KlientInnen des SÖB nach ihrer Einschätzung zu befragen. Da die Befragung darauf abzielte, die Zufriedenheit der TeilnehmerInnen mit den Angeboten zu erfassen, war es mir besonders wichtig, wirklich alle KlientInnen zu Wort kommen zu lassen. Der qualitative Teil sollte bei der persönlichen Einschätzung der KlientInnen hier tiefer gehende Erkenntnisse hinsichtlich der Förderlichkeit des Instrumentes aus Sicht der KlientInnen bringen. Hier hat sich gezeigt, dass die Darstellung dieser ganz persönlichen KlientInneneinschätzung relativ schwierig umzusetzen ist und alleine schon die Interviewsituation für die Interviewerin hinsichtlich der Fragestellung eine Herausforderung darstellte.

Die zentralsten Erkenntnisse meiner Arbeit, aus denen sich mögliche, zukünftige Handlungsoptionen ableiten lassen, möchte ich im Folgenden zusammenfassen. Hier stelle ich die Ergebnisse in Zusammenhang mit dem im Abschnitt 5 beschriebenen internen und externen Verwertungszusammenhang.

9.1. Interner Verwertungszusammenhang

- Generell kann man sagen, dass die KlientInnen die Angebote im SÖB *fix und fertig* für sie als sehr hilfreich einschätzen. Besonders die Unterstützung bei der Jobsuche, Erstellen von Bewerbungsunterlagen etc. im Rahmen der Outplacement - Beratung wurde sowohl im quantitativen als auch im qualitativen Teil als besonders hilfreich angegeben. Somit ergibt sich, dass die Outplacement - Beratung weiterhin einen wichtigen Stellenwert im Konzept von *fix und fertig* innehaben soll, da es aus KlientInnensicht als besonders wesentlich dargestellt wurde.
- Bei der Erlangung persönlicher Ressourcen hat sich gezeigt, dass vor allem bei der Thematik der Konfliktfähigkeit und sozialer Kompetenz zusätzlicher Förderbedarf besteht. Die Einschätzung der KlientInnen diesbezüglich hat sich in verschiedenen Teilbereichen der Untersuchung – Bereichsgruppen, persönliche Ressourcen, eigene Einschätzung über soziale Defizite etc. – immer dahingehend gezeigt, dass hier noch Entwicklungspotential vorhanden ist. Vor allem wenn man bedenkt, dass KlientInnen angeben, dass eine mögliche Form der Konfliktlösung der Wege in den Krankenstand ist und gerade die hohen Krankenstandszahlen der KlientInnen problematisch sind, muss auf diese Tatsache vermehrt eingegangen werden. Diese Erkenntnis soll vermehrt in das Konzept von *fix und fertig* eingebaut werden, wie zum Beispiel durch die Abhaltung von Konflikttrainings mit den KlientInnen bzw. eine stärkere Fokussierung dieser Themen im Arbeitsalltag gemeinsam mit den ArbeitsanleiterInnen. Eine etwaige Fortbildung für die KollegInnen aus den Produktionsbereichen zu dieser Thematik und zur Förderung von sozialer Kompetenz der KlientInnen ist deshalb anzuraten.
- Zwischen der Einschätzung der KlientInnen, realistische Berufsziele entwickelt zu haben, und ihrer allgemein optimistischer Beurteilung, einen Job am ersten Arbeitsmarkt zu erlangen, ergab sich eine Diskrepanz. Die qualitativen Interviews haben zusätzlich die Wichtigkeit der Orientierung während der Teilnahme im SÖB unterstrichen. Daraus ableitend soll in Zukunft der Orientierung, welche Ziele denn als realistisch erachtet werden, mehr Stellenwert gegeben werden. Wichtig hierbei erscheint jedoch, die

optimistische Einschätzung der KlientInnen nicht zu behindern, da diese als besonders essentiell für die Zielgruppe gesehen werden kann.

- Die Auswertung der Ergebnisse hat kaum Unterschiede hinsichtlich des Geschlechts ergeben. Die Frage, ob die Angebote im SÖB *fix und fertig* von beiden Geschlechtern gleich angenommen werden, kann somit positiv beantwortet werden.
- Aufgrund der Ergebnisse hinsichtlich der Erlangung von branchenrelevanten Fertigkeiten ergibt sich ein Bedarf an weiterführenden Angeboten der internen Qualifizierung. Besonders im Bereich des Telefontrainings und der Erlangung von PC - Kenntnissen hat sich hier ein Qualifizierungsbedarf ergeben.
- Der Umgang mit den KollegInnen wird von einem Teil der KlientInnen als belastend erlebt. Die Tatsache, dass alle Transitarbeitskräfte mit einer Vielzahl an Problemen konfrontiert sind, macht das Gruppenklima teilweise schwierig. Laut Aussage der KlientInnen bilden andere KollegInnen eine wichtige Ergänzung zum sozialen Netzwerk. Auf die Schwierigkeiten innerhalb der Gruppe und wie die Auseinandersetzung dazu zwischen den KlientInnen abläuft, soll in Zukunft vermehrt Augenmerk gelegt werden, um diejenigen KlientInnen zu entlasten, die den Umgang mit anderen KollegInnen als hinderlich für ihre persönliche Entwicklung erachten.
- Die Instrumente der sozialen Personalentwicklung wurden von den KlientInnen zum größten Teil als besonders unterstützend wahrgenommen und geschildert. Besonders das neue Instrument der Fallkonferenz kann hierbei erwähnt werden. Da es einen wichtigen Teil dieser Diplomarbeit darstellte, die Instrumente zu überprüfen, ist dieses Ergebnis besonders hervor zu streichen. Daraus ergibt sich kein genereller Veränderungsbedarf für die Instrumente der Arbeitsreflexionsgespräche und Fallkonferenzen, diese sollen in der bestehenden Form beibehalten werden. Lediglich bei den AREF ist anzuraten, eine noch stärkere Fokussierung auf den ersten Arbeitsmarkt vorzunehmen, da die Ergebnisse aus der quantitativen Befragung darauf

aufmerksam gemacht haben, dass die KlientInnen gerade diesen zentralen Aspekt am wenigsten wahrnehmen.

Ganz konkret wurden von KlientInnen kleine Adaptierungsvorschläge eingebracht. Zum einen kam der Vorschlag, den Namen der Fallkonferenzen zu verändern, und zum anderen, den Zeitpunkt der Fallkonferenzen dann zu verschieben, wenn der Klient/die Klientin gerade mit anderen Problemen beschäftigt ist und sich somit nicht eindeutig auf dieses Instrument konzentrieren kann.

Hinsichtlich der Bereichsgruppen muss es wahrscheinlich zu einem konzeptionellen Umdenken kommen: Intern wird es als Instrument der sozialen Personalentwicklung gesehen, das ebenfalls die berufliche und soziale Integration unterstützen soll. Die KlientInnen erachten die Bereichsgruppen aber primär als internes Kommunikationsinstrument und persönlich wenig nützlich für ihre berufliche Reintegration. Bezüglich der Zusammensetzung der Bereichsgruppen muss es ebenfalls eine interne Auseinandersetzung darüber geben, wie sich diese in Zukunft gestalten soll.

9.2. Externer Verwertungszusammenhang

- Durch die quantitativen und qualitativen Ergebnisse können nun in Richtung FördergeberInnen wesentlich konkretere Aussagen hinsichtlich des Kompetenzgewinns der KlientInnen so genannter „weicher Faktoren“ getroffen werden. So können zum Beispiel die Erlangung von Selbstvertrauen, die Verbesserung der Organisation von Arbeitsabläufen, bessere körperliche Belastbarkeit als wesentliche Faktoren für die berufliche Reintegration herangezogen werden.
- Die KlientInnen haben besonders den stabilisierenden Faktor der Beschäftigung – sowohl psychisch als auch physisch – als besonderen persönlichen Nutzen für sich betont. Eine entsprechende Tagesstruktur zu haben, stellt somit für die Zielgruppe suchterfahrener Personen einen wesentlichen Faktor dar. Dieses Ergebnis sollte besonders für den

Fördergeber der Sucht- und Drogenkoordination Wien von Interesse sein und kann eine wichtige Diskussionsgrundlage mit FördergeberInnen darstellen.

- Durch die Durchführung der KlientInnenbefragung im Rahmen dieser Diplomarbeit konnte Kompetenz im Umgang mit einer KlientInnenbefragung generell erworben werden. Da es ab dem Jahr 2008 von Seiten des AMS eine verpflichtende TeilnehmerInnenbefragung geben soll, stellt die Tatsache, dies bereits einmal gemacht zu haben, einen wesentlichen Vorteil dar.
- Die Ergebnisse der qualitativen Interviews haben ergeben, dass es das Ziel der KlientInnen darstellt, nach dem SÖB *fix und fertig* einen Job am ersten Arbeitsmarkt zu bekommen. Auch wenn den KlientInnen bewusst ist, dass es mitunter schwierig sein könnte, stellt diese Tatsache die Zielgruppe suchterfahrener Personen als eine arbeitswillige und vor allem arbeitsfähige Personengruppe dar. Dieses Ergebnis ist mir persönlich besonders wichtig, da es auch mit Vorurteilen über die Zielgruppe aufräumen kann und somit für die Zielgruppe eine wichtige Botschaft in Richtung FördergeberInnen und Politik darstellt.

10. LITERATUR

AMS Österreich: Definition Langzeitarbeitslosigkeit, in . <http://www.ams.at/neu/stmk> am 03.06.2007.

Atteslander, Peter (2006): Methoden der empirischen Sozialforschung. Berlin.

Baustein, Volkshilfe Beschäftigung: Soziale Personalentwicklung in <http://www.beschaeftigung.volkshilfe.at> am 10.06.2007.

Bortz, Jürgen; Döring, Nicola (1995). Forschungsmethoden und Evaluation. 2. Auflage. Berlin, Heidelberg.

Bundeskanzleramt (2007): Definition Arbeitslosigkeit in <http://www.frauenratgeberin.at> am 10.06.2007.

Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend (2007): Novelle zur Suchtgiftverordnung, BGBl. II Nr. 451/2006 in <http://www.bmgfj.gv.at> am 09.06.2007.

Cox, Helmut / Schwedler, Thomas (1997): Langzeitarbeitslosigkeit: Hat die ökonomische Theorie Antworten? in Klein, Gabriele / Strasser, Hermann (Hg.), (1997): Schwer vermittelbar. Opladen. 69 – 104.

Drogenkoordination der Stadt Wien (1999): Wiener Drogenkonzept 1999 in <http://drogenhilfe.at> am 18.06.2007.

Fachverband Sucht e.V. (2005): Perspektiven für Suchtkranke. Teilhabe fördern, fordern, sichern. Geesthacht.

Fix und Fertig (2006): Jahresbericht 2006 des sozialökonomischen Betriebes *fix und fertig*. Wien.

Fix und Fertig (2007): Personalentwicklung bei *fix und fertig*. Wien.

Fix und Fertig (2005): Leitbild *fix und fertig*. Wien.

Fix und Fertig (2005): Konzept 2006. Berufliche Integration von suchterfahrenen Personen mit Vermittlungshindernissen. Wien.

Flaker, Vito; Schmid, Tom (2006): Von der Idee zur Forschungsarbeit. Forschen in Sozialarbeit und Sozialwissenschaft. Wien, Köln, Weimar.

Fleisch, Elmer; Haller, Reinhard; Heckmann, Wolfgang (Hrsg.) (1997): Suchtkrankenhilfe. Lehrbuch zur Vorbeugung, Beratung und Therapie. Weinheim und Basel.

Geier, Reinhild (1986): Suchtkrankenhilfe. Perspektiven und Tendenzen. Freiburg im Breisgau.

Gesundheit Österreich GmbH, Geschäftsbericht ÖBIG (2006): Bericht zur Drogensituation 2006. Wien.

Groeben, Norbert / Rustenmeyer, Ruth (2002): Inhaltsanalyse, in König, Eckard / Zedler, Peter (Hg.) (2002): Qualitative Forschung – Grundlagen und Methoden. Weinheim und Basel. 233 – 258.

IFES – Institut für empirische Sozialforschung (2006): BADO – Basisdokumentation, KlientInnenjahrgang 2005, im Auftrag der Sucht- und Drogenkoordination Wien GmbH. Wien.

Jungblut, Hans Joachim (2004): Drogenhilfe. Eine Einführung. Weinheim und München.

Lamnek, Siegfried (2002): Qualitative Interviews, in König, Eckard / Zedler, Peter (Hg.) (2002): Qualitative Forschung – Grundlagen und Methoden. Weinheim und Basel. 157 – 194.

Ludwig Boltzmann Institut für Suchtforschung (2002): Evaluation der Wiener Berufsbörse. Eine Beratungs- und Betreuungseinrichtung im Spannungsfeld zwischen Arbeitsvermittlung und Suchtkrankenhilfe. Wien.

Kindermann, Walter (Hrsg.) (1989): Drogenabhängig: Lebenswelten zwischen Szene, Justiz, Therapie und Drogenfreiheit. Freiburg im Breisgau.

Kirchhoff, Sabine; Kuhnt, Sonja; Lipp, Peter; Schlawin, Siegfried. (2003): Der Fragebogen. Datenbasis, Konstruktion und Auswertung. 3. Auflage. Wiesbaden.

Kosara, Marina (1999): Langzeitarbeitslosigkeit und ihre psychischen, sozialen und materiellen Folgen. Diplomarbeit Bundesakademie für Sozialarbeit. St. Pölten.

Klein, Gabriele; Strasser, Hermann (1997): Schwer vermittelbar. Zur Theorie und Empirie der Langzeitarbeitslosigkeit. Opladen.

Kieselbach, Thomas / Scharf, Günther / Klink, Frauke (1997): Interventionsmaßnahmen für Langzeitarbeitslose: Wiederbeschäftigung und psychosoziale Stabilisierung, in: Klein, Gabriele / Strasser, Hermann (Hg.) (1997): Schwer vermittelbar. Opladen. 313 – 331.

König, Eckard; Zedler, Peter (Hrsg.) (2002): Qualitative Forschung. Weinheim und Basel.

Krömmelbein, Silvia / Schmid, Alfons (1997): Zur Effizienzsteigerung von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen für Langzeitarbeitslose, in: Klein, Gabriele / Strasser Hermann (Hg.) (1997): Schwer vermittelbar. Opladen. 293 – 312.

Lecher, Ferdinand; Löffler, Roland e.a. (Hrsg.): Vom Arbeitsmarkt gefordert. Langzeitarbeitslosigkeit bei ungedecktem Arbeitskräftebedarf als Aktionsbereich der Wirtschafts- und Sozialpolitik in Wien. Regensburg.

Mayring, Philipp (2007): Qualitative Inhaltsanalyse – Grundlagen und Techniken. Weinheim.

Mentzel, Wolfgang (2005): Personalentwicklung. Erfolgreich motivieren, fördern und weiterbilden. München.

MedAustria: ICD 10 Klassifizierung: <http://www.medaustria.at/icd10>, am 02.08.2007.

Österreichischer Verein Drogenfachleute: Positionspapier zur Substitutionsbehandlung in <http://www.oevdf.at> am 09.06.2007.

OECD (2006): Labour – Unemployment in <http://www.oecd.p4-siteinternet.com/publications> am 06.07.2007.

Reichelshagen, Kordula (1992): Süchte und Systeme. Freiburg im Breisgau.

Rössler, Haimo (1997): Somatische Behandlungsformen bei Drogenabhängigkeit, in Fleisch, Elmer / Haller, Reinhard (1997): Suchtkrankenhilfe. Lehrbuch zur Vorbeugung, Beratung und Therapie. Weinheim und Basel. 249– 263.

Schmidt Christiane (2006): Leitfadeninterviews in <http://www.uni-hildesheim.de> am 18.05.2007.

Schweer, Thomas (1997): Entstehungs- und Verlaufsformen von Alkoholkarrieren Arbeitsloser: Eine qualitative Studie, in Klein, Gabriele /Strasser Hermann (Hg.) (1997). Schwer vermittelbar. Opladen. 221 – 248.

Seiser, Hannes (2004): Exekutionsrecht. Wien.

Statistik Austria: Arbeitslose (nationale Definition) in <http://statistik.at> am 04.06.2007.

Verein Wiener Sozialprojekte (2003): Leitbild. Wien.

Zoll, Rainer (Hrsg.) (1984): Hauptsache ich habe meine Arbeit. Frankfurt am Main

11. ANHANG

Verzeichnis weiterer Quellen

Primärquellen – Interview Transkripte

Transkript Interview A: geführt am 14.06.2007

Transkript Interview B: geführt am 14.06.2007

Transkript Interview C: geführt am 15.06.2007

Transkript Interview D: geführt am 15.06.2007

Transkript Interview E: geführt am 28.06.2007

Tabellenverzeichnis

Tab 1	Geschlecht KlientInnen <i>fix und fertig</i>	26
Tab 2	Alter KlientInnen <i>fix und fertig</i>	26
Tab 3	Ausbildungsniveau KlientInnen <i>fix und fertig</i>	26
Tab 4	Dauer der Arbeitslosigkeit KlientInnen <i>fix und fertig</i>	27
Tab. 5	Auswertungsbeispiele der qualitativen Untersuchung	72

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1	- Organigramm <i>fix und fertig</i>	7
Abbildung 2	- Arbeitsreflexionsgespräche	39
Abbildung 3	- Mittelwert AREF	40
Abbildung 4	- Fallkonferenzen	42
Abbildung 5	- Mittelwert Fallkonferenzen	43
Abbildung 6	- Bereichsgruppen	44

Abbildung 7	- Bewerbungsfähigkeit	46
Abbildung 8	- Mittelwert Fertigkeiten Renovierung	48
Abbildung 9	- Mittelwert Fertigkeiten Siebdruck	49
Abbildung 10	- Mittelwert Fertigkeiten Verwaltung	50
Abbildung 11	- Mittelwert Fertigkeiten Versand	52
Abbildung 12	- Allgemeine berufsrelevante Fertigkeiten	53
Abbildung 13	- Persönliche Ressourcen	55
Abbildung 14	- Mittelwert persönliche Ressourcen je Verweildauer	57
Abbildung 15	- Beruflicher Nutzen	58
Abbildung 16	- Mittelwert beruflicher Nutzen	59
Abbildung 17	- Mittelwert beruflicher Nutzen je Geschlecht	60

Fragebogen für Transitarbeitskräfte des Sozialökonomischen Betriebs <i>fix und fertig</i>
--

Seit wann sind sie im SÖB „fix und fertig“ als Transitarbeitskraft beschäftigt?

0 – 6 Monate

7 – 12 Monate

Geschlecht:

weiblich

männlich

Alter:

18 – 22

23 – 27

28 – 32

33 – 37

38 – 42

42 – 48

Bitte beantworten Sie folgende Fragen anhand der Skala:

1 = trifft voll zu

2 = trifft zu

3 = trifft teilweise zu

4 = trifft kaum zu

5 = trifft nicht zu

1. Bitte beantworten Sie die Fragen nach berufsrelevanten Fertigkeiten für den Bereich in dem Sie tätig sind:

Postversand

	1	2	3	4	5
Ich konnte meine PC Kenntnisse bezüglich word verbessern					
Ich konnte meine PC Kenntnisse bezüglich excel verbessern					
Ich habe Kenntnisse über Abläufe eine back office Betriebes erworben					
Ich habe fundierte Kenntnisse in der Abwicklung von Aufträgen erworben					
Ich habe fundierte Kenntnisse in der Durchführung von Kopieraufträgen erworben					
Ich konnte durch die Anleitung meiner Vorgesetzten meine speziellen Fachkenntnisse verbessern.					
Ich glaube, die erworbenen Fachkenntnisse in meinem späteren Beruf gebrauchen zu können					

2. Bitte beantworten Sie unabhängig von Ihrem Produktionsbereich folgende Fragen.

(1 = trifft voll zu; 2 = trifft zu; 3 = trifft teilweise zu; 4 = trifft kaum zu; 5 = trifft nicht zu)

	1	2	3	4	5
Die Organisation meiner Arbeitsabläufe hat sich verbessert					
Ich fühle mich durch die Arbeit im Betrieb oft gestresst und überfordert					
Durch die Arbeit im Betrieb habe ich an Selbstvertrauen gewonnen					

	1	2	3	4	5
Durch die Arbeit im Betrieb habe ich gelernt, mit Stresssituationen umzugehen					
Ich bräuchte mehr Unterstützung die tägliche Arbeit bewältigen zu können.					
Ich glaube nicht, dass sich mein beruflicher Handlungsspielraum für die Zukunft durch die Arbeit bei fix und fertig erweitert hat.					
Kritik wird von Vorgesetzten so formuliert, dass sie für mich nachvollziehbar ist					
Ich fühle mich mit den mir übertragenen Arbeiten weder unter- noch überfordert					
Ich gehe Konflikten in der Arbeit generell aus dem Weg.					
Ich habe das Gefühl, dass meine Arbeit im Betrieb geschätzt wird.					
Selbständiges Arbeiten im Betrieb wird mir ausreichend ermöglicht					
Meine körperliche Belastbarkeit ist durch die Arbeit gestiegen					
Ich lerne bei fix und fertig vermehrt Verantwortung für meine Arbeit zu übernehmen.					
Ich bin mit meiner Arbeitsleistung zufrieden.					
Ich sehe für meine berufliche Zukunft keine Vorteile durch die Beschäftigung bei fix und fertig					
Ich konnte durch meine Arbeit im fix und fertig neue Kontakte knüpfen.					
Ich kann meine Stärken in der Arbeit nicht zur Gänze entfalten.					
Durch die Arbeit habe ich gelernt, mit Problemen anders umzugehen					
Ich habe keine Möglichkeit, mir im Arbeitsalltag durch Nachfragen Wissen und Fähigkeiten anzueignen					
Durch den Umgang mit KollegInnen und Vorgesetzten lerne ich für meine weitere berufliche Zukunft.					
Ich sehe für meine persönliche Entwicklung den Job bei fix und fertig als nützlich					
Die Arbeit in diesem Betrieb ist hilfreich, um wieder in den ersten Arbeitsmarkt zu gelangen					

3. Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen nur dann, wenn Sie bereits an Outplacement Aktivitäten teilgenommen haben.

(1 = trifft voll zu; 2 = trifft zu; 3 = trifft teilweise zu; 4 = trifft kaum zu; 5 = trifft nicht zu)

	1	2	3	4	5
Ich fühle mich in der Lage eigenständig ein Bewerbungsschreiben zu verfassen					
Ich bin über das Weiterbildungsangebot im Betrieb nicht ausreichend informiert					
Ich weiß, wie ich mich auf ein Bewerbungsgespräch vorbereiten muss					
Ich sehe einer Vermittlung in den ersten Arbeitsmarkt skeptisch entgegen					
Ich habe in diesem Betrieb realistische berufliche Zukunftsperspektiven entwickelt					
Ich bin in der Lage eigenständig aus dem Internet und in der Zeitung passende Jobinserate für mich finden					

4. Bitte beantworten Sie die folgenden Fragen, in denen uns Ihre persönliche Einschätzung über Methoden der Personalentwicklung in „fix und fertig“ interessieren:

(1 = trifft voll zu; 2 = trifft zu; 3 = trifft teilweise zu; 4 = trifft kaum zu; 5 = trifft nicht zu)

Arbeitsreflexionsgespräche (=AREF)

	1	2	3	4	5
In AREFs bekomme ich feedback von meinem/r Vorgesetzten, welches in meinem Berufsalltag hilfreich ist					
Ich kenne mich mit der Bewertung der AREFs aus					
Die Moderation durch die Sozialarbeit empfinde ich nicht unterstützend					
AREFs helfen mir, meine berufliche Entwicklung zu beobachten					
AREFs sind keine geeignete Methode mich besser selbst einschätzen zu lernen					
Ich bekomme die Möglichkeit, meine beruflichen Anliegen zu äußern					
AREFs helfen mir bei der Vorbereitung auf einen Job am ersten Arbeitsmarkt					
Ich sehe für mich einen persönlichen Nutzen durch die Durchführung von AREFs					

Bereichsgruppen

	1	2	3	4	5
Gruppen helfen mit, Konflikte mit meinen KollegInnen zu besprechen					
Ich sehe keine Möglichkeit, meine Anliegen in der Gruppe vorzubringen					
Die Stimmung in der Gruppe ist zumeist angenehm					
Die Bereichsgruppe hilft, die interne Kommunikation zu fördern					
Bereichsgruppen ermöglichen, den Vorgesetzten Anliegen zu präsentieren					
Bereichsgruppen sind mir bei meiner weiteren beruflichen Zukunft hilfreich					
Mir wäre es lieber, Bereichsgruppen ohne Vorgesetzte abzuhalten					

Fallkonferenzen (wenn Sie an noch keiner Fallkonferenz teilgenommen haben, lassen Sie bitte die Beantwortung dieses Teils aus):

	1	2	3	4	5
Ich finde es angenehm, mit allen für meine Arbeit wichtigen Personen, mein weiteres Vorgehen abzustimmen					
Die Gesprächssituation in den Fallkonferenzen hat für mich eine unangenehme Atmosphäre					
Ich kann meine Anliegen vorbringen					
Ich habe das Gefühl dass meine Anliegen ernst genommen werden					
Der Zeitpunkt der Fallkonferenzen ist für mich passend					
Fallkonferenzen sind keine geeignete Methode, um Klarheit in meine zukünftigen beruflichen Schwerpunkte zu bringen					
Ich sehe für mich einen persönlichen Nutzen durch die Durchführung von Fallkonferenzen					

Eidesstattliche Erklärung

Ich, Martina Plohovits, geboren am 02.11.1971 in Wien, erkläre,

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

Wien, am 20. August 2007

Unterschrift