

Fasching, H. (2004). Qualitätssicherung und -entwicklung in der beruflichen Integration. In: M. Vitkova & J. Pipekova (Hrsg.), Sammelband zum Programm „Integrative Beratung für benachteiligte Personen am Arbeitsmarkt im Kontext der nationalen und europäischen Zusammenarbeit“ (im Druck, 15 Seiten).

Qualitätssicherung und -entwicklung in der beruflichen Integration

1. Einleitung

Das Thema „Qualitätssicherung und -entwicklung“ ist ein zentrales in der sozialen Arbeit und gewinnt auch in Maßnahmen zur beruflichen Integration von Menschen mit Behinderungen eine zunehmende Bedeutung. Die Chancen der Qualitätssicherung und -entwicklung in Maßnahmen zur beruflichen Integration liegen darin, dass einerseits die Leistungen nach außen transparent gemacht werden; andererseits in der weiteren Professionalisierung der eigenen Arbeit der MitarbeiterInnen mit dem Ziel, einer allein unter Kostengesichtspunkten geführten Qualitätsdiskussion vorzubeugen (Meinhold 1998; Speck 1999; Schwarte & Oberste-Ufer 2001).

Voraussetzung für die Qualitätssicherung und -entwicklung ist die Bestimmung von Qualitätskriterien. Durch diese sollen Aussagen darüber gemacht werden können, welchen konkreten Erfordernissen eine qualifizierte bzw. gute Beratung genügen soll. Am Beispiel der beruflichen Integrationsmaßnahme Arbeitsassistenz werden einerseits aufgrund einer Ist-Analyse Qualitätskriterien schwerpunktmäßig für die Zielgruppe der Jugendlichen auf den Ebenen Prozess und Struktur beschrieben. Anschließend werden andererseits Verbesserungsvorschläge für die Praxis im Sinne einer Qualitätssicherung und -entwicklung der Arbeitsassistenz gemacht, sowie der weitere Forschungsbedarf formuliert.

2. Prozessqualität

Das an die Arbeitsassistenz gesetzlich festgelegte Ziel, Menschen mit Behinderungen bei der beruflichen Integration zu unterstützen, stellt hohe Anforderungen an die Beratung. Obwohl dem Prozess der Beratung eine bedeutende Rolle für den Integrationserfolg zugerechnet werden kann, wird diesem in den gegenwärtigen Qualitätsdiskussionen kaum Beachtung geschenkt. Qualitätsdiskussionen konzentrieren sich primär auf das Ergebnis, den Output. Speck (1999, 22) spricht hierbei von der „Ökonomisierung sozialer Qualität“, eine Tendenz, bei der es vorwiegend um die „Straffung und Erhöhung der ökonomischen Effizienz bzw. die Reduzierung von Kosten im Sozial- und Gesundheitsbereich“ geht.

Selbstverständlich hat die Arbeitsassistenz ein Interesse an Vermittlungen. Allerdings spielt bei dieser wegen der Sicherung erreichter Arbeitsverhältnisse die Frage der Nachhaltigkeit

eine größere Rolle. Damit rückt die Prozessqualität der Beratung durch die Arbeitsassistenz sehr viel mehr in den Blickpunkt. Grundlage der Bestimmung von Qualitätskriterien sind Arbeitsassistenzkonzepte, empirische Untersuchungen, anwendungsorientierte Hilfen und Praxisreflexionen. Die Sammlung von Qualitätskriterien stellt allgemeine wissenschaftliche und praktische Auffassungen dar, was unter guter Qualität zu verstehen ist. Qualitätskriterien werden als Normen (Soll-Zustände) für die Beratung in der Arbeitsassistenz vorgegeben.

Übergeordnete Qualitätskriterien, die den gesamten Beratungsprozess betreffen:

- Förderung der Selbstbestimmung

Die Grundgedanken der Selbstbestimmung (Metzler & Wacker 2001) sollen dem Selbstverständnis der Arbeitsassistenz entsprechen, indem sie sich als Ansprechpartnerin versteht, die gemäß dem Prinzip der Selbstbestimmung dem/der einzelnen Jugendlichen die Hilfeanleitung gibt, die er/sie zur Realisierung seiner/ihrer beruflichen und sozialen Integration benötigt. Für die Arbeitsassistenz bedeutet dies, dass sie die Jugendlichen aktiv in den gesamten Integrationsprozess miteinbezieht. Sie unterstützt die Jugendlichen bei der Artikulierung ihrer eigenen Berufswünsche und -vorstellungen und fördert sie in der Ausführung ihrer selbstständigen Handlungen, sodass sie lernen, eigene Verantwortung zu übernehmen. Dies bedeutet für die Arbeitsassistenz, dass sie ihre Tätigkeit nicht als eine „Vermittlungsagentur“ für Jugendliche mit Behinderungen verstehen darf, sondern im Wesentlichen als eine pädagogische Aufgabe mit dem Ziel, Jugendlichen in ihrer sozialen Entwicklung und bei der Verwirklichung ihrer Berufsperspektive behilflich zu sein. Die Rolle der ArbeitsassistentInnen hat dabei eher einen beratenden, unterstützenden und anregenden Charakter (Schartmann 1999).

- Individualisierung

Die Individualisierung des Beratungsangebotes soll es ermöglichen, dass bei Jugendlichen mit unterschiedlichen Problemlagen auf die jeweils individuellen Bedürfnisse, Wünsche und Fähigkeiten der einzelnen Personen eingegangen werden kann (Metzler & Wacker 2001). Die Jugendlichen werden nicht in Standardangebote gepresst, sondern es geht vielmehr darum, für die individuellen Bedürfnisse und Wünsche der Jugendlichen mit Behinderung flexible Einzelmaßnahmen zu setzen.

- Einbeziehung des sozialen Netzwerkes

Für eine dauerhafte berufliche Integration von Jugendlichen ist nicht nur die Situation des Arbeitsplatzes ausschlaggebend, sondern auch das hinter den Jugendlichen stehende soziale Netzwerk. Vor allem die Eltern üben einen entscheidenden Einfluss dahingehend aus, ob die berufliche Integration ihrer Kinder gelingt. Eine wesentliche Aufgabe der Arbeitsassistenz ist es daher, die Kooperation der Eltern zu gewinnen, sie für die Bedeutung der beruflichen Integration ihrer Kinder zu sensibilisieren, sowie diese bei ihren bereits vorgenommenen eigenen Anstrengungen zu entlasten (Schartmann 1999).

- Institutionelle Vernetzung

Die Kooperation mit anderen Einrichtungen und Diensten eröffnet eine umfassendere Sichtweise von Problemlagen und Lebensverhältnissen und erleichtert Absprachen bezüglich Zuständigkeit und Koordination von Hilfeleistungen. Besonders im Vorfeld und zu Beginn der Beratung ist eine enge Zusammenarbeit mit der abgebenden Schule des/der Jugendlichen notwendig. Diese dient einer umfassenden Beurteilung bezüglich Eignung und Fähigkeiten der Jugendlichen und erhöht somit die Qualität der Beratung. Im weiteren Beratungsverlauf kommt der Kooperation mit dem Arbeitsmarktservice, den Betrieben, den Berufsschulen und dem pädagogisch-psychologischen Dienst eine stärkere Bedeutung zu. Ein steter Informationsaustausch ermöglicht eine differenzierte und einheitlichere Beurteilung der Gesamtsituation (Appelhans et al. 1992; Stadler-Vida, Giedenbacher & Strümpel 2002).

Qualitätskriterien, die die einzelnen Phasen des Beratungsprozesses betreffen:

Phase 1: Klärung der Ausgangssituation, Berufsorientierung und Fähigkeitenanalyse

- Genaue Analyse der Lebens- und Problemsituation zur Bestimmung des individuellen Hilfebedarfs

Hinter dem Problem, keine Arbeit zu finden bzw. die Arbeit wieder verloren zu haben, verbergen sich Probleme vielfältiger Art. Zu nennen wären z.B. soziale, psychische oder ökonomische Probleme oder solche, die mit der kognitiven Leistungsfähigkeit des/der Jugendlichen zusammenhängen. Zum Beispiel können soziale Probleme oder ökonomische Schwierigkeiten im Elternhaus zu einer psychischen Krise bei dem/der Jugendlichen führen, was sich wiederum negativ auf die Motivationsbereitschaft am Arbeitsplatz auswirken kann (Grünke & Ketzinger 2000). In der Anfangsphase der Beratung geht es also zunächst einmal darum, in einer Haltung der „Neugier“, des „Nichtwissens“ und des „Respekts“ vor dem/der Jugendlichen (Anderson & Goolishian 1992) seine/ihre Lebens- und Problemsituation zu verstehen. Indem der/die Jugendliche in das Zentrum gestellt wird, er/sie als Erzählende/r in Erscheinung tritt, können seine/ihre lebensgeschichtlichen Erfahrungen, biografischen Selbstsichten und die Handlungsorientierungen gehört, ernst genommen und verstanden werden. Eine sorgfältige Analyse der Lebens- und Problemsituation ist Voraussetzung für die Hilfeplanung. Erst das Wissen um seine/ihre Lebenssituation soll es erlauben, nachfolgende Schritte zu unternehmen. Es geht hierbei um die Klärung, ob mit der Berufsorientierung begonnen werden kann, oder ob zuerst dem/der Jugendlichen bei der Bewältigung der emotionalen Probleme geholfen werden soll.

- Umfassende Berufsorientierung

Die Berufsorientierung gehört zwar nicht zu den klassischen Aufgaben der Arbeitsassistenten, sie ist jedoch bei Jugendlichen unerlässlich, da diese in der Regel noch keine beruflichen Erfahrungen gemacht haben; häufig sind auch unrealistische Erwartungen bezüglich ihrer Berufsvorstellungen anzutreffen. Die Berufsorientierung dient zur Abklärung realistischer Einschätzungen der Jugendlichen und zur Entwicklung einer Berufsperspektive. Sie soll daher umfassend sein und viele unterschiedliche berufliche Perspektiven aufzeigen. Vor allem den weiblichen Jugendlichen sollen alternative Berufsmöglichkeiten (z.B. gewerblich-technische

Berufsmöglichkeiten wie Malerin, Tischlerin, Graphikerin) aufgezeigt werden. Bei der Abklärung realistischer Einschätzungen bezüglich Berufserwartungen soll auf die jeweiligen Stärken und Schwächen des/der einzelnen Jugendlichen geachtet werden. Die Abklärung realistischer Einschätzungen und die Entwicklung einer Berufsperspektive soll durch Beratungsgespräche, Berufstests, Besuche beim Berufsinformationszentrum (BIZ), Betriebsbesichtigungen und Arbeitserprobungen ermöglicht werden (vgl. ibv 1997; Meuth 1998).

- Detailliertes Fähigkeitsprofil

Die in der Berufsorientierung gewonnenen Eindrücke zu den Fähigkeiten der Jugendlichen sollen in einem sogenannten „Fähigkeitsprofil“ detailliert festgehalten werden. Die Analyse der Fähigkeiten soll den sozialen, kognitiven, psychischen, manuellen/feinmotorischen, visuellen, akustischen und physischen Bereich umfassen. Das Fähigkeitsprofil soll sich aus der Selbsteinschätzung der Jugendlichen und aus Fremdeinschätzungen (Arbeitsassistent, Schule, Arbeitsmarktservice, Erziehungsberechtigte) zusammensetzen. Durch die Selbsteinschätzung der Jugendlichen und über die Fremdeinschätzung von Personen und Institutionen, die in den beruflichen Integrationsprozess involviert sind, soll ein klares Bild über die Fähigkeiten der Jugendlichen entstehen, um diese mit den Anforderungen eines Arbeitsplatzes abstimmen zu können. Mit Hilfe der Erstellung eines Fähigkeitsprofils soll eine Perspektive auf ein Arbeitsverhältnis hin entwickelt werden, das möglichst weitgehend den Fähigkeiten der Jugendlichen entspricht (Weinmann & Kleffmann 2000).

- Orientierung an den Interessen und Fähigkeiten

Die Arbeitsassistent nimmt von den klassischen Ansätzen der Förderdiagnostik und -planung Abkehr, die als zu defizitorientiert sowie als zu normativ und fremdbestimmt und somit nicht mehr passend empfunden werden. Im Gegensatz zu einer defizitorientierten Förderplanung, bei der es in erster Linie um die Förderung fehlender Fertigkeiten geht, wird bei der Arbeitsassistent eine Fähigkeitsanalyse vorgenommen, die – unter besonderer Berücksichtigung der speziellen Problemlagen der Jugendlichen – primär auf deren Stärken, Fähigkeiten sowie Bedürfnisse und Interessen hinorientiert ist (Barlsen & Hohmeier 1997).

Phase 2: Arbeitsplatzakquisition

- Bewerberorientierte Arbeitsplatzakquisition

Die Arbeitsassistent verfolgt bei der Akquisition von Arbeitsplätzen zwei Strategien: die bewerberorientierte und die arbeitgeberorientierte. Bei der bewerberorientierten Strategie wird für konkrete BewerberInnen durch die Arbeitsassistent bei Betrieben akquiriert, bei der arbeitgeberorientierten Strategie werden Betriebe angesprochen, ohne dass schon eine konkrete Arbeitsplatzbesetzung für einen/eine BewerberIn beabsichtigt ist (Horizon-Arbeitsgruppe 1995). Bei Jugendlichen mit Behinderungen zeigt sich, dass der Erfolg der Akquise größer ist, wenn die Stellensuche unabhängig von aktuellen Stellenangeboten erfolgt, also personenbezogen Kontakt zu Betrieben aufgenommen wird. Der Konkurrenz bei Stellenangeboten sind die von der Arbeitsassistent vertretenen arbeitssuchenden Jugendlichen

wegen des zumeist niedrigen formalen Qualifikationsabschlusses sowie der geringen Sozialkompetenz oftmals nicht gewachsen, und sie erhalten auch kaum Chancen zur persönlichen Vorstellung. Daher ist es günstiger, wenn konkret für eine bestimmte Person eine Stelle akquiriert wird, und einer schriftlichen Bewerbung der Kontakt zum/r ArbeitgeberIn durch die Arbeitsassistentz vorausgeht (Bungart, Supe & Willems 2000).

- Beteiligung der Jugendlichen beim Bewerbungsgespräch

Beim Bewerbungsgespräch sollte der/die Jugendliche beteiligt sein, damit die Möglichkeit einer Selbstdarstellung des/der Jugendlichen mit all seinen/ihren Fähigkeiten gegeben ist, und der/die ArbeitgeberIn sich einen ersten Eindruck über den/die Jugendliche/n verschaffen kann. Die Arbeitsassistentz übernimmt beim Bewerbungsgespräch im Sinne der „advokatorischen Assistentz“ die Funktion der Fürsprecherin oder Stellvertreterin der Jugendlichen (Theunissen 2002); sie leistet sozusagen „Übersetzungsarbeit“, wobei gleichzeitig die Autonomie des/r Jugendlichen gewahrt wird.

Phase 3: Vorbereitung der Arbeitsaufnahme und betriebliche Qualifizierung

- Orientierung an den Tätigkeiten

Anders als bei berufsvorbereitenden Maßnahmen, denen eine Vorstellung von der für eine/n Jugendliche/n erforderlichen vorberuflichen Qualifizierung zum Erlangen der notwendigen Berufsreife zugrunde liegt, betont das Modell der Arbeitsassistentz die arbeitsplatznahe Qualifizierung. Die Qualifizierung soll möglichst früh – also ohne viele vorbereitende Zwischenschritte – direkt anhand der geplanten Tätigkeit vor Ort und wenn notwendig unter Einsatz von Hilfsmitteln und Hilfestellungen (durch den Einsatz von Assistentzleistung oder Jobcoach) stattfinden. Die Qualifizierung ist dadurch gleichzeitig konkreter und gegenwartsorientierter. Es stehen weniger die Vorbereitung auf eine berufliche Zukunft, sondern die Gestaltung des gegenwärtigen Arbeitsfeldes und die Erweiterung der Erfahrungen im Vordergrund (Hohmeier 2001).

- Praktikum

Für Jugendliche, die ihre Sozialisationserfahrungen vor allem in schulischen und berufsqualifizierenden Systemen gemacht haben, nimmt das betriebliche Praktikum einen zentralen Stellenwert ein. Es lässt aufgrund der intensiven Begleitung durch die Arbeitsassistentz verlässliche Rückschlüsse auf die Kompetenzen der Jugendlichen zu, bietet eine konkrete Erprobung der Anforderungen am Arbeitsplatz, baut durch die tägliche Erfahrung am Arbeitsplatz soziale Vorurteile bei den KollegInnen ab beziehungsweise lässt die Bereitschaft zur Integration eines/r Jugendlichen wachsen. Die arbeitsbezogene gemeinsame Auswertung des Praktikums eröffnet dem/der Jugendlichen die Möglichkeit einer Angleichung von Selbst- und Fremdwahrnehmung. Das Praktikum stellt auf diese Weise oft die Brücke zur Arbeitsaufnahme dar (Barlsen & Hohmeier 1997; Stadler-Vida, Giedenbacher & Strümpel 2002).

- Passung zwischen Fähigkeiten und Anforderungen

Der angestrebte Arbeitsplatz soll in seinen Anforderungen den Fähigkeiten der Jugendlichen entsprechen; oder er muss – was sich in der Praxis häufig zeigt – fähigkeitsadäquat unter Berücksichtigung der Interessen der Betriebe und der Jugendlichen ausgestaltet werden (vgl. Bungart & Putzke 2001). Bei der Ausgestaltung des Arbeitsplatzes ist zu beachten, dass der gegebene Arbeitsplatz in seinen Anforderungen auf die Fähigkeiten der Jugendlichen zurechtgeschnitten wird, um ein vorzeitiges Ausscheiden zu vermeiden.

- Förderung arbeitsbezogener und sozialer Kompetenzen

Die Qualifizierung am Arbeitsplatz soll dementsprechend individuell gestaltet und auf der Grundlage der eruierten Fähigkeiten der Jugendlichen konzipiert werden (Bungart & Putzke 2001). Jugendliche benötigen Unterstützung für die Entwicklung unmittelbar arbeitsbezogener Kompetenzen sowie im Besonderen für die Entwicklung ihrer sozialen Kompetenzen. Um ein stabiles Selbstwertgefühl aufzubauen, sollen die Jugendlichen durch ein Sozialtraining im Arbeits- und Sozialverhalten geübt werden. Dieses Training soll auch der berufsbezogenen Motivationsförderung der Jugendlichen dienen (Grünke & Ketzinger 2000). Das Selbstwertempfinden dieser Jugendlichen, ihr Vertrauen in die eigene Leistungsfähigkeit, und Strategien, um mit den kommunikativen und sozialen Herausforderungen des Arbeitslebens umzugehen, sollen im Mittelpunkt der Beratung stehen.

- Förderung der sozialen Integration

Aufgrund der sozialen Vorurteile, die Jugendliche mit Behinderungen in Betrieben erfahren könnten, ist es notwendig, dass die Arbeitsassistentin betriebliche AnsprechpartnerInnen findet, die die soziale Integration unterstützen. Die ArbeitskollegInnen werden über die Behinderung der Jugendlichen und deren Auswirkungen informiert. Die Arbeitsassistentin ist Ansprechpartnerin für Probleme, die im Betrieb und auch außerhalb des Betriebes entstehen und die soziale Integration gefährden könnten. Zur sozialen Integration gehört auch dazu, dass die Arbeitsassistentin die Jugendlichen bei der Förderung der Kommunikation und Selbstständigkeit im Betrieb unterstützt, sodass sie unabhängig von externer Unterstützung, wie z.B. der Arbeitsassistentin, werden (Bungart & Putzke 2001; Stadler-Vida, Giedenbacher & Strümpel 2002).

Phase 4: Nachbetreuung

- Langfristige Nachbetreuung

Die Nachbetreuung soll bei Bedarf über einen langen Zeitraum gewährt werden (Stadler-Vida, Giedenbacher & Strümpel 2002). Bei Jugendlichen mit Behinderungen sollte sie für die gesamte Ausbildungszeit – in der Regel drei Jahre – angeboten werden. Die Arbeitsassistentin meldet sich in regelmäßigen Abständen telefonisch bei den Betrieben und den Jugendlichen, um den Erfolg einer dauerhaften Integration zu überprüfen.

- Alleinige Ansprechpartnerin

Die Arbeitsassistenz sollte alleinige Ansprechpartnerin für den Betrieb sein. Bei Bedarf sollte sie die weitere Kooperation mit relevanten Institutionen (z.B. Berufsschule, sozialpädagogischer Dienst) ohne Einbeziehung des Betriebes durchführen, dem Betrieb jedoch wichtige Informationen weitergeben (Meuth 1998).

3. Strukturqualität

Es wurden Kriterien der Prozessqualität zusammengefasst, die eine erfolgreiche berufliche Integration bezogen auf die Zielgruppe der Jugendlichen ermöglichen sollen. Die Qualität wird aber auch maßgeblich von den strukturellen Bedingungen eines Trägers der Arbeitsassistenz beeinflusst (Schwarte & Oberste-Ufer, 2001). Zu den strukturellen Bedingungen zählen die institutionellen Rahmenbedingungen (Erreichbarkeit des Dienstes, räumliche Ausstattung, personelle Ressourcen etc.) und die Qualifikationen der MitarbeiterInnen.

- Anonymität und freiwilliger Zugang

Diese Merkmale stellen wichtige Voraussetzungen für die Erfüllung der Beratungsaufgaben dar: Die Arbeitsassistenz ist eine öffentliche Dienstleistung, die für alle Jugendlichen – ohne vorherige Beurteilung – freiwillig und anonym zugänglich ist.

- Niedrigschwelligkeit

Der Zugang zur Arbeitsassistenz kann erschwert werden durch lange Wartezeiten, lange Anfahrtswege und ungünstige Öffnungszeiten. Eine Voraussetzung für die Inanspruchnahme ist auch die Kenntnis über die Existenz der Beratungsstelle, die Information über die Formen der Hilfsangebote und Zugangsvoraussetzungen. Die Zugänglichkeit und Reichweite von sozialen Diensten bestimmt somit über ihre Leistung.

- Zeitliche/personelle Ressourcen

Der Erfolg der Beratung hängt ganz wesentlich davon ab, dass sie rechtzeitig einsetzen und ausreichend lange gewährt werden kann (Autark-Integrationsfachdienst, Jahresbericht 2000-2001). Es müssen Kapazitäten für die Abklärung beruflicher Perspektiven, für Beratungen aus dem sozialen Netzwerk der Jugendlichen und für nicht vorhersehbare Kriseninterventionen im betrieblichen Umfeld problemadäquat verfügbar sein. Die Arbeitsassistenz soll beurteilen und beobachten, inwieweit die Inanspruchnahme mit ihrer Leistungsfähigkeit übereinstimmt

.

- Materielle Ausstattung

Pädagogische Aktivitäten, wie zum Beispiel die Berufsorientierung und -findung sowie das Sozialtraining, dienen der Entwicklungsförderung der Jugendlichen (Petermann & Petermann 1995). Es soll darauf geachtet werden, dass in jeder Beratungsstelle eine dementsprechende materielle Ausstattung gegeben ist (zum Beispiel Computer mit Internetanschluss für das „Jobfinding“, Berufsorientierungstest, Assessmentinstrument).

- Dokumentation

Eine umfassende Dokumentation der pädagogischen Einzelaktivitäten ermöglicht eine qualitative Bewertung sowie Transparenz des Beratungsprozesses (Demmin 1999).

- Qualifikationen der ArbeitsassistentInnen

Den Qualifikationen der ArbeitsassistentInnen kommt ein hoher Stellenwert in der Beratung zu. Gefordert sind ein Mindestmaß an Kenntnissen über Lebensbedingungen beeinträchtigter Menschen, grundlegende Kenntnisse über verschiedene Behinderungsarten, den damit verbundenen Problemlagen und Stigmatisierungsprozessen, Kenntnisse über rechtliche Grundlagen und öffentliche Fördermöglichkeiten sowie wirtschaftliche Kenntnisse und Akquisitionsstrategien, Kenntnisse in Gesprächsführung, Diagnostik, Berufsberatung, psychosozialer Beratung, Mediation (Doose 2001).

- Regelmäßige Weiterbildung

Hierbei kommt der regelmäßigen Weiterbildung eine wesentliche Rolle im Bereich der Behinderungsart, der rechtlichen Grundlagen und öffentlichen Fördermöglichkeiten, der wirtschaftlichen Aspekte der Integration sowie in Methoden der Beratung und Gesprächsführung und in Supervision zu (Doose 2001).

- Fallbesprechungen, Teamreflexion, Supervision

An den Betroffenen orientierte Hilfsplanungen und qualifizierte pädagogische Arbeit erfordern auch institutionelle Rahmenbedingungen bzw. Arbeitszeiten, die Fallbesprechungen, Reflexionen im Team, Einzel- und Teamsupervision einbeziehen (Bauer 1998).

4. Empfehlungen zur Qualitätssicherung und -optimierung für die Praxis

Zukünftige vom Auftraggeber gesetzlich vorgeschriebene Leistungsvereinbarungen sollten sowohl quantitative als auch qualitative Aspekte beinhalten. Die Bestimmung von Qualitätskriterien soll dem Zweck dienen, dass damit dem Auftraggeber nicht nur die Darlegung der quantitativen Erfolge (Vermittlungsquote) möglich wird, sondern auch die der qualitativen Erfolge. Dadurch kann eine einseitige Ausrichtung der Bewertung des Erfolges der Arbeitsassistenz an quantitativen Kriterien – sowohl in der Arbeitsassistenz als auch für den Auftraggeber – vermieden werden (Stadler-Vida, Giedenbacher & Strümpel 2002). Es stellt sich natürlich hier die Frage, ob bei der Arbeitsassistenz, bei der es um die Integration von besonders benachteiligten Menschen geht, eine Orientierung an Vermittlungszahlen überhaupt sinnvoll ist. Eine Orientierung an der Vermittlung hat Auswirkungen auf den gesamten Prozess der Beratung. Speck (vgl. 1999, 27) fragt mit Recht, ob Kontrollsysteme unter ökonomischen Gesichtspunkten förderlich sind, da diese in Konflikte zu fachlich-qualitativen Zielen geraten.

Aufgrund der vielfältigen Problemlagen der Jugendlichen mit Behinderungen, die nicht nur objektiven Faktoren, wie z.B. der Arbeitsmarktsituation zugeschrieben werden können, sondern vielfach dem psychosozialen Bereich zuzuordnen sind, wäre bei der Aufzählung der Aufgaben der Arbeitsassistenz der Stellenwert der „psychosozialen Beratung“ deutlicher herauszustreichen. Dies könnte dadurch geschehen, dass diese nicht wie bisher im Zusammenhang mit Nachbetreuung und Krisenintervention (also Aktivitäten nach erfolgter Vermittlung) erwähnt wird, sondern ein eigener Aufgabenbereich schon in der Phase der Vorbereitung auf eine berufliche Integration sein muss. Damit wäre der Bezug der psychosozialen Beratung durch die Arbeitsassistenz deutlicher, und es könnte vermieden werden, dass es hier nur um eine psychosoziale Beratung im Anschluss an eine Vermittlung ginge. Dies ist nämlich fachlich nicht der Fall; die psychosoziale Beratung ist gerade im Vorfeld der Vermittlung von erheblicher Bedeutung, um den Prozess der beruflichen Integration erfolgsversprechender einzuleiten.

Für die prozessualen und strukturellen Rahmenbedingungen sollen geeignete Mindeststandards entwickelt werden, die garantieren, dass die Jugendlichen, die Betriebe und die KooperationspartnerInnen gut beraten werden können. Es sollte auch darauf geachtet werden, dass pädagogische Aktivitäten, wie z.B. die Berufsorientierung und das Sozialtraining der Entwicklungsförderung der Jugendlichen dienen. Da damit auch unweigerlich Anschaffungen verbunden sind, sollte von Seiten der Träger überlegt werden, wie die Kosten dafür bestritten werden können (z.B. Computer mit Internetanschluss, Berufsorientierungstest, Assessmentinstrumente). Aber auch von Seiten der Kostenträger sind entsprechende Ressourcen bereitzustellen.

Vom Auftraggeber ist für die Arbeitsassistenz ein Betreuungsschlüssel von 1:20 vorgesehen, der jedoch in der Praxis aufgrund der großen Nachfrage deutlich höher liegt – im Durchschnitt bei 1:35. Die Folge ist, dass die vermittelten Jugendlichen von der Arbeitsassistenz nicht mehr intensiv genug am Arbeitsplatz beraten und begleitet werden können (Autark-Integrationsfachdienst, Jahresbericht 2000-2001). Diese arbeitsplatzbezogene Beratung und Begleitung wäre aber gerade für Jugendliche eine Notwendigkeit, um eine dauerhafte berufliche Integration zu sichern. Es kann davon ausgegangen werden, dass, je günstiger die Betreuungsrelation, desto größer der Anteil an pädagogischen Aktivitäten ist. Um den Betreuungsschlüssel angemessen zu senken (1:20), ist eine Aufstockung des Personals unumgänglich.

Für das Gelingen einer guten Beratung ist die Qualifizierung der ArbeitsassistentInnen von großer Bedeutung. Sie sollten die Möglichkeit zu einer regelmäßigen berufsbegleitenden Weiterbildung erhalten und auch dazu verpflichtet werden. Die vielseitigen Aufgabenfelder der Arbeitsassistenz erfordern ein breites Wissen in unterschiedlichen Fachgebieten. Neben (sonder-)pädagogischen Qualifikationen sind unter anderem Kenntnisse über rechtliche Grundlagen, Akquisitionsstrategien sowie Methoden der Gesprächsführung gefragt. Die Arbeitsassistenz ist eine aus der Praxis entstandene Profession, für die es bis vor kurzem keine umfassenden Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten gab. Es scheint daher dringend

erforderlich, eine angemessene Qualifikation der Fachkräfte zu gewährleisten, auch um einen inhaltlichen Erfahrungsaustausch innerhalb dieser Berufsgruppe zu sichern. Durch externe Supervision sollte der Beratungsprozess regelmäßig reflektiert und vor allem im Hinblick auf Lösungsstrategien durchdacht werden (Bauer 1998).

Empirische Untersuchungen und Erfahrungsberichte aus der Praxis weisen darauf hin, dass die Schnittstellenarbeit der Fachdienste (zwischen Wirtschaft und Sozialbereich) sowie die Kooperation mit Betrieben, relevanten Institutionen und dem sozialen Umfeld ein zentrales Erfolgskriterium der Arbeitsassistenten ist (Hovorka 2001; Stadler-Vida, Giedenbacher & Strümpel 2002). Dafür ist eine gut organisierte Vernetzungsarbeit notwendig. Für das Gelingen einer Beratung ist es wichtig, dass alle am Integrationsprozess beteiligten Personen und Institutionen zueinander kommen und miteinander kooperieren.

5. Formulierung des weiteren Forschungsbedarfs

Die Analyse zur Bestimmung von Qualitätskriterien im Rahmen dieses Beitrages ist auf den Ist-Zustand bezogen, die nun an dieser Stelle mit Überlegungen zum weiteren Forschungsbedarf ergänzt wird.

Die Rehabilitationsträger sind gesetzlich zu qualitätssichernden Maßnahmen in der beruflichen Integration verpflichtet (Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation 2000). Qualitätssicherung umfasst die Ebenen der Strukturqualität (Ausstattung, Personal, Qualifikationen der MitarbeiterInnen), Prozessqualität (Durchführung der Maßnahmen zur beruflichen Rehabilitation) und Ergebnisqualität (Erfolg der beruflichen Rehabilitation).

Aus Gründen der Qualitätssicherung und -entwicklung wäre es aus zusammenfassenden Erkenntnissen wünschenswert, wenn in Österreich die Verständigung auf ein gemeinsames Qualitätssicherungskonzept für die Arbeitsassistenten gelänge. Zwischen dem Auftraggeber BSB (Bundesamt für Soziales und Behindertenwesen) und den Arbeitsassistentenprojekten soll eine flächendeckende Kommunikation und der Informationsaustausch über gemeinsame Qualitätssicherungsverfahren stattfinden. Dafür müssten bundesweit Fachgremien eingerichtet werden. Die Forschung kann hier einen Beitrag leisten, indem sie diese Fachgremien durch Prozessevaluationen begleitet und sie dadurch bei ihrem Qualitätsentwicklungskonzept unterstützt. Darüber hinaus ist grundsätzlich auf die Institutionalisierung nicht nur externer, sondern insbesondere auch interner dialogischer Strategien zur Qualitätssicherung zu verweisen.

Bei der Entwicklung eines Qualitätssicherungskonzeptes für die Arbeitsassistenten können von der Forschung folgende Aspekte aufgenommen werden:

Wichtiger Bestandteil der Qualitätssicherung ist ein einheitliches Dokumentationssystem (Demmin 1999; Meinhold 1998). Bislang existiert in Österreich noch keine einheitliche

Dokumentation zur Tätigkeit der Arbeitsassistenten. Als Grundlage, in denen die Arbeitsassistentenprojekte dokumentiert sind, dienen die Jahresberichte für den Auftraggeber BSB. Darin enthalten sind vor allem Daten zu den einzelnen Projekten, zur Anzahl von KlientInnen, zur Art der Behinderung und zu quantitativen Beratungsergebnissen. Zukünftig könnte ein Dokumentationssystem angestrebt werden, mit dem die Vereinheitlichung aller Jahresberichte von Arbeitsassistentenprojekten erreicht wird. Die Forschung kann hier einen Beitrag leisten, indem sie ein differenzierteres Dokumentationssystem für die Arbeitsassistenten entwickelt. Ein Dokumentationssystem sollte neben den statistischen Daten (Anzahl der KlientInnen, Art der Behinderung, Vermittlungsergebnisse) auch exakte Angaben zu qualitativen Beratungsergebnissen als Information beinhalten. Zum Beispiel können für eine bestimmte Zielgruppe einzelne pädagogische Aktivitäten zur Abklärung ihrer beruflichen Perspektiven oder einzelne pädagogische Aktivitäten zur beruflichen und sozialen Qualifizierung erfasst werden (Demmin 1999). Dafür müssten Diagnostikinstrumente und Qualifizierungspläne für spezielle Zielgruppen entwickelt werden. Ein differenziertes Dokumentationssystem könnte der primären Orientierung an quantitativen Erfolgskriterien vorbeugen (Brand & Naust-Lühr 2000).

Darüber hinaus sollten regionale Projektgruppen – sogenannte „Qualitätszirkel“ (Meinhold 1998) – eingerichtet werden, die konkrete Problemthemen – wie z.B. Erschließung von Arbeitsplätzen in der Region – aufgreifen. Das Ziel liegt in der ständigen Verbesserung der Kooperation zwischen den sozialen Diensten und der Wirtschaft innerhalb einer Region. Im Rahmen von integrativen Forschungsaktivitäten könnten diese Qualitätszirkel durch Begleitstudien optimiert werden.

Unter Berücksichtigung spezieller Problemlagen von Menschen mit Behinderungen (z.B. ausländische Menschen mit Behinderungen, Frauen mit Behinderungen, sozial benachteiligte Menschen) sollte die Forschung neue Zielgruppendifkussionen aufgreifen, um den jeweiligen Hilfebedarf zu erschließen. Darüber hinaus sollte die Forschung auf die Thematisierung der Stadt-Land-Problematik eingehen, die derzeit v.a. für den ländlich-peripheren Raum soziale Zugangshindernisse (Erreichbarkeit des Dienstes) erkennen lässt (Hovorka 2001).

In der Arbeitsassistenten gibt es methodische Elemente (Berufsplanung, Arbeitsplatzakquisition, betriebsnahe Qualifizierung, Nachbetreuung im Betrieb), die sich zielgruppenübergreifend bewährt haben, während bestimmte Elemente zielgruppenspezifisch sind (Problemlage der Zielgruppe, Umfeld, Netzwerk der beteiligten Institutionen, gesetzliche Regelungen, spezieller Hilfebedarf). Durch eine systematische Aufarbeitung dieser Unterschiede könnten neue Aus- und Fortbildungskonzepte für die Arbeitsassistenten entstehen, sowie neue pädagogische Aspekte – wie z.B. geschlechtsspezifische Berufsorientierung – in der Beratung zur beruflichen Integration von benachteiligten Menschen hinzukommen (Doose 2001).

Es soll die Entwicklung eines Berufsbildes für ArbeitsassistentInnen angeregt werden, und der Beruf des/der ArbeitsassistentIn durch ein Qualifikationsprofil professionalisiert werden

(Blumberger 2001; Stadler-Vida, Giedenbacher & Strümpel 2002). Die Forschung aus dem Bereich der beruflichen Rehabilitation kann dazu beitragen, ein Qualifikationsprofil hinsichtlich zielgruppenspezifischer Fachkenntnisse, dafür geeigneter Beratungsmethoden, Akquisitionsstrategien und Wirtschaftskompetenzen zu erstellen.

Bei der Weiterentwicklung von Leitbildprinzipien und Beratungskonzepten der Arbeitsassistenten sollten auch die Faktoren „Geschlecht“ und „ethnische Zugehörigkeit“ verstärkte Berücksichtigung finden. Die Kategorie „Geschlecht“ und „ethnische Zugehörigkeit“ wird in Theorie und Praxis zur gesellschaftlichen Integration von Menschen mit Behinderungen zumeist übergangen (Prenzel 1995; Schildmann 1996). Prenzel geht davon aus, dass eine Gesamtanalyse der interkulturellen, feministischen und integrativen pädagogischen Ansätze wissenschaftlich zu einer Theorie von Gleichheit und Verschiedenheit führen und politisch „zur Demokratisierung des Geschlechterverhältnisses, zur Entfaltung kulturellen Reichtums und zum Respekt vor Individualität in der Erziehung“ beitragen könnte (Prenzel 1995, 15). Dieser angeführte Aspekt von Prenzel stellt eine geeignete Grundlage dar, die Forschung zur Arbeitsassistenten weiterzuführen, indem sie in das integrative Leitbild der Arbeitsassistenten die pädagogischen Ansätze der feministischen und interkulturellen Pädagogik aufnimmt, um dem Problem der gesellschaftlichen Ausgrenzung von benachteiligten Gruppen gerecht zu werden.

Mit einer österreichweiten Vernetzung der Arbeitsassistenten könnte die Entwicklung von Qualitätsstandards erwartet werden, mit denen Fragen der Berufsqualifikation, des Beratungsrahmens und einheitlichen Dokumentationssystems einer einvernehmlichen Klärung zugeführt werden sollen. Zusätzlich zu diesen Aufgabenpräzisierungen zur Qualitätssicherung und -entwicklung in der Arbeitsassistenten werden auch vermehrt begleitende Struktur-, Prozess- und Ergebnisevaluationen vorgeschlagen, um sicherzustellen, dass die Beratungsangebote nicht zu einer qualitativen Verschlechterung des gesamtgesellschaftlichen Auftrags zur beruflichen Integration von Menschen mit Behinderungen führen.

Verfasserin:

Univ.-Ass. Mag. Dr. Helga Fasching

Universität Wien

Institut für Erziehungswissenschaft

Universitätsstraße 7

A-1010 Wien

Email: Helga.Fasching@univie.ac.at

Literatur

Anderson, H. & Goolishian, H. (1992). Der Klient ist Experte: ein therapeutischer Ansatz des Nicht-Wissens. In Zeitschrift für systemische Therapie, 10, 3 (176-189).

- Appelhans, P., Braband, H., Düe, W. & Rath, W. (1992). Übergang von der Schule ins Arbeitsleben. Bericht über ein Projekt mit sehgeschädigten jungen Menschen. Hamburg: Hamburger Buchwerkstatt.
- Autark-Integrationsfachdienst. Jahresbericht 2000-2001. Klagenfurt: Autark-Integrationsfachdienst.
- Barlsen, J. & Hohmeier, J. (1997). „Unterstützte Beschäftigung“ – ein neues Element im System der beruflichen Eingliederung von Menschen mit Behinderungen. In *Gemeinsam Leben*, 5, 2 (56-64).
- Bauer, P. (1998). Supervision als Instrument der Qualitätssicherung? In E.-J. Brunner & P. Bauer (Hrsg.), *Soziale Einrichtungen bewerten. Theorie und Praxis der Qualitätssicherung* (107-134).
- Blumberger, W. (2001). *Arbeitsassistenz – Integrated Support for the Integration of disabled People into the Labour Market*. Universität Linz: Institut für Berufs- und Erwachsenenbildungsforschung (IBE).
- Brand, W. & Naust-Lühr, A. (2000). Dimensionen des Erfolgs beruflicher Rehabilitation und die Schwierigkeiten, sie methodisch zu erfassen. In M. Kipp (Hrsg.), *11. Hochschultage berufliche Bildung 2000. Innovative berufliche Rehabilitation. Berufsbildung zwischen innovativer Programmatik und offener Umsetzung*. Bielefeld: Bertelsmann Verlag (114-161).
- Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation (Hrsg.). (2000). *Rehabilitation im Wandel – Kongreßbericht. 3. Bundeskongreß für Rehabilitation 1999 in Suhl*. Frankfurt: Bundesarbeitsgemeinschaft für Rehabilitation.
- Bungart, J. & Putzke, S. (2001) *Einarbeitung am Arbeitsplatz und der Prozess der betrieblichen Integration*. In J. Barlsen & J. Hohmeier (Hrsg.), *Neue berufliche Chancen für Menschen mit Behinderung. Unterstützte Beschäftigung im System der beruflichen Rehabilitation*. Düsseldorf: Verlag Selbstbestimmtes Leben (111-160).
- Bungart, J., Supe, V. & Willems, P. (2000). *Qualitätssicherung und –entwicklung in Integrationsfachdiensten. Ergebnisse eines Modellprojektes zur Einführung eines Qualitätsmanagementsystems in Fachdiensten zur beruflichen Eingliederung von Menschen mit Behinderungen (Abschlussbericht)*. Münster: Westfälische Wilhelms-Universität Münster.
- Demmin, M. (1999). *Entwicklung von Qualitätsgrundsätzen für den Bereich der beruflichen Rehabilitation*. In M. Niehaus (Hrsg.), *Erfolg von Maßnahmen zur beruflichen Rehabilitation*. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag (29-41).

- Doose, S. (2001). Qualifizierung und Fortbildung von IntegrationsberaterInnen in Integrationsfachdiensten. In J. Barlsen & J. Hohmeier (Hrsg.), Neue berufliche Chancen für Menschen mit Behinderung. Unterstützte Beschäftigung im System der beruflichen Rehabilitation. Düsseldorf: Verlag Selbstbestimmtes Leben (229-254).
- Grünke, M. & Ketzinger, W. (2000). „Jobcoaching“: ein Konzept zur beruflichen Eingliederung von Jugendlichen aus Schulen für Lernbehinderte. In Die neue Sonderschule, 45, 6 (429-444).
- Hohmeier, J. (2001). Unterstützte Beschäftigung – ein neues Element im System der beruflichen Rehabilitation. In J. Barlsen & J. Hohmeier (Hrsg.), Neue berufliche Chancen für Menschen mit Behinderung. Unterstützte Beschäftigung im System der beruflichen Rehabilitation. Düsseldorf: Verlag Selbstbestimmtes Leben (15-23).
- Horizon-Arbeitsgruppe (Hrsg.). (1995). Unterstützte Beschäftigung: Handbuch zur Arbeitsweise von Integrationsfachdiensten für Menschen mit geistiger Behinderung: Projektverbund im Rahmen des Horizon-Programmes der Europäischen Union. Hamburg: Horizon-Arbeitsgruppe.
- Hovorka, H. (2001). Integration durch regionale Arbeitsassistenten in NÖ. (Studie im Auftrag des Bundessozialamtes für Wien, NÖ u. Bgld. 2000/01). Endbericht. Klagenfurt: Universität Klagenfurt.
- Informationen für die Beratungs- und Vermittlungsdienste der Bundesanstalt für Arbeit (Ibv). (1997). Behinderte junge Frauen bei der beruflichen Ersteingliederung. Ergebnisse eines Workshops. In Informationen für die Beratungs- und Vermittlungsdienste der Bundesanstalt für Arbeit: Nürnberg (289-297).
- Meinhold, M. (1998). Qualitätssicherung und Qualitätsmanagement in der Sozialen Arbeit. Freiburg im Breisgau: Lambertus Verlag.
- Metzler, H. & Wacker, E. (2001). Zum Qualitätsbegriff in der Behindertenhilfe. In H.-J. Schubert & K.-J. Zink (Hrsg.), Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen (2. Auflage). Neuwied; Kriftel: Luchterhand Verlag (50-61).
- Meuth, G. (1998). Beratungskonzept zur beruflichen Integration. Zur Unterstützung und Lebensbewältigung und der beruflichen Selbstbestimmungsmöglichkeiten von Frauen und Männern mit geistiger Behinderung. Reutlingen: Evangelische Fachhochschule für Sozialwesen Reutlingen.
- Petermann, U. & Petermann, F. (1995). Training mit Jugendlichen: Förderung von Arbeits- und Sozialverhalten. In A. Hundsalz, H.-P. Klug & H. Schilling (Hrsg.), Beratung für

- Jugendliche. Lebenswelten, Problemfelder, Beratungskonzepte. Weinheim; München: Juventa Verlag (237-247).
- Prenzel, A. (1995). Pädagogik der Vielfalt. Verschiedenheit und Gleichberechtigung in Interkultureller, Feministischer und Integrativer Pädagogik (2. Auflage). Opladen: Leske + Budrich Verlag.
- Schartmann, D. (1999). Persönlichkeitsfördernde Arbeitsgestaltung mit geistig behinderten Menschen. Münster: LIT Verlag.
- Schildmann, U. (1996). Integrationspädagogik und Geschlecht. Theoretische Grundlegung und Ergebnisse der Forschung. Opladen: Leske + Budrich Verlag.
- Schwarte, N. & Oberste-Ufer, R. (2001). Qualitätssicherung und -entwicklung in der sozialen Rehabilitation Behinderter: Anforderungen an Prüfverfahren und Instrumente. In H.-J. Schubert & K.-J. Zink (Hrsg.), Qualitätsmanagement im Gesundheitswesen (2. Auflage). Neuwied; Kriftel: Luchterhand Verlag (62-88).
- Speck, O. (1999). Die Ökonomisierung sozialer Qualität. Zur Qualitätsdiskussion in Behindertenhilfe und Sozialer Arbeit. München; Basel: Reinhardt.
- Stadler-Vida, M., Giedenbacher, Y. & Strümpel, C. (2002). Die Qualität von Unterstützter Beschäftigung aus der Sicht der Beteiligten. Am Fallbeispiel der Arbeitsassistenten Liezen. Österreichischer Bericht zum Projekt „QUIP – Quality in Practice“ (2000-2002). Wien: Europäisches Zentrum für Wohlfahrtspolitik und Sozialforschung. Online abrufbar unter: <http://www.euro.entre.org>
- Theunissen, G. (2002). Von der Fremdbestimmung zur Selbstbestimmung. Impulse für die Arbeit mit Menschen, die als geistig behindert gelten. In Behinderte, 1 (47-58).
- Weinmann, S. & Kleffmann, A. (Hrsg.). (2000). Melba – Ein Instrument zur beruflichen Rehabilitation und Integration. Arbeitsmaterial für das Verfahren Melba (Manual). Siegen: Universität-Gesamthochschule Siegen. Online abrufbar unter: <http://www.melba.de>