

Patrick Merz

Individuelles Begleiten, Unterstützen und Coachen im Case Management Berufsbildung

Eine explorative Untersuchung hinsichtlich der wesentlichen
Wirkfaktoren aus der Sicht ehemaliger Klientinnen und Klienten

Bachelor-Thesis der Berner Fachhochschule – Soziale Arbeit
Mai 2018



Sozialwissenschaftlicher Fachverlag Edition Soziothek

Edition Soziothek
c/o Berner Fachhochschule BFH
Soziale Arbeit
Hallerstrasse 10
3012 Bern
www.soziothek.ch

Patrick Merz: Individuelles Begleiten, Unterstützen und Coachen im Case Management Berufsbildung.
Eine explorative Untersuchung hinsichtlich der wesentlichen Wirkfaktoren aus der Sicht ehemaliger
Klientinnen und Klienten

ISBN 978-3-03796-684-6

Schriftenreihe Bachelor-Thesen der Berner Fachhochschule BFH – Soziale Arbeit.

In dieser Schriftenreihe werden Bachelor-Thesen von Studierenden publiziert, die mit Bestnote
beurteilt und zur Publikation empfohlen wurden.



Dieses Werk wurde unter einer Creative-Commons-Lizenz veröffentlicht.

Lizenz: CC-BY-NC-ND 4.0

Weitere Informationen: <https://creativecommons.org/licenses/by-nc-nd/4.0/deed.de>

Sie dürfen:

Teilen – das Material in jedwedem Format oder Medium vervielfältigen und weiterverbreiten

Unter folgenden Bedingungen:

Namensnennung – Sie müssen angemessene Urheber- und Rechteangaben machen, einen Link zur
Lizenz beifügen und angeben, ob Änderungen vorgenommen wurden. Diese Angaben dürfen in
jeder angemessenen Art und Weise gemacht werden, allerdings nicht so, dass der Eindruck entsteht,
der Lizenzgeber unterstütze gerade Sie oder Ihre Nutzung besonders.

Nicht kommerziell – Sie dürfen das Material nicht für kommerzielle Zwecke nutzen.

Keine Bearbeitungen – Wenn Sie das Material remixen, verändern oder darauf anderweitig direkt
aufbauen, dürfen Sie die bearbeitete Fassung des Materials nicht verbreiten.

Jede der vorgenannten Bedingungen kann aufgehoben werden, sofern Sie die Einwilligung des
Rechteinhabers dazu erhalten.

Diese Lizenz lässt die Urheberpersönlichkeitsrechte nach Schweizer Recht unberührt.

Individuelles Begleiten, Unterstützen und Coachen
im Case Management Berufsbildung. Eine explorative
Untersuchung hinsichtlich der wesentlichen Wirkfaktoren
aus der Sicht ehemaliger Klientinnen und Klienten.

Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule
Fachbereich Soziale Arbeit

Vorgelegt von
Patrick Merz

Bern, Mai 2018

Abstract

Das Thema dieser Bachelor-Thesis ist die individuelle Begleitung und Unterstützung Jugendlicher und junger Erwachsener durch das Case Management Berufsbildung (CMBB). Das Ziel des Case Management Berufsbildung ist, Jugendliche und junge Erwachsene darin zu unterstützen, einen ersten nachobligatorischen Abschluss auf Sekundarstufe II zu erzielen. Im Zentrum der individuellen Unterstützung und Begleitung steht das Coaching bzw. die Unterstützung zur Selbsthilfe. Das Angebot des CMBB richtet sich an Jugendliche und junge Erwachsene, bei denen der Berufseinstieg stark gefährdet ist.

Die Wirkungsforschung im Bereich des Coachings und insbesondere im Bereich des Coachings von Jugendlichen und jungen Erwachsenen in der Übergangsphase in die Berufswelt ist noch nicht sehr weit fortgeschritten. Die vorliegende Bachelor-Thesis leistet in eben erwähntem Bereich einen Beitrag, indem sie die Beantwortung folgender Forschungsfrage zum Ziel hat: *Welches sind die wesentlichen Wirkfaktoren der Begleitung und Unterstützung durch das Case Management Berufsbildung aus der Sicht ehemaliger Klientinnen und Klienten?* Die für die Beantwortung der Forschungsfrage durchgeführte qualitative Datenerhebung basiert auf leitfadengestützten Interviews mit ehemaligen Klientinnen und Klienten des CMBB. Das dabei gewonnene Datenmaterial wurde anschliessend mittels qualitativer Inhaltsanalyse analysiert und ausgewertet.

Als Ergebnis dieser Auswertung resultieren die fünf wesentlichen Wirkfaktoren (1) 'Akzeptierende, wertschätzende und empathische Haltung', (2) 'Zur Verfügung stehende, vertrauensvolle Bezugs- und Fachperson', (3) 'Individuelle Massnahmen und Unterstützungsleistungen', (4) 'Freiwilligkeit und Mitbestimmung' und (5) 'Struktur, Verbindlichkeit und Zielorientierung'. Des Weiteren konnte festgestellt werden, dass für die befragten ehemaligen Klientinnen und Klienten die Beziehung zu 'ihrer' Case Managerin respektive die Case Managerin als Person ganz besonders wichtig war und ihr dementsprechend eine grosse Bedeutung und Wirkung zugeschrieben wird. Zudem fällt auf, dass alle Interviewpartnerinnen und Interviewpartner davon überzeugt sind, dass es ihnen ohne die Unterstützung durch das CMBB nicht gelungen wäre, eine Berufsausbildung abzuschliessen.

Die Erkenntnisse sind für diejenigen Personen relevant, welche direkt mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Übergang Schule-Beruf zusammenarbeiten und sie dementsprechend in ihre tägliche Arbeit miteinfließen lassen sollten. Als besonders erwähnenswert gilt dabei die Erkenntnis hinsichtlich der sehr positiven und starken Wirkung einer vertrauensvollen und wertschätzenden Beziehung. Aufgrund der sehr positiven Wirkungszuschreibungen von Seiten aller Interviewpartnerinnen und Interviewpartner kann konstatiert werden, dass das Angebot des CMBB auch in Zukunft zweifelsohne bestehen bleiben bzw. tendenziell eher ausgebaut werden sollte.

Individuelles Begleiten, Unterstützen und Coachen
im Case Management Berufsbildung. Eine explorative
Untersuchung hinsichtlich der wesentlichen Wirkfaktoren
aus der Sicht ehemaliger Klientinnen und Klienten.

Bachelor-Thesis zum Erwerb
des Bachelor-Diploms in Sozialer Arbeit

Berner Fachhochschule
Fachbereich Soziale Arbeit

Vorgelegt von
Patrick Merz

Bern, Mai 2018

Gutachterin: Frau Prof. Dr. Shirin Sotoudeh

Inhaltsverzeichnis

1. Einleitung	5
2. Case Management Berufsbildung im Kanton Bern	6
2.1 Was ist Case Management Berufsbildung?	6
2.2 Prozessphasen im Case Management Berufsbildung	8
3. Aktueller Forschungsstand	12
3.1 Allgemeingültige Wirkfaktoren im Coaching	12
3.2 Wiethoff – Wirkfaktoren im Übergang coaching von Jugendlichen	14
3.3 Ergebnisse aus CMBB-Evaluationsstudien	17
4. Herleitung und Begründung der Fragestellung	20
5. Theoretischer Teil	22
5.1 Zu den Begrifflichkeiten ‘Wirkung’ und ‘Wirkfaktor’	22
5.2 Übergangsphase von der Schule in die Berufswelt	23
5.3 Transitionsphasen-Modell nach Hopson und Adams	24
6. Methodisches Vorgehen	27
6.1 Zugang mittels qualitativer Forschungsmethoden	27
6.2 Auswahl der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner	27
6.3 Datenerhebung mittels leitfadengestütztem Interview	29
6.4 Interviewdurchführung	30
6.5 Transkription der erfassten Daten	31
6.6 Auswertung der Daten mittels qualitativer Inhaltsanalyse	31
6.7 Reflexion des methodischen Vorgehens	32
7. Ergebnisse.....	33
7.1 Allgemeine Einschätzung und Bedeutungs- und Wirkungszuschreibungen	34
7.2 Wirkfaktoren der Begleitung und Unterstützung durch das CMBB	35
7.3 Rekonstruktion und Analyse mittels Transitionsphasen-Modell	52
7.4 Resümee der Ergebnisse	57
8. Schlussfolgerungen für die Praxis der Sozialen Arbeit	58
9. Schluss / Fazit	61
10. Literatur- und Quellenverzeichnis	64
11. Anhang	67

1. Einleitung

Der Übertritt in die Berufs- und Erwerbswelt stellt für die meisten Jugendlichen und jungen Erwachsenen eine grosse Herausforderung dar. Zum einen verspricht diese 'unbekannte Welt' zwar viel Neues und Positives, zum anderen bedeutet es aber auch, einen Schritt ins Unbekannte und Ungewisse. Um diesen Schritt aber überhaupt wagen zu können, müssen von den Jugendlichen und jungen Erwachsenen vorgängig einige Hürden übersprungen werden. Einerseits müssen sie sich klar darüber werden, welchen Beruf sie überhaupt ausüben bzw. erlernen möchten, andererseits stehen sie – nach einmal getroffener Entscheidung – vor der oftmals nicht sehr einfachen Aufgabe, einen entsprechenden Ausbildungsplatz für sich zu finden. Der Übergang in die Berufs- und Erwerbswelt stellt an die Jugendlichen und jungen Erwachsenen demnach viele neue und für sie noch weitgehend unbekannte Anforderungen, deren Bewältigung einen hohen persönlichen und zeitlichen Einsatz verlangt (Neuenschwander, Gerber, Frank und Rotterdam, 2012, S. 58). So verwundert es denn auch nicht, dass es nicht allen Jugendlichen gelingt, diesen Übergang problemlos zu meistern. Aus diesem Grund sind in den letzten Jahren vermehrt Angebote entstanden, die versuchen Jugendliche und junge Erwachsene auf ihrem Weg in eine Berufsausbildung zu unterstützen. Eines dieser Angebote ist das Case Management Berufsbildung (CMBB). Dieses zu Beginn noch vom Bund mitfinanzierte Angebot besteht im Kanton Bern seit rund zehn Jahren und hat zum Ziel, Jugendliche und junge Erwachsene mit erschwerten Startvoraussetzungen beim Übergang ins Berufsleben zu unterstützen.

Aufgrund eines mehrmonatigen Praktikums, das ich im Rahmen meines Studiums in Sozialer Arbeit beim CMBB in Biel absolvierte, hatte ich die Gelegenheit, meine ganz eigenen Erfahrungen in der Unterstützung und Begleitung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Übergang in die Berufswelt zu machen. Daraus entsprang dann auch die Idee, im Rahmen meiner Bachelor-Thesis, den Begleitungs- und Unterstützungsprozess der Jugendlichen und jungen Erwachsenen im CMBB genauer zu untersuchen. Das Ziel dieser Untersuchung ist, die relevanten Wirkfaktoren in der Begleitung und Unterstützung durch das CMBB zu ergründen. Dafür wurden ehemalige CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten interviewt, um so herauszufinden, welche Faktoren und Aspekte ihrer Begleitung für sie wirkungsvoll und bedeutend waren.

Mit Blick auf die Zielstellung dieser Arbeit wird in Kapitel 2 das Begleit- und Unterstützungsverfahren des Case Management Berufsbildung (CMBB) im Detail vorgestellt und erläutert. Kapitel 3 widmet sich dann dem aktuellen Forschungsstand, bevor im 4. Kapitel die dieser Bachelor-Thesis zugrundeliegende Forschungsfrage

hergeleitet und begründet wird. Im 5. Kapitel werden in einem ersten Schritt die Begriffe 'Wirkung' und 'Wirkfaktor' geklärt bevor anschliessend eine theoretische Auseinandersetzung bezüglich der Übergangsphase in die Berufswelt stattfindet. Kapitel 6 dient der Begründung und Erläuterung des methodischen Vorgehens. Schliesslich werden im 7. Kapitel die in dieser Untersuchung erzielten Ergebnisse vorgestellt und diskutiert. Es folgen in Kapitel 8 Schlussfolgerungen für die Praxis der Sozialen Arbeit. Abschliessend wird in Kapitel 9 ein Fazit gezogen.

2. Case Management Berufsbildung im Kanton Bern

In diesem Kapitel wird erläutert, um was es sich beim Case Management Berufsbildung (CMBB) handelt. Die Ausführungen beziehen sich dabei vorwiegend auf den Kanton Bern, da die Ausgestaltung des CMBB in anderen Kantonen teils unterschiedlich aussieht. Die nun folgenden Erläuterungen sollen den Kontext, in welchem die in der vorliegenden Arbeit befragten Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen vom CMBB begleitet und unterstützt wurden, aufzeigen und erläutern. Im Kapitel 2.1 wird einerseits die Frage beantwortet, was unter Case Management Berufsbildung zu verstehen ist, welche Aufgaben- und Tätigkeitsbereiche die Case Managerinnen und Case Manager zu erfüllen haben und welches grundsätzliche Ziel diese, auf kantonaler Ebene organisierte Dienstleistung verfolgt. Anschliessend werde ich im Kapitel 2.2 – mit Hilfe des dem CMBB-Prozess zu Grunde liegenden Prozessphasen-Modells – aufzeigen, inwiefern die Begleitung und Unterstützung durch das Case Management Berufsbildung strukturiert und umgesetzt wird.

2.1 Was ist Case Management Berufsbildung?

Das Projekt Case Management Berufsbildung (CMBB) wurde 2007 vom Bund im Rahmen der dritten nationalen Lehrstellenkonferenz lanciert. Jeder Kanton setzte daraufhin, den Vorgaben des damaligen Bundesamts für Berufsbildung und Technologie (BBT) entsprechend, ein CMBB um (Furrer, 2016, S. 18). Das Ziel der verschiedenen CMBB war, bis ins Jahr 2015 die Abschlussquote auf Sekundarstufe II (berufliche Grundbildung) unter den Jugendlichen und jungen Erwachsenen schweizweit von 90 Prozent auf 95 Prozent zu erhöhen. Somit wurde das grundlegende Ziel verfolgt, den mit erhöhten Risiken der sozialen Desintegration verbundenen Übergang von der Sekundarstufe I (obligatorische Schulzeit) in die Sekundarstufe II (berufliche Grundbildung) abzufedern.

Gemäss Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT, 2007, S. 1) handelt es sich beim CMBB um Folgendes:

Im Berufsbildungsbereich ist Case Management zu umschreiben als ein strukturiertes Verfahren, um adäquate Massnahmen für Jugendliche sicher zu stellen, deren Einstieg in die Berufswelt stark gefährdet ist. Es koordiniert die beteiligten Akteurinnen und Akteure sowohl über institutionelle und professionelle Grenzen als auch über die Dauer der Berufswahl und der Grundbildung hinweg. Case Management ist umfassender als individuelle Begleitung. Ziel des Case Managements ist es zu verhindern, dass Jugendliche aus dem Bildungssystem hinausfallen, beziehungsweise dazu beizutragen, sie zu einem ersten nachobligatorischen Abschluss zu bringen. Ziel der individuellen Begleitung ist, die persönlichen Kompetenzen von Jugendlichen soweit zu entwickeln, dass sie aus eigenen Kräften den Anforderungen von Gesellschaft, Wirtschaft und Bildung zu entsprechen vermögen und sich entfalten können.

Im Kanton Bern gibt es das Case Management Berufsbildung seit 2008. Die Case Managerinnen und Case Manager verteilen sich dabei auf die Standorte Bern, Biel, Burgdorf und Thun. Beim CMBB in Biel-Seeland arbeiten vier ausgebildete Fachkräfte (3 Case Managerinnen und 1 Case Manager) und jeweils eine Ausbildungspraktikantin oder ein Ausbildungspraktikant. Das Angebot des CMBB im Kanton Bern richtet sich explizit an Jugendliche ab dem 7. Schuljahr und an junge Erwachsene bis zum 25. Altersjahr mit komplexen Problemlagen (Mehrfachproblematik), bei denen der Übergang von der Schule ins Erwerbsleben stark gefährdet ist (Geisser, 2009, S. 10). Eine solch komplexe Problemlage kann aufgrund von beispielsweise schwachen Schulleistungen, ungenügender Motivation, mangelhaftem Sozialverhalten, fehlender Unterstützung durch die Eltern oder gesundheitlichen Problemen zu Stande kommen (S. 10). Unterstützt werden Jugendliche und junge Erwachsene, die nach der obligatorischen Schulzeit keine Lehrstelle finden, nach einem Lehrabbruch keine Anschlusslösung haben oder den Einstieg ins Erwerbsleben nicht schaffen. Eine Begleitung durch das CMBB kann stufenübergreifend vom siebten Schuljahr bis zum Übertritt ins Erwerbsleben dauern, oder aber auch nur eine bestimmte Phase umfassen (z.B. Lehrstellensuche, berufliche Grundbildung, Lehrabbruch, Übertritt ins Erwerbsleben usw.) (S. 10).

Der Aufgaben- und Zuständigkeitsbereich des CMBB ist vielfältig. Als fallführende Stelle sorgt die Case Managerin bzw. der Case Manager über institutionelle Grenzen hinweg während der Phasen der Berufswahl und der Berufsbildung für ein planmässiges, koordiniertes und kontrolliertes Vorgehen. Zentraler Punkt der Arbeit ist, nebst der

Vernetzung und Zusammenarbeit mit allen involvierten Institutionen und Akteuren (wie z.B. Schule, Lehrbetrieb, Sozialdienst, Psychologe/Psychiater, Eltern usw.), die Unterstützung zur Selbsthilfe (Empowerment) bzw. das Coaching (Furrer, 2016, S. 19). Die Case Managerinnen und Case Manager begleiten, unterstützen und coachen die Jugendlichen und jungen Erwachsenen nach individuellem Bedarf. Die Unterstützung der Case Managerinnen und Case Manager soll ihre persönliche Entwicklung fördern und sie während der herausfordernden Übergangsphase in die Berufswelt begleiten, damit ihnen der Übergang und schlussendlich auch der Abschluss einer Berufsausbildung erfolgreich gelingt. Dabei werden mit den Jugendlichen bzw. den jungen Erwachsenen sowie anderen Beteiligten (z.B. Eltern, Schule, Sozialdienste, Lehrbetriebe usw.) verbindliche Massnahmen ausgehandelt und vereinbart. Das Angebot des CMBB ist freiwillig, das heisst, dass die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen einer Begleitung zustimmen müssen. Wie Abbildung 1 zeigt erfolgt die Begleitung und Unterstützung durch das CMBB nach einem standardisierten Prozessablauf, der in die fünf unterschiedlichen Prozessphasen (1) *Clearing und Intake*, (2) *Situationsanalyse*, (3) *Handlungsplan*, (4) *Handlungsergebnis*, (5) *Evaluationsergebnis* gegliedert ist (Furrer, 2016, S. 20).

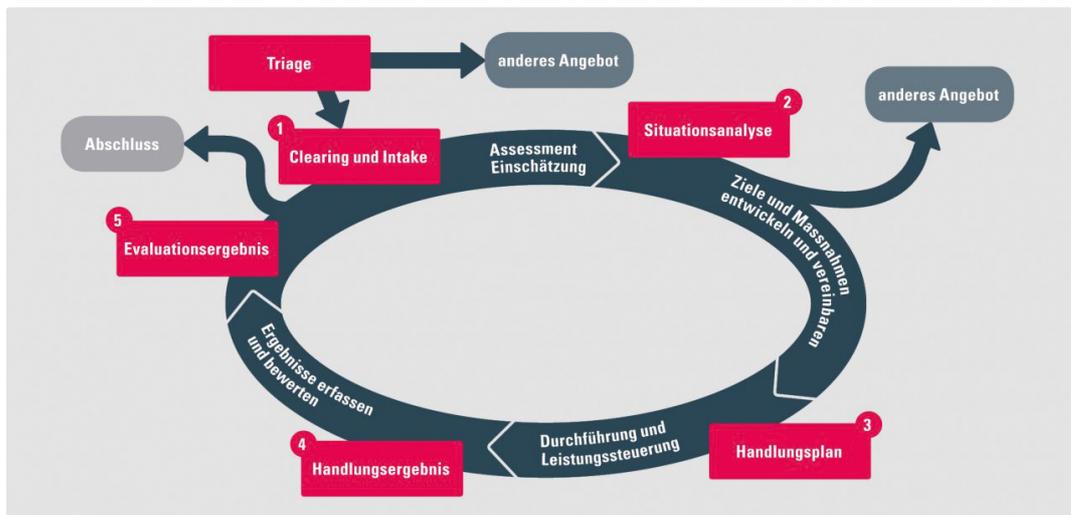


Abbildung 1. Prozessablauf im Case Management Berufsbildung. Nach Furrer, 2016, S. 20.

2.2 Prozessphasen im Case Management Berufsbildung

2.2.1 Clearing und Intake:

Schritte zur Prozessphase 1: Assessment und Einschätzung

In einer ersten Phase werden alle Anmeldungen, die beim CMBB eintreffen, von den dafür zuständigen Case Managerinnen bzw. Case Manager überprüft und begutachtet.

Dies hat zum Ziel, genau abzuklären, ob das CMBB überhaupt das richtige Angebot für die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen darstellt, oder ob allenfalls eine andere Unterstützungsleistung passender wäre. Ausschlaggebend für eine Zuweisung ins CMBB ist die Feststellung einer Mehrfachproblematik (Geisser, 2009, S. 15). Eine Anmeldung ins CMBB erfolgt in den meisten Fällen durch eine Institution der Sekundarstufe I oder II (z.B. Schule, Berufsschule usw.), die in Absprache mit der bzw. dem Jugendlichen oder der bzw. dem jungen Erwachsenen eine schriftliche Anmeldung einreicht. Die Eltern oder die Jugendlichen selbst können ebenfalls eine Anmeldung einreichen. Ist die Anmeldung einmal definitiv geklärt, wird ein erstes Gespräch mit den Betroffenen organisiert. Dabei gibt die zuständige Case Managerin bzw. der zuständige Case Manager den Jugendlichen und deren Eltern bzw. den jungen Erwachsenen alle relevanten Informationen hinsichtlich des Verlaufs einer CMBB-Begleitung, den dabei geltenden Rahmenbedingungen sowie der Regelungen betreffend des Datenschutzes (S. 15). Eine CMBB-Begleitung wird nur dann initiiert, wenn sich die bzw. der Jugendliche oder die bzw. der junge Erwachsene auf die verbindlichen Abmachungen einlassen kann (z.B. Vereinbarungen einhalten, Termine wahrnehmen usw.) und sich dazu bereit erklärt, sich aktiv am Prozess zu beteiligen (S. 15).

2.2.2 Situationsanalyse:

Schritte zur Prozessphase 2: Assessment und Einschätzung

Nach der Eröffnung eines neuen CMBB-Falles macht die Case Managerin bzw. der Case Manager eine umfassende Situationsanalyse, bei der – in einem ausführlichen Gespräch mit den Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen – genau erfasst und eingeschätzt wird, wie ihre momentane (Lebens-)Situation aussieht. Dabei werden möglichst alle, für die Situationsanalyse relevanten, Lebensbereiche berücksichtigt (z.B. Beurteilungen und Standortbestimmungen der Schule oder des Lehrbetriebs, bereits erfolgte schulinterne Massnahmen, Unterstützung durch die Eltern, familiäre Situation, soziales Umfeld, finanzielle Situation, gesundheitliche Situation usw.) (S. 16). Ferner werden weitere wichtige Informationen bei involvierten Institutionen (z.B. Sozialdienst, IV, RAV, Schule, Jugendgericht usw.) und Fachpersonen (z.B. Schulsozialarbeiter, Psychologen, Psychiater, Mediziner usw.) eingeholt (S. 16). Zentral für diese Prozessphase ist auch, dass die Anliegen und Probleme der Jugendlichen und jungen Erwachsenen, die aktuelle Motivationslage sowie vorhandene und abrufbare Ressourcen erkannt und erfasst werden (S. 17). Ziel dieser Prozessphase ist es, ein möglichst umfassendes, der momentanen Lebenssituation entsprechendes Bild der Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen zu erhalten. Dies dient der Case Managerin bzw. dem Case Manager dazu, die Situation

richtig einschätzen zu können und darauf aufbauend gemeinsam mit den Jugendlichen oder jungen Erwachsenen geeignete Massnahmen bzw. Ziele zu entwickeln und umzusetzen. Der für die Erfassung der Situation notwendige Austausch mit den Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen hat aber bei weitem nicht nur informativen Charakter. Gleichzeitig bietet dieser Austausch, bei welchem auch sehr persönliche Themen- und Lebensbereiche der Jugendlichen besprochen werden, eine gute Möglichkeit zum Aufbau einer vertrauensvollen Beziehung zur Klientin bzw. zum Klienten.

2.2.3 Handlungsplan:

Schritte zur Prozessphase 3: Ziele und Massnahmen entwickeln und vereinbaren

In der dritten Prozessphase werden, in enger Zusammenarbeit mit den Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen, Ziele und die dafür als notwendig erachteten Massnahmen ausgehandelt und ausgearbeitet (S. 17). Die Case Managerin oder der Case Manager hat in dieser Phase auch die Aufgabe, die Jugendlichen oder jungen Erwachsenen über die Rahmenbedingungen (z.B. aktuelle Situation auf dem Lehrstellenmarkt) sowie über geeignete und in Frage kommende Dienstleistungs-Angebote (z.B. Besuch eines Brückenangebots, Nachhilfe-Unterricht usw.) zu informieren (S. 17). Besonders wichtig in dieser Phase ist, dass ein „gemeinsamer Plan“ erarbeitet wird, der einerseits ganz klare Ziele (z.B. Praktikum oder Lehrstelle finden, berufliche Grundbildung abschliessen) und andererseits die dafür geeigneten und konkreten nächsten Schritte und Massnahmen (z.B. selbständig Bewerbungen schreiben, Schnupperlehren machen, ein Motivationssemester besuchen usw.) beinhaltet. Der Handlungsplan soll – sowohl für die Case Manager als auch für die Jugendlichen oder jungen Erwachsenen – das handlungsleitende Instrument sein. Eine weitere wichtige Aufgabe, die für die Case Managerinnen und Case Manager während dieser Prozessphase ansteht, ist die Planung und Koordination der von den verschiedenen am Prozess beteiligten Akteuren erbrachten Leistungen und Verantwortlichkeiten (S. 17).

2.2.4 Handlungsergebnis:

Schritte zur Prozessphase 4: Durchführung und Leistungssteuerung

Während der vierten Phase werden die im Handlungsplan erarbeiteten Massnahmen umgesetzt (S. 18). Das bedeutet konkret, dass die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen die individuell auf sie abgestimmten und gemeinsam mit der Case Managerin bzw. dem Case Manager vereinbarten Massnahmen (z.B. Nachhilfeunterricht besuchen, Schnupperlehre organisieren und durchführen, Bewerbungen schreiben usw.) ausführen. Die Case Managerin bzw. der Case Manager beobachtet und beurteilt

fortwährend den Verlauf und bespricht mit den Jugendlichen oder jungen Erwachsenen die erreichten Zwischenergebnisse (S. 18). Auch werden – falls notwendig – bestimmte Massnahmen bzw. Ziele geändert oder auf die jeweilige Situation angepasst. Wichtig ist, dass die Case Managerin bzw. der Case Manager während des ganzen Verlaufs mit allen am Prozess involvierten Akteuren in einem kontinuierlichen Austausch steht und relevante Informationen transparent weitergegeben werden (S. 18).

2.2.5 Evaluationsergebnis:

Schritte zur Prozessphase 5: Ergebnis erfassen und bewerten

In der letzten Prozessphase werden die im gesamten Verlauf erzielten Handlungsergebnisse sowie die Zielerreichung erfasst und beurteilt (S. 18). Fragen wie: Konnten die abgemachten Ziele erreicht werden? Welche Handlungsschritte waren erfolgreich, welche konnten nicht umgesetzt werden? Wie war die Zusammenarbeit aller am Prozess Beteiligter (Jugendliche und deren Eltern, junge Erwachsene, Case Managerin/Case Manager und andere am Prozess beteiligte Personen und Institutionen)? Falls die anfangs definierten Ziele erreicht werden konnten und ein nachhaltiger Erfolg hinsichtlich der Integration in die Berufswelt erwartet werden kann, kommt es zum Abschluss der CMBB-Begleitung. Falls das Ziel nicht erreicht werden konnte, wird die aktuelle Situation neu eingeschätzt und falls angezeigt, weitere Massnahmen eingeleitet (S. 19).

Obwohl die Begleitung im CMBB grundsätzlich nach eben beschriebenen Prozessphasen strukturiert und umgesetzt wird, ist es so, dass die einzelnen Phasen immer nur als vorläufig gelten. Kommen in einem Fallverlauf also neue, wichtige Erkenntnisse zum Vorschein oder verändert sich die (Lebens-)Situation der Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen, müssen die einzelnen Prozessphasen je nachdem nochmals durchlaufen bzw. die Hilfeleistung angepasst werden. Die Begleitung und Unterstützung im CMBB läuft zudem niemals gleich und standardisiert ab. Die von den Jugendlichen und jungen Erwachsenen mitgebrachten, oft sehr individuell geprägten Startvoraussetzungen sowie die unterschiedlichen Komplexitätsgrade der vorhandenen Problemlagen erfordern in jedem Fall eine individuelle und den Bedingungen der Klientin bzw. des Klienten angepasste Unterstützungsleistung. Aus diesem Grund variiert auch die Begleitdauer und -intensität einer CMBB-Begleitung sehr stark. Ein weiterer wichtiger Aspekt der CMBB-Begleitung ist, dass der Fokus der Unterstützung nicht darauf liegt, dass eine Lehrstelle bzw. eine Arbeitsstelle gefunden wird, sondern, dass der Coachee seine Handlungsfähigkeit und sein Kompetenzenrepertoire erweitern kann.

3. Aktueller Forschungsstand

Dieses Kapitel hat zum Ziel, einen Überblick über den für die vorliegende Arbeit relevanten und aktuellen Forschungsstand zu geben. Da das Kernstück der Begleitung und Unterstützung durch das Case Management Berufsbildung das Coaching von Jugendlichen und jungen Erwachsenen ist, werden in einem ersten Schritt anerkannte Wirkfaktoren im Bereich des Coachings vorgestellt. Anschliessend wird ein Überblick über die, in verschiedenen Kantonen durchgeführten Evaluationsstudien des Case Management Berufsbildung gegeben.

Die Literaturrecherche hat gezeigt, dass die Wirkungsforschung im Bereich des Coachings noch nicht sehr weit fortgeschritten ist. Dementsprechend konstatiert auch Greif (2011, S. 131), dass sowohl gesichertes Fachwissen als auch wissenschaftliche Erklärungen hinsichtlich der Frage, wie und warum Coaching zu konkreten Zielen und damit auch zu Erfolgen führt, in der Fachliteratur nicht ausreichend vorhanden sind. Wiethoff (2011) spricht diesbezüglich von einem Forschungsdesiderat, wobei er sich insbesondere auf den Bereich des Coachings von Jugendlichen während des Übergangs von der Schule ins Erwerbsleben bezieht. Beide Autoren versuchen mit Hilfe ihrer Forschungsarbeiten eine Antwort auf das vorhandene Desiderat zu geben. Greif, Schmidt und Thamm (2012) entwickeln ihr eigenes Wirkmodell, in welchem sie sieben allgemeingültige Wirkfaktoren für den Bereich des Coachings formulieren. In Kapitel 3.1 wird dieses Modell genauer erläutert. Auch Wiethoff (2011) nimmt sich dieser Thematik an. Er untersucht und erarbeitet – im Rahmen seiner Dissertation – Wirkfaktoren, welche sich speziell auf das Coaching von Jugendlichen (Hauptschulabgängerinnen und Hauptschulabgänger) im Übergang von der Schule in die Berufsausbildung beziehen. Dementsprechend werden in Kapitel 3.2 die von Wiethoff (2011; 2016) erarbeiteten Wirkfaktoren präsentiert. Zum Schluss – in Kapitel 3.3 – wird die von Haller, Erzinger, Jäggi & Pulver (2014) durchgeführte Evaluationsstudie des CMBB im Kanton Zürich (Netz2) vorgestellt, die Erkenntnisse über im CMBB zum Tragen kommende Wirkungskategorien liefert.

3.1 Allgemeingültige Wirkfaktoren im Coaching

Greif, Schmidt und Thamm (2012) knüpfen mit ihren Wirkfaktoren an die therapieschulenübergreifenden Wirkfaktoren von Grawe (2004) an. Dabei definieren sie Wirkfaktoren als Kriterien, welche in der direkten Interaktion zwischen Coach und Klient

zum Ausdruck gelangen sollten, um eine positive Wirkung zu erzielen. Greif et al. postulieren folgende sieben allgemeine Wirkfaktoren von Coaching (2012, S. 382-384):

(1) „Wertschätzung und emotionale Unterstützung des Klienten durch den Coach“:

Mit diesem Faktor ist die Art und Weise gemeint, wie der Coach die Beziehung zur Klientin bzw. zum Klienten gestaltet. In diesen Bereich gehören verbale und nonverbale Verhaltensweisen, mit deren Hilfe sich der Coach der Klientin bzw. dem Klienten gegenüber empathisch, wertschätzend sowie emotional unterstützend (z.B. positive Rückmeldungen geben, dem Klienten gegenüber offene und zugewandte Körperhaltung usw.) zeigt (Greif et al., 2012, S. 382).

(2) „Affektreflexion und -kalibrierung“: Greif et al. gehen davon aus, dass sich starke Gefühle und Affekte kontraproduktiv auf das rationale Denken und auf die im Coaching gewünschten reflexiven Prozesse auswirken (S. 382). Aus diesem Grund erachten es Greif et al. als notwendig, starke Gefühlsregungen seitens der Klienten zu reflektieren und zu verringern (S. 382). Mit Hilfe dieser „Affektreflexion und -kalibrierung“ soll der eigentliche Coachingprozess und damit die Orientierung an Zielvorgaben wieder ermöglicht werden.

(3) „Ergebnisorientierte Problemreflexion“: Dieser Wirkfaktor beschreibt, inwiefern der Coach mit der Klientin oder dem Klienten die Problemsituation analysiert. Greif et al. (S. 383) betonen, dass es entscheidend sei, dass der Coach diesen Prozess ergebnis- bzw. entwicklungsorientiert gestaltet, um eine Problemfixierung zu vermeiden. Dementsprechend soll der Coach die Klienten darin unterstützen, aus der jeweiligen Problemreflexion, konkrete Lösungsvorschläge bzw. Verhaltensweisen für die Zukunft abzuleiten (S. 383).

(4) „Ergebnisorientierte Selbstreflexion“: Im Unterschied zur ergebnisorientierten Problemreflexion steht bei diesem Faktor die Persönlichkeit (z.B. Werte, Bedürfnisse, Stärken, Schwächen, Motive, persönliche Entwicklungsmöglichkeiten usw.) der Klienten im Fokus (S. 383). Greif et al. schreiben der Ergebnisorientierung bei Reflexionsprozessen eine sehr grosse Bedeutung zu und betonen damit die ganz klare Abgrenzung zum ziellosen Grübeln. Resultate einer ergebnisorientierten Selbstreflexion sollen Einsichten oder Pläne sein, die zu einer Veränderung des eigenen Empfindens und Handelns beitragen können (S. 383).

(5) „Zielklärung“: Gemäss Greif et al. ist die Klärung und Konkretisierung von Zielen eine der wichtigsten Aufgaben im Coaching-Prozess (S. 383-384). Greif et al. betonen dabei auch, dass sich Zielformulierungen im Laufe eines Coaching-Prozesses durchaus ändern oder weiterentwickeln können (S. 383-384).

(6) „Ressourcenaktivierung“: Bei diesem Wirkfaktor wird zwischen internen (z.B. Kompetenzen, Erfahrung, Wissen, Fähigkeiten, Stärken) und externen Ressourcen der Klienten (z.B. Familie, Freunde, Beratung, Expertenwissen) unterschieden (S. 384). Aus Sicht des Coachs geht es also darum, herauszufinden, welche erfolgsversprechenden Ressourcen aktiviert werden können und sollen.

(7) „Umsetzungsunterstützung“: Mit diesem Wirkfaktor ist die Unterstützung der Klienten bei der Umsetzung und Realisierung der gemeinsam entwickelten Ziele und Massnahmen gemeint (S. 384). Dazu gehört – in einem ersten Schritt – die individuelle sowie den Bedürfnissen der Klienten entsprechende Entwicklung von Massnahmen und Lösungen. In einem zweiten Schritt werden diese Massnahmen und Lösungen – mit der Unterstützung durch den Coach – von den Klienten im Alltag umgesetzt.

3.2 Wiethoff – Wirkfaktoren im Übergang coaching von Jugendlichen

Im Vergleich zu den allgemeingültigen Wirkfaktoren von Greif, beziehen sich die von Wiethoff (2011; 2016) erarbeiteten Wirkfaktoren explizit auf das Coaching von Jugendlichen, die sich im Übergang von der obligatorischen Schulbildung in eine Berufsausbildung befinden. Auf der Basis von 32 Interviews mit Schülerinnen und Schülern, die zum Zeitpunkt der Befragung von einem sogenannten 'Übergangcoach' betreut wurden, erfasste Wiethoff die aus ihrer Sicht relevanten Wirkfaktoren dieser Begleitung.

(1) „Expertenberatung“: Mit Expertenberatung ist gemäss Wiethoff (2016, S. 252) gemeint, dass der Coach (Experte) den Coachees Vorschläge und Empfehlungen macht, wie sie ihre Probleme lösen können. Konkret schreiben die in Wiethoffs Studie befragten Schülerinnen und Schüler u.a. der Unterstützung durch den Coach beim Erstellen der Bewerbungsunterlagen, dem Trainieren von Vorstellungsgesprächen sowie der Hilfe beim Ausfindig machen von Ausbildungsstellen eine starke Wirkung zu (S. 252).

(2) „Rolle des Coachs als externer Berater“: Laut Wiethoff (2016, S. 252) ist es für interne – im Vergleich zu externen – Berater immer schwieriger, gegenüber den Klienten neutral in Erscheinung zu treten. Des Weiteren ist gerade bei der Beratung von Kindern und Jugendlichen die interne Beratung (z.B. durch die zuständige Lehrperson) nicht sonderlich geeignet (S. 252). In der Untersuchung von Wiethoff kommt zum Vorschein, dass die Jugendlichen es schätzen, von einem neutralen Übergangskoach – und somit nicht von der Klassenlehrperson – unterstützt zu werden (S. 253). Dieser Umstand ermöglicht ihnen offener und unvoreingenommener über die Thematik sprechen zu können (S. 253).

(3) „Haltung des Coachs“: Ein weiterer wesentlicher Wirkfaktor ist gemäss Wiethoff (S. 253) die Haltung des Coachs gegenüber dem Coachee. Die befragten Jugendlichen bringen zum Ausdruck, dass es für sie eine wichtige Voraussetzung sei, dass sie vom Übergangskoach ernst genommen werden und sich akzeptiert fühlen (S. 253). Auf diese Weise wird auch Vertrauen und Wertschätzung aufgebaut, was wiederum förderlich für die Arbeitsbeziehung ist.

(4) „Übergangs-Coaching als Social Support“: Um den Begriff „Social Support“ (soziale Unterstützung) zu klären wird in Übereinstimmung mit Wiethoff (S. 253) auf die Definition von Schwarzer verwiesen: „Soziale Unterstützung umfasst die Interaktion zwischen zwei oder mehr Menschen, bei der es darum geht, einen Problemzustand, der bei einem Betroffenen Leid erzeugt, zu verändern oder zumindest das Ertragen dieses Zustands zu erleichtern.“ (Schwarzer, 2000, S. 52). So werden die Jugendlichen von ihren Coachs ermutigt und motiviert, nicht aufzugeben und weiter nach geeigneten Ausbildungsstellen zu suchen (Wiethoff, 2016, S. 254). Auch erhalten die Coachees das Gefühl, dass immer jemand (der Übergangskoach) für sie und ihre Anliegen da ist und sie unterstützt (S. 254). Des Weiteren erleben es die Coachees als positiv, dass jemand den ganzen Prozess beobachtet und durch ständiges Nachfragen und Nachhaken schaut, dass es vorwärts geht und nicht stagniert (S. 255). Gemäss Wiethoff schreiben die befragten Jugendlichen dem Faktor „Social Support“ eine grosse Wirkung zu (S. 254).

(5) „Kontakt des Übergangs-Coachs zu den Ausbildungsbetrieben“: Als weiterer Wirkfaktor wird der Kontakt des Coachs zu regionalen Ausbildungsbetrieben genannt. Der Coach dient dabei als eine Art „Türöffner“, der den Jugendlichen hilft, den Kontakt mit potenziellen Ausbildungsbetrieben herzustellen (S. 255). Dank guten Kontakten zu Ausbildungsbetrieben erhalten Coachs manchmal frühzeitig Informationen über freie Ausbildungsplätze.

Für die vorliegende Bachelor-Thesis ist die Studie von Wiethoff sehr interessant, weil sie einerseits ein ähnliches Forschungsinteresse aufweist und andererseits die erste und mehr oder weniger einzige empirische Untersuchung zu Wirkfaktoren von Coaching mit Jugendlichen im Übergang von der Schule in die Ausbildung darstellt. Trotzdem gibt es klare Unterschiede zu der Untersuchung der vorliegenden Bachelor-Thesis, auf die nun hingewiesen werden soll.

Der wohl markanteste Unterschied zwischen der von Wiethoff in Deutschland durchgeführten Untersuchung und derjenigen der vorliegenden Bachelor-Thesis ist, dass Wiethoff bei seiner Befragung den Fokus auf sogenannten 'normale' Hauptschulabgängerinnen und Hauptschulabgänger legt. Mit 'normal' ist gemeint, dass die von Wiethoff befragten Jugendlichen, im Vergleich zu den Klientinnen und Klienten des CMBB, keine komplexen Problemlagen bzw. 'Mehrfachproblematiken' (vgl. Kapitel 2.1) aufweisen. Dementsprechend geht es im 'Übergangcoaching' der von Wiethoff befragten Schülerinnen und Schüler ausschliesslich darum, sie „erfolgreich in eine Ausbildung zu vermitteln“ (Wiethoff, 2011, S. 37). Im Gegensatz dazu ist die Ausgangslage der Jugendlichen und jungen Erwachsenen, welche vom CMBB begleitet werden eine ganz andere. Die Klientinnen und Klienten des CMBB weisen in der Regel eine komplexe Mehrfachproblematik auf, was bedeutet, dass sie nebst der bereits herausfordernden Berufsorientierung und Lehrstellensuche auch noch mit Problemen und Schwierigkeiten in ganz anderen Lebensbereichen konfrontiert sind. Das hat zur Folge, dass die Begleitung und Unterstützung des CMBB sehr weitreichend ist und die Bearbeitung aller möglichen Themen- und Problembereiche (z.B. Familie, Gesundheit, Finanzen, Sozialverhalten etc.) beinhalten kann. Des Weiteren ist das primäre Ziel der individuellen CMBB-Begleitung nicht einfach nur einen Ausbildungsplatz (eine Lehrstelle) zu finden, sondern gleichzeitig „die persönlichen Kompetenzen von Jugendlichen soweit zu entwickeln, dass sie aus eigenen Kräften den Anforderungen von Gesellschaft, Wirtschaft und Bildung zu entsprechen vermögen und sich entfalten können.“ (BBT, 2007, S. 1). Der Grundgedanke des CMBB ist, seine Klientinnen und Klienten langfristig (bis zu mehreren Jahren) und allenfalls auch über mehrere Übergänge (z.B. Schule-Berufsausbildung, Berufsausbildung-Erwerbswelt etc.) hinweg zu begleiten mit dem Ziel einer möglichst nachhaltigen Integration ins Erwerbsleben.

Ein weiterer wesentlicher Unterschied zwischen Wiethoffs Studie und der hinsichtlich dieser Bachelor-Thesis durchgeführten Befragung ist der Befragungszeitpunkt. So hatten die für diese Bachelor-Thesis befragten Personen bereits eine Berufsausbildung erfolgreich abgeschlossen und das Ende ihres Unterstützungsprozesses durch das CMBB lag bereits mindestens ein Jahr zurück. Auf der anderen Seite befanden sich die befragten Jugendlichen in Wiethoffs Studie zum Erhebungszeitpunkt noch mitten im

Prozess des 'Übergangskoachings' und waren dementsprechend von einem erfolgreichen Abschluss einer Berufsausbildung weit entfernt.

Schliesslich kann – aufgrund der doch sehr markanten Unterschiede zwischen den anvisierten Befragungszielgruppen in Wiethoffs bzw. in der hier vorliegenden Untersuchung – davon ausgegangen werden, dass die in dieser Untersuchung erzielten Ergebnisse nebst gewissen Ähnlichkeiten auch wesentliche Unterschiede aufweisen werden.

3.3 Ergebnisse aus CMBB-Evaluationsstudien

Grundsätzlich kann gesagt werden, dass in den meisten Kantonen, in denen ein CMBB aufgebaut wurde, auch bereits die eine oder andere Evaluationsstudie durchgeführt wurde. Dabei zu erwähnen ist, dass gemäss der nationalen Evaluationsstudie von Egger, Dreher & Partner (2015, S. 19) die Ausgestaltung der CMBB in den verschiedenen Kantonen hinsichtlich gewisser Aspekte wie z.B. der Zielgruppendefinition, der Betreuungsintensität oder der anzustrebenden Ziele teils wesentlich anders aussieht. Das hat dementsprechend auch zur Folge, dass die in den verschiedenen Studien erarbeiteten Ergebnisse mit einer gewissen Vorsicht untereinander verglichen werden sollten. Des Weiteren soll an dieser Stelle darauf hingewiesen werden, dass der Sinn und Zweck der meisten CMBB-Evaluationsstudien in erster Linie der Nachweis der durch die CMBB-Begleitung erzielten Wirkung(en) ist. Dies aus dem einfachen Grund, weil der Bund die anfänglich geleistete Beitragsfinanzierung beendete und die Kantone deshalb auf der Basis der in den Evaluationen nachgewiesenen Wirkung, eine Grundlage für den Entscheid über die Weiterführung bzw. Finanzierung des CMBB schaffen wollten. So überrascht es denn auch nicht, dass es in den verschiedenen Evaluationsstudien (vgl. Schmidlin, 2015; Egger, Dreher & Partner, 2015; Landert, 2012) hauptsächlich darum geht, Zahlen und Fakten zu generieren, welche Auskunft darüber liefern sollen, welche Wirkung das CMBB hat bzw. wie hoch die Erfolgsquote ist. Der Begriff Wirkung wird dabei meist relativ trivial verstanden, nämlich vorwiegend als Vorher-Nachher-Vergleich. Aus diesem Grund geht es in den meisten Evaluationsstudien hauptsächlich darum, nachzuweisen, wie vielen von den im CMBB angemeldeten Jugendlichen und jungen Erwachsenen es gelingt, eine Berufsausbildung zu beginnen bzw. erfolgreich abzuschliessen. Die eigentliche Intervention oder auch der stattgefunden Prozess, also das, was die Wirkung erzielt hat, bleibt dabei meist verborgen. Ferner fällt auf, dass in den CMBB-Evaluationsstudien vorwiegend quantitative Erhebungsmethoden zum Einsatz kommen (vgl. Schmidlin, 2015; Egger, Dreher & Partner, 2015; Landert, 2012) und somit

die subjektbezogene Sichtweise und Wirkungszuschreibung – insbesondere diejenige der Klientinnen und Klienten – kaum berücksichtigt wird.

Eine Ausnahme bildet die von Haller, Erzinger, Jäggi und Pulver (2014) durchgeführte Evaluationsstudie über das Netz2, das Case Management Berufsbildung im Kanton Zürich. Die Autoren dieser Studie arbeiten – unter anderem mit Hilfe von Einzelfallstudien – die vier Wirkungskategorien „Kompetenzzuwachs“, „Konkretisierung der Berufsvorstellung“, „Stabilisierung“ und „Stagnation“ heraus (Haller et al., 2014, S. 75-78). Dabei kommen sie zum Schluss, dass in den eben genannten Wirkungskategorien wichtige Entwicklungsschritte erzielt werden, welche zu einer positiven Veränderung der Situation der Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen führen (S. 78). Im Gegensatz zu dem dieser Bachelor-Thesis zugrundeliegenden Forschungsinteresse, liegt der Fokus der von Haller et al. erarbeiteten Evaluationsstudie unter anderem darauf, nachzuweisen, in welchen spezifischen Bereichen die Unterstützung durch das CMBB sichtbare Entwicklungen und Fortschritte zu erzielen vermag. Damit leistet diese Studie einen wichtigen Beitrag zur qualitativen Wirkungsforschung im Bereich des CMBB. Im Folgenden werden die vier Wirkungskategorien genauer beschrieben:

(1) „Kompetenzzuwachs“: Mit Hilfe der Begleitung und Unterstützung durch das CMBB können die Jugendlichen und jungen Erwachsenen ihre Kompetenzen und ihr Knowhow im Bereich der Berufsbildung weiterentwickeln (S. 75). Sie lernen zum Beispiel, wie man Bewerbungen und Lebensläufe schreibt, wie man sich in Telefon- und Bewerbungsgesprächen verhält und auf was sie im Bewerbungsprozess achten müssen (S. 75). Dank den erzielten (kleinen) Erfolgen (z.B. erfolgreich eine Schnupperlehre absolvieren) erfahren die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen Selbstwirksamkeit und werden dadurch selbständiger, selbstbewusster und mutiger. Der Kompetenzzuwachs erfolgt in erster Linie in der direkten Zusammenarbeit mit den zuständigen Case Managerinnen und Case Manager oder dann in den während der CMBB-Begleitung in die Wege geleiteten Begleitmassnahmen¹ (S. 75).

(2) „Konkretisierung der Berufsvorstellung“: Die Case Managerinnen und Case Manager unterstützen und fördern die Jugendlichen und jungen Erwachsenen in ihrem persönlichen Prozess der Auseinandersetzung mit der Berufs- und Arbeitswelt, damit diese Klarheit über ihre Berufsvorstellungen erlangen (S. 76). Zusammen mit den Jugendlichen werden realistische Vorstellungen von in Frage kommenden Berufen

¹ Begleitmassnahmen sind Unterstützungs- und Förderangebote von Institutionen oder Einzelpersonen, die während des CMBB-Prozesses von den Case Managerinnen und Case Manager eingesetzt bzw. organisiert werden können (z.B. Lerncoach, Aufgabenhilfe usw.) (Geisser, 2009, S. 109).

entwickelt. Dabei lernen die Jugendlichen auch, welche Schritte und Prozesse notwendig sind, um diese Vorstellungen realisieren zu können (S. 76). Zu einer Konkretisierung der Berufsvorstellungen gelangen die Jugendlichen auch aufgrund praktischer Erfahrungen, die sie mit Hilfe von Schnupperlehren oder Praktika sammeln. Dank diesen Schnupperlehren bzw. Praktika erkennen die Jugendlichen, ob ihnen die ausgewählten Berufe wirklich zusagen (S. 76).

(3) „Stabilisierung“: Laut Haller et al. (S. 76) handelt es sich dabei um folgende Arten von Stabilisierungen: „kognitive Stabilisierungen, Stabilisierungen der Tagesstruktur oder Stabilisierungen der Gesamtsituation“. Eine „kognitive Stabilisierung“ wird oft auf der Grundlage einer ausführlichen Situationsanalyse initiiert (S. 76). Dadurch werden sich die Jugendlichen über ihre problembehaftete Situation sowie den dafür zugrundeliegenden Ursachen bewusst. In einem nächsten Schritt versuchen die Case Managerinnen und Case Manager – zusammen mit den Jugendlichen – diese Probleme anzugehen und zu lösen. Stabilisierungen können gemäss Haller et al. (S. 76) in ganz verschiedenen Lebensbereichen erfolgen. Falls im Bereich der Gesundheit Probleme oder Schwierigkeiten vorliegen, kann z.B. mit Hilfe einer Diagnose und der entsprechenden Behandlung der Versuch unternommen werden, die Situation zu stabilisieren. Sind es eher existenzielle Probleme kann z.B. durch die Finanzierung des Lebensunterhaltes eine gewisse Stabilität erzeugt werden (S. 76).

Aufgrund meiner eigenen Erfahrung, welche ich während meines Praxismoduls im CMBB gemacht habe, weiss ich, dass bei gewissen Jugendlichen das Vorhandensein einer Tagesstruktur ein wichtiger Faktor sein kann, um eine Stabilisierung der Situation zu erzielen. Aus diesem Grund wird während einer CMBB-Begleitung oft versucht, die Jugendlichen in externe Anschluss- oder Zwischenlösungen (z.B. Motivationssemester, 10. Schuljahr, Praktika) zu triagieren (S. 76).

(4) „Stagnation“: Unter Stagnation verstehen Haller et al. (S. 77) während einer CMBB-Begleitung auftretende Phasen und Situationen, in welchen die erhofften Wirkungen nicht erzielt werden. Die Jugendlichen und jungen Erwachsenen sind nicht in der Lage, sich an getroffene Abmachungen zu halten und aktiv im CMBB-Prozess mitzuwirken. Auch gelingt es den zuständigen Case Managerinnen und Case Manager nicht, durch Unterstützen, Motivieren oder durch Organisieren geeigneter externer Massnahmen (z.B. psychologische Begleitung, Tagesstruktur) die Jugendlichen zu einer Veränderung zu bewegen (S. 77). Die Jugendlichen selbst geraten aufgrund der Tatsache, dass sie die gesetzten Ziele nicht erreichen können sowie Misserfolge und Enttäuschungen erfahren, in eine immer schwierigere und hoffnungslosere Situation (S. 77). Da auch mit dem CMBB keine

Fortschritte oder Veränderungen erzielt werden, wird das Angebot von diesen Jugendlichen und jungen Erwachsenen auch stark in Frage gestellt (S. 77).

4. Herleitung und Begründung der Fragestellung

Während meiner 9,5-monatigen Tätigkeit beim Case Management Berufsbildung (CMBB) der Region Biel-Seeland machte ich die Erfahrung, dass es für die Jugendlichen und jungen Erwachsenen oft enorm schwierig war, sich mit der ganzen Thematik rund um die Berufswahl und die Lehrstellensuche auseinanderzusetzen. Sehr oft hatte ich dabei den Eindruck, dass sie mit der gesamten Situation komplett überfordert sind und überhaupt nicht wissen, wie sie diese Herausforderung meistern könnten. Kommt hinzu, dass die Ausgangslage für CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten besonders schwierig ist, da sie in der Regel nicht nur vor der Herausforderung der Lehrstellensuche stehen, sondern gleichzeitig auch noch teils sehr komplexe Problemlagen ('Mehrfachproblematik' vgl. Kapitel 2.1) in anderen Lebensbereichen zu bewältigen haben. Und trotzdem ist es so, dass es vielen der Jugendlichen und jungen Erwachsenen, die vom CMBB begleitet und unterstützt werden, irgendwann einmal gelingt, den Schritt in eine Berufsausbildung zu machen bzw. eine Berufsausbildung erfolgreich abzuschliessen. Dies wird auch von den in den verschiedenen Kantonen durchgeführten Evaluationsstudien bestätigt.

Bereits während meines Praxismoduls stellte ich fest, dass mich eben beschriebener Sachverhalt beschäftigte. Ich stellte mir zudem immer wieder Fragen wie: 'Warum gelingt es dem CMBB bzw. den Case Managerinnen und Case Manager die in teils sehr schwierigen und komplexen Problemlagen verstrickten Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen so weit zu bringen, dass sie eine Ausbildung in Angriff nehmen können?' oder 'Welches sind die wirklich relevanten Faktoren der Unterstützung bzw. des Coachings durch das CMBB, die dazu beitragen, dass es den Jugendlichen und jungen Erwachsenen schlussendlich gelingt, den Übergang in eine Berufsausbildung zu bewältigen bzw. eine Berufsausbildung erfolgreich abzuschliessen?' Je mehr ich begann, mich mit diesen Fragen auseinanderzusetzen, desto stärker wurde mein Interesse daran. Zusätzlich bemerkte ich, dass diese Fragen nicht nur mich, sondern auch andere Case Managerinnen und Case Manager im Team interessierten. Obwohl diese zum Teil auf eine bereits längere Erfahrung in der Arbeit mit CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten zurückschauen können, stellte ich fest, dass auch für sie etwas mehr Klarheit hinsichtlich wirksamer Faktoren in der Begleitung und Unterstützung – insbesondere aus der Perspektive der Jugendlichen und jungen Erwachsenen – wünschenswert wäre.

Schmidlin (2015) weist in ihrer Evaluationsstudie über das CMBB des Kantons Bern darauf hin, dass es oftmals unterschiedliche Faktoren sind, anhand derer es gelingt, die Jugendlichen und jungen Erwachsenen erfolgreich in eine nachobligatorische Ausbildung zu begleiten (S. 26). Eine nicht unwesentliche Rolle spiele dabei auch die Zusammenarbeit mit anderen am Verfahren beteiligten Akteuren, weshalb es ziemlich schwierig zu sagen sei, welche Faktoren denn nun genau zu einem erfolgreichen Abschluss der CMBB-Begleitung beitragen (S. 26). Bereits im Kapitel 3 (aktueller Forschungsstand) konnte zudem aufgezeigt werden, dass die Wirkungsforschung im Bereich des Coachings (vgl. Greif, 2011, S. 131) und besonders im Bereich des Coachings von Jugendlichen im Übergang von der Schule in die Erwerbswelt (vgl. Wiethoff, 2011, S. 15) noch nicht sehr weit fortgeschritten ist. Des Weiteren wurde ersichtlich, dass die im Bereich des CMBB durchgeführten Evaluationsstudien die Wirkung des CMBB vorwiegend mit Hilfe von Vorher-Nachher-Vergleichen bzw. anhand ausgewerteter Zahlen und Statistiken (z.B. Erfolgsquote) darstellen (vgl. Kapitel 3.4). Dadurch bleibt die eigentliche Intervention bzw. der stattgefundene Prozess, also das, was die Wirkung erzielt hat, ein ‚dunkler Fleck‘. Mit meiner Bachelor-Thesis beabsichtige ich nun diesen ‚dunklen Fleck‘ zu beleuchten und damit herauszufinden, welche Faktoren der CMBB-Begleitung bzw. des CMBB-Coachings aus Sicht der Klientinnen und Klienten wirkungsvoll und hilfreich waren.

Aufgrund des eben erläuterten Sachverhalts sowie der Absicht einen Beitrag in diesem noch nicht sehr erforschten Themengebiet zu leisten, habe ich für die Erarbeitung meiner Bachelor-Thesis folgende Forschungsfrage formuliert:

Welches sind die wesentlichen Wirkfaktoren der Begleitung und Unterstützung durch das Case Management Berufsbildung aus der Sicht ehemaliger Klientinnen und Klienten?

Das Ziel dieser Bachelor-Thesis ist, die wesentlichen Wirkfaktoren der CMBB-Begleitung bezüglich eines erfolgreichen Abschlusses einer Berufsausbildung zu ergründen. Aus diesem Grund liegt der Fokus auf ‚ehemaligen‘ CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten, die ihre Berufsausbildung erfolgreich abschliessen konnten. Des Weiteren kann davon ausgegangen werden, dass ‚ehemalige‘ Klientinnen und Klienten eher bereit sind, völlig offen und ehrlich über ihren Unterstützungsprozess sowie die für sie damals zuständige Fachperson (Case Managerin oder Case Manager) zu sprechen, da sie nun auf keinerlei Weise mehr darauf angewiesen sind. Weiter kann angenommen werden, dass sowohl die seit dem Abschluss der CMBB-Begleitung vergangene Zeit als auch die dabei gemachten (beruflichen und persönlichen) Erfahrungen einen Reflexionsprozess in Gang gesetzt

haben, der wiederum wichtig ist, um die Wirkung und Bedeutung des CMBB aus einer gewissen Distanz einschätzen und beurteilen zu können.

5. Theoretischer Teil

In diesem Kapitel werden die für die vorliegende Bachelor-Thesis wichtigen theoretischen Grundlagen aufgearbeitet, die einerseits für die Beantwortung der Forschungsfrage und andererseits auch für die Einbettung, der in dieser Bachelor-Thesis behandelten Thematik, in einen etwas erweiterten Gesamtkontext relevant sind. Als erstes wird in Kapitel 5.1 das Verständnis der für diese Arbeit wichtigen Begriffe 'Wirkung' und 'Wirkfaktor' geklärt. Kapitel 5.2 behandelt die aus Sicht der Jugendlichen und jungen Erwachsenen herausfordernde Übergangsphase von der Schule in die Berufswelt. Anschliessend wird in Kapitel 5.3 das Transitionsphasen-Modell nach Hopson und Adams (1976) vorgestellt, mit dem Ziel, den während eines Übergangsprozesses stattfindenden subjektiven Bewältigungsprozess zu erläutern.

5.1 Zu den Begrifflichkeiten Wirkung und Wirkfaktor

Um über Wirkfaktoren bzw. Wirkung schreiben zu können, ist in einem ersten Schritt eine Klärung dieser Begrifflichkeiten notwendig. Aus diesem Grund wird nun – mit Blick auf die Zielstellung dieser Arbeit – der Begriff Wirkfaktor bzw. Wirkung diskutiert und das dieser Arbeit zugrundeliegende Begriffsverständnis geklärt.

Gemäss Duden (2018) wird der Begriff 'Wirkung' folgendermassen definiert: „durch eine verursachende Kraft bewirkte Veränderung, Beeinflussung, bewirktes Ergebnis“. Diese Definition deutet auf einen kausalen Ursache-Wirkung-Zusammenhang hin. Übersetzt auf das CMBB würde dies – ganz trivial betrachtet – bedeuten, dass wenn eine Klientin oder ein Klient während der Unterstützung durch das CMBB z.B. eine Berufsausbildung erfolgreich abschliesst, dieser erfolgreiche Abschluss als Wirkung des CMBB angeschaut wird. Klawe (2006) steht einem solchen einfachen Erklärungsmodell – gerade hinsichtlich der im Bereich von sozialen Interventionen oft sehr komplexen Hilfeprozesse – äusserst kritisch gegenüber. Nach ihm stellt „eine Wirksamkeitsanalyse durch einen einfachen Vorher/Nachher-Vergleich eine unzulässige Reduktion auf monokausale Erklärungen dar.“ (Klawe, 2006, S. 6) Klawe definiert 'Wirkung' demnach als „eine von den AdressatInnen (und anderen relevanten Beteiligten) wahrgenommene Änderung lebensweltlicher Faktoren, Ressourcen und Handlungsoptionen, die diese nach eigener Einschätzung in die Lage versetzt, einen gelingenden Alltag zu gestalten.“ (2006, S. 8).

Klawes Definition wird dem Bereich der rekonstruktiven Wirkungsforschung zugeordnet. Ziel der rekonstruktiven Wirkungsforschung ist es nicht objektive Faktoren zu messen, sondern die subjektive Wahrnehmung und Wirkungszuschreibung der Klientinnen und Klienten zu rekonstruieren. Da ich die subjektive Wahrnehmung ehemaliger Klientinnen und Klienten hinsichtlich der für sie wesentlichen Wirkfaktoren der CMBB-Begleitung ins Zentrum meiner Arbeit stelle, werde ich mich im Folgenden auf Klawes Verständnis von 'Wirkung' beziehen. Somit wird 'Wirkfaktor', im Rahmen dieser Arbeit, verstanden als Faktor, der aus der Perspektive ehemaliger Klientinnen und Klienten des CMBB einen positiven Einfluss auf die Wirkung der CMBB-Begleitung nimmt.

5.2 Übergangsphase von der Schule in die Berufswelt

Der erfolgreiche Übergang von der obligatorischen Schulbildung in das Berufs- und Erwerbsleben gilt gemäss Neuenschwander, Gerber, Frank und Rotterdam (2012) als gesellschaftlich normierter Anspruch an das Individuum. Dieser Übergang ist laut Ryter und Schaffner (2014, S. 10) eine zentrale Voraussetzung, damit sich ein Mensch beruflich und sozial in die vorherrschenden Gesellschaftsstrukturen integrieren kann. Gleichzeitig stellt diese Übergangsphase für die Jugendlichen und jungen Erwachsenen eine grosse Herausforderung dar, stehen sie doch vor der Aufgabe, in einen neuen, ihnen noch weitgehend unbekanntem Sozialisationskontext hinüberzutreten (vgl. Flammer & Alsaker, 2002). Neuenschwander et al. (2012, S. 59) weisen daraufhin, dass ein solch bevorstehender Übergang bei den Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen aufgrund der damit in Verbindung gebrachten neuen Anforderungen (wie z.B. höhere Leistungsanforderungen, neuer und unbekannter Tagesrhythmus) Angst und Unsicherheit auslösen kann. Ist diese Phase dann einmal überwunden und der erste Schritt in eine Berufsausbildung geglückt, beginnt für die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen die tatsächliche Konfrontation mit den bis anhin nur erahnten neuen Anforderungen. Gemäss Neuenschwander et al. (S. 59) geht es dann für die Jugendlichen und jungen Erwachsenen darum, sich an den neuen Sozialisationskontext bzw. an die neue Ausbildungssituation und damit einhergehend an den neuen Tagesrhythmus anzupassen, sich mit den an sie gestellten Leistungsanforderungen auseinanderzusetzen sowie Beziehungen zu Personen des neuen Sozialisationskontextes aufzubauen.

Es verwundert daher nicht, dass eben beschriebene Übergangsphase für viele Jugendliche bzw. junge Erwachsene eine grosse Herausforderung darstellt, welche sie nur mit entsprechenden Anpassungsleistungen und Ressourcen bewältigen können. Im Normalfall sind die meisten Jugendlichen während dieser Übergangsphase auf die Unterstützung vertrauensvoller Bezugspersonen angewiesen.

Um den eben erläuterten Übergangsprozess der Jugendlichen und jungen Erwachsenen aus einer noch etwas anderen theoretischen Perspektive betrachten zu können, wird im nun folgenden Kapitel das von Hopson und Adams (1976) entwickelte Transitionsphasen-Modell vorgestellt.

5.3 Transitionsphasen-Modell nach Hopson und Adams

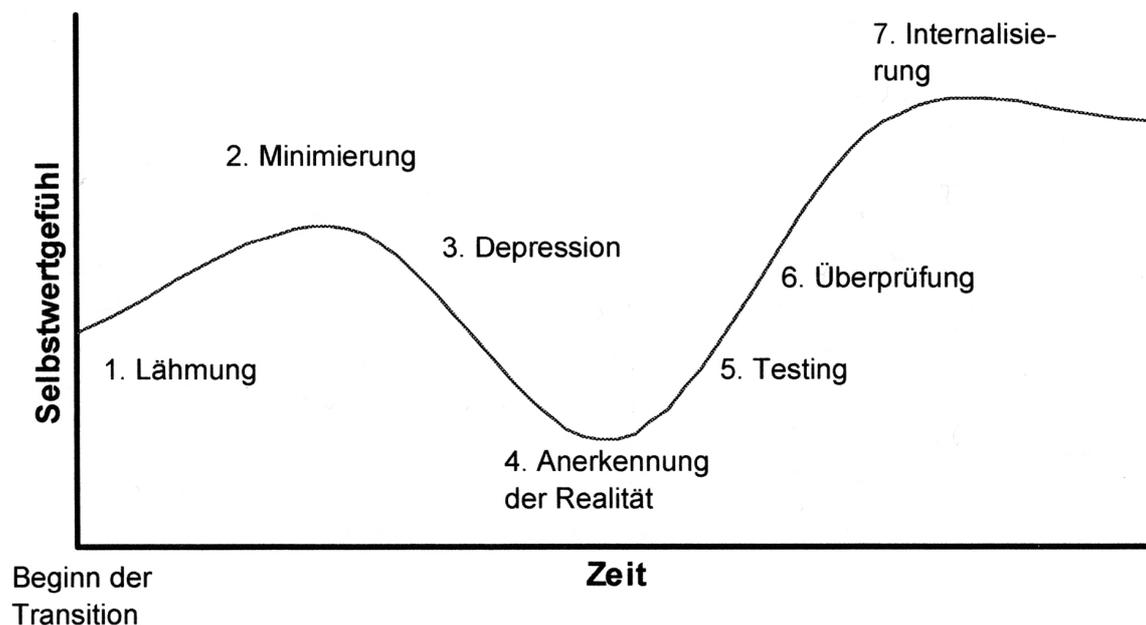


Abbildung 2. Veränderung des Selbstwertgefühls während eines Transitionsprozesses (zitiert nach Bührmann, 2008, S. 27).

Hopson und Adams (1976) entwickelten ein Phasenmodell, mit welchem der subjektive Bewältigungsprozess eines Übergangsprozesses bzw. einer Transition beschrieben, aufgezeigt und analysiert werden kann. Ein Übergang bzw. eine Transition wird von diesen beiden Autoren dabei als „discontinuity in a person’s life space“ (1976, S. 5) beschrieben, was von Bührmann (2008, S. 26) als „eine Veränderung von eingelebten Zusammenhängen“ übersetzt wird. Diese Veränderungen können zum Beispiel durch Ereignisse wie Tod, Partnerverlust, Scheidung, Umzug, Krankheit etc. veranlasst werden und verlangen vom betroffenen Individuum eine entsprechende Auseinandersetzung und Bewältigung (2008, S. 26). Um dabei noch etwas präziser zu definieren, wann ein Ereignis wirklich als Transition klassifiziert werden kann, sollten gemäss Hopson und Adams die zwei Punkte (1) „personal awareness of a discontinuity in one’s life space“ und

(2) „new behavioural responses required because the situation is new, or the required behaviours are novel, or both“ als Voraussetzung erfüllt sein (1976, S. 6). In diesem Verständnis kann auch der Übergang der Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen von der für sie eingelebten und mindestens neun Jahre andauernden Schulzeit in das neue und unbekannte Berufs- und Erwerbsleben als Transition klassifiziert werden. Dabei müssen sich die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen neue für sie meist noch unbekannte Verhaltensweisen und Handlungsstrategien aneignen und lernen, mit der neuen Situation und den sich daraus ergebenden Anforderungen zurecht zu kommen.

Das Phasenmodell von Hopson und Adams unterscheidet sieben unterschiedliche Phasen, die während eines Übergangs erlebt und durchgemacht werden. Hopson und Adams weisen jedoch klar daraufhin, dass nur in ganz seltenen Fällen eine Person wirklich jede einzelne Phase von Beginn bis zum Schluss nacheinander durchläuft. Vielmehr komme es dabei zu sehr individuellen Verläufen, bei denen z.B. auch Phasen ausgelassen werden oder sogar der ganze Transitionsprozess frühzeitig beendet wird (S. 13). Das Transitionsphasen-Modell von Hopson und Adams gibt auch Auskunft über das in der jeweiligen Phase vorhandene Selbstwertgefühl des Individuums (vgl. Abbildung 2).

1. Phase: Lähmung

Die erste Phase eines Übergangs wird gemäss Hopson und Adams charakterisiert durch ein Gefühl von Lähmung, Desorientierung und Überwältigung. Die betroffene Person ist weder fähig nachzudenken und zu verstehen, noch in der Lage Pläne zu machen oder zu handeln (S. 9-11).

2. Phase: Minimierung

Auf die Phase der Lähmung folgt die Phase der Minimierung. Gemäss Bührmann (2008) versucht die Person das Ereignis auf ein für sie noch zu bewältigendes Niveau zu reduzieren (S. 27). Hopson und Adams beschreiben dies wie folgt: „The way of getting out of this immobilisation, essentially, is by movement to the second phase of the cycle, which is characterised by minimisation of the change or disruption to trivialise it.“ (1976, S. 11). Als extreme Form dieser Phase wird die komplette Verleugnung des Ereignisses erwähnt (S. 11).

3. Phase: Depression

Irgendwann schliesslich realisiert die Person, dass sich etwas verändert hat und sie nun gezwungen ist, diese Realität anzuerkennen und nicht weiss, wie sie damit am besten umgehen kann. Dies führt zu einer Phase der Depression, in welcher die betroffene

Person niedergeschlagen und inaktiv ist (S. 11). Auch das Selbstwertgefühl nimmt während dieser Phase stark ab.

4. Phase: Anerkennung der Realität

Die vierte Phase wird von Hopson und Adams als „accepting reality“ beschrieben (S. 11). Damit ist gemeint, dass die Person die Realität akzeptieren und sich auf diese Weise auch wieder auf etwas Neues einlassen kann. Dazu muss sie jedoch vorgängig auch Altes zurücklassen können. Hopson und Adams beschreiben dies als „unhooking from the past and of saying ‘Okay, here I am now; here is what I have; here’s what I want.’“ (S. 12)

5. Phase: Testing

Das führt dann zur fünften Phase, in der die betroffene Person wieder viel aktiver ist und neue Möglichkeiten und Verhaltensweisen ausprobiert, um die Situation bewältigen zu können (S. 12). Während dieser Phase ist gemäss Hopson und Adams viel Energie verfügbar (S. 12). Zudem steigt auch das Selbstwertgefühl wieder stark an.

6. Phase: Überprüfung

Während dieser Phase findet eine Art kognitive Verarbeitung der Veränderung statt (S. 12). Die Person sucht nach Erklärungen, inwiefern sich die Dinge verändert haben und warum. Es ist eine Phase, in der auch zu verstehen versucht wird, was die während vorangegangener Phasen gezeigten Gefühle wie z.B. Ärger, Wut, Angst etc. für eine Bedeutung hatten (S. 12).

7. Phase: Internalisierung

Gemäss Bührmann (2008, S. 28) ist die kognitive Verarbeitung des Geschehenen notwendig, damit der Veränderungs- bzw. Transitionsprozess abgeschlossen werden kann. Der je nach dem lang andauernde und von Schmerz begleitete Prozess hat zur Folge, dass die Person nicht mehr ganz die gleiche ist, wie vorher. Die neue Erfahrung und die dabei gemachte Erfahrungsverarbeitung wird integriert und internalisiert (S. 28).

6. Methodisches Vorgehen

In diesem Kapitel wird das methodische Vorgehen dieser Untersuchung dargelegt. Das Ziel davon ist es, das für die vorliegende Bachelor-Thesis zur Anwendung gekommene Forschungsdesign offen zu legen und zu begründen. Dadurch soll es ermöglicht werden, die einzelnen Prozesse der Datenerhebung und Datenanalyse verständlich und nachvollziehbar zu machen.

6.1 Zugang mittels qualitativer Forschungsmethoden

Das Interesse vorliegender Forschungsarbeit richtet sich auf die aus der Sicht der Jugendlichen und jungen Erwachsenen relevanten Wirkfaktoren der Unterstützung und Begleitung durch das CMBB. Das Ziel dieser Bachelor-Thesis ist es, zu ergründen, welche Faktoren der CMBB-Begleitung sich – aus der subjektiven Perspektive ehemaliger CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten – positiv auf den Begleitungsprozess bzw. die Zielerreichung (erfolgreicher Abschluss einer Ausbildung auf Sekundarstufe II) auswirken. Da es also darum geht, die subjektiven Sichtweisen sowie Wirkungs- und Bedeutungszuschreibungen nachzuvollziehen und zu verstehen, wird ein qualitativer Forschungszugang als sehr geeignet erachtet. Denn gemäss Misoch (2015, S. 2) hat qualitative Forschung zum Ziel, subjektive Wirklichkeiten und Sinnkonstruktionen sowie individuelle Sichtweisen und Meinungen zu analysieren und verstehend nachzuvollziehen. Weiter fügt Misoch (S. 2) hinzu, dass es bei der qualitativen Forschung darum geht, Phänomene von innen heraus, also aus der Sicht des Subjekts zu verstehen. Dahinter verbirgt sich die Annahme, dass die Jugendlichen und jungen Erwachsenen in der Lage sind, bestimmten Faktoren, Massnahmen oder Interventionen der CMBB-Begleitung eine Wirkung bzw. Bedeutung zuzuschreiben, die aus ihrer subjektiven Wahrnehmung dazu beigetragen hat, einen Ausbildungsplatz zu finden bzw. eine Berufsausbildung erfolgreich abzuschliessen. Schliesslich postuliert Kruse (2014, S. 52), dass nur mittels qualitativer Forschung die Komplexität der Wirklichkeit adäquat berücksichtigt werden kann.

6.2 Auswahl der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner

Die Auswahl der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner richtete sich auf ehemalige Klientinnen und Klienten des CMBB, bei denen die Begleitung und Unterstützung erfolgreich bzw. regulär abgeschlossen werden konnte. Erfolgreich bzw. regulär abgeschlossen kann dabei allerdings Verschiedenes bedeuten. Grundsätzlich ist das übergeordnete Ziel jeder CMBB-Begleitung ein Bildungsabschluss auf Sekundarstufe II,

womit in den meisten Fällen ein Lehrabschluss (EFZ oder EBA) gemeint ist. Eine Vielzahl der CMBB-Begleitungen werden jedoch bereits vor dem tatsächlichen Lehrabschluss beendet, nämlich dann wenn die Situation als erfolgsversprechend und stabil beurteilt wird und davon ausgegangen werden kann, dass den Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen der Abschluss der Berufsausbildung auch ohne weitere Begleitung gelingen wird. Da die vorliegende Arbeit jedoch die Absicht hat, die relevanten Wirkfaktoren der CMBB-Begleitung hinsichtlich eines erfolgreichen Abschlusses einer Berufsausbildung zu ergründen, kamen für die Untersuchung nur diejenigen Personen in Frage, die auch wirklich zu einem Lehrabschluss (grundsätzliches Ziel des CMBB) gelangt sind. Denn nur diese Personengruppe ist überhaupt im Stande, Wirkfaktoren bzw. Wirkungs-, Bedeutungs- und Sinnzuschreibungen zu machen, welche den erfolgreichen Abschluss einer Berufsausbildung miteinbeziehen.

Ein weiteres Kriterium für die Auswahl der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner war der Zeitpunkt des Abschlusses der CMBB-Begleitung. So wurden nur Personen berücksichtigt, bei denen das Ende der CMBB-Begleitung mindestens ein und höchstens drei Jahre zurück lag. Mindestens ein Jahr sollte der CMBB-Abschluss zurückliegen, damit die ehemaligen Klientinnen und Klienten etwas Zeit hatten, die CMBB-Begleitung einerseits zu verarbeiten und andererseits mit einer gewissen Distanz einzuschätzen und zu beurteilen. Auch bot ihnen dies die Gelegenheit, die wichtige Erfahrung zu machen – sowohl beruflich als auch persönlich – ohne die Unterstützung bzw. Begleitung durch das CMBB zurechtzukommen zu müssen. Dies wiederum wird für einen angemessenen Reflexionsprozess – mit Blick auf die Beantwortung der dieser Arbeit zugrundeliegenden Forschungsfrage – als förderlich erachtet. Personen, bei denen der Abschluss des CMBB mehr als drei Jahre zurücklag, wurden für die Befragung nicht berücksichtigt, da in diesen Fällen die Erinnerungen an den CMBB-Unterstützungsprozess bereits zu weit weg und dadurch verschwommen sein könnten.

Aufgrund meines 9,5-monatigen Praktikums beim Case Management Berufsbildung in Biel, fiel es mir relativ leicht, den Kontakt zu einer erfahrenen und langjährigen Case Managerin herzustellen, die mir eine erste Auswahl von in Frage kommenden ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten zusammenstellte. Dafür berücksichtigte sie nicht nur Fälle, die sie persönlich betreut hatte, sondern ebenfalls solche, die von anderen Case Managerinnen betreut wurden. Des Weiteren wurde darauf geschaut, dass sowohl weibliche und männliche als auch Personen mit und ohne Migrationshintergrund in der ersten Auswahl dabei waren. Dies alles, um das zu untersuchende Forschungsfeld möglichst heterogen zu gestalten. In einem nächsten Schritt wurden die ehemaligen Klientinnen und Klienten von den damals für sie zuständigen Case Managerinnen kontaktiert und gefragt, ob sie sich für ein Interview mit mir bereit erklären würden. Von

den angefragten Personen erklärten sich vier Personen dazu bereit. Diese vier Personen wurden jedoch alle von der gleichen Case Managerin (meiner Kontaktperson) betreut, da die von den anderen Case Managerinnen angefragten ehemaligen Klientinnen und Klienten entweder absagten oder nicht erreichbar waren. Dies deutet daraufhin, dass bereits hier eine erste Selektion stattgefunden hat und sich wohl eher diejenigen Personen für ein Interview bereit erklärten, die einerseits ein relativ gutes Verhältnis zu ihrer Case Managerin hatten und andererseits mit ihrer aktuellen Lebenssituation zufrieden sind. Das bestätigen mir auch bestimmte von den Befragten gemachte Aussagen, in welchen sie betonen, dass sie gerne bereit wären bei meiner Studie mitzumachen, da sie einerseits sehr dankbar für die vom CMBB erhaltene Unterstützung seien und andererseits jetzt ja alles gut laufe.

Das schliesse ich auch aus bestimmten von den Befragten gemachten Aussagen, in welchen sie betonten, dass sie gerne bereit sind bei meiner Studie mitzumachen, da sie einerseits sehr dankbar für die erhaltene Unterstützung des CMBB bzw. der Case Managerin seien und andererseits jetzt ja alles gut laufe.

Am Schluss konnte ich vier Interviews durchführen und zwar mit zwei weiblichen und zwei männlichen ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten. Von diesen wiesen eine weibliche und eine männliche Person einen Migrationshintergrund auf. Alle befragten Personen wurden – teils mehr oder weniger intensiv – bis zur bestandenen Lehrabschlussprüfung begleitet, wobei die jeweilige Gesamt-Begleitdauer des CMBB zwischen drei und vier Jahren lag.

6.3 Datenerhebung mittels leitfadengestütztem Interview

Das Ziel der qualitativen Datenerhebung vorliegender Arbeit war es, die ehemaligen Klientinnen und Klienten möglichst frei zu Wort kommen zu lassen, ohne dabei auf irgendeine Art bereits vorgefertigte Antwortmöglichkeiten zur Auswahl zu haben. Sie sollten möglichst offen und unvoreingenommen ihre subjektiven Einschätzungen und Wirkungszuschreibungen hinsichtlich der Unterstützung und Begleitung durch das CMBB äussern können. Gleichzeitig war aber eine gewisse Themenfokussierung und Struktur notwendig, da es primär darum ging, relevante Wirkfaktoren der CMBB-Begleitung sichtbar zu machen. Aus diesem Grund fiel die Wahl der Datenerhebungs-Methode auf das Leitfadeninterview, das nach Kruse (2014, S. 213) in eben erwähntem Spannungsfeld „von Offenheit versus Strukturierung“ steht. Der Leitfaden dient gemäss Misoch (2015, S. 66) als „roter Faden“ für die Erhebung verbaler Daten und ermöglicht gleichzeitig eine thematische Fokussierung sowie eine bessere Vergleichbarkeit der Daten. Gemäss Misoch (2015, S. 66-68) ist mit einem Leitfaden zudem noch genügend Offenheit und

Flexibilität vorhanden, um spontan auftauchende, unvorhergesehene Themen und Fragen berücksichtigen zu können.

Für die Ausarbeitung der Fragen orientierte ich mich vorwiegend an der dieser Arbeit zugrundeliegenden Forschungsfrage. Somit richtete sich der Hauptfokus der Fragen auf die während der CMBB-Begleitung erhaltenen Unterstützungs- und Hilfeleistungen und deren Wirkung und Bedeutung betreffend des Ziels 'erfolgreicher Bildungsabschluss'. Einen weiteren Fokus legte ich auf die erlebten Schwierigkeiten und Herausforderungen und wie sich diese bewältigen liessen. Zusätzlich orientierte ich mich auch noch ein wenig am aufgearbeiteten Forschungs- bzw. Theoriestand. Der verwendete Leitfaden befindet sich im Anhang dieser Bachelor-Thesis (siehe Kapitel 11).

6.4 Interviewdurchführung

Die Interviews fanden in ruhigen Cafés oder Restaurants statt, die sich in der Nähe der Wohn- oder Arbeitsorte der befragten Personen befanden. Es wurde darauf geachtet, dass die Gespräche möglichst ungestört unter vier Augen durchgeführt werden konnten. Dies sollte meinen Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern das Reden erleichtern. Bereits bei der ersten Kontaktaufnahme stellte ich mich mit meinem Vornamen vor und sprach die ehemaligen Klientinnen und Klienten mit 'Du' an. Die beabsichtigte Intension dahinter war, einen möglichst lockeren und informellen Rahmen zu schaffen, damit sich die befragten Personen schneller wohl fühlen und dadurch eher gewillt sind, über die teils sehr persönlichen und nicht immer ganz einfachen Themen offen zu sprechen. Alle Interviews wurden auf Schweizerdeutsch durchgeführt, um das Interview möglichst natürlich zu gestalten. Die Interviews wurden mit einem Aufnahmegerät aufgenommen und für die spätere Transkription festgehalten. Ebenfalls zu erwähnen ist, dass ich von den durchgeführten vier Interviews nur drei für die Datenanalyse verwendete. Das erste Interview war dabei eine Art Test-Interview, bei dem das Ziel war, einerseits die Tauglichkeit des erarbeiteten Leitfadens zu überprüfen und andererseits Erfahrungen beim Interviewen selbst zu sammeln. Es war für mich nämlich das erste Mal, dass ich Interviews für die Datenerhebung einer Untersuchung durchführte. Durch dieses Test-Interview wurde mir bewusst, dass ich bei den weiteren Interviews genauer und teils auch beharrlicher nachfragen muss, um dadurch zu differenzierteren und gehaltvolleren Aussagen zu gelangen. Die Fragen des Leitfadens hingegen stellten sich als geeignet heraus.

6.5 Transkription der erfassten Daten

Die aufgenommenen Interviews wurden nach Dresing und Pehl (2013, S. 21-25) transkribiert, wobei die Regeln des einfachen Transkriptionssystems angewendet wurden. Dabei wurde das in den Interviews gesprochene Schweizerdeutsch ins Hochdeutsche übersetzt. Einzelne Begriffe, für die es keine klare Übersetzung gibt, wurden in Schweizerdeutsch belassen und mit den Anführungszeichen („“) versehen. Die Satzform bzw. Wortreihenfolge, die von den befragten Personen zur Anwendung kam, wurde so beibehalten, auch wenn sie Fehler enthielt. Zum Beispiel: „Bin ich nach Einkaufszentrum gegangen“. Den Transkriptionsregeln nach Dresing und Pehl (S. 21) entsprechend wurden Sprechpausen durch drei Auslassungspunkte in Klammern (...) markiert. Der Umfang der transkribierten Interviews beträgt 94 A4-Seiten.

6.6 Auswertung der Daten mittels qualitativer Inhaltsanalyse

Für die Auswertung der bei den Interviews generierten Daten wurde auf die Methode der qualitativen Inhaltsanalyse nach Mayring (2010) zurückgegriffen. Gemäss Mayring (2010, S. 65) ist es das Ziel der Analyse, das Datenmaterial zu reduzieren und zusammenzufassen, wobei die wesentlichen Inhalte bestehen bleiben sollen. Gleichzeitig soll mittels Abstraktion eine überschaubare Reduktion/Zusammenfassung erstellt werden, die das ursprüngliche Ausgangsmaterial noch immer widerspiegelt (S. 65).

Die Zusammenfassung des Ausgangsmaterials wird mit Hilfe von zwei Reduktionsschritten erreicht (S. 68-69). Bei der ersten Reduktion werden die für die Beantwortung der Fragestellung relevanten Textstellen der jeweiligen Interviews paraphrasiert, generalisiert und daraus anschliessend induktiv Kategorien gebildet. In der zweiten Reduktion werden dann diese Kategorien aus den verschiedenen Interviews miteinander verglichen und nochmals zusammengefasst und so ein Kategoriensystem entwickelt, das sich auf einem nochmals höheren Abstraktionsniveau befindet (S. 68-69). Mayring (S. 84) weist weiter daraufhin, dass für die Durchführung des ersten und zweiten Reduktionsschrittes zuvor Selektionskriterien definiert werden müssen, die bestimmen, welches Material als Ausgangsmaterial für die Definition der Kategorien verwendet wird. Auf diese Weise soll sichergestellt werden, dass kein Material verwendet wird, welches für das Erkenntnisinteresse der Arbeit nicht relevant ist (S. 84). Für die vorliegende Bachelor-Thesis wurden dementsprechend folgende Selektionskriterien definiert:

1. Wirkfaktoren / Wirkungen
2. Bedeutungs- und Wirkungszuschreibungen

Für die vorliegende Untersuchung wurden die Transkripte mit Hilfe dieser Selektionskriterien durchgearbeitet, um so die für die Beantwortung der Forschungsfrage relevanten Textstellen ausfindig zu machen. Die Textstellen wurde dementsprechend markiert. In einem nächsten Schritt wurde dann die erste Reduktion durchgeführt. Die dabei in jedem Interview zu Stande gekommenen Kategorien wurden schliesslich in einem weiteren Schritt miteinander verglichen, dann zusammengefasst und abstrahiert (2. Reduktion), um auf diese Weise die definitiven Kategorien zu erhalten. Die einzelnen Schritte sind anhand des zusätzlich zu dieser Bachelor-Thesis abgelieferten Datenmaterials ersichtlich.

6.7 Reflexion des methodischen Vorgehens

Grundsätzlich kann konstatiert werden, dass sich die für die vorliegende Untersuchung angewandte Methodik als geeignet herausstellte. Trotzdem gibt es einige Punkte, die kritisch analysiert werden sollten, um so, die in dieser Bachelor-Thesis präsentierten Ergebnisse unter Berücksichtigung möglichst aller relevanter Parameter einordnen und interpretieren zu können.

Ein Punkt, auf den ich nochmals hinweisen möchte, ist, dass alle für diese Untersuchung befragten Personen von der gleichen Case Managerin begleitet und unterstützt worden sind. Das war zu Beginn der Arbeit nicht so geplant, ergab sich dann aber so, weil sich von den in Frage kommenden ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten, welche von den anderen Case Managerinnen begleitet wurden, niemand finden liess. Es ist davon auszugehen, dass dieser Umstand einen Einfluss auf die erzielten Ergebnisse hat. Der Beratungsstil bzw. die Art des Coachens und Unterstützens kann nämlich von Person zu Person sehr unterschiedlich sein, was dementsprechend auch Auswirkungen und Konsequenzen für den gesamten Begleitungs- und Unterstützungsprozess des CMBB haben kann. Des Weiteren besteht ein Risiko, dass die Case Managerin in ihrer Vorauswahl tendenziell nur diejenigen ehemaligen Klientinnen und Klienten berücksichtigte, bei denen sie davon ausgehen konnte, dass diese ihr Coaching bzw. ihre Begleitung positiv bewerten würden.

Ein weiterer Punkt, der an dieser Stelle erwähnt werden soll, ist meine Beziehung zur Case Managerin, welche die von mir befragten Personen begleitet hat. Ich habe meinen Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern von Beginn weg offen kommuniziert, dass ich aufgrund meines Praktikums beim Case Management Berufsbildung in Biel die betreffende Case Managerin, von der sie damals unterstützt und begleitet wurden, kenne. Des Weiteren habe ich auch nicht verschwiegen, dass diese Case Managerin – und allenfalls auch noch weitere Personen – an den in meiner Untersuchung erzielten Ergebnissen und Erkenntnissen interessiert sind und dementsprechend wohl auch meine

Arbeit lesen werden. Dieser Umstand könnte sich natürlich auch auf die Aussagen meiner Interviewpartnerinnen und Interviewpartner ausgewirkt haben, sodass sie sich allenfalls etwas weniger offen zeigten, um über kritische Aspekte der CMBB-Begleitung Auskunft zu geben. Auf der anderen Seite stellte ich aber auch fest, dass die ehemaligen Klientinnen und Klienten grundsätzlich sehr offen und manchmal sogar kritisch auf meine Fragen antworteten und mir gegenüber – wohl aufgrund meiner Bekanntschaft zu 'ihrer' Case Managerin und dem CMBB im Allgemeinen – Vertrauen entgegenbrachten. Zu diesem Schluss komme ich, da ich mit meinen Interviewpartnerinnen und Interviewpartner teils auch über sehr persönliche Themen und schwierige Lebensphasen sprechen konnte.

7. Ergebnisse

Im nun folgenden Kapitel werden die Ergebnisse dieser Bachelor-Thesis präsentiert sowie Antworten auf die dieser Arbeit zugrundeliegenden Forschungsfrage gegeben. Folgende Forschungsfrage war dafür erkenntnisleitend:

Welches sind die wesentlichen Wirkfaktoren der Begleitung und Unterstützung durch das Case Management Berufsbildung aus der Sicht ehemaliger Klientinnen und Klienten?

In einem ersten Schritt werden in Kapitel 7.1 allgemeine Einschätzungen sowie Bedeutungs- und Wirkungszuschreibungen der ehemaligen Klientinnen und Klienten hinsichtlich ihres CMBB-Begleitungsprozesses präsentiert. Dann folgen in Kapitel 7.2 die mittels qualitativer Inhaltsanalyse herausgearbeiteten Wirkfaktoren, die entsprechend erläutert, diskutiert und interpretiert werden. Anschliessend folgt in Kapitel 7.3 die Rekonstruktion und Analyse eines Fallverlaufs mit Hilfe des Transitionsphasen-Modells.

Für die Darstellung der Ergebnisse wurden den befragten Interviewpartnerinnen und Interviewpartnern fiktive Namen gegeben. Dadurch können die gemachten Aussagen über die ganze Arbeit hinweg den jeweiligen Personen zugeordnet werden. Des Weiteren wurden auch alle anderen Personennamen anonymisiert.

Die im folgenden Kapitel in den Zitaten vorkommenden Auslassungspunkte (...) stehen für nicht relevante Textstellen, die weggelassen wurden. Im Gegensatz dazu weisen die gleichen Auslassungspunkte in den Transkripten auf Sprechpausen hin.

7.1 Allgemeine Einschätzung und Bedeutungs- und Wirkungszuschreibungen

Grundsätzlich kann gesagt werden, dass alle ehemaligen CMBB Klientinnen und Klienten, die für die vorliegende Bachelor-Thesis interviewt wurden, die Begleitung und Unterstützung durch das CMBB sehr positiv einschätzen. Dies soll mit folgenden Aussagen verdeutlicht werden:

“Ich habe mich eigentlich immer sehr gefreut, wieder dorthin [CMBB-Termine] gehen zu können. Ja, wenn du irgendwo Erfolge siehst, Erfolge gemacht hast, gehst du ja gern wieder dorthin.” (Silvan)

“Es [die CMBB-Begleitung] ist sonst wirklich eine super Sache. Bin wirklich froh, durfte ich das machen, habe ich die Chance bekommen und auch profitieren können natürlich.” (Sandra)

“Und mit der Zeit, ja, hat es [CMBB-Begleitung] gut getan.” (Claudio)

Des Weiteren schreiben alle befragten Personen der Unterstützung und Begleitung, welche sie vom CMBB erfahren haben, eine grosse Wirkung und starke persönliche Bedeutung zu. Auch sind alle Interviewpartnerinnen und Interviewpartner davon überzeugt, dass sie es ohne die Unterstützung des CMBB wohl nicht geschafft hätten, einen Lehrabschluss zu machen. Die nun folgenden Interviewsequenzen sollen dies aufzeigen. Es sind Antworten, die auf die Frage *“Was denkst du, wo würdest du heute stehen, wenn es dieses Case Management nicht gegeben hätte? Wie würde dein Leben aussehen?”* gegeben wurden:

Claudio: *“Ja, das habe ich mich auch bereits sehr oft gefragt, wirklich. Also, ich glaube, hätte ich das [die CMBB-Begleitung] nicht [gehabt], hätte ich keine Lehre abgeschlossen. Also, ich denke, ich wäre wirklich, also vielleicht wäre sogar die Familie wirklich zerbrochen, weil ich eben noch mehr in ein Loch gerutscht wäre. Also ich glaube, es wäre ganz schlimm. Also klar, man kann es nie sagen, weil man es nicht erlebt hat, aber ich denke, es wäre „scho“ sehr tragisch gewesen. Also ich wüsste nicht, wie ich selber das hätte machen sollen. Genau, hätte ich nicht diese Unterstützung gehabt, weil es hat mir wirklich, man kann sagen, es hat mein Leben verändert.”*

Silvan: *“Also ich hätte sicher keine Lehre gemacht. Würde vielleicht auch nicht arbeiten, wer weiss, ja. Das sind alles so Sachen, die ich weiss, die passiert wären, wenn ich das Ganze [die CMBB-Begleitung] nicht gehabt hätte.”*

Interviewer: *“Wieso weisst du das?”*

Silvan: *“Weil ich die Motivation nicht gehabt habe. Wirklich, ja. Und die habe ich halt einfach vom Case Management bekommen oder von der Barbara [Case Managerin]. Darum bin ich heute da, wo ich stehe, ja. Wenn es anders rausgekommen wäre, könnte ich heute auch keine Lehrlinge ausbilden, ja. So ist es einfach, ja.”*

Sandra: *“Ich wäre wohl immer noch Praktikantin.”*

Interviewer: *“Ein Leben lang Praktikantin?”*

Sandra: *“Wohl irgendwie so. Ja, ich sehe mich wirklich nicht, wenn ich diese Unterstützung [CMBB-Begleitung] nicht gehabt hätte, dann, oder ich wäre vielleicht jetzt irgendwo billig am „jobben“ oder einfach so ein wenig, ohne ...*

Interviewer: *“Ohne Abschluss?”*

Sandra: *“Ja.”*

7.2 Wirkfaktoren der Begleitung und Unterstützung durch das CMBB

In diesem Kapitel werden nun die wesentlichen Wirkfaktoren, welche in der Datenanalyse der Interviews verdichtet vorkamen, dargelegt, diskutiert und interpretiert. Dazu wird zusätzlich auch auf bereits bestehende theoretische Konzepte sowie empirische Forschungsergebnisse zurückgegriffen.

7.2.1 Akzeptierende, wertschätzende und empathische Haltung

“Ja, es sind viele Momente gewesen. Oder als ich einfach bei ihr [Case Managerin] im Büro gesessen bin und wir einfach ein wenig geredet haben. Das muss nicht immer Schlechtes gewesen sein, aber einfach auch, wenn du siehst, es hört dir jemand zu und weiss aber beim nächsten Mal noch, was ich erzählt habe. Ja, das ist so ein bisschen wichtig gewesen. Und das ist vielleicht auch der ausschlaggebende Punkt gewesen, dass ich mich so gut mit ihr [Case Managerin] verstanden habe. Ja. Ja, ich habe das nicht so gekannt, oder. In der Schule schon gar nicht, in der Lehrzeit

auch nicht unbedingt wirklich und dann ist sie [Case Managerin] halt einfach die gewesen, wo ich, ja, wo ich mich wirklich verstanden gefühlt habe. Nebst der Familie natürlich, aber genau. So ein wenig die aussenstehende Person ist sie gewesen, ja.”
(Silvan)

Dieses Zitat von Silvan veranschaulicht sehr deutlich, welche Aspekte für ihn in der Zusammenarbeit mit der Case Managerin wichtig waren. Aufgrund der ihm von der Case Managerin entgegengebrachten Haltung fühlte er sich verstanden, wertgeschätzt und ernst genommen. Ferner bringt er zum Ausdruck, dass er sowohl während der Schulzeit als auch während der Lehrzeit, eine solche ihm entgegengebrachte Haltung nicht kannte. Aufgrund von weiteren im Verlauf des Interviews gemachten Aussagen – in welchen Silvan von grossen Schwierigkeiten mit seinen Lehrerinnen und Lehrern während der obligatorischen Schulzeit sowie mit seinen Berufsbildnerinnen und Berufsbildnern während seiner Lehrzeit berichtet – wird deutlich, dass er der akzeptierenden und wertschätzenden Haltung, die ihm seine Case Managerin entgegenbrachte, eine starke Bedeutung und grosse Wirksamkeit zuschreibt.

Von Claudio – einem weiteren ehemaligen CMBB-Teilnehmer – stammen folgende Zitate und Interviewausschnitte, welche die Bedeutung und Wichtigkeit des Wirkfaktors „Akzeptierende, wertschätzende und empathische Haltung“ ebenfalls unterstreichen:

“Also ich denke mit ihr [Case Managerin] ist es sehr angenehm gewesen und ich denke, das ist auch sehr wichtig, weil es hat immer Chemie, die gerade passt oder halt auch nicht. Und ich denke, das ist etwas sehr, sehr Wichtiges, das man vielleicht, ja, nicht unterschätzen sollte. Weil sonst hätte ich mich vielleicht auch nicht geöffnet, wäre vielleicht nicht offen gewesen, mehr zu machen oder überhaupt noch weiterzumachen also mehrere Rendez-vous [CMBB-Termine] anzunehmen.”
(Claudio)

“Ich denke, das ist auch sehr wichtig also, dass man die Personen [CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten] wirklich ernst nimmt (...)” (Claudio)

Auf die Frage, was er am Case Management Berufsbildung bzw. an seiner Case Managerin besonders geschätzt habe, gab Claudio folgende Antwort:

Claudio: *“Dass sie mich eben ehrlich begleitet hat.”*

Interviewer: *“Was heisst das?”*

Claudio: *“Dass sie wirklich Interesse gezeigt hat und eben, ja, dass sie auch immer gefragt hat, ob es okay ist oder was ich sonst noch machen will oder was man sonst noch helfen könnte, also sie hat wirklich Interesse gezeigt und ist auch immer wirklich dabei gewesen. Also hat auch angerufen, ab und zu, ob immer noch alles gut ist, genau. Das habe ich eigentlich sehr geschätzt. Also, dass sie wirklich gut mit mir umgegangen ist.”*

Den Aussagen Claudios zufolge war es ihm sehr wichtig, dass sich seine Case Managerin wirklich für ihn und seine Problemlage interessierte, ihn ernst nahm und gut mit ihm umgegangen ist, sodass er die Zusammenarbeit als angenehm empfand. Obwohl er von der “Chemie” spricht, als wäre dies ein unveränderlicher Faktor, der entweder einfach passt oder eben auch nicht, würde ich hingegen postulieren, dass eine gefühlte, stimmige “Chemie” zwischen zwei oder mehreren Personen zu einem nicht unwesentlichen Anteil auch aufgrund der einander entgegengebrachten akzeptierenden, wertschätzenden und empathischen Haltung zu Stande kommt. Ein weiterer Aspekt, auf den Claudio hinweist und der ebenfalls die Relevanz des Wirkfaktors Akzeptierende, wertschätzende und empathische Haltung hervorhebt, ist, dass er sich womöglich gar nicht auf den CMBB-Hilfeprozess eingelassen hätte, wenn die Chemie oder auch die Beziehung zur Case Managerin nicht angenehm gewesen wäre.

Auf ähnliche Art und Weise argumentiert auch Sandra, eine weitere Interviewpartnerin. Auch für sie war es wichtig, sich wertgeschätzt und angenommen zu fühlen, um sich für den Unterstützungsprozess durch das CMBB überhaupt öffnen zu können:

“(...) also ich habe es sehr geschätzt, dass man einfach willkommen gewesen ist und so offene Arme, sehr freundlich, eben die Wertschätzung merkt man auch, dass sie, ja, auch die Nerven, die sie [Case Manager] mit einem haben und einfach die Geduld. Das sind so ein wenig meine Faktoren, auf die ich Wert lege, die mir halt wichtig sind, sonst kann ich mit so Leuten nicht (...)” (Sandra)

Die verschiedenen Aussagen, die von den ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten während der Interviews gemacht wurden, zeigen auf, wie bedeutend für sie die Haltung bzw. Einstellung ihrer Case Managerin war und wie stark sich dieser Faktor auf die Beziehungsqualität sowie die Bereitschaft, sich überhaupt auf den Hilfeprozess einzulassen, ausgewirkt hat.

Dass die Haltung der Beraterin oder des Beraters bzw. des Coachs im Beratungs- bzw. Coachingprozess – im Speziellen mit Jugendlichen – ausgesprochen wichtig ist, wird auch von Inghard und Stefan Langer (2005) in ihrer Publikation „Jugendliche begleiten

und beraten“ bestätigt. Diese beiden Autoren weisen nämlich daraufhin, dass Kinder und Jugendliche ein ausgesprochen feines Gespür dafür haben, welche Haltung ihnen gegenüber eingenommen wird (S. 103). Gleichzeitig spüren Jugendliche ebenfalls sehr rasch, wenn eine Person sie mag und akzeptiert (S. 104). Dies wird, meiner Meinung nach beispielhaft, aufgrund einer von Claudio gemachten Äusserung im Interview sichtbar. In seiner Aussage nämlich, dass er es besonders schätzte, dass ihn seine Case Managerin „*ehrlich*“ begleitete, also „*wirkliches Interesse*“ zeigte, widerspiegelt sich für mich sein feines Gespür, die ihm entgegengebrachte Haltung wahrzunehmen. Langer und Langer (S. 104) schreiben zudem, dass bei Kindern und Jugendlichen ein tiefes Bedürfnis vorhanden ist, als Person wirklich gemeint zu sein und zu erleben, dass eine erwachsene Person sie anerkennt und wirklich für sie da ist. Damit werden auch die Parallelen zu Carl Rogers Konzept der klientenzentrierten Psychotherapie erkennbar. Denn gemäss Rogers (1977, S. 19) hängt der therapeutische Erfolg in erster Linie davon ab, ob der Therapeut bestimmte Einstellungen bzw. eine bestimmte Haltung hat. Dabei sind für den Erfolg einer Therapie – laut Rogers – folgende drei Einstellungen ausschlaggebend: „Präzises einführendes Verstehen, Empathie“, „Wertschätzung oder bedingungsloses Akzeptieren“ sowie „Echtheit oder Kongruenz“ (S. 19-27).

Zusammenfassend kann somit gesagt werden, dass die ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten dem Wirkfaktor *akzeptierende, wertschätzende und empathische Haltung* eine grosse Bedeutung und Wirksamkeit zuschreiben. Das ist insofern keine wirklich grosse Überraschung, da dies in der gängigen Coaching-Literatur ebenfalls bestätigt wird. Dementsprechend weisen auch die in Kapitel 3.1 und 3.2 beschriebenen Wirkfaktoren „Wertschätzung und emotionale Unterstützung des Klienten durch den Coach“ (Greif et al., 2012) und „Haltung des Coachs“ (Wiethoff, 2016) darauf hin.

7.2.2 Zur Verfügung stehende, vertrauensvolle Bezugs- und Fachperson

„Für mich ist es sicher einfach wichtig gewesen, zu wissen, ich kann mich an jemanden wenden, wenn irgendetwas ist. Weil eben, weil ich einfach schwierig gewesen bin und weil es nicht immer einfach gelaufen ist. Und dann bin ich froh gewesen, dass ich ihr [Case Managerin] mal eine SMS schreiben konnte – der Barbara [Case Managerin] – und ja, da sind dann so aufmunternde Worte gekommen. Das ist mir eigentlich am wichtigsten gewesen (...) dass ich ihr mal eine SMS schreiben konnte, wenn es mir vielleicht gerade nicht gut gegangen ist oder so. Auch mal im Privaten. Es ist nicht immer nur alles um das Schulische oder die Lehrzeit gegangen und das ist mir wichtig gewesen und das hat sie auch so ein bisschen gewusst.“ (Silvan)

“Aber wirklich sie [Case Managerin] ist, ist einfach immer da gewesen. Ja, hat auch mal, wenn sie nicht am Arbeiten gewesen ist, hat sie sich Zeit genommen und ist hingesessen und hat geschaut, wie kann man es machen. Ja eben, organisiert hat sie relativ viel. Ja ihr habe ich auch „huera“ viel zu verdanken (...)” (Silvan)

Diese beiden, von Silvan stammenden Aussagen stehen sinnbildlich für den Wirkfaktor zur Verfügung stehende, vertrauensvolle Bezugs- und Fachperson. Die diesem Wirkfaktor zuzuordnenden Aussagen kamen in den für diese Forschungsarbeit durchgeführten Interviews sehr verdichtet vor. Dabei war es allen interviewten, ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten sehr wichtig, dass sie sich – egal mit welchem Anliegen – jederzeit bei ihrer Case Managerin melden konnten und diese dann Zeit für sie hatte und für sie da war. Zu wissen, dass sich jemand um sie und ihre gerade anstehenden Probleme und Schwierigkeiten kümmert, war demnach ein sehr grundlegender Faktor, der ihnen Vertrauen, Sicherheit und Entlastung bot. Dies wird auch anhand folgender Aussagen von Sandra bestätigt:

“Ich habe gewusst, egal was ich habe, ich kann kommen damit.” (Sandra)

“Und vor allem auch die Sicherheit haben, die ganze Zeit durch, so ein bisschen, wenn etwas ist oder wenn ich Fragen habe, ich weiss, ich kann mich melden.” (Sandra)

Das Gefühl von Sicherheit und Vertrauen ist eine wichtige Ressource, die den Jugendlichen und jungen Erwachsenen hilft, einerseits die beim Übergang in eine Berufsausbildung und andererseits die während der Berufsausbildung zu bewältigenden Herausforderungen und Schwierigkeiten zu meistern. Dies wird auch von Neuenschwander, Gerber, Frank und Rotterdam (2012) bestätigt. Gemäss diesen Autoren werden Belastungen und Herausforderungen, die bei Übergängen auftreten, dank vorhandenen Ressourcen schneller und gründlicher bewältigt (2012, S. 60). Neuenschwander et al. (S. 60) weisen daraufhin, dass positiv verlaufende Berufswahlprozesse sowie erfolgreiche Übergänge oftmals auf soziale Ressourcen zurückgeführt werden. Mit sozialen Ressourcen sind persönliche Netzwerke, Freundschaften sowie vertrauensvolle, unterstützende, erwachsene Bezugspersonen gemeint (S. 60). Ferner postulieren Neuenschwander et al., dass Jugendliche bei Schulübergängen nebst personalen Ressourcen (wie z.B. Selbstwert, Intelligenz oder Selbstwirksamkeitsüberzeugung) auch die Unterstützung von Bezugspersonen – in den

meisten Fällen sind das die Eltern – benötigen. Weiter wird von Neuenschwander et al. vermutet, dass bei Jugendlichen, bei denen die Eltern eine solche Unterstützung nicht bieten können (z.B. weil sie das Bildungssystem nicht genügend kennen oder weil ihre Beziehung zu ihrem Kind nicht gut ist), andere Bezugspersonen eine wichtige Rolle spielen. Diese Annahme kann aufgrund der Ergebnisse, die im Rahmen dieser Bachelor-Thesis erzielt worden sind, bestätigt werden. Denn es stellte sich in den Interviews heraus, dass die Eltern aller befragten Personen nicht in der Lage waren – aus ganz unterschiedlichen Gründen – den Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen genügend Unterstützung zu bieten. Dementsprechend spielte die Case Managerin als vertrauensvolle, unterstützende und engagierte Bezugs- und Fachperson während des gesamten Begleitprozesses eine sehr wichtige Rolle und kompensierte im Prinzip die fehlende Unterstützung durch die Eltern. Dies wird auch nochmals anhand der folgenden von Claudio und Silvan gemachten Aussagen sehr deutlich:

“Es [die Begleitung der Case Managerin] ist so ein wenig wie ein Mutterersatz gewesen, in dieser Zeit.” (Silvan)

“Also, alleine mit ihr [Case Managerin] hat es gut getan, eigentlich zu reden. Also dass jemand da ist, dass man reden konnte (...)” (Claudio)

“Also ich habe es nicht wirklich einfach gehabt in der Lehrzeit. Und eben dort, habe ich einfach auch mal sagen müssen, ‘hört zu Leute, es [das Case Management Berufsbildung] ist eine Hilfe für mich. Sie [Case Managerin] ist da für mich und ja, ich kann mich auch mal auskotzen’ oder nicht immer irgendwie, es läuft alles gut, alles gut reden und so.” (Silvan)

“Ja, das hat mich auch wieder ein wenig motiviert, oder. Die Person [Case Managerin] zu sehen, die mir hilft, mich unterstützt (...)” (Silvan)

Die eben genannten Interviewausschnitte – allen voran Silvans Aussage, dass die Case Managerin für ihn wie ‘ein Mutterersatz’ war – machen augenscheinlich, dass die Begleitung und Unterstützung durch das CMBB für die Befragten bei weitem nicht nur ein auf ein spezifisches Fachgebiet eingeschränkter Coaching- bzw. Beratungsprozess war. Vielmehr zeigt sich, dass die CMBB-Begleitung für die ehemaligen Klientinnen und Klienten eine wichtige und wirkungsvolle Unterstützung auf ganz unterschiedlichen Ebenen war, wobei der begleitenden und unterstützenden Case Managerin als Person besonders viel Bedeutung und Wichtigkeit zugeschrieben wird. Dieses Erkenntnis wird

auch von Wiethoff (2011) gestützt. Mit dem in seiner Dissertation herausgearbeiteten Wirkfaktor „Übergangskoaching als Social Support“ (vgl. Kapitel 3.2) belegt er ebenfalls, dass für die in seiner Untersuchung befragten Jugendlichen, die während ihres Übergangskoachings wahrgenommene soziale Unterstützung (Social Support) einen ganz wichtigen Effekt hatte (S. 111-115).

Der Begriff 'soziale Unterstützung' wird von Schwarzer (2000) folgendermassen definiert: „... Interaktion zwischen zwei oder mehr Menschen, bei der es darum geht, einen Problemzustand, der bei einem Betroffenen Leid erzeugt, zu verändern oder zumindest das Ertragen dieses Zustands zu erleichtern, wenn sich objektiv nichts ändern lässt.“ (S. 52). Diese Definition ist – hinsichtlich des in diesem Abschnitt analysierten und diskutierten Wirkfaktors (zur Verfügung stehende, vertrauensvolle Bezugs- und Fachperson) – sehr zutreffend. Darin wird nämlich die über alle Interviews hinweg vorkommende Aussage, dass mit der zuständigen Case Managerin jegliche Problemsituationen besprochen und nach Lösungen gesucht werden konnte, sehr gut erfasst. Des Weiteren kann aufgrund der von den ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten gemachten Aussagen festgestellt werden, dass bereits nur schon die Möglichkeit, mit jemandem (in diesem Fall mit der Case Managerin) über die Problemsituation oder aktuelle Schwierigkeiten und Herausforderungen reden zu können, den Betroffenen Erleichterung verschafft.

7.2.3 Individuelle Massnahmen und Unterstützungsleistungen

Dieser Wirkfaktor bezieht sich auf die verschiedenen Massnahmen und Unterstützungsleistungen, die entweder durch die Case Managerinnen und Case Manager selbst (intern) oder dann von externen Personen oder Institutionen durchgeführt werden. Wie bereits im Kapitel 2 der vorliegenden Arbeit detailliert beschrieben, ist das Einschätzen der aktuellen Situation der Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen und das darauf aufbauende Entwickeln, Vereinbaren und Umsetzen erfolgversprechender Ziele, Massnahmen und Unterstützungsleistungen ein sehr wichtiger Bestandteil einer CMBB-Begleitung. Dies natürlich immer hinsichtlich des schlussendlich angestrebten (End-)Ziels, den Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen einen anerkannten Abschluss einer Berufsausbildung zu ermöglichen. Auch die ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten schreiben den Massnahmen und Unterstützungsleistungen, die sie während ihrer CMBB-Begleitung in Anspruch nehmen konnten, eine teils sehr starke Wirkung zu. Nachfolgende Zitate und Interviewsequenzen sollen dies veranschaulichen.

“Das ist sicher auch ein wichtiger Aspekt gewesen, dass sie [Case Managerin] das [Speziellösung Oberstufe] organisiert hat, dass ich das habe machen können. Eben ein wenig weg von der Schule, ein wenig raus, ich, der ja sowieso gerne ein wenig draussen bin. Ja, das sind eben solche Punkte, die wichtig gewesen sind, ja.” (Silvan)

In diesem Zitat nimmt Silvan Bezug auf die von seiner Case Managerin organisierte und schlussendlich wirkungsvolle Speziallösung. Mit Speziallösung bzw. individueller Massnahme ist gemeint, dass Silvan im letzten Schuljahr der obligatorischen Schulzeit von zwei seiner normalerweise fünf Unterrichtstagen befreit wurde, dafür aber praktische Arbeit auf einem Landwirtschaftsbetrieb verrichtete. Silvan bekundete nämlich vermehrt Schwierigkeiten im Schulunterricht und damit verbunden auch im Umgang mit den Lehrerinnen und Lehrern. Die Lage spitzte sich zu, sodass ein Schulausschluss mehrere Male kurz bevorstand. Dieser konnte dann aber, unter anderem dank der Installation eben genannter Massnahme (Speziallösung) abgewendet werden. Dadurch gelang es Silvan, die obligatorische Schulzeit regulär zu beenden und damit seine Voraussetzungen auf einen gelingenden Übergang in eine Berufsausbildung nicht zusätzlich zu erschweren.

Im Fall von Silvan dauerte die Begleitung und Unterstützung durch das CMBB insgesamt etwa vier Jahre. Sie begann bereits in der Oberstufe und endete mit dem erfolgreichen Lehrabschluss. Da Silvan die theoretische Lehrabschlussprüfung (LAP) beim ersten Versuch nicht bestanden hatte, organisierte seine Case Managerin eine externe Begleitmassnahme – eine Nachhilfelehrerin – mit deren Hilfe ihm der zweite Versuch die LAP zu bestehen, gelingen sollte. Die Nachhilfelehrerin unterstützte Silvan in der Planung und Umsetzung der entsprechenden für die LAP relevanten Aufgaben und Prüfungsthemen. Im Interview stellte sich heraus, dass diese Begleitmassnahme aus der Sicht von Silvan ebenfalls sehr sinnvoll und hilfreich war. Sie half ihm nämlich, das Lernen und Vorbereiten für die LAP anhand eines gemeinsam mit der Nachhilfelehrerin erarbeiteten Planes zu strukturieren, zu planen und umzusetzen. Etwas, das er – nach eigenen Angaben – ohne diese externe Hilfe niemals selbst umgesetzt hätte. Weiter schreibt Silvan dem Nachhilfe-Unterricht sowie seiner Nachhilfelehrerin Susann eine grosse Wirkung zu, indem er diese beiden Faktoren sehr deutlich mit dem erfolgreichen Bestehen der LAP in Verbindung bringt. Folgende Interviewpassagen und -ausschnitte veranschaulichen dies:

Interviewer: *“Was sind die wichtigsten Sachen, die du während dem Case Management in Angriff genommen hast oder die gemacht worden sind? Kannst du das vielleicht nochmals kurz sagen?”*

Silvan: "Sicher mit der Susann [Nachhilfelehrerin] zusammen, die Planung von meinen Aufgaben." (...) "Wir haben einen Plan erstellt, wann ich was mache und wie viel. Und dass es mir drin liegt, eben auch vom Arbeiten her (...)" "(...), weil ich selber hätte mir niemals so einen Plan erstellt." (...) "Ja eben die Barbara [Case Managerin] hat es [die Nachhilfe] organisiert und so, aber dass ich [die LAP] bestanden habe und dass ich das Zeug machen konnte, ist wirklich eigentlich mehr oder weniger die Susann [Nachhilfelehrerin] gewesen." (Silvan)

Auch im Fall von Claudio waren die während seiner CMBB-Begleitung eingesetzten Massnahmen und Unterstützungsleistungen sehr wichtig. Bei Claudio war es so, dass er nach einem Lehrabbruch im zweiten Lehrjahr psychisch in ein Loch fiel. Er zog sich je länger je mehr von der Aussenwelt zurück, brach den Kontakt zu Freunden ab und hielt sich fast nur noch zu Hause auf. Mit Hilfe der Unterstützung des Case Management Berufsbildung bzw. der für ihn zuständigen Case Managerin gelang es, seine Situation wieder etwas zu stabilisieren und ihn schliesslich in kleinen Schritten wieder bereit für die Absolvierung einer neuen Ausbildung zu machen. Im Gespräch mit Claudio zeigte sich, dass er es sehr schätzte, dass es während der Unterstützung durch das CMBB nicht einfach nur darum ging, wieder möglichst rasch eine neue Lehrstelle für ihn zu finden. Sondern, dass sich die Case Managerin zuerst einen Überblick über die Situation und seinen momentanen Zustand verschaffte und aufgrund der daraus resultierenden Einschätzung, individuell mit ihm schaute, was in seiner Situation die wohl geeignetste Unterstützungsleistung oder Massnahme sein könnte.

"Aber sie [Case Managerin] hat eben auch noch andere, weil es mir eben so schlecht gegangen ist, hat sie geschaut, was könnte man machen, dass ich bereit bin, überhaupt wieder eine Lehre zu suchen. Das habe ich noch sehr gut gefunden, dass sie nicht einfach gesagt hat, okay, wir suchen jetzt eine Lehre, also wir schauen offene Stellen an, sondern sie hat zuerst geschaut, okay, was ist die jetzige Situation. Was könnte man unternehmen, dass es mir besser geht und dass ich bereit bin, eben Lehre anzufangen." (Claudio)

Für Claudio waren es vor allem die regelmässig stattfindenden Gespräche mit seiner Case Managerin, die ihm die notwendige Zuversicht und Motivation verliehen, sich langsam aus seiner sozialen Isolierung zu lösen und ihm gleichzeitig auch halfen, wieder eine Art Tagesstruktur aufzubauen. In diesen Gesprächen wurde vorwiegend die aktuelle Problemsituation thematisiert und nach konkreten Möglichkeiten gesucht, diese zu verändern. Für Claudio waren die Anregungen und Vorschläge seiner Case Managerin,

sich zum Beispiel wieder vermehrt mit Freunden zu treffen, Dinge zu unternehmen und allgemein aktiver zu sein, ein wichtiger Faktor auf dem Weg Richtung Berufsausbildung.

“Klar, also auch während der Zeit, als ich diese Therapie [Kunsttherapie] besucht habe, habe ich auch immer noch Gespräche mit ihr [Case Managerin] gehabt. Und dort hat man einfach den Standpunkt immer angeschaut und auch zum Beispiel so private Sachen angeschaut, was könnte ich machen. Und ich habe natürlich auch mich selber sozusagen therapiert. Also ich habe auch langsam so die Motivation gehabt, etwas zu verändern. Ich habe halt mehr Sachen unternommen privat. Also rausgehen oder etwas unternehmen, hobbymäßig, also ja, hatte ich nicht speziell aber einfach sonst aktiv sein, genau. Also das ist sicher auch ein Faktor gewesen, der mir geholfen hat.” (Claudio)

Dem aus der Datenanalyse herausgearbeiteten Wirkfaktor Individuelle Massnahmen und Unterstützungsleistungen schreibt auch Sandra eine grosse Wirkung zu. Für Sandra gestaltete sich die Praktikums- bzw. Lehrstellensuche ausgesprochen schwierig, da sie u.a. aufgrund vieler Absenzen und schlechter Schulnoten kein gutes Schulzeugnis vorzuweisen hatte. Ein Grossteil der von der Case Managerin geleisteten Unterstützungsleistung bestand dementsprechend darin, Sandra intensiv im gesamten Bewerbungs- und Lehrstellensuchprozess zu unterstützen und zu begleiten. Dies machte sie unter anderem, indem sie Sandra beim Schreiben, Korrigieren und Anpassen der Bewerbungsunterlagen, Suchen offener Praktikums- bzw. Lehrstellen sowie bei der Kontaktaufnahme mit potenziellen Ausbildungsbetrieben unterstützte. In folgendem Interviewausschnitt wird dies illustriert:

Sandra: *“Ja, sie [Case Managerin] hat halt einfach auch bei jeder Bewerbung, die ich eigentlich geschrieben habe, vorher angerufen oftmals, oder dann ich.”*

Interviewer: *“Ja. Um...?”*

Sandra: *“(...) um mich so ein wenig schmackhaft zu machen. Also sie [Case Managerin] hat einfach angerufen oder eben vom BIZ her, hat sich vorgestellt, hat gesagt, sie habe da jemanden, mit dem sie bereits eine Zeit lang zusammenarbeitet, so und so sei es. Eben auch bereits, wenn sie [Ausbildungsbetriebe] dann die Bewerbung anschauen, dass sie sehen, dass ich eben auch zum Beispiel den Stoff der 9. Klasse aufgeholt habe, dass wir ja „fei ä chli“ Fortschritte gemacht haben, dass sie nicht die Noten sehen und dann bereits wieder (...) An dem hat es ja hauptsächlich gelegen, weil mir es ja wie niemand zugetraut hat oder ein Risiko oder.*

Und dort hat sie einen grossen Beitrag dazu geleistet, dass ich überhaupt schnuppern gehen konnte, dass sie mich überhaupt angeschaut haben. Und so 'ah, das ist jetzt diese Sandra von dieser [Case Managerin] vom BIZ' oder so ein bisschen, ja. Hat mich ein wenig beruhigt. Ich bin gerade mit einem anderen Gewissen dahin gegangen (...)"

Des Weiteren zeigt folgendes Zitat von Sandra beispielhaft, welche Bedeutung und Wirkung sie dieser Unterstützungsleistung, die auf ihre individuelle Problemsituation im Bewerbungsprozess ausgerichtet war, gibt:

"Also jeden Job, eigentlich, habe ich ihr [Case Managerin] fast wie zu verdanken und die Lehre." (Sandra)

Zusammenfassend kann festgestellt werden, dass die ehemaligen Klientinnen und Klienten des CMBB den Massnahmen und Unterstützungsleistungen, die während ihrer Begleitung durch das CMBB zum Einsatz kamen, eine grosse Wirkung attestieren. Aufgrund der Analyse der einzelnen individuell auf die jeweiligen Problemsituationen der Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen zugeschnittenen Unterstützungsleistungen bzw. Massnahmen werden auch bestimmte in Kapitel 3 (Aktueller Forschungsstand) vorgestellte Wirkfaktoren bzw. Forschungsergebnisse bestätigt. So gibt es zum Beispiel starke Parallelen zu dem von Greif et al. (2012, S. 384) definierten Wirkfaktor „Ressourcenaktivierung“, bei dem es ebenfalls darum geht, herauszufinden, welche erfolgsversprechenden Ressourcen bzw. Unterstützungsleistungen (wie z.B. Nachhilfeunterricht, Bewerbungscoach, Therapeut etc.) aktiviert werden sollen. Weiter kann konstatiert werden, dass auch der von Greif et al. (S. 384) postulierte Wirkfaktor „Umsetzungsunterstützung“ – mit welchem die konkrete Unterstützung des Klienten bei der Umsetzung der vereinbarten Massnahmen und Ziele gemeint ist – im Wirkfaktor Individuelle Massnahmen und Unterstützungsleistungen enthalten ist. Schliesslich kann auch der von Wiethoff (2011, S. 104-107) beschriebene Wirkfaktor „Expertenberatung“, der ebenfalls im 2. Kapitel der vorliegenden Arbeit beschrieben wird, als Teil des Wirkfaktors Individuelle Massnahmen und Unterstützungsleistungen angesehen werden. In Übereinstimmung mit Wiethoff definieren König & Volmer (2008, S. 57) den Begriff 'Expertenberatung' wie folgt: "Expertenberatung ist dadurch gekennzeichnet, dass der Berater auf der Basis seines Wissens oder seiner Erfahrung Vorschläge, Anregungen, Hinweise gibt." Für Wiethoff gehört dazu zum Beispiel auch die Unterstützung bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen, das Üben von Vorstellungsgesprächen oder die Hilfe bei der Suche nach geeigneten Praktikums- oder Lehrstellen (S. 104-107). Dies sind

alles Aspekte, die auch von den ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten als hilfreich und unterstützend wahrgenommen wurden.

7.2.4 Freiwilligkeit und Mitbestimmung (Berücksichtigung der Bedürfnisse)

Für die befragten ehemaligen Klientinnen und Klienten des CMBB war es wichtig, dass die Begleitung und Unterstützung durch das CMBB auf Freiwilligkeit basierte. Das heisst, dass sie sich nicht gezwungen fühlten, bei etwas mitzumachen, das sie nicht wollten oder das für sie einfach keinen Sinn ergibt. Der Grundsatz der Freiwilligkeit ist auch im Umsetzungskonzept des CMBB verankert: „Das Angebot des CMBB ist grundsätzlich freiwillig. Es wird in der Regel nur dann eingesetzt, wenn die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen bereit sind, auf entsprechende Massnahmen einzusteigen.“ (Geisser, 2009, S. 23) Dieser Grundsatz ist sehr sinnvoll, da die während des CMBB initiierten Unterstützungsleistungen bzw. Massnahmen eigentlich nur dann Wirkung zeigen, wenn die angesprochenen Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen auch dahinter stehen können und willig sind, sich zu engagieren und mitzuarbeiten. Folgende Interviewsequenz ist ein gutes Beispiel dafür:

Silvan: *„Ich habe aber auch gut mal sagen können ‘hör mal, es hat mir wirklich nicht gereicht’ und so. Niemand hat mir deswegen „wüascht“ gesagt und somit habe ich auch kein schlechtes Gewissen gehabt, scheisse, ich habe es nicht gemacht, und so. Und ja, das ist einfach so ein wenig, noch hilfreich gewesen, oder weil man kennt es ja von der Berufsschule und so Zeug. Ja, wenn man es nicht gemacht hat, bekommt man einen „Zusammenschiss“ und so. Und das ist einfach wirklich noch hilfreich, dass sie [Case Managerin und Nachhilfelehrerin] dich mehr oder weniger machen lassen. Dass die Verantwortung auf dich geht, ist klar. Und ja, aber einfach, eben dass sie es nur ein wenig kontrollieren. Das ist eigentlich so ein wenig der ausschlaggebende Punkt gewesen, warum ich in diesem letzten halben Jahr Vollgas gegeben habe, von mir aus.“*

Interviewer: *“Okay, ja. Also warum? Weil du dich (...)”*

Silvan: *“Genau, weil ich mich einfach nicht gezwungen gefühlt habe.”*

Silvan sieht einen direkten Zusammenhang zwischen der Freiwilligkeit bzw. ‘sich nicht gezwungen fühlen’ und seinem starken persönlichen Einsatz, den er im letzten halben Jahr vor seinem zweiten Versuch, die LAP zu bestehen, geleistet hat. Anders ausgedrückt hatte der Faktor ‘Freiwilligkeit’ die für ihn die positiv zu bewertende Wirkung, dass er

‘Vollgas’ gegeben hat und sich intensiv auf die LAP vorbereitete. Aus seiner Sicht war es also sehr hilfreich, dass ‘seine’ Case Managerin ihm nicht vorschrieb, was er zu machen hat, sondern ihn selbst darüber entscheiden liess. Gleichzeitig erwähnt Silvan aber auch, dass es für ihn klar war, dass er dabei jedoch selbst die Verantwortung trägt. Die Verantwortung nämlich, sich zu engagieren und einzusetzen, um ‘sein’ Ziel (LAP erfolgreich bestehen) zu erreichen. Diese Aussage von Silvan ist ein gutes Beispiel, um nachzuvollziehen, wie wichtig es ist, dass die Jugendlichen und jungen Erwachsenen die während des CMBB-Begleitungsprozesses vereinbarten Ziele als ‘ihre’ Ziele betrachten und diese intrinsisch motiviert oder eben ‘freiwillig’ erreichen wollen.

Damit die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen ein Ziel als ihr eigenes Ziel ansehen oder akzeptieren, ist es ebenfalls sehr wichtig, dass sie das Recht auf Mitbestimmung erhalten und sich ihre eigenen Ziele (natürlich muss dabei ein gewisser Konsens in Absprache mit der zuständigen Case Managerin bzw. dem zuständigen Case Manager gegeben sein) setzen können. Schliesslich sollen die Jugendlichen und jungen Erwachsenen selber entscheiden, in welche Richtung sie gehen und welchen Beruf sie später einmal ausüben wollen. Auch für die ehemaligen Klientinnen und Klienten war die Mitbestimmung ein bedeutender und wichtiger Wirkfaktor während ihres CMBB-Begleitungsprozesses, was dementsprechend auch in den Interviews – oftmals jedoch eher implizit – zum Vorschein kam. Folgende zwei Aussagen von Claudio verdeutlichen beispielsweise, dass er einerseits den Versuch seiner Case Managerin, ihn in den Unterstützungsprozess miteinzubeziehen und seine Mitbestimmung zu fördern, sehr zu schätzen wusste, andererseits wiederum ziemlich enttäuscht war, als ihm in einer anderen Situation, sein Bedürfnis nach Mitbestimmung nicht ausreichend befriedigt werden konnte.

“(...) dass sie [Case Managerin] auch immer gefragt hat, ob es okay ist oder was ich sonst noch machen will oder was man sonst noch helfen könnte (...) Das habe ich eigentlich sehr geschätzt.“ (Claudio)

„Einfach was ich schade gefunden habe, als wir dann bei der Berufsentscheidung gewesen sind, habe ich gesagt, ‘wie wär es einmal in einer Parfümerie zu arbeiten?’. Und dann bin ich eigentlich nicht bestärkt worden, sondern ist gesagt worden, ‘hm, ist schwierig zu finden.’“ (Claudio)

Auch im Fall von Sandra scheint es der Case Managerin sehr gut gelungen zu sein, mit ihr zusammen gemeinsame Ziele zu entwickeln und diese anschliessend auch zu verfolgen. Dies lässt sich u.a. daran erkennen, dass Sandra im Interview sehr oft das

Personalpronomen 'wir' verwendete. Damit bringt sie zum Ausdruck, dass für sie die Arbeit mit ihrer Case Managerin eindeutig eine Teamarbeit war, mit dem Fokus auf die gemeinsam definierten Ziele hinzuarbeiten. Folgende Aussage illustriert dies beispielhaft:

„Wir haben eigentlich immer auf die FaGE [Fachfrau Gesundheit] hingearbeitet, aber sind mit Umwegen irgendwie nie so dazu gekommen. Dann haben wir gesagt, also EBA² [Eidgenössisches Berufsattest], da sind wir sicher oder bin ich sicher.“ (Sandra)

In einer anderen Aussage weist Sandra – in einem stolzen und selbstbewussten Ton – explizit daraufhin, dass die Case Managerin sie immer selber entscheiden liess und sie dementsprechend auch alle Entscheidungen selber getroffen hat. Dies ist wiederum ein Nachweis dafür, dass die Mitbestimmung (hier in Form von selber Entscheidungen treffen) für die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen ein bedeutender Faktor ist.

„(...) sie [Case Managerin] lässt mich entscheiden. Sie hat mir nie meine Entscheidungen abgenommen.“ (Sandra)

Auch im folgenden Zitat wird deutlich, inwiefern sich Silvan in die Ausgestaltung der CMBB-Begleitung einbrachte und dadurch den Unterstützungsprozess wesentlich mitbestimmen konnte. Silvans Mitbestimmung bzw. Partizipation wiederum ermöglichte der Case Managerin auf seine Bedürfnisse eingehen zu können und diese in Form der im Unterkapitel 7.2.3 bereits beschriebenen Speziallösung (3 Tage normaler Schulunterricht, 2 Tage praktische Arbeit auf einem Landwirtschaftsbetrieb) umzusetzen:

„Dann ist es darum gegangen ein wenig herauszufinden, was für mich gut ist. Dann habe ich auch gesagt, ich möchte ein wenig rausgehen, ein wenig in der frischen Luft etwas machen und das ist halt in der Schulzeit schwierig. Und das, ja, hat dann niemand geglaubt, dass ich das so machen kann so. Und das [Speziallösung Oberstufe] ist dann eigentlich so eben die Idee gewesen von ihr [Case Managerin] aus. Sie hat das dann auch ein wenig organisiert.“ (Silvan)

Interessant zu analysieren – hinsichtlich der Wirkung des Faktors Freiwilligkeit und Mitbestimmung – ist auch der Fall von Claudio. Gemäss seinen Aussagen war es bei ihm nämlich so, dass ihn sein Vater dazu brachte, beim CMBB mitzumachen und er dies eigentlich nicht wirklich freiwillig in Angriff nahm. Aus diesem Grund gestaltete sich die Anfangsphase der CMBB-Begleitung äusserst schwierig. Denn jemanden zu unterstützen,

² Die meisten Berufsausbildungen in der Schweiz dauern drei oder vier Jahre und werden mit einem EFZ (Eidgenössisches Fähigkeitszeugnis) abgeschlossen. Die Abkürzung EBA (Eidgenössisches Berufsattest) steht hingegen für die berufliche Grundbildung für schwächere Schüler, die normalerweise nur zwei Jahre dauert.

der das eigentlich gar nicht will und selbst auch keinen Sinn darin sieht, ist nicht sehr zielführend. Bei Claudio war es dann aber so, dass sich seine Einstellung zu verändern begann und er langsam den Sinn und Zweck dieser Begleitung und Unterstützung zu erkennen begann. Das führte folglich dazu, dass er sich von sich aus – also freiwillig – auf den Prozess einliess und daraus eine konstruktive und schlussendlich auch erfolgreiche Zusammenarbeit entstehen konnte, was folgender Interviewausschnitt zeigt:

Claudio: *„Am Anfang ist es eben ein wenig schwierig gewesen. Am Anfang habe ich so das Gefühl gehabt, okay, ich muss.“*

Interviewer: *„Weil schon auch vom Vater ein bisschen Druck gekommen ist?“*

Claudio: *„Genau. Und am Anfang ist es halt so ein bisschen ein Müssen gewesen. Es hat mich ein wenig „agschisse“ ehrlich gesagt. Aber dann mit der Zeit eben habe ich auch die Motivation bekommen und habe gesagt ‘okay, vielleicht habe ich doch noch Hoffnung, ein kleiner Hoffnungsschimmer.’ Und mit der Zeit, ja, hat es gut getan.“*

Insgesamt kann also – aufgrund der von den ehemaligen Klientinnen und Klienten des CMBB gemachten Aussagen – resümiert werden, dass der Wirkfaktor Freiwilligkeit und Mitbestimmung einen starken Effekt hat. Die befragten Personen schätzten es sehr, dass ihre Mitbestimmung von der zuständigen Case Managerin aktiv gefördert wurde und sie dadurch die Möglichkeit erhielten, den gesamten Begleit- und Unterstützungsprozess mitzugestalten und mitzubestimmen. Sie fühlten sich dadurch auch ernst genommen und akzeptiert, was es ihnen leichter machte, sich auf den Unterstützungsprozess einzulassen und motiviert und engagiert auf die gemeinsam mit ihrer Case Managerin vereinbarten Ziele hinzuarbeiten. Die in den Interviews gemachten Aussagen lassen zudem erkennen, dass es der Case Managerin sehr gut gelungen ist, mit ihren Klientinnen und Klienten eine Art Team zu bilden und auf diese Weise mit vereinten Kräften das Ziel in Angriff zu nehmen. Auch sichtbar wurde, dass für eine gelingende Zusammenarbeit zwischen Case Managerin und Klientinnen und Klienten Freiwilligkeit als Voraussetzung gelten muss. Nur wenn sich die Befragten wirklich selbst entschieden haben, beim CMBB mitzumachen und es für sie dementsprechend auch Sinn machte, dieses Angebot für sich zu nutzen und das dabei notwendige Engagement zu leisten, kam eine konstruktive und gelingende Zusammenarbeit zu Stande.

7.2.5 Struktur, Verbindlichkeit und Zielorientierung

„(...) dieser regelmässige Kontakt, das hat mir extrem geholfen, weil es hat mich ja immer wieder ein wenig daran erinnert, an was ich, das ich eigentlich arbeite. Weil ja,

eben wie halt die Lehre je nachdem zwischendurch so ein wenig ist, gibt immer ein wenig ein Auf und ein Ab. Und ja, wenn dann halt jemand [die Case Managerin] ist, der dir immer wieder so ein bisschen das Zeug vor Augen hält oder so ein wenig, ja, ist das eine super Unterstützung.“ (Sandra)

Diese von Sandra gemachte Aussage illustriert ziemlich gut, was mit dem in diesem Abschnitt beschriebenen Wirkfaktor gemeint ist. Viele Aussagen der befragten ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten weisen nämlich darauf hin, dass sie dem strukturierten, verbindlichen sowie an klaren Zielen orientierten Prozess der CMBB-Begleitung eine starke Wirkung zuschreiben. Dabei wird die zuständige Case Managerin als eigentlicher Motor für das Durchsetzen und Aufrechterhalten der nötigen Struktur, der Verbindlichkeit und der Zielorientierung angesehen. Sandra weist in ihrem Zitat dementsprechend darauf hin, dass die regelmässigen und verbindlichen Termine mit ihrer Case Managerin, bei denen immer wieder die anstehenden Ziele ins Auge gefasst und verbindliche Abmachungen getroffen wurden, für sie eine grosse Hilfe waren.

Aber nicht nur bei Sandra zeigte sich die Wichtigkeit dieses Wirkfaktors. Auch für Silvan war es von grossem Wert, dass er Personen um sich herum hatte, die ihm halfen, seine Ziele im Auge zu behalten und gleichzeitig eine gewisse Struktur und Verbindlichkeit in den Unterstützungsprozess hineinzubringen. Folgendes Zitat soll dies verdeutlichen:

„(...) das sind eigentlich diese beiden Leute [Case Managerin + Nachhilfelehrerin] gewesen, die für meine Ziele auch geschaut haben, dass ich – klar, ich habe sie [die Ziele] selber erreichen müssen, das ist klar – aber auch wenn ich mal gesagt habe, ‘ja, jetzt mag ich wirklich nicht’, die gesagt haben ‘hör zu, es ist deine Sache, du musst nicht, aber du weisst ja, wie du drin bist’ (...)“ (Silvan)

Dieser letzte Satz ‘es ist deine Sache, du musst nicht, aber du weisst ja, wie du drin bist’ in eben genanntem Zitat kann als klarer Appell der Case Managerin an Silvans Eigenverantwortlichkeit interpretiert werden. Gleichzeitig verbirgt sich dahinter auch der Versuch, die angestrebte Verbindlichkeit bzw. einen angemessenen Druck zu erzeugen. Bei Silvan hatte das die positive Wirkung, dass er dadurch wiederum die notwendige Motivation bzw. den Antrieb entwickeln konnte, um das ‘gemeinsam angestrebte’ und das ‘gemeinsam vereinbarte’ Ziel auch wirklich zu erreichen.

Auch bei Claudio scheint ein wenig Druck in Kombination mit einer strukturierten Zielorientierung eine sehr positive Wirkung gehabt zu haben, wie folgende Aussage von ihm zeigt:

“Ich denke, es braucht trotzdem auch immer ein wenig Druck. Also Druck in diesem Sinn, eben sagen, ‘okay jetzt sind wir da und da, sollten wir nicht mal das und das anschauen, wären wir jetzt bereit eben eine Lehre zu suchen?’ Ich denke es braucht immer ein wenig Druck, dass man vorwärts kommt und ich denke, dass hat mir in diesem Moment auch ein bisschen weitergeholfen. (Claudio)

Auch Sandra erachtet von aussen kommenden Druck als notwendig. Ebenfalls bringt sie zum Ausdruck, dass es sie motiviert und angespornt hat, zusammen mit der Case Managerin und der für sie zuständigen Berufsbildnerin verbindliche Ziele bezüglich ihrer Schulnoten zu definieren. Dies bestätigt wiederum die Wirkung, die eine gewisse verbindliche Zielorientierung haben kann. Folgende Interviewsequenz vermag dies aufzuzeigen:

Sandra: *„(...) und dort haben wir eben dann wieder Ziele gesetzt. Also auch von den Noten her habe ich dann mit diesen zwei [Case Managerin + Berufsbildnerin] mir ein Ziel gesetzt und das hat mich auch angespornt.“*

Interviewer: *„Aber doch ein wenig Druck hat das gegeben und das ist manchmal noch gut.“*

Sandra: *„Sehr gut, sogar! Das braucht es, also ich, ich bin jemand, ich brauche das.“*

Aufgrund der aus der Datenanalyse der Interviews erzielten Erkenntnisse kann konstatiert werden, dass aus Sicht der befragten ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten Struktur, Verbindlichkeit und Zielorientierung sehr wirkungsvolle Aspekte der Begleitung und Unterstützung durch das CMBB waren. Es zeigt sich, dass es von den ehemaligen Klientinnen und Klienten grundsätzlich sehr geschätzt wurde, dass ihre Case Managerin den notwendigen Effort leistete, um im CMBB-Begleitungsprozess eine klare Struktur vorzugeben, die nötige Verbindlichkeit herzustellen sowie immer wieder darauf zu schauen, dass die eigentliche Zielorientierung nicht verloren geht. Auch wird es von den befragten Personen als durchaus positiv erachtet, dass die zuständige Case Managerin ihnen gegenüber ein bestimmtes Mass an Druck erzeugte, damit sie sich verpflichtet fühlten, die abgemachten Vereinbarungen und Ziele zu erreichen.

Für die ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten scheint es also sehr wichtig und wirkungsvoll gewesen zu sein, dass ihnen eine vertrauenswürdige Person dabei hilft, eine gewisse Struktur, Verbindlichkeit sowie Zielorientierung in diesen für sie sehr herausfordernden Übergangsprozess hineinzubringen. Zu einem ähnlichen Schluss kommt auch Wiethoff (2011) in seiner Dissertation „Übergangskoaching mit

Jugendlichen“. Darin postuliert Wiethoff (2011, S. 107), dass die Jugendlichen während der Übergangsphase von der Schule in die Ausbildung auf der Suche nach einer äusseren Struktur sind, die mit Hilfe der „Expertenberatung“ (vgl. Kapitel 3.3) in bestimmten Bereichen geboten werden kann. Laut Wiethoff wird den Schülerinnen und Schülern dabei „klar vorgegeben, was auf sie zukommt, wie sie sich vorbereiten müssen, wie die Bewerbungsunterlagen aussehen et cetera.“ (S. 107). Im Vergleich dazu ist jedoch der in dieser Bachelor-Thesis herausgearbeitete Wirkfaktor Struktur, Verbindlichkeit und Zielorientierung – wie oben bereits genauer erläutert – viel umfassender zu interpretieren und beinhaltet weit mehr als dies die „Expertenberatung“ bei Wiethoff tut.

7.3 Rekonstruktion und Analyse mittels Transitionsphasen-Modell

Im nun folgenden Kapitel wird Claudios CMBB-Begleitungsprozess unter Einbezug des von Hopson und Adams (1976) entwickelten Transitionsphasen-Modells (vgl. Kapitel 5.3) rekonstruiert und analysiert. Dies soll es ermöglichen – ganz im Sinne von Misochs Verständnis von qualitativer Forschung (vgl. Kapitel 6.1) – Claudios subjektive Sichtweisen sowie Wirkungs- und Bedeutungszuschreibungen verstehend nachzuvollziehen. Ein weiteres angestrebtes Ziel ist, herauszufinden, in welchen Transitionsphasen, welche Art von Unterstützung und Begleitung für die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen wirkungsvoll sein kann.

Claudio fiel nach dem Lehrabbruch im zweiten Jahr seiner Berufsausbildung in eine ziemlich tiefe Krise, was er mit der Aussage ‘Ich bin wirklich in einem Loch gewesen’ zum Ausdruck bringt. Er zog sich je länger je mehr zurück und versuchte gleichzeitig auch jeglichen Kontakt zu Freunden und der Aussenwelt zu vermeiden. Claudio hielt sich fast nur noch zu Hause auf und es gelang ihm nicht in irgendeiner Form wieder von selbst aktiv zu werden. Gemäss seinen Angaben dauerte diese Phase etwa 1,5 Jahre, was für ihn selbst, aber auch für seine Familie, eine sehr grosse Herausforderung war. Unter Berücksichtigung der in Kapitel 5.3 erläuterten Theorie hinsichtlich des Transitionsphasen-Modells kann Claudios Lehrabbruch als „perceived discontinuity“ (Hopson & Adams, 1976, S. 7) bzw. als „Veränderung von eingelebten Zusammenhängen“ (Bührmann, 2008, S. 26) gedeutet werden und stellt somit den Beginn einer Transition dar. Diese Veränderung bzw. dieser – aus der Sicht von Claudio – erlebte (Lehrab-)Bruch stellte ihn vor ganz neue Anforderungen, deren Bewältigung ihn offensichtlich überforderte und er als Folge davon in eine Krise fiel. Passend dazu weist Klawe (2000) daraufhin, dass Problemsituationen (z.B. Schwierigkeiten im Berufsalltag, Probleme mit

den Eltern etc.) im Jugendalter sehr oft „mehrdimensional auf vielfältige Weise miteinander verknüpft“ sind und von den Jugendlichen „als nicht voneinander trennbar erlebt“ werden (S. 162). Die Jugendlichen sind gemäss Klawe meist nicht im Stande ursächliche Zusammenhänge zu sehen bzw. selbständig zu erarbeiten (S. 163). In der Folge beginnen sie entweder an sich selbst zu zweifeln – was zu Versagensängsten führen kann – oder sehen ihr Umfeld als Ursache des Problems. Zudem fühlen sich die Jugendlichen oft nicht im Stande, diese Probleme zu beeinflussen, was zu Resignation und Rückzug oder im Fall von Claudio zu einer Krise führen kann (S. 163).

Claudios eben beschriebene Ausgangslage passt sehr genau zur Charakteristik der Transitionsphase „Depression“, welche die 3. Phase im Transitionsphasen-Modell darstellt (vgl. Abbildung 2). Typisch für diese Phase ist, dass die betroffene Person realisiert, dass sich etwas verändert hat, jedoch nicht weiss, wie sie damit umgehen kann, was schliesslich dazu führt, dass die Person niedergeschlagen und inaktiv bzw. depressiv wird (Hopson & Adams, 1976, S. 11). Irgendwann gelangte Claudio – vor allem aufgrund des Drucks von Seiten seines Vaters – zum CMBB. Nach gewissen Startschwierigkeiten, welche auf die anfänglich noch eher unfreiwillige Partizipation beim CMBB zurückzuführen sind, gelang es der für Claudio zuständigen Case Managerin im Lauf der Zeit, eine vertrauensvolle Beziehung zu ihm aufzubauen und ihn Schritt für Schritt darin zu unterstützen, aus seiner Krise herauszukommen. Gemäss Claudio zeigten vor allem die vielen Gespräche mit seiner Case Managerin, in denen er sich primär mit seiner aktuellen Problemsituation und später dann auch mit der Erarbeitung und Umsetzung von möglichen Lösungsansätzen auseinanderzusetzen hatte, grosse Wirkung. Wie bereits im vorangehenden Kapitel 7.2.3 beschrieben wurde, scheint es der Case Managerin sehr gut gelungen zu sein, Claudios aktuelle Situation zu erfassen und anschliessend – mit viel Geduld und der dafür notwendigen Zeit – individuelle auf Claudios Bedürfnisse und seine Situation angepasste Unterstützungsleistungen zu initiieren. So gelang es Claudio allmählich – ganz im Sinne der 4. Transitionsphase „Anerkennung der Realität“ – seine aktuelle Situation bzw. Realität zu akzeptieren und sich dadurch langsam wieder auf etwas Neues einzulassen (vgl. Kapitel 5.3). In der Theorie von Hopson und Adams wird dieser Wechsel von der 3. in die 4. Transitionsphase wie folgt beschrieben: „To move from phase three to phase four involves a process of unhooking from the past and of saying ‘Okay, here I am now; here is what I have; here’s what I want.’“ (1976, S. 12). Folgende Ausschnitte aus dem Interview mit Claudio illustrieren nochmals seine Situation von damals:

„Und dann habe ich aber mit der Zeit, also beim zweiten Gespräch, dritten Gespräch, habe ich dann schon gedacht, okay, vielleicht habe ich doch wieder eine Chance, ja,

etwas zu machen. Obwohl ich da zumal nicht bereit gewesen bin, eine neue Lehre anzufangen. Ich bin so in Panik gewesen irgendwie, dass ich eigentlich gar nicht parat gewesen bin, eine neue Lehre anzufangen. Das ist erst dann mit der Zeit gekommen, also nach all diesen Gesprächen, genau.“ (Claudio)

*“Also ich habe auch langsam so die Motivation gehabt, etwas zu verändern.”
(Claudio)*

Dank Claudios Motivation und dem Willen seine momentane Situation zu verändern, konnte ihn seine Case Managerin anschliessend dabei unterstützen, mögliche nächste Schritte zu planen und auch umzusetzen. So wurde Claudio wieder viel aktiver und war zudem gewillt, die mit Hilfe seiner Case Managerin erarbeiteten neuen Verhaltens- und Handlungsweisen auszuprobieren, um damit seine krisenhafte Situation zu bewältigen. Dies deutet daraufhin, dass Claudios Unterstützungsprozess an diesem Punkt in die 5. Transitionsphase „Testing“ wechselte (vgl. Kapitel 5.3). Folgende Aussage soll dies veranschaulichen:

“Also die Situation zu Hause ist viel besser geworden, weil, natürlich bin ich auch zu Hause sehr zurückgezogen gewesen, dann in dieser Zeit, in der es mir nicht gut gegangen ist. Und dann hat auch die Familie wieder ein wenig Hoffnung gehabt, also hat ein bisschen Hoffnung gesehen in mir und sie haben natürlich auch gesehen, dass ich eben jetzt auch etwas unternehme, um ja genau, ein bisschen vorwärts zu kommen. Und sonst auch natürlich im Innern ist es auch viel besser gewesen, also bin nicht mehr so depressiv gewesen (...).“ (Claudio)

Schliesslich stabilisierte sich Claudios Situation stetig und er gelangte Schritt für Schritt an den Punkt, wo er sich wieder im Stande und bereit dazu fühlte, eine neue Berufslehre anzuvisieren. An diesem Punkt gelang es seiner Case Managerin wiederum, die passenden Unterstützungsleistungen bzw. Massnahmen in die Wege zu leiten, um ihn so weiter vorwärts zu bringen und für den Beginn einer neuen Berufsausbildung bereit zu machen. So organisierte sie beispielsweise einen Berufscoach, der Claudio im Berufsfindungsprozess sowie bei der Lehrstellensuche unterstützte:

„Klar hat sie [Case Managerin] nachher eben mit dem Berufscoach, also das hat mich natürlich auch weitergebracht. Also, er hat mir auch geholfen nachher ein wenig, um verschiedene Branchen trotzdem anzuschauen, dass ich nicht nur eines suche,

sondern dass ich vielleicht trotzdem ein wenig offener bin, um vielleicht ein bisschen andere Berufe kennenzulernen.“ (Claudio)

Eine weitere Begleitmassnahme, die Claudios Case Managerin organisierte, war der Mathematik-Nachhilfeunterricht. Dies kam zu Stande, weil Claudio grosse Angst davor hatte, aufgrund seiner angeblich 'zu schlechten' Mathematikkenntnissen, einen neuen Lehrbeginn zu wagen:

Es kommt mir aber noch etwas in den Sinn und zwar haben wir noch Mathematik-Unterricht gemacht. Also ich habe mich sehr schwach gefühlt in Mathe und habe diesbezüglich auch sehr Angst gehabt, wirklich eine Lehre anzufangen.“ (Claudio)

Dank dieses Nachhilfeunterrichts konnte Claudio auch diese Angst überwinden. Es ist davon auszugehen, dass der weitere Unterstützungsprozess durch das CMBB, der ja schlussendlich bis zur erfolgreich abgeschlossenen Ausbildung andauerte, auch dazu führte, dass Claudio die Transitionsphasen 6 „Überprüfung“ und 7 „Internalisierung“ durchlief (vgl. Kapitel 5.3). Während den Phasen 6 und 7 findet eine kognitive Verarbeitung des gesamten Veränderungsprozesses statt, was der betroffenen Person hilft, diesen sowie die dabei gemachten Erfahrungen zu integrieren und schliesslich den Transitionsprozess abzuschliessen (Hopson & Adams, 1976, S. 12; Bührmann, 2008, S. 28). Leider konnten im gemachten Interview mit Claudio keine den Phasen 6 und 7 entsprechenden Aussagen gefunden werden. Dies überrascht allerdings auch nicht sonderlich, da diese kognitive Verarbeitung ja ausschliesslich im Individuum selbst stattfindet und sich deshalb auch nicht in bestimmten Handlungen oder Verhaltensweisen manifestiert. Kommt hinzu, dass für die Verbalisierung solcher subjektiv ablaufenden Prozesse eine ziemlich fortgeschrittene Selbstreflexionskompetenz vorhanden sein muss, was bei Claudio nicht der Fall war. Aufgrund des Gesprächs mit Claudio komme ich trotzdem zum Schluss, dass er auch die 6. und 7. Transitionsphase durchlief. So war Claudio einerseits sehr gut im Stande, mit einer gewissen Distanz über die doch sehr schwierige Zeit in seinem Leben zu sprechen und andererseits deutet auch sein in der Zwischenzeit vollzogener beruflicher Werdegang daraufhin, dass er diese Transition definitiv abschliessen bzw. positiv nutzen konnte.

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass aus der Analyse des Begleitungs- und Unterstützungsprozesses von Claudio unter Einbezug des Transitionsphasen-Modells nach Hopson und Adams sehr interessante Erkenntnisse generiert werden konnten. Zudem wird anhand von Claudios Prozessverlauf sichtbar, dass es keinesfalls die Regel ist, dass alle sieben Transitionsphasen nacheinander durchlaufen werden. Darauf weisen

auch bereits Hopson und Adams explizit hin (1976, S. 13). In der Analyse im Fall von Claudio konnten in erster Linie die Phasen 3, 4 und 5 klar erkannt und anschliessend mit entsprechenden Stationen in seinem CMBB-Begleitungsprozess in Verbindung gebracht werden. Alle anderen Transitionsphasen fanden entweder nicht statt oder es konnten keine dazu passenden Aussagen im transkribierten Datenmaterial gefunden werden. Des Weiteren zeigte sich, dass sich das Transitionsphasen-Modell sehr gut dafür eignet, den von den Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen zu bewältigenden Übergang in die Berufs- und Erwerbswelt anhand der unterschiedlichen im Transitionsphasen-Modell definierten Phasen zu analysieren. Es bietet die Möglichkeit, festzustellen, in welcher Phase sich die zu begleitenden Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen gerade befinden und so die für die jeweilige Phase adäquate Unterstützung anzubieten.

Im analysierten Fall von Claudio zeigte sich, dass die Case Managerin die Unterstützung – je nach Phase, in der sich Claudio gerade befand – sehr unterschiedlich ausgestaltete. So war in einer Phase beispielsweise das Motivieren und Aufbauen zentral, in einer anderen hingegen zeigten konkrete Massnahmen wie z.B. die Organisation eines Berufsscoachs oder einer Mathematik-Nachhilfe die erhoffte Wirkung. Im Fall von Claudio scheint es der Case Managerin gut gelungen zu sein, eine auf die jeweilige Transitionsphase passende Unterstützung zu bieten. So gelang es ihr denn auch, Claudio durch die verschiedenen Transitionsphasen hindurch zu manövrieren und schlussendlich bis zum erfolgreichen Lehrabschluss zu begleiten.

Die Analyse des Prozessverlaufs von Claudio veranschaulicht sehr deutlich, wie wichtig es ist, dass den Jugendlichen und jungen Erwachsenen, zum 'richtigen' Zeitpunkt die für sie 'richtigen' Unterstützungsangebote gemacht werden können, damit der ganze Begleitungs- und Unterstützungsprozess schliesslich von Erfolg gekrönt ist. Dafür braucht es einerseits gute Einfühlungs- und Einschätzungskompetenzen von Seiten der Case Managerinnen und Case Manager und andererseits kann ein Modell, wie z.B. das Transitionsmodell von Hopson und Adams ein sehr geeignetes Instrument sein, um eine solche Einschätzung vorzunehmen.

Abschliessend soll mit einem weiteren Zitat von Claudio nochmals verdeutlicht werden, wie Claudios Wirkungszuschreibung hinsichtlich seines CMBB-Begleitungsprozesses aussieht:

„Es ist wirklich dieser Weg, der ganze Weg. Also ich kann nicht sagen, okay, es ist der Tag gewesen, wo das passiert ist, wo mich dazu gebracht hat, sondern es ist wirklich, die Zeit gewesen, die mich wirklich rauf gebracht hat. Also wo wirklich, Schritt für Schritt mich dazu gebracht hat, mich bereit zu fühlen, um eine Lehre anzufangen. (Claudio)

7.4 Resümee der Ergebnisse

Aufgrund der in diesem Kapitel präsentierten Ergebnisse lässt sich ganz grundsätzlich sagen, dass der Begleitungs- und Unterstützungsprozess durch das CMBB von den ehemaligen Klientinnen und Klienten als sehr wirkungsvoll und positiv eingeschätzt wird. So war es für alle Befragten ziemlich klar, dass sie es ohne diese Unterstützung wohl nicht geschafft hätten, eine Ausbildung abzuschliessen. Auch zu erwähnen ist, dass die Interviewpartnerinnen und Interviewpartner allesamt eine grosse Dankbarkeit gegenüber dem CMBB und insbesondere gegenüber der Case Managerin, die sie auf ihrem Weg in die Berufswelt begleitet hat, hegen.

Die Quintessenz dieser Bachelor-Thesis bilden die fünf folgenden aus dem empirischen Datenmaterial herausgearbeiteten Wirkfaktoren, die für die ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten und ihren positiven Prozessverlauf während des Übergangs in die Berufswelt eine grosse Relevanz aufweisen:

1. Akzeptierende, wertschätzende und empathische Haltung
2. Zur Verfügung stehende, vertrauensvolle Bezugs- und Fachperson
3. Individuelle Massnahmen und Unterstützungsleistungen
4. Freiwilligkeit und Mitbestimmung
5. Struktur, Verbindlichkeit und Zielorientierung

Auffallend dabei ist, dass von den befragten Personen besonders viele Aussagen gemacht wurden, die darauf hinweisen, dass die Case Managerin für sie eine sehr bedeutende und wichtige Rolle im ganzen Prozess gespielt hat. Es wird von allen betont, dass sie sich immer auf 'ihre' Case Managerin verlassen konnten und jegliche Schwierigkeiten und Problemsituationen (nicht nur im beruflichen Bereich) mit ihr besprechen konnten. Die Beziehung zur Case Managerin hatte für alle Befragten einen besonders hohen Stellenwert, was folglich auch einen dementsprechend starken Effekt auf den Erfolg der CMBB-Begleitung hatte. Dass der Beziehung zur Case Managerin eine solch grosse Bedeutung zugeschrieben wird, hängt sicherlich auch damit zusammen, dass eine CMBB-Begleitung nicht einfach gleichzusetzen ist mit einem Coaching oder einer Beratung. So erstreckt sich eine CMBB-Begleitung in der Regel über einen längeren Zeitraum (bis zu mehreren Jahren) und beinhaltet normalerweise – aufgrund einer bei den Klientinnen und Klienten meist vorhandenen 'Mehrfachproblematik' (vgl. Kapitel 2.1) – die Auseinandersetzung mit sehr persönlichen Themen. Dafür wiederum kann eine vertrauensvolle, sich gegenseitig akzeptierende und wertschätzende Beziehung gewissermassen als Voraussetzung betrachtet werden. Im Gegensatz dazu beschränkt

sich ein sogenannt 'normales' Coaching bzw. eine Beratung oft auf einen spezifischen Themenbereich und dauert meistens auch nicht mehrere Jahre.

Insgesamt kann somit festgehalten werden, dass die beiden Wirkfaktoren 'Akzeptierende, wertschätzende und empathische Haltung' und 'Zur Verfügung stehende, vertrauensvolle Bezugs- und Fachperson', die sicherlich den stärksten Bezug zur Beziehungsqualität aufweisen, von den ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten als besonders relevant betrachtet werden.

Weitere interessante Erkenntnisgewinne konnten dank der Rekonstruktion und Analyse des Unterstützungsprozesses von Claudio mit Hilfe des Transitionsphasen-Modells erzielt werden (vgl. Kapitel 7.3). Dabei konnte aufgezeigt werden, dass es für eine gelingende Begleitung bzw. Unterstützung im CMBB sehr wichtig ist, dass die Case Managerin bzw. der Case Manager sich immer wieder vergewissert, in was für einer Phase (Transitionsphase) sich die Jugendlichen und jungen Erwachsenen gerade befinden, um auf dieser Grundlage, passende und möglichst erfolversprechende Unterstützungsleistungen zu initiieren. Ansonsten kann es vorkommen, dass die Ideen und Unterstützungsversuche der Case Managerin bzw. des Case Managers zwar gut gemeint sind, die bzw. der Jugendliche jedoch in ihrer bzw. seiner aktuellen Verfassung gar nichts damit anzufangen weiss und die Unterstützung somit auch keinerlei Wirkung zeigt.

8. Schlussfolgerungen für die Praxis der Sozialen Arbeit

Im nun folgenden Kapitel werden auf der Basis der im Rahmen dieser Bachelor-Thesis erarbeiteten Ergebnisse Schlussfolgerungen für die Praxis der Sozialen Arbeit abgeleitet. Diese sind primär für all diejenigen Personen und Institutionen relevant, die mit Jugendlichen und jungen Erwachsenen im Bereich von Coaching und Beratung während des Übergangs in die Berufs- und Erwerbswelt zusammenarbeiten. Des Weiteren stellen diese Schlussfolgerungen aber auch für den gesamten, nicht auf eine spezifische Adressatengruppe fokussierten, Tätigkeitsbereich von Coaching und Beratung einen Mehrwert dar.

Der Wirkfaktor Akzeptierende, wertschätzende und empathische Haltung war für die befragten ehemaligen Klientinnen und Klienten des CMBB ein sehr grundlegender und wichtiger Faktor. Den in den Interviews gemachten Aussagen ist zu entnehmen, dass dieser Faktor sehr viel dazu beitrug, dass sich die Klientinnen bzw. die Klienten ernst genommen, verstanden, akzeptiert und insgesamt wohl fühlten und sich dadurch auch

erst so richtig auf das gemeinsame Unterfangen der 'CMBB-Begleitung' einlassen konnten. Weiter konnte anhand von Interviewaussagen sowie entsprechender Literatur gezeigt werden, dass die Jugendlichen ein sehr feines Gespür dafür haben, welche Haltung ihnen gegenüber eingenommen wird (vgl. Kapitel 7.2.1). Für die praktische Arbeit bedeutet dies, dass es also enorm wichtig ist, den Jugendlichen gegenüber 'echtes' Interesse zu zeigen, ihnen 'richtig' zuzuhören, 'wirklich' zu versuchen, sie und ihre Problemlage zu verstehen und dabei 'deutlich' zu signalisieren, dass man sich 'ernsthaft' um sie und ihre Problemlage kümmern will.

Um den Wirkfaktor Zur Verfügung stehende, vertrauensvolle Bezugs- und Fachperson nutzbar zu machen, sollte der Coach (oder die Case Managerin bzw. der Case Manager, die Beraterin bzw. der Berater etc.) den Jugendlichen möglichst jederzeit zur Verfügung stehen und sie bei der Bewältigung jeglicher Art von Schwierigkeiten zeitnah und fürsorglich unterstützen. Dadurch baut sich bei den Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen langsam Vertrauen auf, das ihnen wiederum Sicherheit und Entlastung bietet, denn sie wissen nun, dass jemand da ist, auf den sie sich verlassen können. Die Interviews haben gezeigt, dass es dabei oft gar nicht viel braucht, um den Jugendlichen das Gefühl 'jederzeit für sie da zu sein' vermitteln zu können. So erwähnt Silvan zum Beispiel, dass er manchmal einfach nur froh gewesen sei, dass er der Case Managerin kurz eine SMS schicken oder anrufen konnte und diese dann ein paar aufmunternde Worte für ihn bereithielt (vgl. Kapitel 7.2.2). Es geht bei diesem Wirkfaktor also in erster Linie darum, den Klienten das Gefühl zu geben, dass wenn irgendein Problem auftaucht oder irgendwelche Schwierigkeiten entstehen, für sie da zu sein.

Die beiden Wirkfaktoren Akzeptierende, wertschätzende und empathische Haltung und Zur Verfügung stehende, vertrauensvolle Bezugs- und Fachperson tragen zusammen sehr viel zu einer guten und vertrauensvollen Beziehung zwischen Coach und Klientin bzw. Klient bei. Diese Beziehung bildet die Grundlage für den ganzen weiteren Coaching- bzw. Unterstützungsprozess, weshalb sie auch von den ehemaligen CMBB-Klientinnen und CMBB-Klienten ganz besonders geschätzt und als dementsprechend wirkungsvoll erachtet wird. Aus diesem Grund ist es – gerade auch in der Anfangsphase eines neuen Coaching- oder Unterstützungsprozesses – sehr wichtig, als Coach bzw. Fachperson, auf diese beiden Wirkfaktoren sehr viel Wert zu legen und sie nach Möglichkeit ganz bewusst in die Begleitung zu integrieren.

Der herausgearbeitete Wirkfaktor Individuelle Massnahmen und Unterstützungsleistungen weist ebenfalls ein hohes Wirkungspotenzial auf. Für Case Managerinnen und Case Manager bzw. andere in einem ähnlichen Arbeitsfeld tätige Fachpersonen heisst das, dass sie stets versuchen sollten, individuelle auf die jeweilige Klientin bzw. den jeweiligen Klienten und ihre bzw. seine aktuelle Situation angepasste Massnahmen und

Unterstützungsleistungen zu erarbeiten und umzusetzen. Der unreflektierte Rückgriff auf Standard-Massnahmen oder andere bereits einmal eingesetzte Unterstützungsleistungen sollte daher also möglichst vermieden werden. An dieser Stelle soll zudem darauf hingewiesen werden, dass die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen während des, in der Regel über eine längere Zeitspanne andauernden, CMBB-Prozesses oft ganz unterschiedliche Phasen durchlaufen. So kann es z.B. vorkommen, dass die CMBB-Klientin in einer ersten Phase sehr motiviert ist, selbstsicher auftritt und sich auf ganz viele freie Lehrstellen bewirbt und dabei guten Mutes ist, bald eine Lehrstelle zu erhalten. Bekommt sie dann aber Absage um Absage und realisiert, dass es für sie wohl überhaupt nicht einfach sein wird, eine passende Lehrstelle zu finden, könnte sich in der Folge ihre Einstellung und Stimmungslage drastisch verändern, was eine komplett andere Phase zur Folge hätte. Dies könnte dann z.B. eine Phase sein, in der sie – aufgrund der gemachten Erfahrung – gar keine Motivation mehr hat, sich weiter zu bewerben und auch sonst keinen Sinn mehr darin sieht, eine Ausbildung zu absolvieren. Mit Hilfe dieses Beispiels soll illustriert werden, wie unterschiedlich die verschiedenen von den Klientinnen und Klienten erlebten Phasen während eines Unterstützungsprozesses sein können und wie wichtig es dementsprechend ist, dass der Coach in der Lage ist, flexibel zu reagieren und dabei immer wieder von Neuem eruiert, mit welcher Unterstützungsleistung die Klientinnen und Klienten gerade am besten und wirkungsvollsten unterstützt werden könnten.

Die Entscheidung, welche Unterstützungsleistungen bzw. Massnahmen initiiert bzw. umgesetzt werden, sollte aber keinesfalls nur beim Coach liegen. Der Wirkfaktor *Freiwilligkeit und Mitbestimmung* weist dementsprechend darauf hin, dass es für die Jugendlichen und jungen Erwachsenen sehr wichtig ist, dass sie den Unterstützungsprozess sowohl mitgestalten als auch mitbestimmen können (vgl. Kapitel 7.2.4). Dank dieser Mitbestimmung und Mitgestaltung fällt es den Jugendlichen viel leichter, sich mit der CMBB-Begleitung und dem dabei verfolgten Ziel (Berufsausbildung) zu identifizieren. So wird – im Optimalfall – die CMBB-Begleitung zu 'ihrem eigenen' Projekt, wodurch ihr Engagement viel stärker wird und sie zudem viel eher bereit sind, Verantwortung zu übernehmen. Der Coach sollte daher – um die Wirkung dieses Wirkfaktors nutzbar zu machen – von Anfang an versuchen, die Jugendlichen bzw. jungen Erwachsenen möglichst stark in die Prozessgestaltung miteinzubeziehen und ihre Mitbestimmung aktiv zu fördern.

Dem Wirkfaktor *Struktur, Verbindlichkeit und Zielorientierung* messen die ehemaligen Klientinnen und Klienten des CMBB ebenso Wichtigkeit zu. Die befragten Personen brachten nämlich zum Ausdruck, dass es für sie sehr wichtig war, eine unterstützende Person um sich zu wissen, die ihnen manchmal auch klar sagen konnte, wie es

weitergehen soll oder welche nächsten Schritte – mit Blick auf das Ziel – nun sinnvoll wären. Infolgedessen sollten die Kompetenzen, eine klare Struktur vorzugeben, Verbindlichkeit vorzuleben und einzufordern sowie eine immerwährende Zielorientierung eindeutig ins Repertoire eines Coachs gehören.

Anhand des im Kapitel 5.3 eingeführten und im Kapitel 7.3 für die Fallanalyse zur Anwendung gekommenen Transitionsphasen-Modells konnte zudem aufgezeigt werden, inwiefern sich die von den Jugendlichen erlebten Transitionsphasen während des Übergangs in die Berufswelt auf den gesamten Unterstützungsprozess des CMBB auswirken können. Folglich ist es auch dementsprechend wichtig, dass dem Coach diese verschiedenen Phasen bewusst sind und die Unterstützung darauf abgestimmt wird. Das Transitionsphasen-Modell könnte demnach ein sehr geeignetes und nutzbringendes Arbeitsinstrument für die Begleitung und Unterstützung von Jugendlichen und jungen Erwachsenen beim Übergang in die Erwerbswelt sein.

Aufgrund der erzielten Ergebnisse kann abschliessend festgehalten werden, dass die in dieser Bachelor-Thesis erarbeiteten Wirkfaktoren eine sehr starke Wirkung entfalten können und sowohl für einen positiv verlaufenden Coaching- bzw. Begleitungsprozess (mit Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit) als auch für eine erfolgreiche Zielerreichung sehr relevant sind.

9. Fazit

Am Ursprung dieser Untersuchung stand die Frage nach den aus Sicht der Klientinnen und Klienten relevanten Wirkfaktoren der Begleitung und Unterstützung durch das Case Management Berufsbildung. Als Ergebnis konnten fünf wesentliche Wirkfaktoren herausgearbeitet werden, denen im Begleit- und Unterstützungsprozess des CMBB eine grosse Relevanz zukommt. Des Weiteren konnten mit der Rekonstruktion und Analyse eines Fallverlaufs – unter Zuhilfenahme des Transitionsphasen-Modells – weitere für den Unterstützungsprozess des CMBB wichtige Erkenntnisse gewonnen werden. In Kapitel 7 sind alle im Rahmen dieser Untersuchung erzielten Ergebnisse detailliert dargestellt.

Trotz dieses positiv ausfallenden Fazits gibt es auch einige Punkte, die hinsichtlich der Erarbeitung dieser Bachelor-Thesis, kritisch betrachtet werden sollten. Auch soll an dieser Stelle darauf aufmerksam gemacht werden, was diese Bachelor-Thesis nicht zu leisten vermag und sich somit allfällige Themenfelder erschliessen, die in weiterführenden Untersuchungen angegangen werden könnten.

Als erstes ist darauf hinzuweisen, dass die Auswahl der Interviewpartnerinnen und Interviewpartner wohl einen bedeutenden Einfluss auf die bei dieser Untersuchung

erzielten Ergebnisse hatte. Wie bereits in Kapitel 6.2 beschrieben, wurden nur Personen befragt, die sowohl die CMBB-Begleitung als auch eine Berufsausbildung erfolgreich abschliessen konnten. Folglich ist davon auszugehen, dass die sehr positiv ausgefallenen Einschätzungen und Wirkungszuschreibungen hinsichtlich der CMBB-Begleitung, teils durch die erwähnte Selektion der Personen determiniert sind. Aus diesem Grund wäre es sehr interessant, auch Personen zu befragen, die ihren CMBB-Begleitungsprozess abgebrochen bzw. ihre Berufsausbildung nicht erfolgreich beendet haben. In diesem Fall wäre dann auch die Frage nach möglichen Gründen für den vorzeitigen Abbruch der CMBB-Begleitung bzw. das nicht erfolgreiche Abschliessen der Berufsausbildung eine sehr interessante Angelegenheit. Dies vor allem auch vor dem Hintergrund, dass die Erfolgsquote des CMBB im Kanton Bern laut Furrer (2016, S. 22) bei 46 Prozent liegt und damit bestätigt, dass es immer wieder mal zu einem Abbruch einer CMBB-Begleitung kommt. Für die vorliegende Bachelor-Thesis konnte dies jedoch nicht berücksichtigt werden, da es einerseits nicht wirklich dem beabsichtigten Erkenntnisinteresse entsprach und andererseits den Rahmen deutlich gesprengt hätte. Somit wäre dies aber eine sehr interessante Thematik, um in einer anderen Untersuchung aufgegriffen zu werden.

Ein weiterer Aspekt, der sich sowohl in der Datenerhebung als auch -auswertung zeigte, ist, dass die befragten Personen oft sehr pauschale und undifferenzierte Aussagen und Wirkungszuschreibungen gemacht haben, was wiederum zur Folge hatte, dass es teilweise schwierig war, klare und konkrete Ergebnisse aus dem Datenmaterial herauszuziehen. Einerseits ist dies sicherlich auf meine Unerfahrenheit in der Durchführung von Interviews zurückzuführen. Andererseits denke ich aber auch, dass die Reflexionskompetenz bei den befragten Personen nicht besonders stark ausgeprägt war und sie deshalb gar nicht im Stande waren, sehr differenzierte Aussagen zu machen.

Ein letzter Punkt, den ich hier noch erwähnen möchte, ist, dass zu Beginn dieser Untersuchung auch die Idee vorhanden war, die Begleitung und Unterstützung durch das CMBB – parallel zur Erfassung der Wirkfaktoren – hinsichtlich ihrer Nachhaltigkeit zu überprüfen. Diese Intention wurde dann allerdings wieder aufgegeben, da sie aufgrund der klaren Fokussierung auf die Thematik der Wirkfaktoren, zu wenig vertieft untersucht hätte werden können. Daher wäre aber auch diese Themenfokussierung ein Ansatz für eine weiterführende wissenschaftliche Arbeit.

Insgesamt lässt sich somit resümieren, dass mit Hilfe der in dieser Bachelor-Thesis erzielten Untersuchungsergebnisse ein wichtiger Beitrag hinsichtlich der bis anhin noch zu wenig berücksichtigten Klientenperspektive im CMBB geleistet werden konnte. Des Weiteren haben sich, aufgrund der vertieften Auseinandersetzung mit der Thematik rund um das Unterstützungsangebot des Case Management Berufsbildung, weitere

Forschungsfelder aufgetan, deren Bearbeitung zu noch detaillierteren Kenntnissen hinsichtlich der Unterstützung und Begleitung Jugendlicher und junger Erwachsener führen könnte.

10. Literatur und Quellenverzeichnis

Bundesamt für Berufsbildung und Technologie (BBT). (2007). *Case Management Berufsbildung. Grundsätze und Umsetzung in den Kantonen* [PDF]. Abgerufen von https://www.sbf.admin.ch/dam/sbf/de/dokumente/case_management_berufsbildung.pdf.download.pdf/case_management_berufsbildung.pdf

Bühmann, Thorsten. (2008). *Übergänge in sozialen Systemen*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.

Dresing, Thorsten & Pehl, Thorsten. (2013). *Praxisbuch. Interview, Transkription & Analyse. Anleitungen und Regelsysteme für qualitative Forschung* (5. Auflage). Marburg: Dr. Dresing & Pehl GmbH.

Duden. (2018). Duden – Die deutsche Rechtschreibung. Abgerufen von <http://www.duden.de>.

Egger, Dreher & Partner AG. (2015). *Nationale Evaluation Case Management Berufsbildung. Schlussbericht* [PDF]. Abgerufen von <https://www.sbf.admin.ch/sbf/de/home/bildung/berufsbildungssteuerung-und--politik/evaluationen-studien/uebersicht-evaluationen.html#1233254573>

Flammer, August & Alsaker, Françoise D. (2002). *Entwicklungspsychologie der Adoleszenz. Die Erschliessung innerer und äusserer Welten im Jugendalter*. Bern: Verlag Hans Huber.

Furrer, Beda. (2016). Case Management Berufsbildung im Kanton Bern [PDF]. *Soziale Sicherheit*, 1/2016. Abgerufen von <https://soziale-sicherheit-chss.ch/artikel/case-management-berufsbildung-im-kanton-bern/>

Geisser, Barbara. (2009). *Case Management Berufsbildung Kanton Bern. Umsetzungskonzept* [PDF]. Abgerufen von http://www.biz.erz.be.ch/biz_erz/de/index/biz_start_wahl/biz_start_wahl/case_management_berufsbildung/dokumente_cmdbb.html

Grawe, Klaus. (2004). *Neuropsychotherapie*. Göttingen: Hogrefe.

Greif, Siegfried, Schmidt, Frank & Thamm, André. (2012). Warum und wodurch Coaching wirkt. Ein Überblick zum Stand der Theorieentwicklung und Forschung über Wirkfaktoren. *Organisationsberatung, Supervision, Coaching*, 19/4(2012-12-01), 375-390. doi: 10.1007/s11613-012-0299-4

Greif, Siegfried. (2011). Grundlagentheorien und praktische Beobachtungen zum Coachingprozess. In Bernd Birgmeier (Hrsg.), *Coachingwissen* (S. 131-146) (2., aktualisierte und erweiterte Auflage). Wiesbaden: VS Verlag.

Haller, Dieter, Erzinger, Barbara, Jäggi, Florentin & Pulver, Caroline. (2014). *Evaluation des Netz2 - Case Management Berufsbildung Kanton Zürich. Ein Bericht über die ersten drei Betriebsjahre* [PDF]. Bern: BFH für Soziale Arbeit.

Hopson, Barrie & Adams John. (1976). Towards an Understanding of Transition: Defining some Boundaries of Transition Dynamics. In John Adams, John Hayes & Barrie Hopson, *Transition. Understanding & Managing Personal Change* (S. 3-25). London: Martin Robertson.

Klawe, Willy. (2000). *Arbeit mit Jugendlichen. Einführung in Bedingungen, Ziele, Methoden und Sozialformen der Jugendarbeit*. Weinheim: Juventa.

Klawe, Willy. (2006). *Wie wirken pädagogische Interventionen? Zur Wirkungsforschung bei individualpädagogischen Massnahmen*. *Erleben und Lernen*, 3&4, 6-11.

König, Eckard & Vollmer, Gerda. (2008). *Handbuch Systemische Organisationsberatung*. Weinheim: Beltz Verlag.

Kruse, Jan. (2014). *Qualitative Interviewforschung. Ein integrativer Ansatz*. Weinheim: Beltz Juventa.

Langer, Inghard & Langer, Stefan. (2005). *Jugendliche Begleitung und Beraten*. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Landert, Charles. (2012). *Evaluation der Fachstelle Case Management Berufsbildung. Bericht über die Phase I* [PDF]. Abgerufen von https://www.ag.ch/de/bks/berufsbildung_mittelschulen/beratung_stipendien/fachstelle_1155/1155.jsp

Mayring, Philipp. (2010). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (11., aktualisierte und überarbeitete Auflage). Weinheim: Beltz Verlag.

Misoch, Sabina. (2015). *Qualitative Interviews*. Berlin: De Gruyter Oldenburg.

Neuenschwander, Markus P., Gerber, Michelle, Frank, Nicole & Rottermann, Benno. (2012). *Schule und Beruf. Wege in die Erwerbstätigkeit*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften / Springer Fachmedien Wiesbaden GmbH.

Rogers, Carl R. (1977). *Therapeut und Klient. Grundlagen der Gesprächspsychotherapie*. München: Kindler Verlag.

Ryter, Annamarie & Schaffner, Dorothee. (2014). Von der Berufswahl zur Berufsintegration. In Annamarie Ryter & Dorothee Schaffner (Hrsg.), *Wer hilft mir, was zu werden? Professionelles Handeln in der Berufsintegration* (S. 10-19). Bern: hep verlag ag.

Schmidlin, Sabina. (2015). *Evaluationsbericht des Case Management Berufsbildung des Kantons Bern. Schlussbericht* [PDF]. Abgerufen von http://www.biz.erk.be.ch/biz_erk/de/index/biz_start_wahl/biz_start_wahl/case_management_berufsbildung/dokumente_cmdbb.html

Schwarzer, Ralf. (2000). *Stress, Angst und Handlungsregulation* (4. Auflage). Stuttgart: Kohlhammer.

Wiethoff, Christoph. (2011). *Übergangskoaching mit Jugendlichen. Wirkfaktoren aus Sicht der Coachingnehmer beim Übergang von der Schule in die Ausbildung*. Wiesbaden: VS Verlag.

Wiethoff, Christoph. (2016). Coaching mit Jugendlichen beim Übergang von der Schule in die Ausbildung. Wirkfaktoren bei der Begleitung Jugendlicher. In Robert Wegener, Michael Loebbert & Agnès Fritze (Hrsg.), *Zur Differenzierung von Handlungsfeldern im Coaching. Die Etablierung neuer Praxisfelder* (S. 250-257). Wiesbaden: VS Verlag.

11. Anhang

Interview-Leitfaden für die durchgeführten Interviews:

W A R M U P / E I N S T I E G

- Als Einstieg ins Interview, erzähl mir doch bitte einfach mal wie (**und warum**) es dazu gekommen ist, dass du dich damals entschieden hast, beim CMBB mitzumachen? Erzähl einfach ganz frei, was du denkst, dass wichtig ist. Für mich ist alles interessant, was du zu sagen hast.

H A U P T P H A S E

Vor dem CMBB

- Vielleicht kannst du noch etwas genauer erzählen, was dazu geführt hat, dass du dich entschieden hast beim CMBB mitzumachen / darauf einzulassen?
- Was hast du dir davon erhofft? Ziele/Zweck?
- Wer hat dich angemeldet?

Während des CMBB

- Beschreib mir doch bitte einmal, wie der Start ins CMBB war?
(Schwierig? Einfach? Anstrengend? Warum? → konkrete Beispiele fragen!)
- Was hast du/ihr im CMBB gemacht? Was hat deine Case Managerin gemacht?
- Beschreib mir wie die Begleitung ausgesehen hat (wie viele Treffen, Hausaufgaben, sonstige Termine, Abklärungen, etc..) Und wie war das für dich?
(mühsam, sinnvoll, unnötig?)
- Was hast du im CMBB gelernt? Wie hat sich die Lage/Situation für dich aufgrund der Unterstützung verändert? Wie hast du dich verändert? Fortschritte?
(Beispiele!)
- Was war besonders wichtig für dich während der CMBB-Begleitung? Was hat dir geholfen deine Ziele zu erreichen?

- Was war besonders schwierig/herausfordernd für dich während Lehrstellensuche bzw. Ausbildung (Übergangsphase)? Und wie konnte dir die Case Managerin dabei helfen?
- Inwiefern haben dir die Gespräche, Unterstützung, Massnahmen, Vermittlung mit anderen Personen/Institutionen etc. der Case Managerin etwas genützt, dich weitergebracht?
- Hast du dich von der CM verstanden und ernst genommen gefühlt? (Beispiele fragen!)
- Was hast du am CMBB bzw. an der Case Managerin besonders geschätzt?
- Was hat dich an der Begleitung/Unterstützung gestört/genervt?
- Warum denkst du, hat dir das CMBB geholfen, eine Lehre anzufangen bzw. abzuschliessen? Was waren wichtige Dinge, die du dank des CMBB in Angriff genommen hast?
- Gibt es etwas im CMBB, dass du dir anders gewünscht hättest? Warum?

Nach dem CMBB

- Was glaubst du, sind – aus deiner jetzigen Perspektive – die für dich wichtigsten Dinge, die dank der CMBB-Begleitung zu Stande gekommen sind?
- Denkst du, dass es noch andere Faktoren (ausserhalb des CMBB) gab, die wesentlich dazu beigetragen haben, dass du deinen Lehrabschluss geschafft hast?
- Was denkst du, wo würdest du heute ohne das CMBB stehen? Wie sähe dein heutiges Leben wohl aus, wenn du nicht vom CMBB begleitet worden wärst? Warum?
- Würdest du / kannst du das CMBB anderen Jugendlichen weiterempfehlen?

A B S C H L U S S P H A S E

- Wir kommen nun zum Abschluss des Interviews. Was gibt es noch Wichtiges, worüber wir nicht gesprochen haben oder was du nochmals betonen möchtest?