



**Soziale Arbeit**  
**Forschung und Entwicklung**

**Evaluation «Case Management  
zur beruflichen Integration von  
anerkannten Flüchtlingen und  
vorläufig aufgenommenen Personen»**

**Schlussbericht**

Sylvie Kobi  
Milena Gehrig

Im Auftrag von  
**fokusarbeit**

September 2012



# Vorwort

Die vorliegende Evaluationsstudie wurde mit Unterstützung zahlreicher Personen durchgeführt.

Wir danken...

- Frau Angelika Künzle, Geschäftsführerin von fokusarbeit, für die Offenheit gegenüber dem Forschungsteam und das Vertrauen in das Evaluationsvorhaben,
- Frau Marianne Bärtschi, Mitarbeiterin von fokusarbeit, für die kompetente Unterstützung beim Feldzugang, das effiziente Aufbereiten der nötigen Angaben und die durchgängige Ansprechbarkeit,
- der Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich für die Begleitung der Evaluation,
- den Teilnehmerinnen und Teilnehmern für die Offenheit in den Interviews,
- den betrieblichen Zuständigen für ihre Bereitschaft zur Teilnahme an der Online-Befragung oder der telefonischen Befragung,
- den zuweisenden Stellen für ihr Engagement beim Ausfüllen der Online-Befragung,
- Frau Vera Bärswyl von der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften für die Mitarbeit bei der Aktenanalyse sowie Frau Philomela Kaetzke für das kompetente Lektorat.

Sylvie Kobi, Milena Gehrig



# Das Wichtigste in Kürze

## Ziel der Evaluation

- Wirkungen des Angebots „Case Management zur beruflichen Integration von anerkannten und vorläufig aufgenommenen Flüchtlingen“ bei den Teilnehmenden, den Betrieben und den zuweisenden Stellen erfassen.
- Erkenntnisse darüber gewinnen, welche Interventionen von fokussierter Arbeit und welche Faktoren auf Seiten der Teilnehmenden zu welchen Wirkungen führen.

## Methodisches Vorgehen

Die Evaluation umfasst verschiedene forschungsmethodische Zugänge: Eine Auswertung der Teilnehmerdaten und Verlaufsberichte von fokussierter Arbeit (Aktenanalyse), persönliche qualitative Interviews mit zehn Teilnehmerinnen und Teilnehmern, eine Online-Befragung aller Betriebe und zuweisenden Stellen, mit welchen fokussierter Arbeit seit Angebotsstart zusammengearbeitet hat sowie eine telefonische Befragung der Betreuungspersonen der Betriebe, in welchen die interviewten Teilnehmenden arbeiten.

## Stärken des Angebots

- fokussierter Arbeit bietet Lösungen für eine in Bezug auf Alter, Ausgangslage und Ressourcen sehr heterogene Zielgruppe. Dies dank einem hochindividualisierten Angebot, das stark auf die jeweiligen Teilnehmenden abgestimmt ist und nebst der Regelstruktur flexibel auf nicht regelkonforme Verläufe eingehen kann.
- Das Assessment beim Start des Angebots führt zu einer Orientierung für die Teilnehmenden.
- Die Qualität der Beziehung zwischen Beratenden und Teilnehmenden wird von den Teilnehmenden als sehr positiv beurteilt.
- Die Zusammenarbeit mit den Betrieben und zuweisenden Stellen erfolgt fast reibungslos. Ausserdem geben nahezu alle Betriebe an, dass ohne die Vermittlung durch fokussierter Arbeit eine Beschäftigung eines/einer Teilnehmenden im betreffenden Betrieb nicht möglich gewesen wäre.
- Neben der Vermittlung von Arbeitsstellen und der Erweiterung der Sprachkenntnisse der Teilnehmenden bewirkt fokussierter Arbeit bei den Teilnehmenden vor allem, dass sie ihre beruflichen Möglichkeiten realistisch einschätzen können. Zudem haben sie durch fokussierter Arbeit vertiefte Kenntnisse über das schweizerische Berufsbildungssystem sowie über in der Schweiz übliche Kommunikations- und Handlungsweisen erhalten.

- Bei zwei Dritteln der Fälle werden die Angebotsziele erreicht, was bei der Zielgruppe von fokuserarbeit als ein hoher Wert anzusehen ist.
- Schwierigkeiten/Herausforderungen des Angebots
- Bei einem Drittel der Teilnehmenden konnten nur Teilziele (z.B. Erwerb von Deutschkenntnissen, Vermittlung eines oder mehrerer Arbeitsversuche) realisiert werden, wobei die Mehrheit dieser Fälle in die erste Staffel fällt, in der aus Zeitgründen (1 Jahr Betreuungsdauer) keine situativ angemessen Betreuung erfolgen konnte. In der zweiten Staffel reduziert sich dieser Anteil durch die Ausdehnung des Betreuungsrahmens auf 18 Monate wesentlich.
  - Das Angebotskonzept geht von einem „idealtypischen Verlauf“ aus, der in fast der Hälfte der Fälle umgesetzt werden kann. Die übrigen Verläufe weichen von diesem idealtypischen Szenario ab.
  - Die Zuständigkeiten zwischen fokuserarbeit und den zuweisenden Stellen sind zum Teil noch unklar.
- Empfehlungen
- Beibehaltung der sorgfältigen Abklärungstätigkeiten bei Beginn der Massnahme.
  - Stärkere Ausrichtung der Verläufe an den konzeptuellen Überlegungen oder Anpassung des Konzeptes durch Präzisierung verschiedener Verläufe und Zielgruppen.
  - Klärung der Zuständigkeiten zwischen zuweisenden Stellen und fokuserarbeit.
  - Abklären, auf welche Art fokuserarbeit auch nach Projektende Angaben zur beruflichen Integration der ehemaligen Teilnehmerinnen und Teilnehmer erheben könnte. Diese Daten sind notwendig, um die Nachhaltigkeit des Programms beurteilen zu können.

# Inhaltsverzeichnis

<b>1</b>	<b>Einleitung</b> .....	<b>10</b>
1.1	Angebotsbeschreibung .....	10
1.2	Evaluationsauftrag .....	10
1.3	Ziel und Fragestellung .....	11
1.3.1	Ziel .....	11
1.3.2	Fragestellung .....	11
<b>2</b>	<b>Literatur- und Forschungsstand</b> .....	<b>13</b>
2.1	Rechtliche Rahmenbedingungen.....	13
2.2	Zahlen aus der Asyl- und Sozialhilfestatistik .....	13
2.3	Forschungsstand .....	14
2.3.1	Erfolg gemessen an der Erwerbsquote .....	14
2.3.2	Erfolgs- und Misserfolgskfaktoren beruflicher Integration .....	15
<b>3</b>	<b>Methodisches Vorgehen</b> .....	<b>17</b>
3.1	Aktenanalyse .....	17
3.2	Persnliche Befragung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer .....	18
3.3	Telefonische und Online-Befragung der Betriebe .....	19
3.4	Online-Befragung der zuweisenden Stellen .....	20
<b>4</b>	<b>Ergebnisse</b> .....	<b>22</b>
4.1	Zielgruppe .....	22
4.2	Angebotsprofil .....	24
4.3	Verlufe.....	25
4.1	Zusammenarbeitsbeurteilung .....	29
4.1.1	Sicht der Teilnehmenden.....	29
4.1.2	Sicht der Betriebe .....	31
4.1.3	Sicht der zuweisenden Stellen .....	35
4.2	Wirkungen des Angebots auf die Teilnehmenden.....	39
4.2.1	Sicht der Teilnehmenden.....	39
4.2.2	Sicht der Betriebe .....	41
4.2.3	Sicht der zuweisenden Stellen .....	43
4.3	Einfluss von fokusarbeit auf die Betriebe.....	44
4.4	Einfluss von fokusarbeit auf die zuweisenden Stellen.....	46
4.5	Andervorschlege .....	47
<b>5</b>	<b>Diskussion</b> .....	<b>48</b>
<b>6</b>	<b>Empfehlungen</b> .....	<b>51</b>
	<b>Literatur</b> .....	<b>52</b>

Anhang 1:	Wirkungsannahmen der ZHAW zum Angebot von fokusarbeit .....	54
Anhang 2:	Leitfaden für Befragung der Teilnehmenden .....	55
Anhang 3:	Fragebogen für Online-Befragung Betriebe .....	59
Anhang 4:	Fragebogen Online-Befragung zuweisende Stellen .....	65



# Tabellen- und Abbildungsverzeichnis

## Tabellen

Tabelle 1:	Evaluationsfragen geordnet nach Evaluationsebene .....	11
Tabelle 2:	Anzahl Asylgesuche, Bestand anerkannter Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommener (jeweils die fünf grössten Gruppen) .....	13
Tabelle 3:	Zielgruppen und Fokus bisheriger Studien .....	14
Tabelle 4:	Erfolgs- und Misserfolgskriterien beruflicher Integration .....	15
Tabelle 5:	Detailangaben zur Aktenanalyse: Fokus, Daten und Quellen .....	17
Tabelle 6:	Arbeit, Kurse und Ausbildung der Interviewpartnerinnen und -partner bei fokusarbeit .....	18
Tabelle 7:	Rücklauf Befragung der Betriebe .....	20
Tabelle 8:	Teilnehmerprofil fokusarbeit .....	22
Tabelle 9:	Anzahl Teilnehmende nach Verlaufstypen und Staffel .....	25
Tabelle 10:	Einfluss von fokusarbeit aus Sicht der Teilnehmenden .....	39
Tabelle 11:	Stärken und Verbesserungspotential von fokusarbeit geordnet nach Evaluationsebene .....	49

## Abbildungen

Abbildung 1:	Anzahl Einträge in den „Verlaufsberichten“ zu Tätigkeiten von fokusarbeit .....	24
Abbildung 2:	Fallverläufe beim idealtypischen Verlauf .....	26
Abbildung 3:	Fallverläufe beim Verlauf mit Fokus Qualifizierung .....	27
Abbildung 4:	Fallverläufe mit spezifischen Interessen .....	27
Abbildung 5:	Diskontinuierliche Fallverläufe und frühzeitige Austritte .....	28
Abbildung 6:	Wichtigkeit der Zusammenarbeit mit fokusarbeit aus Sicht der Betriebe .....	32
Abbildung 7:	Beurteilung der Häufigkeit der Kontakte mit Mitarbeitenden von fokusarbeit durch die Betriebe .....	32
Abbildung 8:	Beurteilung der Zusammenarbeit zwischen den Betrieben und fokusarbeit .....	33
Abbildung 9:	Wichtigkeit der Zusammenarbeit aus Sicht der zuweisenden Stellen .....	35
Abbildung 10:	Bewertung der Häufigkeit der Kontakte aus Sicht der zuweisenden Stellen .....	36
Abbildung 11:	Beurteilung der Zusammenarbeit durch die zuweisenden Stellen .....	37
Abbildung 12:	Einfluss von fokusarbeit auf die Teilnehmenden aus Sicht der Betriebe .....	41
Abbildung 13:	Einfluss von fokusarbeit auf die Projektteilnehmenden aus Sicht der zuweisenden Stellen .....	43
Abbildung 14:	Einfluss von fokusarbeit auf den Betrieb aus Sicht der Betriebe .....	45
Abbildung 15:	Einfluss von fokusarbeit auf die Organisation aus Sicht der zuweisenden Stellen .....	46

# 1 Einleitung

Der vorliegende Bericht umfasst die Ergebnisse der Evaluation des Angebots „Case Management zur beruflichen Integration von anerkannten Flüchtlingen und vorläufig aufgenommenen Personen“ von fokusarbeit. In einem ersten Teil werden das Angebot beschrieben, der Evaluationsauftrag dargelegt und Ziele sowie Fragestellungen der Evaluation dargestellt. Der Forschungsstand zur Thematik wird im zweiten Kapitel diskutiert. In einem dritten Kapitel wird das methodische Vorgehen der Evaluationsstudie beschrieben. Im vierten Kapitel erfolgt die Präsentation der Ergebnisse, die dann in einem Kapitel fünf mit einer Diskussion abgeschlossen wird. Anschliessend folgen Empfehlungen (6. Kapitel) für das evaluierte Angebot.

## 1.1 Angebotsbeschreibung

„Case Management zur beruflichen Integration von anerkannten Flüchtlingen und vorläufig aufgenommenen Personen“ ist ein Angebot des Unternehmens fokusarbeit. Das Case Management richtet sich an anerkannte Flüchtlinge und vorläufig aufgenommene Personen, „... die noch nicht in den Arbeitsprozess integriert sind“ bzw. „bei denen die Integration in den Arbeitsprozess gescheitert ist“ (Künzle, 2011, S. 2).

Ziel ist die berufliche und soziale Integration der Zielgruppe. Zu den Interventionen gehören die Vermittlung von Deutschkenntnissen, von Kenntnissen über „unsere Kultur, insbesondere der Kultur am Arbeitsplatz“ (Künzle, 2011, S. 2), die Vermittlung eines halbjährigen Arbeitseinsatzes und begleitende Qualifizierungsmassnahmen zu diesem Einsatz (inkl. Qualifizierungsbescheinigung). Die Massnahme enthält folgende fünf Phasen (Künzle, 2011):

- Phase 1: Situationsanalyse und Zielvereinbarung
- Phase 2: Sprachförderung und Suche nach Arbeitsplatz
- Phase 3: Arbeitstätigkeit und jobbezogene Qualifizierung
- Phase 4: Standortbestimmung
- Phase 5: Nachbetreuung

Die Teilziele zur Erreichung der beruflichen und sozialen Integration werden von der Geschäftsführerin von fokusarbeit klar formuliert: Die Teilnehmenden sollen nach der Massnahme über genügend Deutschkenntnisse verfügen, um sich an ihrem Arbeitsplatz verständigen zu können. Sie sollten sich in „Alltagsfragen“ (Staatsbürgerliche Rechte, Gesundheitswesen, Bildungssystem, Verkehr, Freizeit, kulturelle Aspekte usw.) auskennen und nach dem halbjährigen Arbeitseinsatz im ersten Arbeitsmarkt wissen, wie ihre berufliche Zukunft aussehen könnte (Künzle, 2011, S. 3). Das Angebot war in der ersten Staffel (2009/2010) auf ein Jahr geplant, in der zweiten Staffel (2010/2011) für eine Laufzeit von 18 Monaten und in der aktuellen Staffel (2011/2012) für zwei Jahre<sup>1</sup>.

## 1.2 Evaluationsauftrag

Fokusarbeit hat das Departement Soziale Arbeit der Zürcher Hochschule für Angewandte Wissenschaften (ZHAW) beauftragt, die Evaluation des Angebots („Casemanagement zur beruflichen Integration von anerkannten und vorläufig aufgenommenen Flüchtlingen“) durchzuführen, wobei insbesondere die Wirkungen der Massnahme fokussiert und der gesamte Zeitraum des Angebots abgedeckt werden sollten. Die Evaluation wurde begleitet von Herrn Raymond Kane von der Fachstelle für Integrationsfragen des Kantons Zürich, die massgeblich an der Finanzierung des Casemanagement-Angebots beteiligt ist.

<sup>1</sup> Gemäss Informationen von A. Künzle vom 23.8.2012.

Die Evaluationsvorstellungen wurden in einer gemeinsamen Sitzung mit Frau Angelika Künzle, Geschäftsführerin von fokusarbeit, Frau Marianne Bärtschi, Projektleiterin und Herrn Kane am 28. September 2011 konkretisiert.

## 1.3 Ziel und Fragestellung

### 1.3.1 Ziel

Die Evaluation hat folgende zwei Hauptziele:

- Wirkungen der Massnahme bei den Teilnehmenden, den Betrieben und den zuweisenden Stellen erfassen. Dabei sollen sowohl beabsichtigte als auch unbeabsichtigte Wirkungen erhoben werden.
- Erkenntnisse darüber gewinnen, was für wen unter welchen Bedingungen wirkt (siehe hierzu z.B. Otto, 2007, S. 9), d.h. welche Interventionen von fokusarbeit und welche biographischen Konstellationen der Teilnehmenden zu welchen Wirkungen führen.

Aufgrund einer Sitzung mit den Verantwortlichen von fokusarbeit (28.9.2011), Hypothesen von fokusarbeit, den Projektunterlagen sowie Überlegungen aus bisherigen Studien (siehe insbesondere Häfeli & Schellenberg, 2009) hat die ZHAW mögliche Wirkungen der Massnahme herausgearbeitet. Diese sind in Anhang 1 abgedruckt.

Der Fokus der Evaluation liegt auf den am Projekt beteiligten Personen. Weitere Faktoren, welche die Berufsintegration beeinflussen (z.B. Gesellschaft, Familie, Freizeit u.a.), werden im Rahmen der Evaluation nicht berücksichtigt.

### 1.3.2 Fragestellung

Die Evaluationsfragen beziehen sich zum einen auf mögliche intendierte bzw. nicht intendierte Wirkungen der Interventionen von fokusarbeit auf die Beteiligten (Teilnehmende, Betriebe, zuweisende Stellen) sowie auf das Zusammenspiel von Interventionen und Wirkungen (was wirkt wie bei wem?). Um dieses Zusammenspiel adäquat erfassen zu können, werden auch die Interventionen von fokusarbeit (aus Sicht der Beteiligten und durch eine Aktenanalyse) in den Blick genommen. In Tabelle 1 sind die Evaluationsfragen geordnet nach Evaluationsebene aufgeführt.

**Tabelle 1: Evaluationsfragen geordnet nach Evaluationsebene**

Evalua- tionse- bene	Evaluationsfragen <i>blaue Schrift: Fragen, die in der Offerte noch nicht erwähnt waren</i>
Profil TN <sup>2</sup> und Interven- tionen von fokusar- beit	Welche Teilnehmenden hat fokusarbeit seit dem Start des Angebots bis Juni 2012 betreut? Wie sehen die individuellen Begleitungsverläufe der fokusarbeit-Teilnehmenden aus? (Intensität der Betreuung, Art der Interventionen) <i>Entsprechen diese dem Konzept?</i> <i>Wie beurteilen die Teilnehmenden, Betriebe und zuweisenden Stellen die Zusammenarbeit mit fokusarbeit?</i>
Wirkun- gen	<i>Wirkungen auf Teilnehmende:</i> Erhöht fokusarbeit das physische und psychische Wohlbefinden der Teilnehmenden? Wird das Selbstwertgefühl der Teilnehmenden gestärkt? Führen die Interventionen von fokusarbeit zu einer besseren Kenntnis der „Arbeitskultur“? Führt das Angebot dazu, dass berufliche Ziele klarer sind? Welche sozial-integrativen Wirkungen hat fokusarbeit (Neue Kontakte unter Teilnehmenden? Neue Kontakte in der Nachbarschaft? Beziehungsveränderungen bei Freunden/Bekanntem)?

<sup>2</sup> TN=Teilnehmende.

Evaluations- ebene	<p>Evaluationsfragen</p> <p>blaue Schrift: Fragen, die in der Offerte noch nicht erwähnt waren</p>
	<p>Verbessern sich die sprachlichen Kompetenzen der Teilnehmenden? Sind die Teilnehmenden in der Lage, den Alltag besser zu bewältigen? Welche nicht antizipierten Wirkungen hat fokusarbeit auf die Teilnehmenden?</p> <p><i>Wirkungen auf Betriebe:</i></p> <p>Werden die Betriebe durch das Angebot von fokusarbeit entlastet? Zeigt sich aus der Zusammenarbeit mit fokusarbeit eine höhere Bereitschaft der Betriebe, in Zukunft weitere Personen von fokusarbeit aufzunehmen? Kann fokusarbeit verhindern, dass von Seiten der Betriebe Einsätze oder Ausbildungen frühzeitig beendet werden (aufgrund von Konflikten mit Teilnehmenden)? Welche nicht antizipierten Wirkungen hat fokusarbeit auf die Betriebe?</p> <p><i>Wirkungen auf zuweisende Stellen:</i></p> <p>Welche Wirkungen von fokusarbeit sind bei den zuweisenden Stellen auszumachen?</p>

## 2 Literatur- und Forschungsstand<sup>3</sup>

### 2.1 Rechtliche Rahmenbedingungen

Die „soziale, berufliche und kulturelle Integration“ von anerkannten Flüchtlingen ist in Art. 91, Abs. 4 des AsylG (Asylgesetz vom 26. Juni 1998, SR 142.31) verankert. Aber auch vorläufig aufgenommene Personen können seit 2006 an Integrationsprojekten teilnehmen. Ausserdem haben sie gemäss Art. 61 des AsylG<sup>4</sup> die Möglichkeit, eine Erwerbstätigkeit auszuüben.

Seit 2008 zahlt der Bund dem Kanton pro anerkanntem Flüchtling oder vorläufig aufgenommener Person eine einmalige Integrationspauschale von Fr. 6'000. In der Verordnung über die Integration von Ausländern (VIntA) ist in Art. 18 Abs. 2 geregelt dass 20 % der Integrationspauschale des Bundes an den Kanton erfolgsorientiert vergeben werden soll. Erfolg wird gemessen an der Erwerbsquote der Zielgruppe. Es hat sich nun aber gezeigt, dass kein Zusammenhang zwischen der Höhe der finanziellen Aufwendungen und der Erwerbsquote besteht, weshalb in Zukunft dieser Artikel allenfalls wieder aus dem Gesetz gestrichen wird.

### 2.2 Zahlen aus der Asyl- und Sozialhilfestatistik

Gemäss Bundesamt für Migration (2012) wurde der grösste Teil der Asylgesuche im Jahr 2011 von Personen aus Eritrea gestellt, gefolgt von Anträgen aus Tunesien, Nigeria, Serbien und Afghanistan. Auch beim Bestand der anerkannten Flüchtlinge (Stand: Nov. 2011) machen Personen aus Eritrea den grössten Anteil aus<sup>5</sup>. Daneben weisen auch die Türkei, der Irak, Bosnien und Herzegowina sowie Vietnam hohe Prozentanteile auf. Bei den vorläufig Aufgenommenen rangiert Somalia an erster Stelle, während Eritrea den fünften Platz einnimmt (siehe Tabelle 2).

**Tabelle 2: Anzahl Asylgesuche, Bestand anerkannter Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommener<sup>6</sup> (jeweils die fünf grössten Gruppen)**

Anzahl Asylgesuche im Jahr 2011	Bestand anerkannte Flüchtlinge Nov. 2011	Bestand vorläufig Aufgenommene Dez. 2011
Eritrea 3'356 (14.9 %)	Eritrea 7'479 (27.7 %)	Somalia 3'600 (15.4 %)
Tunesien 2'574 (11.4 %)	Türkei 3'583 (13.3 %)	Serbien 2'985 (12.8 %)
Nigeria 1'895 (8.4 %)	Irak 2'301 (8.5 %)	Irak 2'074 (8.9 %)
Serbien 1'217 (5.4 %)	Bosnien & Herzegowina 2'272 (8.4 %)	Sri Lanka 2'009 (8.6 %)
Afghanistan 1'052 (4.7 %)	Vietnam 1'394 (5.2 %)	Eritrea 1'933 (8.3 %)
Übrige 12'457 (55.2 %)	Übrige 9'949 (36.9 %)	Übrige 10'709 (46.0 %)
Total: 22'551 (100 %)	Total: 26'978 (100 %)	Total: 23'310 (100 %)

Quelle: Bundesamt für Migration (2012, S. 3, 8 & 9)

<sup>3</sup> Der in diesem Bericht abgedruckte Literatur- und Forschungsstand findet sich auch in einem Evaluationsbericht des Angebots „Jucomo“, der gleichzeitig mit dem vorliegenden Bericht erstellt wurde.

<sup>4</sup> „Personen, denen die Schweiz Asyl gewährt oder die sie als Flüchtlinge vorläufig aufgenommen hat, werden eine Erwerbstätigkeit sowie der Stellen- und Berufswechsel bewilligt.“

<sup>5</sup> Eritrea ist im Jahr 2011 auch das Land mit der grössten Anzahl Asylgewährungen (75.3 %) (Bundesamt für Migration, 2012, S. 13). Die Anerkennungsquote über alle Nationen gerechnet beträgt im Jahr 2011 21 % (ebd., S. 14).

<sup>6</sup> In dieser Statistik werden sowohl vorläufig aufgenommene Flüchtlinge als auch vorläufig aufgenommene Ausländerinnen und Ausländer dargestellt. Im Unterschied zu den vorläufig aufgenommenen Flüchtlingen erfüllen vorläufig aufgenommene Ausländerinnen und Ausländer den Flüchtlingsstatus nicht. Der Anteil der vorläufig aufgenommenen Flüchtlingen am Gesamt aller vorläufig aufgenommenen Personen beträgt im Jahr 2011 17% (Bundesamt für Migration, 2012, S. 5).

## 2.3 Forschungsstand

In der Schweiz haben sich verschiedene Forscherinnen und Forscher mit den möglichen Wirkungen von Programmen der sozialen und beruflichen Integration befasst. Während sich die einen Studien hauptsächlich mit der Zielgruppe der Jugendlichen befassen, fokussieren andere Untersuchungen Sozialhilfebeziehende, Flüchtlinge, vorläufig Aufgenommene und andere Personen mit Migrationshintergrund (siehe Tabelle 3).

**Tabelle 3: Zielgruppen und Fokus bisheriger Studien**

Zielgruppe	Fokus
Jugendliche	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Übergänge obligatorische Schule-Erwerbsleben: Erfolgsfaktoren (Riedweg et al., 2011)</li> <li>- Integrationsprobleme von jungen Erwachsenen (Krummenacher, 2009)</li> </ul>
Sozialhilfebezügerinnen und -bezüger	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bestandesaufnahme Angebote zur Förderung der beruflichen und sozialen Integration im Kanton Zürich (Riedweg et al., 2011)</li> <li>- Reintegrationsquoten bei Personen in Arbeitsintegrationsprogrammen (Aeppli &amp; Ragni, 2009)</li> <li>- Erfolgs- und Misserfolgskfaktoren von Teillohn- und Qualifizierungsstellen für Sozialhilfebeziehende (Mey &amp; Benz, 2010)</li> </ul>
Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Kosten und Wirkungen von Integrationsprojekten für Flüchtlinge und vorläufig Aufgenommene (Gutmann et al., 2007; Gutmann et al., 2008)</li> <li>- Evaluation von Pilotprojekten beruflicher Integration für Flüchtlinge (Ganter &amp; von Glutz, 2008)</li> <li>- Controlling der Integration von B-Flüchtlingen: Art der Projekte, Erfolg (Bundesamt für Migration, 2008):</li> <li>- Synthesebericht des Bundes zu Integrationsmassnahmen (Bundesamt für Migration, 2009)</li> <li>- Kantonsunterschiede bei der Arbeitsmarktintegration von Flüchtlingen (Lindenmeyer et al., 2008)</li> </ul>
Personen mit Migrationshintergrund	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Interventionsprojekt mit Roundtables (Jugendliche mit Migrationshintergrund, Personen aus Bildungsbereich, Vertreterinnen und Vertreter aus Betrieben) (Berthoud &amp; Probst, 2009)</li> <li>- Ausschluss von Jugendlichen mit Migrationshintergrund bei der Lehrlingsselektion (Imdorf, 2010)</li> </ul>

### 2.3.1 Erfolg gemessen an der Erwerbsquote

Das Bundesamt für Migration befragte im Jahr 2006 Flüchtlinge mit positivem Entscheid und involvierte Institutionen zu drei Zeitpunkten (Zeitpunkt beim Entscheid, 1 Jahr nach Entscheid und 5 Jahre nach Entscheid) und kommt zum Ergebnis, dass 32 % der Flüchtlinge 5 Jahre nach ihrer Einreise *erwerbstätig* sind, wobei das Bundesamt keine Unterscheidung nach Beschäftigungsgrad macht (Bundesamt für Migration, 2008, S. 10). Interessant ist, dass zum Zeitpunkt des Asylentscheids diese Zahl 22 % beträgt, dann aber ein Jahr nach dem Entscheid auf 17 % abfällt. Das Bundesamt für Migration erklärt dies mit einer Teilnahme an Aus- und Weiterbildungen bzw. mit familiären Verpflichtungen (ebd., S. 10).

Die Erwerbsquote<sup>7</sup> von Flüchtlingen und vorläufig aufgenommenen Personen ist im Vergleich zu den übrigen Ausländerinnen und Ausländern tief. Während Ausländerinnen und Ausländer im erwerbsfähigen Alter im Jahr 2010 eine Erwerbsquote von 65.7 %<sup>8</sup> aufweisen, beträgt diese Quote bei vorläufig aufgenommenen Personen mit einem Aufenthalt bis sieben Jahre 31.2 %, für anerkannte Flüchtlinge sogar nur 16.5 % (Bundesamt für Migration, 2011, S. 42).

<sup>7</sup> Anteil der Erwerbspersonen am Gesamt der erwerbsfähigen Bevölkerung (d.h. Bevölkerung ab 15 Jahren).

<sup>8</sup> Bei Schweizerinnen und Schweizern beträgt diese Zahl Ende 2010 59.6 %.

Gemäss der Sozialhilfestatistik des Bundes im Flüchtlingsbereich<sup>9</sup> (Bundesamt für Statistik, 2011, S. 18) sind im Jahr 2010 14.8 % der *sozialhilfeempfangenden* anerkannten Flüchtlinge, die sich fünf oder weniger Jahre in der Schweiz aufhalten, erwerbstätig. 37.3 % sind erwerbslos und 47.8 % zählen zu den „Nichterwerbspersonen“. Für die vorläufig aufgenommenen Personen, die sieben oder weniger Jahre in der Schweiz sind, ist der Anteil der Erwerbstätigen mit 15.9 % etwas höher<sup>10</sup> (ebd.). Gründe für die höheren Erwerbsquoten der vorläufig Aufgenommenen insgesamt liegen gemäss Expertinnen und Experten in einem „weniger schwerwiegenden biographischen Hintergrund“ bzw. in einem höheren Anteil an „ökonomisch bedingter Migrationsmotivation“ (Lindenmeyer et al., 2008, S. 35).

Der Erfolg von Programmen wird meist – und vielfach ausschliesslich – mit dem Indikator „Erwerbsquote“ gemessen. Dabei interessiert, wie hoch diese Erwerbsquote bei der anvisierten Gruppe ist.

In den vom Bundesamt für Migration finanzierten 33 Projekten konnten z.B. bis drei Monate nach Abschluss dieser im Jahr 2006 40 % aller Teilnehmenden eine Erwerbstätigkeit aufnehmen (Bundesamt für Migration, 2009, S. 6), 27 % davon mit einem festen Vertrag, 8 % mit einem befristeten Vertrag und 5% mit einer Lehrstelle (Gutmann et al., 2007, S. 9). Im Jahr 2007 wurden 31 Projekte finanziert, wobei 49 % aller Teilnehmenden in den Arbeitsmarkt integriert werden konnten (Gutmann et al., 2008, S. 2).

### 2.3.2 Erfolgs- und Misserfolgskfaktoren beruflicher Integration

Neben dem unter 2.3.1 genannten Indikator „Erwerbstätigkeit“ interessieren für die vorliegende Evaluationsstudie aber insbesondere, welches mögliche Erfolgs- und Misserfolgskfaktoren beruflicher Integration sind.

In Tabelle 4 werden die Ergebnisse von Studien zu Erfolgs- und Misserfolgskfaktoren beruflicher Integration bei verschiedenen Zielgruppen vorgestellt. Blau markiert sind die Faktoren, die explizit in Bezug zu Flüchtlingen und vorläufig Aufgenommenen genannt werden. Die Tabelle zeigt auf, dass sowohl Faktoren auf der Ebene der jeweiligen Programme, auf der Ebene der Betriebe, der zuweisenden Stellen, aber auch auf Seiten der Teilnehmenden und ihres Umfeldes für den Erfolg bzw. Misserfolg beruflicher Integration relevant sind.

**Tabelle 4: Erfolgs- und Misserfolgskfaktoren beruflicher Integration**

	Erfolgsfaktoren	Misserfolgskfaktoren
Programmbezogene Faktoren	Sorgfältige Abklärungen, frühzeitiges Assessment	Obligatorisch verordnete „Einheitsmassnahmen“, bei welchen ein Minimum an Autonomie nicht festzustellen ist
	Frühzeitige Förderung	
	Konstanz in der Beratung	Zuständigkeitswechsel
	Qualität der Beziehung zw. Klienten und Beraterin	Förderung der Unselbständigkeit
	Individuelle Begleitung	
	Betreuung über die Massnahme hinaus	
	Handlungsressourcen gestärkt	Handlungsautonomie in Frage gestellt
	Transparente Information der TN über Ziel einer Massnahme	
	Information und Motivation der Arbeitgeber	
	Aufgabenteilung soziale Betreuung und Arbeitsmarktintegration, Regelung von Schnittstellen (Klare Rollenteilung der verschiedenen Akteure: zuweisende	

<sup>9</sup> Die Statistiken machen nur Angaben zu den Personen des Flüchtlingsbereichs ab 15 Jahren, die in die finanzielle Zuständigkeit des Bundes fallen, d.h. anerkannte Flüchtlinge, die sich fünf oder weniger Jahre in der Schweiz aufhalten und vorläufig aufgenommene Flüchtlinge, die sich sieben oder weniger Jahre in der Schweiz aufhalten.

<sup>10</sup> Der Anteil der Erwerbslosen beträgt bei den vorläufig Aufgenommenen 38.3 %, 45.8 % sind „Nichterwerbspersonen“.

	Erfolgsfaktoren	Misserfolgsfaktoren
	Stellen, Betriebe, Programm)	
	Gemeinsames Verständnis der beteiligten Stellen	
	Deutschkurse: vor und auch während der Ausbildung oder Anstellung	
	Breite Palette von Massnahmen	
	Schnupperlehren, Praktika als Vorbereitung für Integration in Arbeitsmarkt	
	Aufbau von beruflichen Netzwerken	
	Für Jugendliche bis 25 Fokus auf Bildung	
	Massnahmen in Regelstrukturen	
	Interinstitutionelle Zusammenarbeit	
Betrieb	Fordernde, aber nicht überfordernde Tätigkeiten	Konflikte im Betrieb (mit Arbeitskolleginnen etc.)
	Inhaltliche und methodische Vielseitigkeit	Unklarheit über Status der vorläufig Aufgenommenen, Arbeitsbewilligung bei vorläufig Aufgenommenen
	Gutes Arbeitsklima	Vorurteile, Diskriminierung
	Mitbestimmungsmöglichkeiten	
Zuweisende Stelle	Gute Beratung der TN durch zuweisende Stelle → erhöhte Motivation	Falsche Zuweisungsentscheide
	Qualifizierte Abklärung als Voraussetzung für optimale Zuweisung der TN zu einzelnen Programmen (wenn möglich durch Triagestelle)	
Sprachschule, Berufsschule	Engagement Lehrpersonen	
	Gute Beziehung Lernende-Lehrperson	
	Abwechslungsreicher Unterricht	
Personenbezogene Ebene	Motivation der Teilnehmenden	Mangelnde Motivation
	Erleben von Autonomie	
	Programm/Projekt als sinnhaft erlebt	
	Kognitive, fachliche und soziale Kompetenzen, Persönlichkeitseigenschaften (Selbstwertgefühl, Selbstwirksamkeitserwartungen u.a., „Arbeitstugenden“, Grundarbeitsfähigkeit)	Mangelnde Basisqualifikationen oder Überqualifizierung Fehlende Leistungsbereitschaft Überschätzung der eigenen Fähigkeiten
	Sprachkenntnisse	Ungenügende Sprachkenntnisse
	Berufswahl- und Übergangskompetenzen: Klarheit des Berufswunsches, Offenheit für andere Berufe	Fehlendes Arbeitsmarktwissen, Negative Einstellung zur Berufsbildung
	Aufenthaltsdauer in der Schweiz (je länger in der Schweiz, desto eher erwerbstätig)	Flüchtlingsspezifische biographische Besonderheiten (Traumatisierungen u.a.) Gesundheitliche Probleme
Familie und sozialer Hintergrund	Genügend stabile programmexterne Faktoren	Labile Lebenssituationen der TN, stark belastende programmexterne Faktoren, beschränkte Aufenthaltsgarantie <sup>11</sup>
	soziale Kontakte im lokalen Umfeld	Ausgrenzungsprozesse, Diskriminierung
	Unterstützendes Umfeld	Mangelnde Anerkennung von Ausbildungsabschlüssen

<sup>11</sup> Gemäss einer Informationsbroschüre des Bundes (Staatssekretariat für Wirtschaft & Bundesamt für Migration, 2009, S. 2) bleiben ca. 90 % der vorläufig aufgenommenen Personen langfristig in der Schweiz. Arbeitsbewilligungen werden bei den zuständigen kantonalen Migrations- und Arbeitsmarktbehörden eingeholt.



### 3 Methodisches Vorgehen

Die vorliegende Evaluation lehnt sich an den Ansatz der „realistic evaluation“ von Pawson und Tilley (1997) sowie die Überlegungen von Sager und Ledermann (2006, S. 252) zur Kombination der „realistic evaluation“ mit der „qualitative comparative analysis“ an. Für beide Zugänge ist typisch, dass bei der Wirkungsbeurteilung nicht einzelne Einflüsse, sondern „Konstellationen im Mittelpunkt der Untersuchungen“ (Sager & Ledermann, 2006, S. 252) stehen, d.h. es wird untersucht, welche Ausgangsbedingungen in Kombination mit welchen Interventionen zu welchen Ergebnissen führen. Hierfür eignet sich ein Vorgehen, welches qualitative und quantitative Vorgänge verbindet und verschiedene Erhebungsmethoden einbezieht, besonders.

Die vorliegende Evaluationsstudie kombiniert deshalb folgende forschungsmethodische Zugänge:

- Aktenanalyse
- Persönliche qualitative Interviews mit zehn Teilnehmerinnen und Teilnehmern des Angebots von fokusarbeit
- Online-Befragung aller Betriebe und zuweisenden Stellen, die seit Start des Angebots mit fokusarbeit gearbeitet haben
- Telefonische Befragung der Betriebe, in welchen die zehn persönlich interviewten Teilnehmenden arbeiten.

#### 3.1 Aktenanalyse

Das Ziel der Aktenanalyse bestand darin, soziodemographische Angaben zu den Teilnehmenden sowie Hinweise zu den durchgeführten Arbeitseinsätzen zu erhalten. Ausserdem sollte die Aktenanalyse ein Bild der durchgeführten Interventionen von fokusarbeit vermitteln und eine Konstruktion von Verlaufstypen erlauben.

Soziodemographische Angaben wurden für alle 48 Teilnehmerinnen und Teilnehmer seit Start des Angebots im Jahre 2009 bis und mit Aufnahmedatum März 2012 analysiert<sup>12</sup>.

Ausführlicher ausgewertet wurden ausserdem die Verlaufsberichte für 25 von 27 Personen<sup>13</sup> mit Aufnahmedatum 1.9.2009 bis 9.3.2011. In den Verlaufsberichten halten die Beraterinnen und Berater ihre Interventionen fest. Einträge bis und mit Datum 19.11.2011 wurden berücksichtigt<sup>14</sup>. Details zur Aktenanalyse sind in der folgenden Tabelle 5 aufgeführt.

**Tabelle 5: Detailangaben zur Aktenanalyse: Fokus, Daten und Quellen**

Fokus	Analysierte Daten	Quellen
Soziodemographische Angaben der Teilnehmenden	alle 48 TN von Fokusarbeit seit Start des Programms im 2009 (Aufnahmedatum September 2009 bis März 2012)	Listen und Tabellen von fokusarbeit
Interventionen von Fokusarbeit, Verlaufstypen	25 TN mit Aufnahmedatum 1.9.2009 bis 9.3.2011 (erste und zweite Staffel)	Verlaufsberichte von Fokusarbeit

<sup>12</sup> Von Interesse waren folgende Variablen: Aufnahmedatum, Geburtsdatum, Geschlecht, Herkunftsland, Ausweis, Zivilstand und Wohnort.

<sup>13</sup> Bei zwei Personen standen keine Verlaufsberichte zur Verfügung.

<sup>14</sup> Hierbei wurden die Einträge in den Verlaufsberichten in die Kategorien „externe Angebote“ (Deutschkurse, Einsätze in Betrieben, Aus- und Weiterbildungsangebote) sowie in „interne Angebote“ („Coaching“, „stellvertretendes Handeln“ und „Koordination“) eingeteilt.

## 3.2 Persönliche Befragung der Teilnehmerinnen und Teilnehmer

### *Auswahlkriterien*

Für die Befragung sollten zehn Personen ausgewählt werden, die sich in der Nachbetreuungsphase befinden. Diese Auswahl sollte garantieren, dass die Teilnehmenden über eine ca. einjährige Erfahrung mit fokusarbeit berichten konnten<sup>15</sup>.

17 Personen haben zwischen dem 19.7.2010 und dem 9.3.2011 bei fokusarbeit begonnen, davon kamen 15 potentiell für Interviews in Frage, da sie sich zum Zeitpunkt der Untersuchung noch im Programm befanden (die übrigen zwei Personen nehmen nicht mehr am Angebot teil).

Die Interviewpartnerinnen und -partner wurden so ausgewählt, dass beide Geschlechter vertreten waren sowie eine möglichst heterogene Zusammensetzung bezüglich der Herkunftsländer und des Alters garantiert werden konnte.

### *Sample*

Die interviewten Personen stammen aus Afghanistan (1)<sup>16</sup>, Angola (1), Äthiopien (1), Eritrea (2), Mexiko (1), Bosnien und Herzegowina (1), dem Irak (1) und Kolumbien (2). Eine Person ist unter 25 Jahre alt, fünf Personen sind 25- bis 39-jährig und vier Personen sind 40 und mehr Jahre alt. Obschon für die qualitativen Interviews keine gleiche Verteilung angestrebt wurde, entspricht diese in etwa der Altersverteilung bei allen Teilnehmenden von fokusarbeit<sup>17</sup>. Sechs interviewte Personen sind Männer, sechs sind Frauen. In Bezug auf diese Variable entspricht die Verteilung im Sample nicht der Verteilung der gesamten Teilnehmerschaft von fokusarbeit: Insgesamt sind leicht mehr als drei Viertel Männer<sup>18</sup>.

Die Interviewpartnerinnen und -partner sind während der Zeit bei fokusarbeit in verschiedenen „Arrangements“, dazu gehören mehrheitlich Deutschkurse (bei acht befragten Personen), Weiterbildungen (Computerkurse, Fahrkurse u.a.), andere Berufsintegrationsprogramme, Praktika, Vorlehren und Lehren. In zwei Fällen haben die Interviewpartnerinnen und -partner eine Festanstellung inne, die sie aber nicht über fokusarbeit gefunden haben. Tabelle 6 zeigt pro Fall auf, welche Kombination von Angeboten und Aktivitäten bei den einzelnen Interviewpartnerinnen und -partnern zu finden ist.

**Tabelle 6: Arbeit, Kurse und Ausbildung der Interviewpartnerinnen und -partner bei fokusarbeit**

Interviewnummer	Tätigkeit
1	Seit Beginn bei fokusarbeit Festanstellung (nicht über fokusarbeit vermittelt) - Deutschkurse - Ausbildung zum Taxifahrer
2	Deutschkurse - anderes Berufsintegrationsprogramm (12 Monate)
3	Deutschkurse - Praktikum (abgebrochen nach 1 Monat)
4	Deutschkurse - Praktikum in Betrieb (9 Monate) - Computerkurse - Ziel: Lehre
5	Deutschkurse - Vorlehre
6	Deutschkurse - Praktikum (12 Monate) - Ziel: Festanstellung - Verkaufskurs
7	Deutschkurse - Praktikum (6 Monate) - Festanstellung (gleicher Betrieb wie Praktikum)
8	Deutschkurse - einzelne Schnuppertage
9	Deutschkurse - Vorlehre-Lehre (bereits Vertrag im selben Betrieb)
10	Bewerbungskurs bei fokusarbeit - Weiterbildung im Integrationsbereich (1 Jahr) - Festanstellung

<sup>15</sup> Von grossem Interesse wäre es sicher auch gewesen, Personen, die das Programm abgebrochen haben, zu interviewen. Aufgrund antizipierter Zugangsschwierigkeiten zu dieser Gruppe wurde jedoch von diesem Vorhaben abgesehen.

<sup>16</sup> In der Klammer wird jeweils die Anzahl der Personen genannt.

<sup>17</sup> Alle fokusarbeit-Teilnehmenden: 17 % sind unter 25 Jahre alt, 54 % sind zwischen 25 und 39 und 29 % sind 40 und mehr Jahre alt.

<sup>18</sup> Alle fokusarbeit-Teilnehmenden: 77 % sind Männer, 23 % sind Frauen.

### *Zugang zum Feld*

Der Feldzugang wurde über die Beraterin von fokusarbeit, Frau Marianne Bärtschi, hergestellt. Es stand den Teilnehmenden frei, an der Evaluation teilzunehmen oder nicht.

### *Durchführung der Erhebung*

Die Interviews wurden mit Hilfe eines Leitfadens (siehe Anhang 2) vom 27.1.2012 bis und mit 23.2.2012 durchgeführt. Acht Interviews fanden auf Deutsch statt, die übrigen zwei auf Spanisch. Sie wurden entweder bei den interviewten Personen zu Hause (6)<sup>19</sup> oder in einem Café/Restaurant durchgeführt und dauerten durchschnittlich 40 Minuten<sup>20</sup>. Den Teilnehmenden wurde am Ende des Gesprächs als Dankeschön ein kleines Geschenk (Schokolade u.a.) im Wert von ca. 20 Franken überreicht und das Einverständnis für die Befragung der Betriebszuständigen und für die Aktenanalyse schriftlich eingeholt.

### *Aufbereitung und Auswertung der Interviews*

Sämtliche Interviews wurden mit dem Einverständnis der Teilnehmenden auf Tonband aufgenommen und anschliessend ins Hochdeutsche transkribiert. Danach erfolgte die erste Auswertung in Anlehnung an die strukturierende Inhaltsanalyse nach Mayring (2008) anhand eines Kategorienrasters, welches in deduktiven (erste deduktive Kategorien aus dem Interviewleitfaden) und induktiven Schritten (Kategorien aus dem Material) entwickelt wurde. Die Analyse erfolgte softwaregestützt mit MAXqda<sup>21</sup>.

## 3.3 Telefonische und Online-Befragung der Betriebe

### *Ziel der Befragung*

Das Ziel der Befragung der Betriebe war es, die Sicht dieser zur Zusammenarbeit mit fokusarbeit zu erfassen, Herausforderungen in dieser zu entdecken und Angaben zu Wirkungen von fokusarbeit (auf die Teilnehmenden und Betriebe) aus Betriebssicht zu erhalten.

### *Grundgesamtheit*

Befragt werden sollten alle Betriebe, die seit Start des Programms mit fokusarbeit zusammengearbeitet haben. Damit sichergestellt werden konnte, dass insbesondere die Betriebe der Teilnehmenden, die bereits befragt wurden, an der Untersuchung teilnehmen, wurden diese telefonisch (und nicht online) befragt.

### *Information der Betriebe*

Die Betriebe wurden von der zuständigen Beraterin per Mail auf die Evaluation aufmerksam gemacht. Ausserdem wurde den Betrieben die Möglichkeit gegeben, nicht an der Befragung teilzunehmen (durch entsprechende Meldung an fokusarbeit).

Nach Ablauf der Rückmeldefrist sendete fokusarbeit der ZHAW 16 Adressen der Betriebe für die Online- sowie die telefonische Befragung zu.

### *Durchführung der Befragung*

Die Online-Befragung wurde im Befragungstool „Unipark“ umgesetzt und fand vom 12. März bis und mit 29. April 2012 anhand eines Fragebogens (siehe Anhang 3) mit geschlossenen und offenen Fragen statt. Zweimal wurden die Befragten mittels eines Reminders an die Befragung erinnert und für eine Teilnahme motiviert. Zur Erhöhung des Rücklaufs wurde es den für die Online-Befragung Ange-

<sup>19</sup> In Klammer wird jeweils die Anzahl Personen genannt.

<sup>20</sup> Das kürzeste Gespräch dauerte 27, das längste 61 Minuten.

<sup>21</sup> MAXqda ist ein Programm zur Analyse qualitativer Daten. Informationen hierzu finden sich unter: <http://www.maxqda.de>

schriebenen freigestellt, das Interview telefonisch durchzuführen. Eine Person nahm dieses Angebot in Anspruch.

Die telefonischen Interviews wurden im selben Zeitraum wie die Online-Befragungen durchgeführt. Beide Erhebungsformen fanden mit demselben Fragebogen (siehe Anhang 3) statt. Interviewt werden sollten die Betriebe der zehn Teilnehmenden, die zuvor persönlich befragt wurden. Von diesen zehn waren zum Zeitpunkt der Untersuchung aber nur sechs in einem Betrieb tätig, darunter befindet sich ein Betrieb ohne Kontakt zu fokusarbeit (da der Teilnehmende die Stelle selber gefunden hatte) und ein Unternehmen, das auf Wunsch der interviewten Person nicht befragt werden sollte. Die Anzahl der zu Befragenden reduzierte sich damit auf vier Personen.

Allen Befragten wurde sowohl in der Online-Befragung wie auch bei der telefonischen Befragung Vertraulichkeit und Anonymisierung der Daten zugesichert.

#### *Rücklauf*

Insgesamt konnten 12 von 16 Personen befragt werden, was einem Rücklauf von 75 % entspricht (Details siehe Tabelle 7). Dies ist ein erfreuliches Ergebnis, insbesondere im Vergleich zu einer Metaanalyse von Rücklaufquoten bei Online-Befragungen, in welcher bei 68 Befragungen eine durchschnittliche Rücklaufquote von 36.6 % festgestellt wurde (Cook et al., 2000, S. 826). Der hohe Rücklauf ist wahrscheinlich insbesondere der guten Vorinformation durch fokusarbeit, dem zweifachen Reminder und dem hohen Interesse der Teilnehmenden an der Evaluation zu verdanken (vgl. hierzu auch Maurer & Jadura, 2009, S. 67).

**Tabelle 7: Rücklauf Befragung der Betriebe**

Art der Befragung	Anzahl angefragte Personen	Rücklauf Anzahl Personen, Prozent in Klammern
Telefonische Befragung der Betriebe der zehn Teilnehmenden, die zuvor persönlich befragt wurden	4	3 (=75 %)
Online-Befragung aller übrigen Betriebe	12	9 (=75 %)
<b>Total</b>	<b>16</b>	<b>12 (=75 %)</b>

Die zwölf befragten Personen arbeiten unterschiedlich lange in den betreffenden Betrieben: Sechs Personen sind seit über zehn Jahren im betreffenden Betrieb tätig, vier zwischen fünf und zehn Jahre, und zwei Befragte arbeiten erst seit ein bis zwei Jahren im Unternehmen. Ein Grossteil (73 %) hat bereits Erfahrung mit Berufsintegrationsprogrammen.

### 3.4 Online-Befragung der zuweisenden Stellen

#### *Ziel der Befragung*

Das Ziel der Befragung der zuweisenden Stellen (Sozialdienste, Asylorganisation u.a.) war es, die Sicht dieser Gruppe zur Zusammenarbeit mit fokusarbeit zu erfassen, Herausforderungen in dieser zu entdecken und Angaben zu Wirkungen von fokusarbeit (auf die Teilnehmenden und zuweisenden Stellen) aus der Sicht der Zuweiser zu erhalten.

#### *Grundgesamtheit*

Befragt werden sollten alle zuweisenden Stellen, die seit Start des Programms mit fokusarbeit zusammengearbeitet haben.

#### *Information der zuweisenden Stellen*

Die zu Befragenden wurden gleich informiert wie die Betriebe. Auch ihnen stand die Möglichkeit offen, sich von der Adressliste der zu Befragenden streichen zu lassen.

Nach Ablauf der Rückmeldefrist sendete fokusarbeit der ZHAW 19 Adressen für die Online-Befragung zu. Eine Person meldete bei Start der Befragung, dass sie aufgrund der kurzen Anstellungszeit in der

Institution nicht an der Befragung teilnehmen könne. Die Grundgesamtheit reduziert sich deshalb auf 18.

#### *Durchführung der Befragung*

Die Online-Befragung fand vom 29. März bis und mit 29. April 2012 statt. Zweimal wurden die Befragten mittels eines Reminders an die Befragung erinnert und für eine Teilnahme motiviert. Zur Erhöhung des Rücklaufs wurde es den Angeschriebenen freigestellt, das Interview telefonisch durchzuführen. Keine Person nahm dieses Angebot in Anspruch. Der verwendete Fragebogen entspricht weitgehend dem, der auch schon bei der Befragung der Betriebe eingesetzt wurde (siehe Anhang 4). Den Befragten wurde auch bei dieser Befragung Vertraulichkeit der Angaben und Anonymisierung der Daten zugesichert.

#### *Rücklauf*

Insgesamt konnten 14 von 18 Personen befragt werden, was einem Rücklauf von 78 % entspricht. Dies ist sogar eine etwas höhere Rücklaufquote als diejenige der Betriebe, was erstaunt, denn aufgrund der im Allgemeinen hohen Arbeitsbelastung der zuweisenden Stellen sowie der eher geringen Kontakte mit Fokusarbeit wäre mit einem tieferen Rücklauf zu rechnen gewesen.

## 4 Ergebnisse

### 4.1 Zielgruppe

Gemäss Konzept (Künzle, 2011) richtet sich das Angebot „Case Management zur beruflichen Integration von anerkannten Flüchtlingen und vorläufig aufgenommenen Personen“ in erster Linie an Flüchtlinge und vorläufig aufgenommene Personen des Kantons Zürich. Ausserdem wendet sich das Angebot speziell an höher qualifizierte Personen, wie aus den Interviews mit den Teilnehmenden zum Zuweisungsprozess über die Stiftung Chance<sup>22</sup> deutlich wird.

Eine Auswertung der Teilnehmerdaten zeigt, dass etwas mehr als drei Viertel (77 %) der Teilnehmenden Männer sind, etwas mehr als die Hälfte im Alter zwischen 25 und 39 ist, vom Bildungsstatus her eine Durchmischung sichtbar ist<sup>23</sup>, die meisten entweder ledig oder verheiratet sind und zu 40 % aus Eritrea stammen. 75 % der Teilnehmenden haben Aufenthaltsbewilligung B oder F. Die übrigen 25 % verfügen über eine C-Bewilligung oder sind Schweizerinnen und Schweizer. 58 % der Teilnehmenden haben keine Kinder, die übrigen 42 % haben ein bis vier Kinder. Nur 22.9 % wohnen im Bezirk Dietikon, in welchem fokusarbeit sein Büro hat. 37.5 % kommen aus einem Nachbarbezirk und die übrigen 39.6 % aus einem nicht an Dietikon angrenzenden Bezirk. Aus diesen letztgenannten Zahlen kann abgeleitet werden, dass die Teilnehmenden für Treffen mit fokusarbeit zum Teil lange Anfahrtswege haben. Weitere Details zum Teilnehmerprofil sind in Tabelle 8 abgebildet.

**Tabelle 8: Teilnehmerprofil fokusarbeit**

Variable	Kategorie	Anzahl Personen	Anzahl in Prozent <sup>24</sup>
Geschlecht (N gültig=48)	Männlich	37	77.1 %
	Weiblich	11	22.9 %
Alter (N gültig=48)	<25	8	16.7 %
	25-39	26	54.2 %
	40 und mehr	14	29.2 %
Bildungsstatus <sup>25</sup> (N gültig=36)	hoher Bildungsstatus	9	25.0 %
	mittlerer Bildungsstatus	19	52.8 %
	tiefer Bildungsstatus	8	22.2 %
Zivilstand (N gültig=47)	Ledig	22	46.8 %
	Verheiratet	23	48.9 %
	Getrennt	1	2.1 %
	Verwitwet	1	2.1 %
Herkunftsländer (N gültig=48)	Eritrea	19	39.6 %
	Irak	4	8.3 %
	Afghanistan	3	6.3 %
	China (Tibet)	3	6.3 %
	Somalia	3	6.3 %
	Übrige (Türkei, Angola, Bosnien und Herzegowina, Dem. Rep. Congo, Kolumbien, Äthiopien, Kuba, Elfenbeinküste, Mexiko, Kamerun, Iran)	16	33.3 %

<sup>22</sup> Die Stiftung Chance ist im Kanton Zürich als Triagestelle für die Vermittlung der Teilnehmenden in Bildungs-, Beschäftigungs- und Integrationsprogramme (BBIP) zuständig (Sicherheitsdirektion Kanton Zürich - Kantonales Sozialamt, 2010).

<sup>23</sup> Hierzu liegen leider nur Daten von 36 Personen vor.

<sup>24</sup> Aufgrund der Rundung auf eine Stelle nach dem Komma ergeben sich nicht immer exakt 100 %.

<sup>25</sup> Hoher Bildungsstatus: universitäre Ausbildung oder Abschluss; mittlerer Bildungsstatus: absolvierte Sekundarstufe, Gymnasium, Berufsausbildung; tiefer Bildungsstatus: Primarschule oder weniger.

Variable	Kategorie	Anzahl Perso- nen	Anzahl in Prozent <sup>24</sup>
Aufenthaltsstatus (N gültig=48)	CH	3	6.3 %
	C	9	18.8 %
	B	19	39.6 %
	F	17	35.4 %
Wohnort (N gültig= 48)	Bezirk Dietikon	11	22.9 %
	Nachbarbezirk von Dietikon	18	37.5 %
	nicht angrenzender Bezirk	19	39.6 %
Anzahl Kinder (N gültig=48)	keine Kinder	28	58.3 %
	1 bis 4 Kinder	20	41.7 %

In den Interviews mit den zehn ausgewählten Teilnehmenden waren weitere Aspekte von Interesse, beispielsweise wie die Teilnehmenden zu fokuserarbeit gekommen sind. Die Ergebnisse zeigen, dass die Mehrheit der Befragten über Sozialdienste bzw. Sozialberaterinnen und -berater an fokuserarbeit verwiesen wird, zum Teil über die Stiftung Chance, welche für die Triage ins Angebot von fokuserarbeit zuständig ist. In Einzelfällen erfolgt der Weg zu fokuserarbeit über eine Kollegin / einen Kollegen bzw. mittels Internetrecherche. Die Teilnehmenden verfügen zum Teil bereits über Erfahrung mit den Arbeitsvermittlungszentren, anderen Berufsintegrationsprogrammen (z.B. Cocomo) und/oder Integrationskursen. Über diese Programme ist die berufliche Integration aber gescheitert bzw. nur in geschützten Arbeitsstellen erfolgt. So betont zum Beispiel ein Interviewpartner, dass er über das Sozialamt im Brockito gearbeitet habe:

Aber das war nicht mein Leben. Also, ich wollte arbeiten, aber das gehört zum Sozialamt und man kann das nicht eine Feststelle nennen. Dort arbeitet man fürs Sozialamt. (Interviews Projektteilnehmende)

Andere Teilnehmende gelangen im Anschluss an eine lange Asylantragsgeschichte und nach einem positiven Entscheid an fokuserarbeit, was für die Betroffenen eine grosse Erleichterung bedeuten kann:

Das war nicht Leben, das war ein Parasiten-Leben. Jetzt beginne ich zu leben. Seit 2010 habe ich zu leben begonnen. (Interviews Projektteilnehmende)

## 4.2 Angebotsprofil

44 % der Einträge in den Verlaufsberichten der 25 analysierten Dossiers betreffen „Coachingtätigkeiten“ der Beraterinnen und Berater in Bezug auf die Teilnehmenden. Doch auch Kontakte von fokusarbeit mit den Betrieben, zuweisenden Stellen und anderen Organisationen nehmen einen hohen Prozentsatz der Aktivitäten von fokusarbeit (33 %) ein. Ausserdem ist auch das „stellvertretende Handeln“ (Internetrecherchen, Anfragen bei Betrieben) mit einem hohen Prozentanteil (22 %) vertreten (Details siehe Abbildung 1).

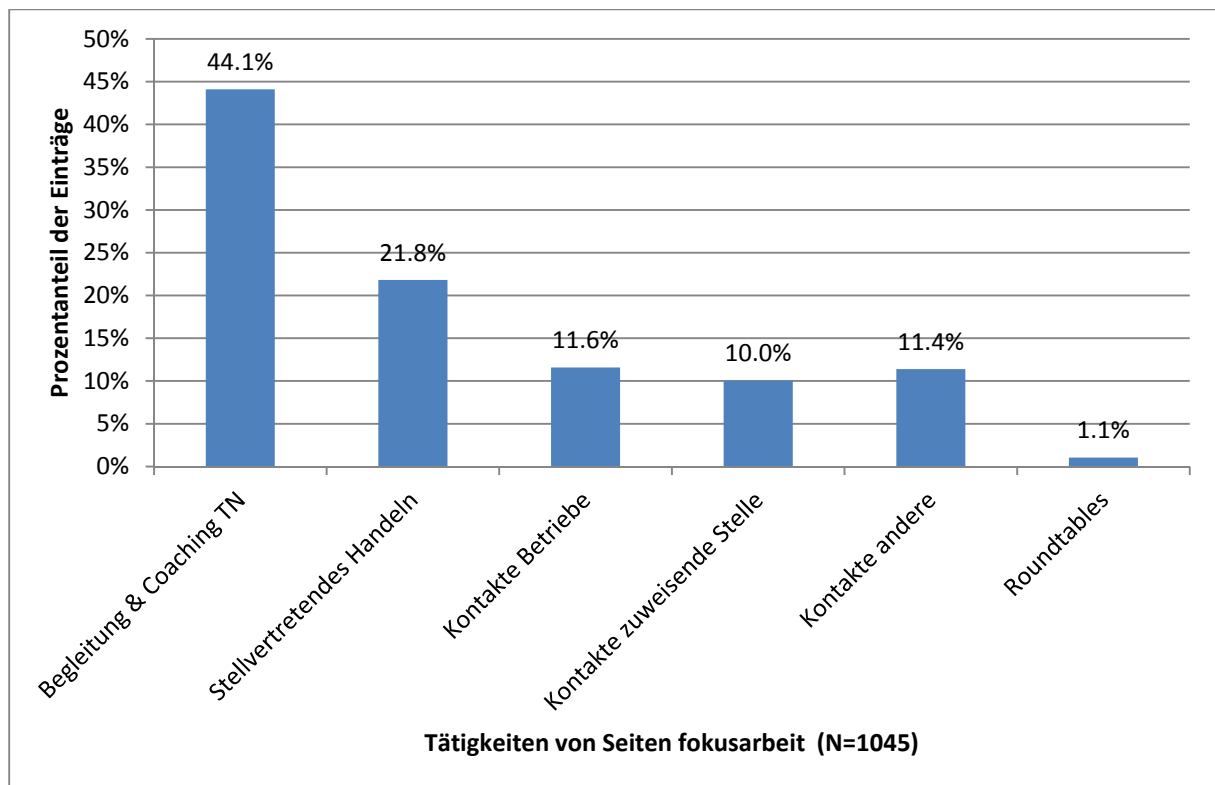


Abbildung 1: Anzahl Einträge in den „Verlaufsberichten“ zu Tätigkeiten von fokusarbeit



### 4.3 Verläufe

Aus den Verläufen der Daten von 25 Teilnehmenden aus der ersten und zweiten Staffel (d.h. 2009/2010 und 2010/2011) wurden folgende vier Verlaufstypen konstruiert:

- idealtypischer Verlauf
- Verlauf mit Fokus Qualifizierung
- Verläufe mit spezifischen Interessen
- diskontinuierlicher Verlauf (vorzeitige Austritte und Unterbrüche)

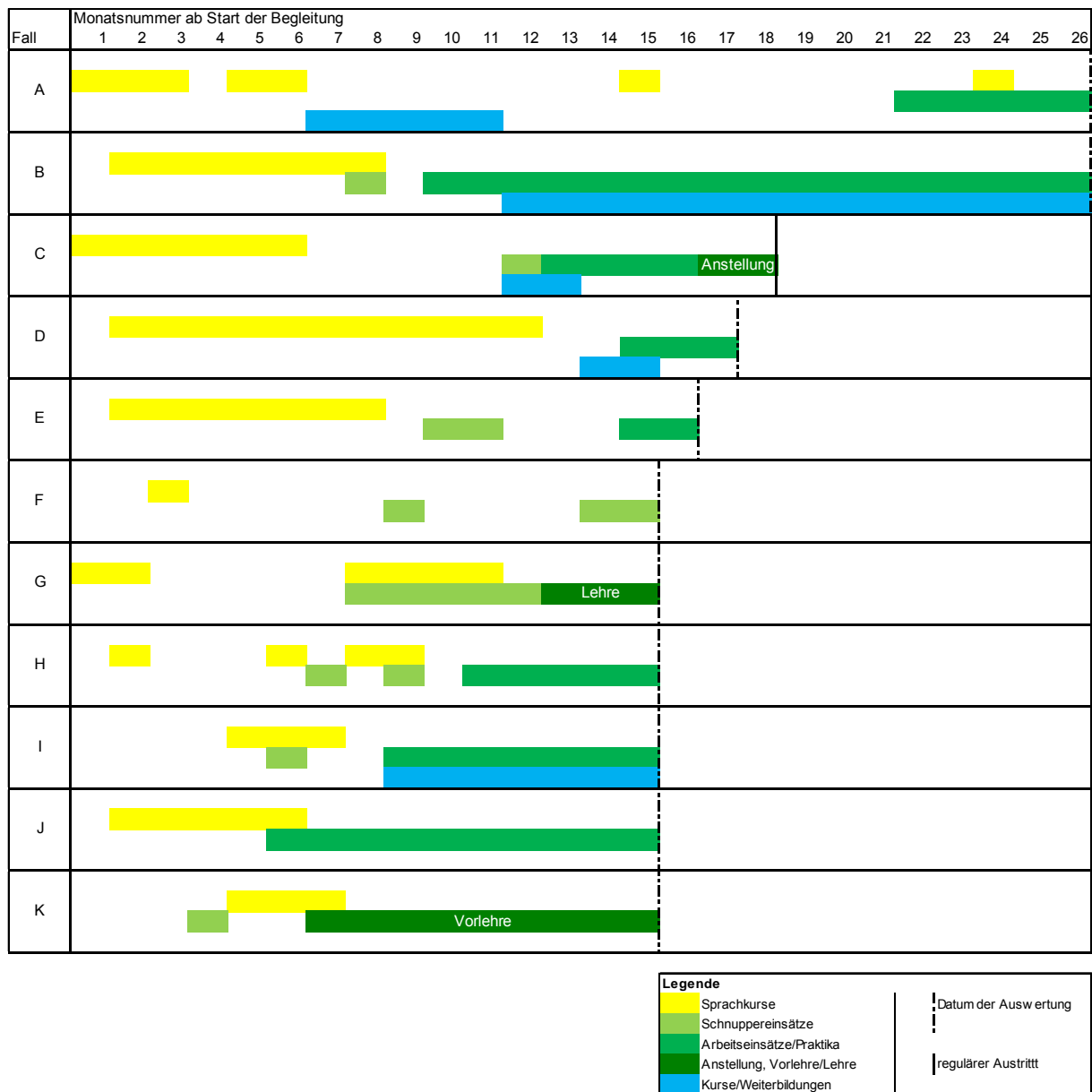
Am häufigsten ist der idealtypische Verlauf, dem fast die Hälfte der analysierten 25 Teilnehmenden zuzurechnen sind. Auch stark vertreten ist der diskontinuierliche Verlauf mit neun Personen (Details siehe Tabelle 9)

**Tabelle 9: Anzahl Teilnehmende nach Verlaufstypen und Staffel**

Arten von Verläufen	Staffel 1 (Aufnahmedatum 1.9.2009 bis 23.12.2009)	Staffel 2 (Aufnahmedatum 19.7.2010 bis 9.3.2011)	Anzahl Personen
Idealtypischer Verlauf	3 (Fälle A, B und C)	8 (Fälle D bis K)	11
Verlauf mit Fokus Qualifizierung	0	3 (Fälle L, M und N)	3
Verlauf mit spezifischen Interessen	0	2 (Fälle O und P)	2
Diskontinuierlicher Verlauf: vorzeitige Austritte und Unterbrüche	5 (Fälle Q bis U)	4 (Fälle V bis Y; zwei Austritte, zwei Unterbrüche)	9
Total	8	17	25

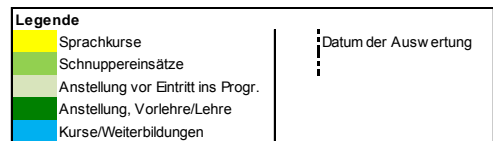
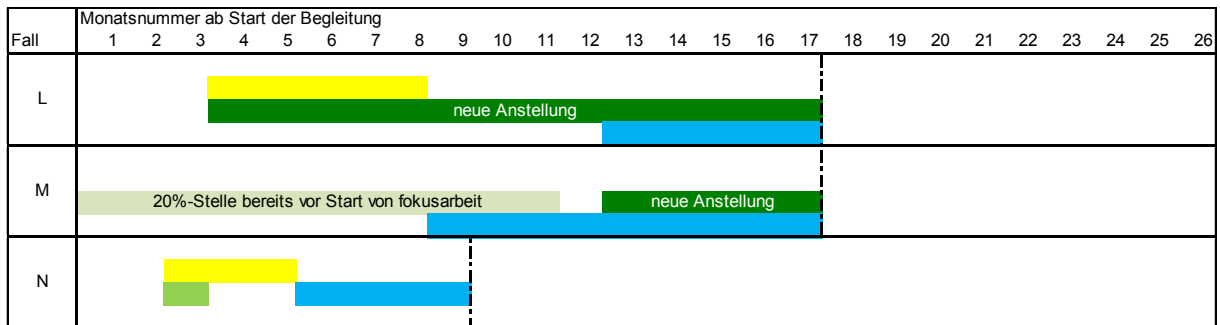
Beim *idealtypischen Verlauf* wird das von fokusarbeit vorgesehene Konzept (Künzle, 2011) – angepasst an die Teilnehmenden – umgesetzt, d.h. neben der sprachlichen Förderung (insbesondere am Anfang des Programms) sind Berufseinsätze (Schnuppereinsätze, unentgeltliche Arbeitseinsätze, Praktika oder auch Festanstellungen) von zentraler Bedeutung. Zum Teil werden diese zwei Eckpfeiler der Massnahme durch Weiterbildungen ergänzt (z.B. Fahrkurse, Taxifahrer-Ausbildungen, Staplerkurse, Computerkurse, Weiterbildung zur Fachperson Integrationsförderung u.a.). Fast die Hälfte (11 von 25) der Teilnehmenden aus der ausgewerteten ersten und zweiten Staffel sind diesem Typus zuzurechnen (siehe Tabelle 9).

Abbildung 2 zeigt die detaillierten Fallverläufe beim idealtypischen Verlauf. Die Daten zeigen, dass die Massnahme in einer grossen Mehrheit der Fälle (10 von 11) mit einem Sprachkurs (gelb) beginnt. Anschliessend kommt es zu Schnupperlehren (hellgrün), Arbeitseinsätzen (grün) und in drei Fällen sogar zu Festanstellungen bzw. Vorlehren und Lehren (dunkelgrün). In fünf von elf Fällen findet vorgeplant zum Arbeitseinsatz oder parallel dazu eine Weiterqualifizierung statt.



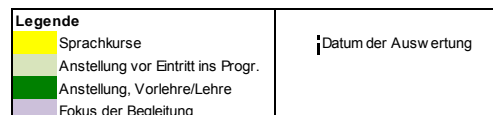
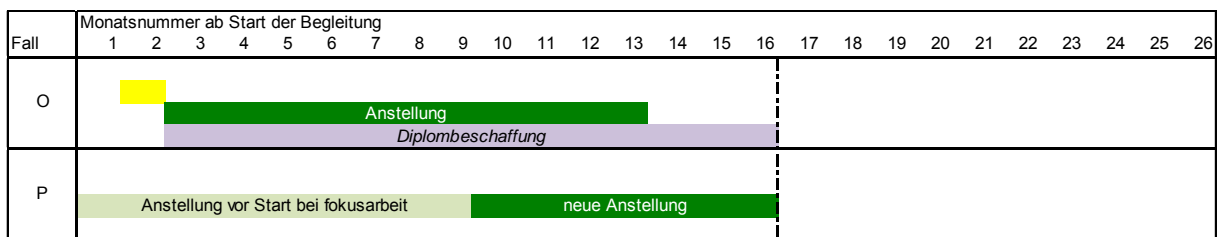
**Abbildung 2: Fallverläufe beim idealtypischen Verlauf**

Beim *Verlauf mit Qualifizierung* liegt der Fokus eher auf einer Weiterqualifizierung der beteiligten Personen. Diese soll es den betroffenen Personen ermöglichen, in Zukunft in einem Beruf zu arbeiten, der ihren Bedürfnissen und Wünschen näher kommt als die Stelle, die im Moment zur Verfügung steht. Die Rolle von fokusarbeit liegt bei diesem Typus bei Bedarf auch darin, Lebens- und Arbeitssituationen zu stabilisieren. Diesem Typus sind nur drei Teilnehmende zuzurechnen. In einem Fall wird eine Taxiausbildung finanziert, damit der Teilnehmende anschliessend eine Stelle in einem anderen Bereich finden kann. Bei einer anderen Teilnehmerin diente eine Weiterbildung zur Fachperson Integrationsförderung der späteren beruflichen Integration im Wunschberuf, und bei einer weiteren Person stand die Vermittlung an ein anderes Berufsintegrationsprogramm im Vordergrund. Die Details zu den Verläufen der drei Fälle mit Fokus auf Qualifizierung sind in Abbildung 3 dargestellt. Darin wird auch sichtbar, dass in zwei Fällen während der Zeit bei fokusarbeit eine neue Anstellung gefunden wurde.



**Abbildung 3: Fallverläufe beim Verlauf mit Fokus Qualifizierung**

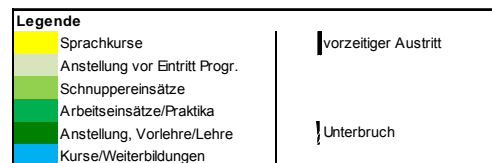
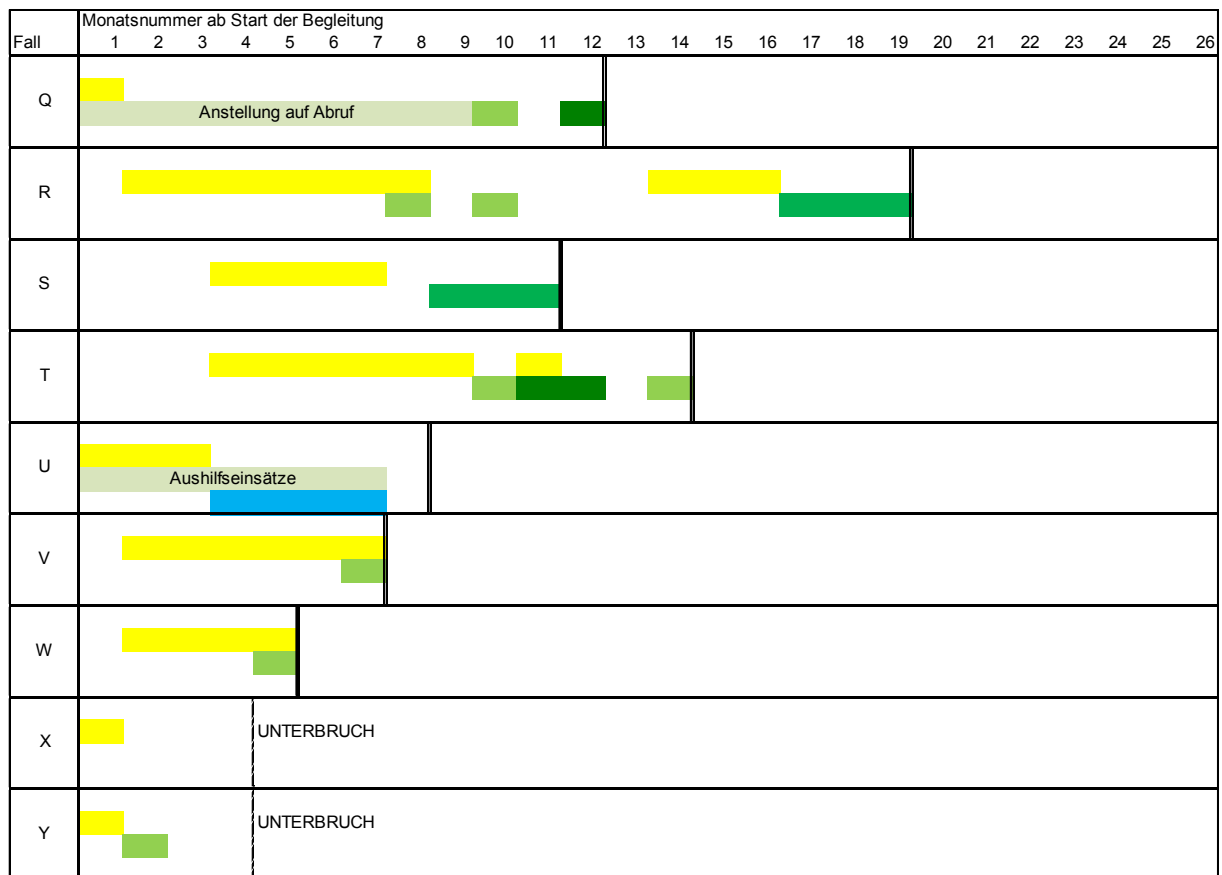
Der *Verlauf mit spezifischen Interessen* zeigt sich bei Personen, bei welchen ein spezifisches Interesse im Zentrum der Handlungen von fokusarbeit steht (z.B. Unterstützung bei der Anerkennung von Diplomen, Unterstützung für einen Jobwechsel). Auch dieser Verlauf ist mit zwei Personen eher selten vertreten (Details für diese zwei Fälle siehe Abbildung 4).



**Abbildung 4: Fallverläufe mit spezifischen Interessen**

An letzter Stelle ist ausserdem der *diskontinuierliche Verlauf* zu nennen. Dieser trifft für neun der insgesamt analysierten Fälle zu. In sieben dieser neun Fälle kommt es zu einer frühzeitigen Beendigung der Zusammenarbeit mit fokusarbeit, und in zwei Fällen wurde die Massnahme aufgrund einer Schwangerschaft einer Teilnehmerin bzw. einer schwierigen Lebenssituation eines Teilnehmers unterbrochen. Gründe für die sieben vorzeitigen Austritte sind gesundheitlicher Art (3), liegen in nicht erfüllbaren Erwartungen der Teilnehmenden (1) bzw. in der fehlenden beruflichen Integrierbarkeit (1) des bzw. der Teilnehmenden. In zwei Fällen werden von fokusarbeit zwar Arbeitseinsätze vermittelt, diese wurden dann aber abgelehnt bzw. von Arbeitgeberseite wieder gekündigt.

Tabelle 9 zeigt auf, dass sich die diskontinuierlichen Verläufe insbesondere in Staffel 1 befinden, in Staffel 2 sind prozentual nur noch sehr wenige vorhanden (zwei vorzeitige Austritte und zwei Unterbrüche). In Abbildung 5 sind die Details der neun Fälle aufgeführt.



**Abbildung 5: Diskontinuierliche Fallverläufe und frühzeitige Austritte**

Der idealtypische Verlauf kommt dem Konzept (Künzle, 2011) von fokusarbeit am nächsten, aber auch Typus zwei entspricht weitgehend den konzeptuellen Überlegungen von fokusarbeit. Bei Typus 3 stellt sich die Frage, ob fokusarbeit auch diese Interessen abdecken soll und kann, und Typus 4 ist als eher gescheiterter Verlauf (zum Grossteil auch aus Gründen, die von fokusarbeit nicht beeinflussbar sind) zu bezeichnen.

## 4.1 Zusammenarbeitsbeurteilung

### 4.1.1 Sicht der Teilnehmenden

#### *Funktionswahrnehmungen*

Die interviewten zehn Teilnehmerinnen und Teilnehmer schreiben fokuserbeit – und insbesondere der zuständigen Beraterin – folgende Rollen zu:

- Orientierung Gebende und Wissensvermittelnde
- Wertschätzende Realistin
- Gemeinsam Handelnde oder Stellvertreterin
- Troubleshooterin
- Finanzierungsquelle

In den einzelnen Interviews sind jeweils meist mehrere Rollen sichtbar.

Orientierung gibt fokuserbeit den Teilnehmenden, indem die Beraterin Wege der beruflichen Integration aufzeigt und den Teilnehmenden z.B. Wissen über berufliche Wege in der Schweiz vermittelt. Ein Interviewpartner meint hierzu:

Sie ist die erste Person für mich, wenn es um die Schweiz und die Berufsschule und die Lehre geht, die mir das erklären kann. (Interviews Projektteilnehmende)

Sie begleiten dich und helfen dir, eine Arbeit zu finden, und in welche Richtung man gehen kann. (Interviews Projektteilnehmende)

In der Rolle der „wertschätzenden Realistin“ ist die Beraterin von fokuserbeit, wenn sie zunächst die Berufswünsche der Teilnehmenden erfragt und anfänglich eine Realisierung dieser anstrebt (Wertschätzung), dann aber auch andere Wege vorschlägt, wenn die erste Wahl nicht realistisch erscheint. Hierzu ein Interviewzitat:

Am Anfang ging es darum, was ich machen *will* hier in der Schweiz, und nachher, was ich machen *kann*. (Interviews Projektteilnehmende)

Die Interviews zeigen deutlich die Kombination der zwei Rollen „Gemeinsam Handelnde“ und „Stellvertreterin“ auf. In bestimmten Situationen handelt die Beraterin von fokuserbeit stellvertretend für die Teilnehmenden, indem sie z.B. Bewerbungsschreiben verfasst, Lebensläufe bereinigt oder Kontakte mit Betrieben herstellt, um die Projektteilnehmenden vermitteln zu können. In anderen Situationen ist hingegen „gemeinsames Handeln“ angezeigt, was auch in den Interviews häufig mit dem Wort „wir“ zum Ausdruck gebracht wird:

Wir haben schon lange ein Praktikum gesucht. (Interviews Projektteilnehmende)

Ich suche [nach Stellen] und sie [die Beraterin] sucht. (Interviews Projektteilnehmende)

Wir haben dann diesen Plan verlassen. (Interviews Projektteilnehmende)

„Troubleshooterin“ ist eine weitere Rolle, die die Beraterin von fokuserbeit einnimmt. Sie unterstützt die Teilnehmenden, wenn bei der Arbeit, in der Schule oder sonst ein Problem ansteht:

Wenn etwas passiert am Arbeitsplatz oder in meinem Leben oder in der Schule oder so... ich telefoniere sofort... sie ist immer da. (Interviews Projektteilnehmende)

Nicht zu unterschätzen ist auch die Rolle von fokuserbeit als „Finanzierungsquelle“ für Kurse und Weiterbildungen. Die Teilnehmenden erwähnen in den Interviews, dass ihnen zum Teil berufsrelevante Kurse finanziert wurden (Computerkurse, Fahrkurse u.a.), dies aber nur, wenn es für die Arbeit bzw. Ausbildung notwendig war:

Ja, wenn das notwendig ist, dann bekommt man es. Und wenn nicht, dann nicht. Man bekommt auch eine Absage oder Erklärung dafür, dass das nicht geht. (Interviews Projektteilnehmende)

Von zwei Personen wird explizit erwähnt, dass fokuserbeit sich an Personen richte, die schon eine Ausbildung haben.

*„Es ist wie ein Lottogewinn“*

Die Teilnehmenden äussern sich in den Interviews in einer Gesamtbewertung sehr positiv über fokuserarbeit. Aussagen wie „die Teilnahme an fokuserarbeit ist wie ein Lottogewinn“ oder eher allgemeine Zitate wie „es war alles immer sehr gut“ untermauern diese positiven Meinungen über fokuserarbeit.

Doch in den Interviews finden sich auch spezifische Aussagen der Gesprächspartnerinnen und -partner zu positiven Aspekten von Fokuserarbeit. Diese betreffen vor allem folgende Bereiche (die Kategorien hierfür stammen aus den Erfolgs- und Misserfolgskriterien beruflicher Integration, die in Tabelle 4 aufgeführt sind):

- Qualität der Beziehung zwischen teilnehmender Person und Beraterin
- Individuelle Begleitung
- Sorgfältige Abklärungen zu Beginn

Die Qualität der Beziehung zwischen den Teilnehmenden und der Beraterin ist in den Interviews häufig Thema. Die Beraterin wird als hilfsbereit, ruhig, geduldig, nett, offen, lustig und als gute ZuhörerIn beschrieben.

Die Teilnehmenden nehmen eine individuelle, auf ihre Bedürfnisse abgestimmte Begleitung wahr, in welcher ihre Wünsche ernst genommen werden. Die Beraterin ist dann verfügbar, wenn sie gebraucht wird, es wird ein hohes Mass an Unterstützung gewährt und Hilfe wird auch in Bereichen angeboten, die nicht unmittelbar mit „Arbeit“ zu tun haben (z.B. Vermittlung einer Physiotherapeutin):

Wenn ich etwas brauche, wenn ich etwas erwähne, dann sind sie da und sie sagen, ja, ok, wir machen das. (Interviews Projektteilnehmende)

Die Person wird als Ganze einbezogen, der physische Aspekt, der soziale Aspekt und einfach die ganze Person. (Interviews Projektteilnehmende)

Zu dieser individuellen Begleitung gehört insbesondere auch eine sorgfältige Abklärung der Ressourcen und Wünsche der Teilnehmenden. Ein Interviewpartner nimmt dies als eine Art „Forschung“ wahr:

fokuserarbeit, bevor sie einen Weg für einen finden, machen sie – wie soll man das sagen – eine Untersuchung der Leute. Um zu schauen, was ihnen gefällt oder welche Wünsche sie haben (...). Sie machen wie eine Forschung zuerst von den Leuten, und nachher können sie mit ihnen diskutieren oder beraten wegen der Arbeit. (Interviews Projektteilnehmende)

Sie hat mich verstanden. Was ich genau will und was ich sein wollte. (Interviews Projektteilnehmende)

Zur sorgfältigen Abklärung gehört anschliessend ein Aufzeigen verschiedener Optionen. Diese Orientierungshilfe erwähnen die Teilnehmenden ebenfalls als positiv.

### *Kritische Einzelnennungen*

Die Frage nach Dingen, die den Teilnehmenden bei fokuserarbeit nicht gefallen, war im Interview schwierig. Die Befragten äusserten sich fast nur positiv zu den Tätigkeiten von fokuserarbeit, obschon auch explizit nach möglicherweise schwierigen Erfahrungen gefragt wurde. Auch der Hinweis auf Vertraulichkeit und Anonymisierung der Daten zu Beginn des Interviews konnte negative Aussagen nicht begünstigen. Die Interpretation dieses Sachverhalts kann auf zwei Arten interpretiert werden: Entweder, die Teilnehmenden sind vollumfänglich zufrieden mit der Arbeit von fokuserarbeit oder sie getrauten sich nicht, im Interview negative Aspekte zu nennen. Da bei der Interviewführung aber besonders auf Themen der Vertraulichkeit und Anonymisierung eingegangen wurde, scheint eher die erste Interpretation zuzutreffen.

Die wenigen eher kritischen Einzelnennungen von Teilnehmenden betreffen zum einen unerfüllte Erwartungen in der Begleitungssituation. Eine Teilnehmende hätte erwartet, dass die Beraterin Stellung nimmt zu einem geäusserten Gefühl der Entmutigung und der fehlenden Motivation. Die erwartete Bezugnahme auf das Gesagte ist aber nicht erfolgt, was für die Teilnehmende zur Unsicherheit geführt hat, ob sie nicht arbeitsbezogene Aspekte bei fokuserarbeit thematisieren soll oder nicht. In einem anderen Fall ging es ebenfalls um Erwartungen des Teilnehmers an eine Übersetzung von Diplomen,

die aufgrund der Neuanstellung der betreffenden Person letztendlich nicht mehr umgesetzt wurde, was die interviewte Person bedauerte.

Zum anderen betreffen die Einzelnennungen fehlende Sanktionen (es gibt keine Busse, wenn der Teilnehmer nicht erscheint, was bei anderen Programmen der Fall sei) oder aus Sicht der Teilnehmenden Fehlinterpretationen der Probleme (z.B. Coaching der Beraterin in Fragen des „Selbstvertrauens“, während die Teilnehmende bzw. der Teilnehmer das Problem eher in den Deutschkenntnissen sieht):

Ich habe Vertrauen in mich selbst, mein Problem ist nur das Deutsch. (Interviews Projektteilnehmende)

#### 4.1.2 Sicht der Betriebe

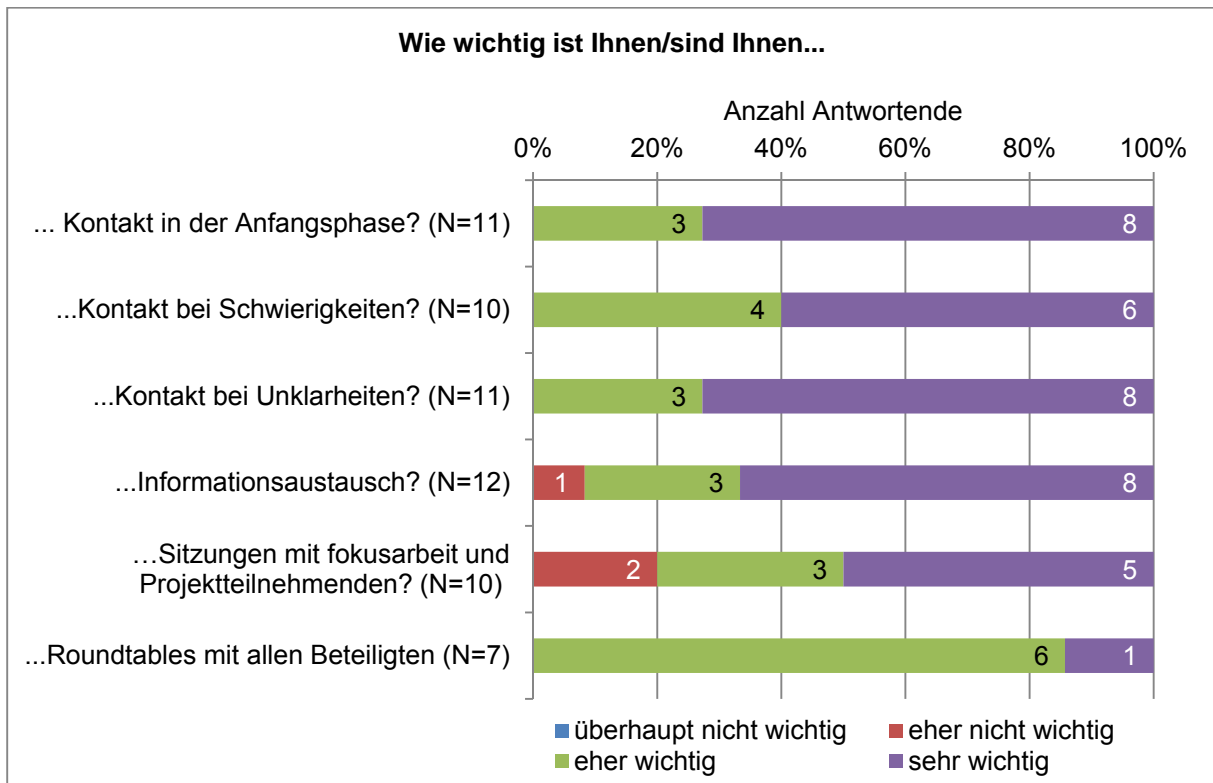
Die Mitarbeitenden, welche in den Betrieben für die Betreuung der Projektteilnehmenden zuständig sind, beurteilten im Fragebogen, *wie wichtig* ihnen verschiedene Bereiche der Zusammenarbeit mit fokusarbeit sind. Alle Aspekte der Zusammenarbeit wurden von den Mitarbeitenden, die diese Frage beantwortet haben<sup>26</sup>, deutlich als wichtig beurteilt. Sowohl der Kontakt in der Anfangsphase eines Einsatzes (zum Beispiel zur Ausarbeitung des Vertrags und dem Festlegen von Zielen) als auch bei Fragen und Unklarheiten sowie bei Schwierigkeiten mit den Projektteilnehmenden im Betrieb wurde von allen antwortenden Personen als eher oder sehr wichtig eingeschätzt, wobei die Mehrheit die Zusammenarbeit in diesen Bereichen sogar als sehr wichtig beurteilt. Auch Roundtables mit allen Beteiligten werden von allen antwortenden Personen als eher oder sehr wichtig erachtet, die Mehrheit davon befinden diese als eher wichtig. Ebenfalls von einer deutlichen Mehrheit als eher oder sehr wichtig beurteilt werden der Informationsaustausch mit fokusarbeit bezüglich der Projektteilnehmenden sowie Sitzungen mit fokusarbeit und den Projektteilnehmenden. Nur eine Person findet den Informationsaustausch mit fokusarbeit eher nicht wichtig und zwei Personen geben dieselbe Beurteilung für Sitzungen mit fokusarbeit und den Projektteilnehmenden an (siehe Abbildung 6).

Einzelne Personen geben jeweils an, die Fragen nicht beantworten zu können. Bei der Frage nach der Wichtigkeit von Roundtables sind dies z.B. fünf Personen.

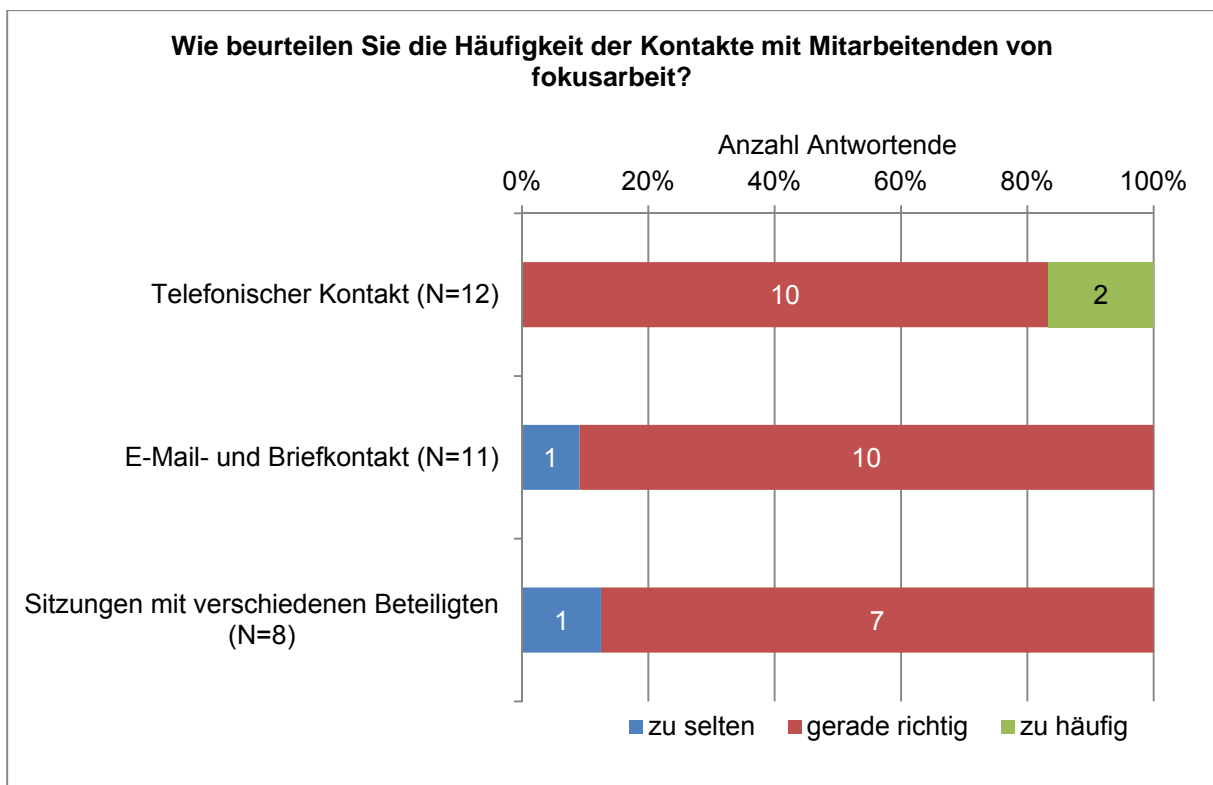
Die *Häufigkeit* der unterschiedlichen Kontaktarten wie Sitzungen, E-Mail- und Briefkontakt sowie telefonischer Kontakt wird bei all diesen Kontaktarten von einer klaren Mehrheit der antwortenden Personen als gerade richtig eingeschätzt. Der telefonische Kontakt im Speziellen wird von zwei Personen als zu häufig beurteilt. Sitzungen mit verschiedenen Beteiligten sowie E-Mail- und Briefkontakt werden hingegen von zwei Personen als zu selten empfunden. Die Einschätzung der Wichtigkeit von Sitzungen wurde nur von acht Personen vorgenommen. Drei Personen gaben an, diese Frage nicht beantworten zu können (Details zu dieser Frage siehe Abbildung 7).

Zur Häufigkeit der Kontakte mit Mitarbeitenden haben sich sieben Personen in einem Kommentarfeld detaillierter geäußert. Die Häufigkeit des Kontakts mit Mitarbeitenden von fokusarbeit wird generell als gut und passend wahrgenommen. Vor allem am Anfang eines Einsatzes ist der Austausch zwischen fokusarbeit und den Betrieben häufiger (Administratives, Anfangsgespräch), danach wird der Kontakt nur bei Bedarf aufgenommen, was als gut empfunden wird. Die Befragten schätzen es, dass bei allfälligen Problemen eine klare Ansprechperson vorhanden ist, die auf Probleme eingeht.

<sup>26</sup> Es werden nur die Aussagen der Personen aufgeführt, die diese Frage beantwortet haben. Personen, die angeben, die Aussage nicht beurteilen bzw. die Frage nicht beantworten zu können, werden nicht dazu gezählt.



**Abbildung 6: Wichtigkeit der Zusammenarbeit mit fokuserarbeit aus Sicht der Betriebe**

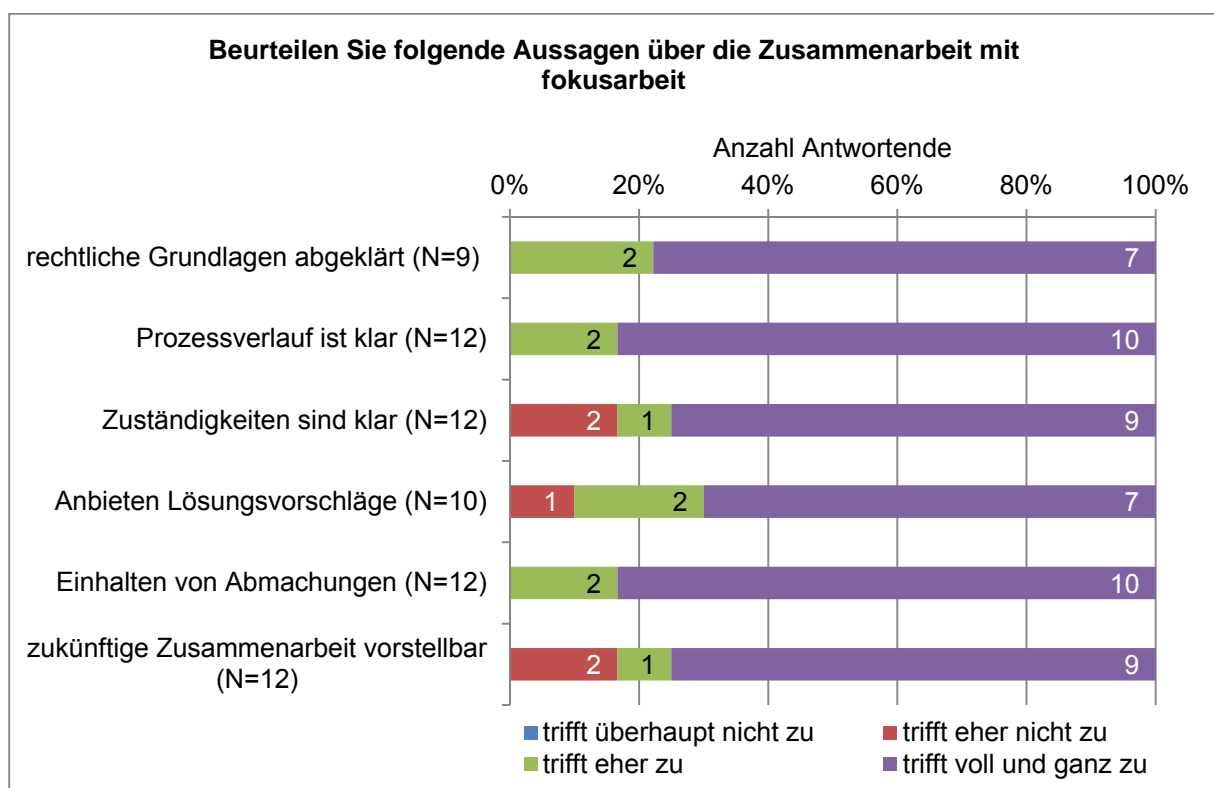


**Abbildung 7: Beurteilung der Häufigkeit der Kontakte mit Mitarbeitenden von fokuserarbeit durch die Betriebe**



Die Zusammenarbeit mit fokusarbeit wird von den Betriebsverantwortlichen durchwegs positiv beurteilt. Die drei Aussagen, dass sich fokusarbeit stets an getroffene Abmachungen hält, dass der Prozessverlauf von fokusarbeit klar und umfassend kommuniziert wird sowie dass die rechtlichen Grundlagen für den Arbeitseinsatz von fokusarbeit sorgfältig abgeklärt werden, wird von allen antwortenden Personen als mehrheitlich sehr zutreffend beurteilt. Auch die drei Aussagen, dass fokusarbeit bei auftretenden Problemen adäquate Lösungsvorschläge anbietet, dass die Zuständigkeiten klar sind und dass es vorstellbar ist, in Zukunft wieder mit fokusarbeit zusammenzuarbeiten, werden von einer klaren Mehrheit als eher oder sehr zutreffend bewertet. Lediglich für eine Person ist die Aussage, dass fokusarbeit Lösungsvorschläge anbietet, eher nicht zutreffend.

Die Behauptungen zur Klarheit der Zuständigkeiten und zur zukünftigen Zusammenarbeit werden von jeweils zwei Personen als eher nicht zutreffend eingestuft (Details siehe Abbildung 8).



**Abbildung 8: Beurteilung der Zusammenarbeit zwischen den Betrieben und fokusarbeit**

Auf die offene Frage nach positiven Aspekten der Zusammenarbeit äusserten sich zwölf Personen. Nachfolgend werden die Nennungen thematisch sortiert aufgelistet. Genannt werden Themen wie Kompetenzen, Hilfsbereitschaft, gute Erreichbarkeit, klare Information sowie die klaren vertraglichen Regelungen:

- *Allgemein gute Zusammenarbeit:* Die Zusammenarbeit ist positiv (4)<sup>27</sup>
- *Fachliche und soziale Kompetenz der Mitarbeitenden:* Die Mitarbeitenden sind kompetent (2), freundlich (2), angenehm (1), hilfsbereit (2), lösungsorientiert (1) und engagiert (1), die Betreuung und Beratung ist gut (2), „fokusarbeit macht seinen Job gut“ (1)
- *Erreichbarkeit und Reaktion:* Die Ansprechperson ist erreichbar und die Reaktionszeit ist kurz (1).

<sup>27</sup> Anzahl Personen, die den jeweiligen Aspekt im Kommentarfeld erwähnen.

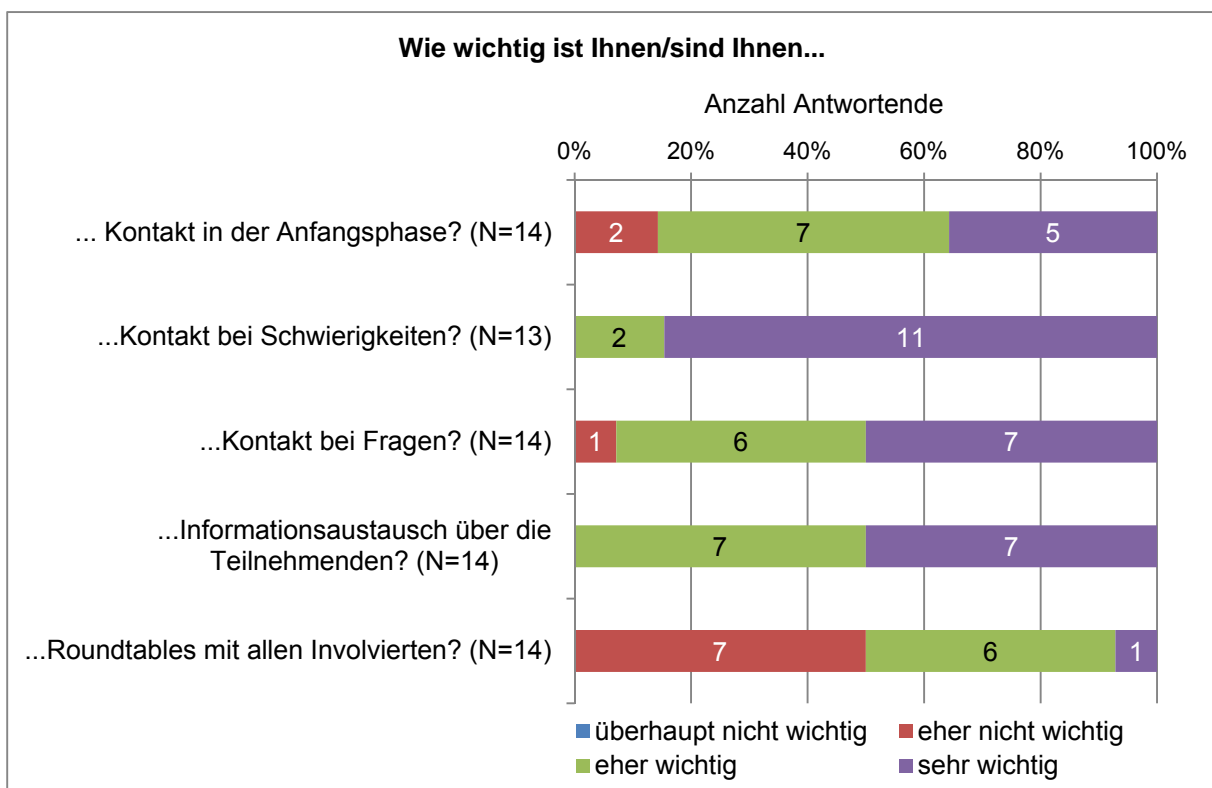
- *Professionelle vertragliche Regelung:* Klare rechtliche Grundlagen (1) und vertragliche Abmachungen sind wichtig, vertraglich ist alles professionell geregelt (1).
- *Klare Information:* Umfassende Information, über Ziele aufgeklärt (1), klare Informationen (1), gut, dass Mitarbeitende am Anfang des Einsatzes mit Projektteilnehmer/in im Betrieb vorbeikommt (1)
- *Wenig Zusatzaufwand:* Wenig Aufwand für Betrieb (1)

Zu den negativen Aspekten der Zusammenarbeit aufgrund der bisherigen Erfahrungen haben sich zehn Personen geäußert, davon geben sechs ausdrücklich an, keine negativen Erfahrungen gemacht zu haben. Nachfolgend werden die wichtigsten Nennungen aufgezählt, dabei handelt es sich um Einzelnennungen.

- *Unterstützung von unmotivierten Teilnehmenden:* Unmotivierte Teilnehmende werden nicht aus dem Programm entlassen, und die gleichen Probleme treten wieder auf; hilflos bei „unwilligen Praktikanten“.
- *Sinn bestimmter Interventionen hinterfragt:* Die Wünsche der Teilnehmenden sollten nicht einfach unkritisch erfüllt werden. Unrealistische und überdurchschnittlich lang dauernde Ausbildungen sollten nicht bezahlt werden.
- *„Zu direkte“ Anfrage durch fokuserbeit:* Die direkte Anfrage von fokuserbeit zur Aufnahme von Flüchtlingen wurde im ersten Moment als zu direkt empfunden. Im Nachhinein betrachtet leuchtet der befragten Person dieses Vorgehen aber ein.
- *Ungeeignete Firmenstruktur:* Es wurden zwar keine negativen Erfahrungen gemacht, jedoch scheiterte das Projekt wegen ungeeigneter Firmenstruktur des Betriebes, mit welchem fokuserbeit zusammenarbeiten wollte.

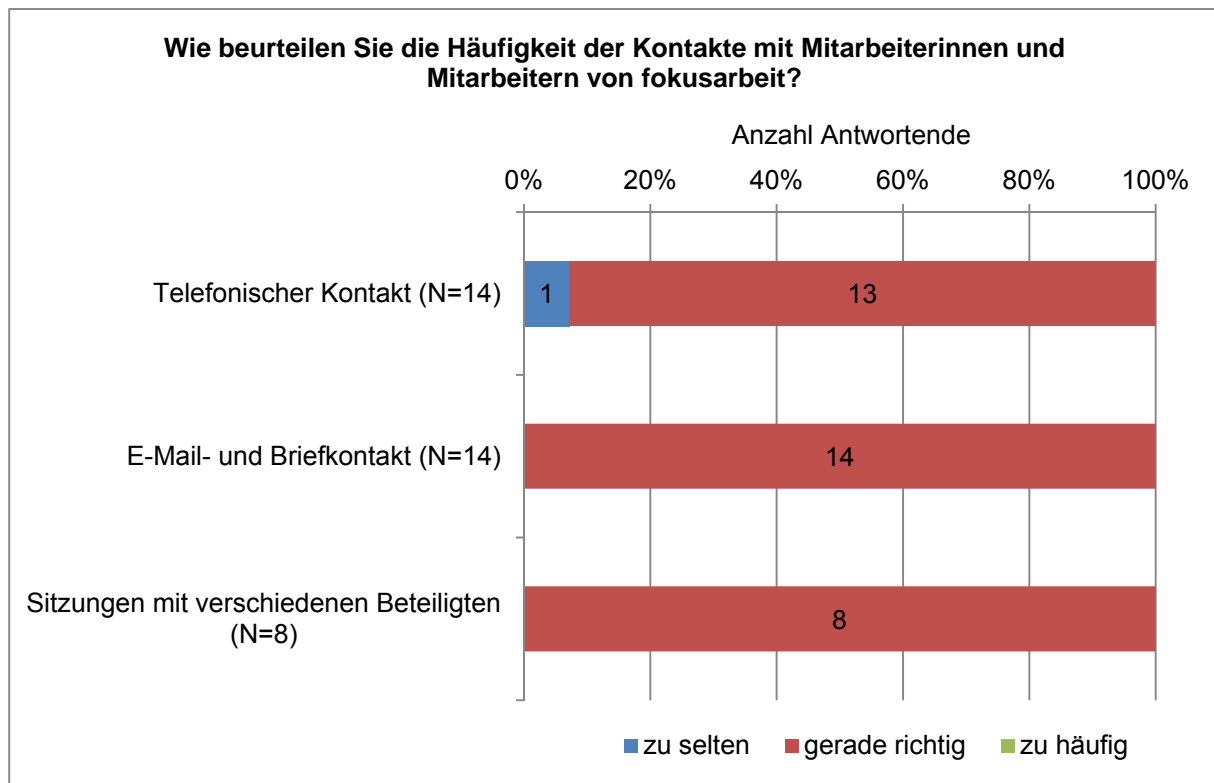
### 4.1.3 Sicht der zuweisenden Stellen

Die zuweisenden Stellen schätzen die Zusammenarbeit mit fokusarbeit bei allen beschriebenen Situationen mehrheitlich als wichtig ein. Von allen antwortenden Personen als eher oder sehr wichtig beurteilt werden der Kontakt bei Schwierigkeiten mit Projektteilnehmenden sowie der Informationsaustausch mit fokusarbeit bezüglich der Projektteilnehmenden. Dabei gibt eine Person an, die Wichtigkeit des Kontaktes bei Schwierigkeiten nicht einschätzen zu können. Von einer klaren Mehrheit als wichtig angesehen werden auch der Kontakt mit fokusarbeit bei Fragen und Unklarheiten sowie der Kontakt in der Anfangsphase eines Einsatzes. Nur jeweils eine bzw. zwei Personen schätzen diese Kontakte als eher nicht wichtig ein. Roundtables mit allen Beteiligten werden am wenigsten häufig als wichtig empfunden. Die Hälfte der antwortenden Personen beurteilen diese als eher oder sehr wichtig und die andere Hälfte als eher nicht wichtig (Details siehe Abbildung 9).



**Abbildung 9: Wichtigkeit der Zusammenarbeit aus Sicht der zuweisenden Stellen**

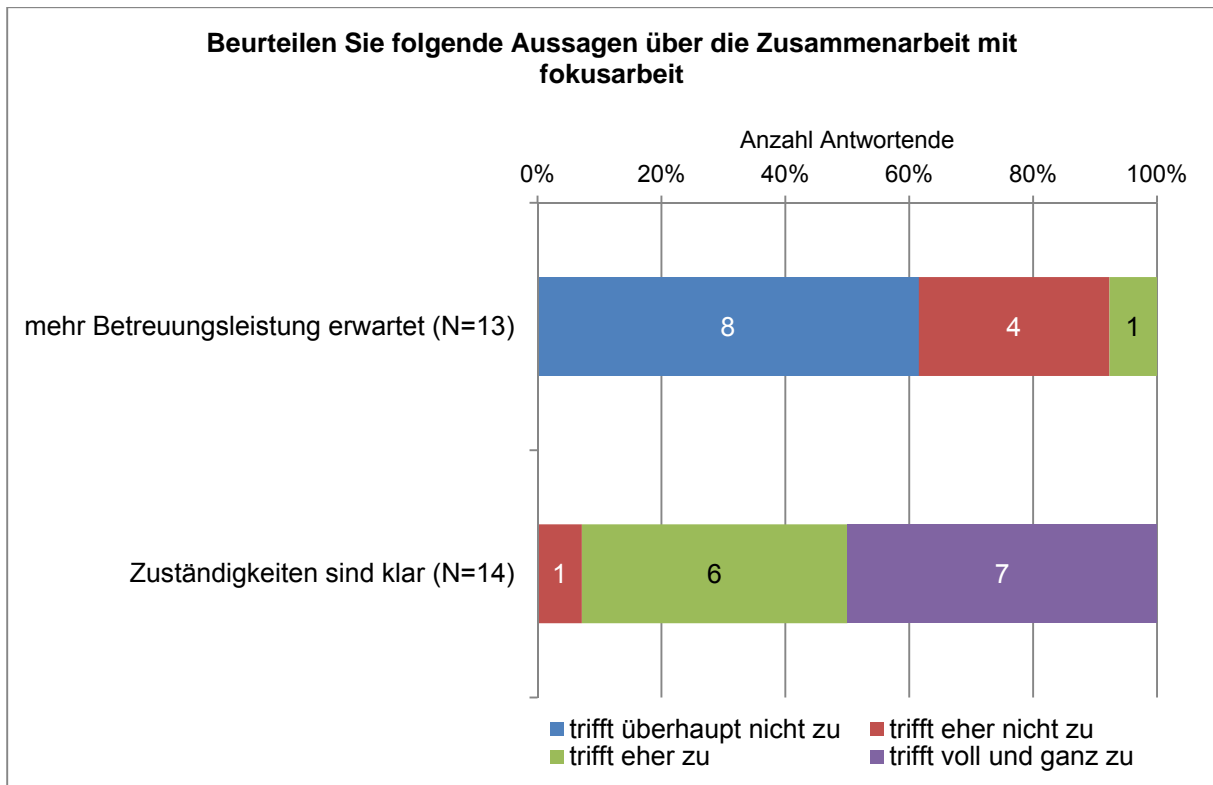
Die Häufigkeit der Kontakte mit Mitarbeitenden von fokusarbeit wird von den zuweisenden Stellen insgesamt als gerade richtig eingeschätzt. Der E-Mail- und Briefkontakt sowie Sitzungen mit verschiedenen Beteiligten werden von allen jeweils antwortenden Personen als gerade richtig beurteilt. Auch der telefonische Kontakt wird hauptsächlich als gerade richtig wahrgenommen. Nur eine Person ist der Meinung, dass dieser zu selten stattfindet. Bei der Häufigkeit von Sitzungen geben sechs Personen an, diese nicht beurteilen zu können. Ergänzend wird von einer Person bemerkt, dass der Kontakt nur bei dringenden Fragen bzw. so viel wie nötig stattfindet sowie klar und präzise ist.



**Abbildung 10: Bewertung der Häufigkeit der Kontakte aus Sicht der zuweisenden Stellen**

Die beiden Aussagen zur Zusammenarbeit mit fokusarbeit werden von den antwortenden Personen der zuweisenden Stellen durchwegs positiv beurteilt. Die Aussage, dass die zuweisenden Stellen von fokusarbeit mehr Betreuungsleistung erwartet hätten, wurde von einer klaren Mehrheit der antwortenden Personen als überhaupt nicht oder eher nicht zutreffend bewertet. Nur für eine Person ist diese Aussage eher zutreffend. Trifft voll und ganz zu wurde von niemandem angekreuzt.

Für 13 Personen sind die Zuständigkeiten zwischen den zuweisenden Stellen und fokusarbeit eher klar oder sehr klar. Nur eine Person gibt an, dass dies eher nicht zutrifft. Als überhaupt nicht zutreffend wird die Aussage von niemandem bewertet (Details siehe Abbildung 11).



**Abbildung 11: Beurteilung der Zusammenarbeit durch die zuweisenden Stellen**

Zur offenen Frage nach positiven Aspekten der Zusammenarbeit äusserten sich neun Personen. Aufgezählt werden ein klarer und rascher Informationsaustausch, zusätzliches Fachwissen durch fokusarbeit sowie das Engagement und die Hilfsbereitschaft der Mitarbeitenden von fokusarbeit. Nachfolgend werden die Nennungen thematisch sortiert aufgelistet:

- *Guter, klarer und rascher Informationsaustausch:* Es bestehen ein guter, klarer Informationsaustausch (3) sowie gründliche Abklärung und ausführliche laufende Berichterstattung (1); die Erreichbarkeit ist gut (1) und der Austausch erfolgt rasch (1).
- *Zusätzliches Fachwissen:* Der Informationsaustausch bringt zusätzliches Wissen über Klientinnen und Klienten, Ausbildungsmöglichkeiten und Berufsfelder (1); das Fachwissen von fokusarbeit ist hilfreich (1).
- *Pragmatisch, engagiert und hilfsbereit:* Die Mitarbeitenden von fokusarbeit sind engagiert (1), effizient (1), unkompliziert (1) und bemüht, Lösungen zu finden (1). Sie haben eine wohlwollende Haltung (2), sind freundlich und hilfsbereit (2), klientenzentriert (1), interessiert (1), hinterfragend und überlegt (1).
- *Finanzielle Ressourcen:* fokusarbeit verfügt über genügend finanzielle Ressourcen (1).

Die Frage nach negativen Aspekten der Zusammenarbeit mit Mitarbeitenden von fokusarbeit basierend auf den bisherigen Erfahrungen haben neun Personen beantwortet, sechs davon geben jedoch an, keine negativen Aspekte der Zusammenarbeit erfahren zu haben. Als negativ wahrgenommen werden Unklarheiten bei der Einordnung des Angebots ins Sozialhilfegerüst, eine ungenaue Definition der Zielgruppen sowie die Angebotsgrösse. Nachfolgend die zentralen Punkte:

- *Zielgruppe und Angebotsgrösse*: Die Zielgruppe sollte genauer definiert werden, da „schwache Klienten“ nicht für das Angebot geeignet sind (1); neue Klientinnen und Klienten finden keinen Platz bei fokuserarbeit (1).
- *Einordnung in das Sozialhilfefüge*: Problem der Vereinbarung von fokuserarbeit (freiwillig, fachlich wertvoll) und der Sozialhilfe (gesetzlicher Auftrag von Unterstützung nur so lange wie nötig) (1).

## 4.2 Wirkungen des Angebots auf die Teilnehmenden

### 4.2.1 Sicht der Teilnehmenden

Der Einfluss von fokusarbeit auf die Teilnehmenden lässt sich in drei Zitaten gut zum Ausdruck bringen. Zum einen mit der Aussage „es hat sich viel verändert, bis 180°“ oder „mit fokusarbeit hat das Leben begonnen“, zum anderen mit dem Interviewzitat „es sind kleine Dinge, aber sie sind sehr gross“.

Fokusarbeit hat demnach grössere und kleinere Wirkungen auf die Teilnehmenden. Tabelle 10 zeigt die in den Interviews genannten Aspekte auf, wobei unterschieden wird zwischen Wirkungen, die von Einsätzen ausgehen, die fokusarbeit organisiert und vermittelt hat und Wirkungen, die durch Aktivitäten von fokusarbeit selbst (Coaching, stellvertretendes Handeln u.a.) zustande gekommen sind.

**Tabelle 10: Einfluss von fokusarbeit aus Sicht der Teilnehmenden**

	Angebot	Wirkung
von fokusarbeit organisierte externe Angebote und Einsätze	Sprachschule	→ neue Kontakte (vor allem mit Personen aus anderen Ländern) → bessere Sprachkenntnisse
	(Weiterbildungs-)Kurse (z.B. Computerkurse, Fahrkurse, Berufsintegrationsprogramme)	→ neue Kontakte, die in Zukunft allenfalls zu Arbeitseinsätzen führen können; Kontakte, mit welchen man sich wohl fühlt → Unabhängigkeit bei der Arbeit (z.B. bei Fahrkurs) → Zertifikate, Diplome → bessere Arbeitsintegrationschancen → finanzielle Unabhängigkeit in Zukunft → Kenntnisse in Mathematik, Rechtskunde → Wissen, wie man Bewerbungen schreibt
	Vorstellungsgespräche	→ Zukunftsperspektive klarer
	Arbeitseinsätze	→ bessere Sprachkenntnisse, auch im Schweizerdeutschen
	Stellvertretendes Handeln durch fokusarbeit	→ fokusarbeit hat mehr Autorität als die Teilnehmenden → bessere Vermittlungschancen für Teilnehmer
von fokusarbeit durchgeführte Interventionen	Begleitperson von fokusarbeit als „Referenz“ für Bewerbungen	→ erhöht Chance auf Vermittlung
	Troubleshooting	→ Kündigung verhindert
	Coaching durch fokusarbeit	→ Einsicht, dass man etwas zu Ende bringen sollte, wenn es begonnen wurde → Wissen, wie Berufssystem funktioniert → Wissen, wie es in der Schweiz funktioniert (Arbeit, Lernen, Kommunikation) → Teilnehmer stellt in Berufsschule und Betrieb Fragen, um Wissen zu erweitern → Orientierung und Motivation durch Vorschläge von fokusarbeit → Kraft, die Hoffnung nicht aufzugeben bei negativen Antworten → Wandel der Perspektive von „ich habe keine Chance“ zu „ich habe immer noch eine Chance“ → Optionen und Möglichkeiten werden sichtbar → Eine Neuorientierung ist denkbar → Wandel von der Perspektive „alles ist so kompliziert in der Schweiz“ zu „es ist ja gar nicht so kompliziert“ → Zufriedenheit nach Gesprächen mit fokusarbeit („wie eine Art Therapie“) → Sicherheit, nicht alleine zu sein und Unterstützung zu erhalten Tests/Assessment → geben Orientierung (Tipp für Kontaktaufnahme mit deutschsprachigen Personen, um Sprache zu lernen) → mehr Kontakt mit deutschsprachigen Personen Bewerbungscoaching → Bewerbungen, bei denen eine Chance auf eine Anstellung besteht
	Kurs für Bewerbungen (von fokusarbeit durchgeführt)	→ Vertrauen in eigene Fähigkeiten, neue Optionen werden sichtbar → Sicherheit für Vorstellungsgespräch (da zuerst „Trockenübung“) → Orientierung, für welchen Beruf man sich entscheiden soll

Die von fokusarbeit organisierten Kurse und Einsätze führen in erster Linie zu Diplomen und Zertifikaten, welche für die Chancen der Teilnehmenden auf dem Arbeitsmarkt erhöhen. Die Erwerb bzw. die Erweiterung von Sprachkenntnissen und weiterem Wissen ist eine zusätzliche Wirkung dieser Angebote:

Jetzt habe ich wenigstens den Eindruck, dass ich mich mehr oder weniger verständlich machen kann. Nicht 100 %, aber doch viel besser als vorher. (Interviews Projektteilnehmende)

Durch Kurse entstehen ausserdem neue Kontakte mit anderen Personen. Diese scheinen aber die Kurszeit mehrheitlich nicht zu überdauern.

Die von fokusarbeit selber durchgeführten Aktivitäten und Interventionen haben zahlreiche Auswirkungen. Durch stellvertretendes Handeln von fokusarbeit erhalten die Teilnehmenden Zugang zu Betrieben, an die sie sonst nicht gelangt wären. Auch die Angabe der Begleitperson von fokusarbeit als Referenz in einem Bewerbungsschreiben erhöht nach Meinung von Interviewpartnerinnen und -partnern die Vermittlungswahrscheinlichkeit. In einem Interview wurde ausserdem erwähnt, dass fokusarbeit eine Kündigung verhindern konnte:

Ich wollte gerade kündigen, da hat sie [die Beraterin von fokusarbeit] mit mir gesprochen. Sie hat gesagt, es ist immer besser, an diesem Ort vielleicht Ruhe zu erhalten (...) inzwischen habe ich gedacht, ich werde mich bemühen, trotzdem da zu bleiben und ein bisschen mehr zu kämpfen auf meine Art. (Interviews Projektteilnehmende)

Die Coachingaktivitäten von fokusarbeit führen bei vielen Teilnehmenden dazu, dass die eigenen Möglichkeiten und Grenzen besser sichtbar werden. Fokusarbeit gelingt es, Orientierung zu geben und Perspektiven aufzuzeigen, die vor Programmbeginn nicht (mehr) vorhanden waren bzw. ganz neue Perspektiven zu entwickeln:

Weil, ich hatte nicht so viele Kontakte, ausser meine Freunde. Und die meisten haben immer nur gesagt, ja, du kannst abends putzen oder so... aber bei xy [Name der Beraterin] war das anders. Sie hat gesagt, wieso nicht. (Interviews Projektteilnehmende)

Sie haben mir geholfen, einen anderen Weg zu finden. (Interviews Projektteilnehmende)

Von nicht zu unterschätzender Bedeutung ist auch das Sicherheitsgefühl, welches fokusarbeit den Teilnehmenden vermitteln kann. Sie wissen, dass (fast) jederzeit eine Ansprechperson für sie da ist. Ein Interviewpartner drückt dies bildlich folgendermassen aus:

Ich fühle mich nicht mehr wie ein Stück Holz, das alleine auf dem Meer treibt und kein Ufer sieht. (Interviews Projektteilnehmende)

Neben der Orientierungs- und Sicherheitsfunktion trägt fokusarbeit auch zu einem erweiterten Wissen der Teilnehmenden in Bezug auf „Arbeit“, berufliche Bildung und Kommunikation in der Schweiz bei.

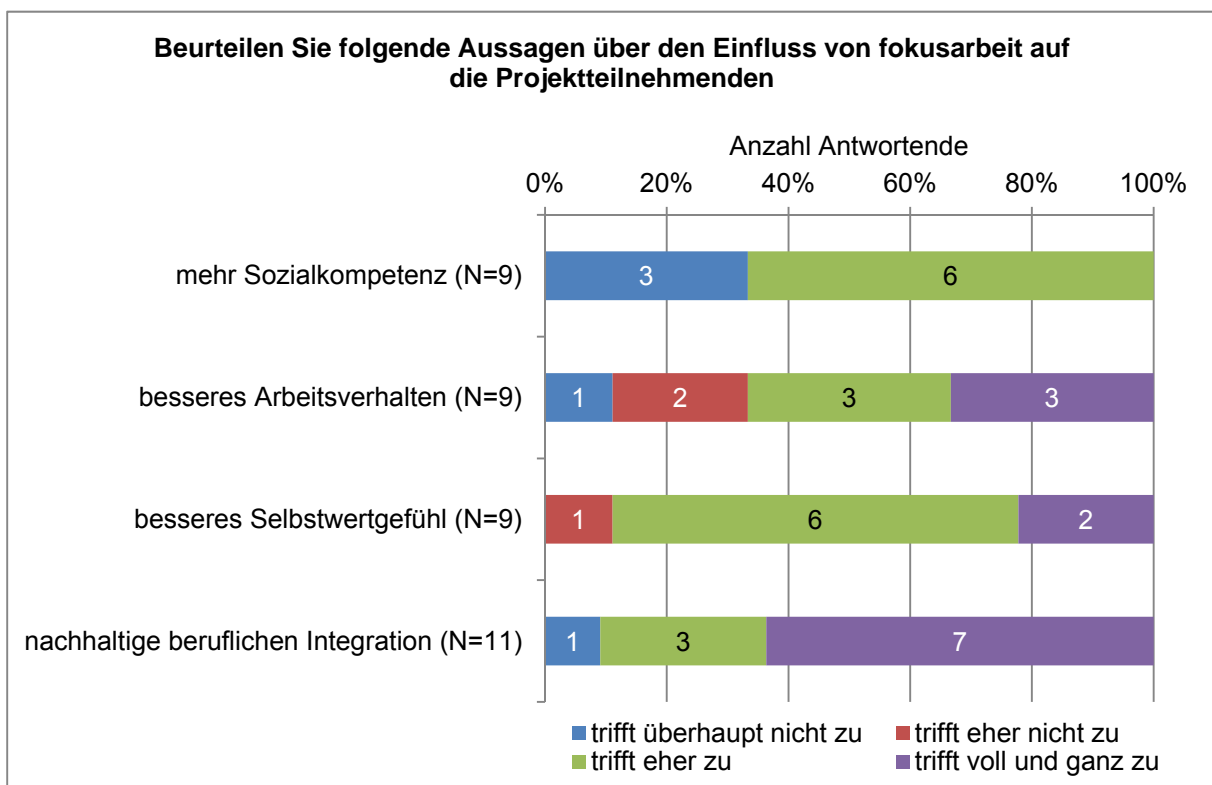
Neben fokusarbeit können die Teilnehmenden zum Teil aber auch auf andere „Unterstützer“ zählen. In einzelnen Fällen sind die übrigen Mitarbeitenden im Betrieb, der Chef oder die Chefin (in einem Fall übt der Chef mit der Teilnehmerin sogar Bewerbungsgespräche) sowie Ehepartnerinnen und -partner ebenfalls eine Unterstützung für die Teilnehmenden.



#### 4.2.2 Sicht der Betriebe

Der Einfluss von fokusarbeit auf die Projektteilnehmenden wird von den befragten Personen der Betriebe insgesamt als positiv wahrgenommen.

Am positivsten bewertet wird die Wirkung von fokusarbeit auf die Teilnehmenden hinsichtlich einer nachhaltigen beruflichen Integration (sieben Personen schätzen diesen Einfluss als sehr hoch ein) und bezüglich der Stärkung des Selbstwertgefühls der Teilnehmenden. Die Aussagen zum positiven Einfluss von fokusarbeit auf das Arbeitsverhalten sowie auf die Sozialkompetenz werden von jeweils zwei Dritteln der antwortenden Personen als zutreffend beurteilt und von einem Drittel als nicht zutreffend. Die Aussage zum Einfluss auf die Sozialkompetenz erhält jedoch weniger klare Zustimmung bzw. eindeutigere Ablehnung als die zum Arbeitsverhalten<sup>28</sup> (Details siehe Abbildung 12).



**Abbildung 12: Einfluss von fokusarbeit auf die Teilnehmenden aus Sicht der Betriebe**

Insgesamt acht Personen führen weitere positive Einflüsse von fokusarbeit auf die Projektteilnehmenden auf. Genannt werden positive Einflüsse von fokusarbeit auf die Sprachkenntnisse der Teilnehmenden sowie auf die Kenntnisse über das Arbeitsverhalten und die Arbeitsweisen in der Schweiz. Diese erhöhen die Chance auf eine Arbeitsmarktintegration. Zudem wirken sich die Tagesstruktur und die Chance auf eine Ausbildung motivierend auf die Teilnehmenden aus.

Eine Person gibt an, keine positiven Einflüsse auf die Projektteilnehmenden wahrgenommen zu haben.

<sup>28</sup> Bei den Fragen zur Sozialkompetenz und zum Arbeitsverhalten gaben einzelne Personen an, dass in diesen Bereichen keine Veränderungen beim Teilnehmenden stattgefunden hätten, da beide Kompetenzen schon vorher vorhanden waren.

In den folgenden Zeilen werden die Aussagen nochmals im Detail aufgeführt:

- *Bessere Sprach- und Grundkenntnisse erhöhen die Chance auf eine Ausbildung:* Die Teilnehmenden werden mit Kursen und Weiterbildungen gefördert (1). Bessere Sprachkenntnisse (2) erhöhen die Chance auf eine Berufsintegration (2).
- *Kenntnisse über Arbeitsverhalten und Arbeitsweise in der Schweiz:* fokusarbeit klärt über Strukturen des Arbeitgebers auf und vermittelt zwischen Betrieb und Teilnehmenden (1). Im Praktikum werden wichtige Verhaltens- und Arbeitsweisen im Schweizer Arbeitsmarkt erworben, was die Chance zur Berufsintegration erhöht (1).
- *Tagesstruktur und Chance auf Ausbildung motiviert:* Dank fokusarbeit haben Teilnehmende eine Tagesstruktur (1) sowie eine Chance auf Ausbildung und „ein Ziel vor Augen“ (1).

Negative Einflüsse von fokusarbeit auf die Projektteilnehmenden werden nur von zwei Personen wahrgenommen und beziehen sich auf die Einschätzung eines Betriebs, dass die Teilnehmenden zu wenig Verantwortung übernehmen müssten und eher nicht an Arbeit interessiert seien, da nicht mehr verdient werde als ohne Arbeit.

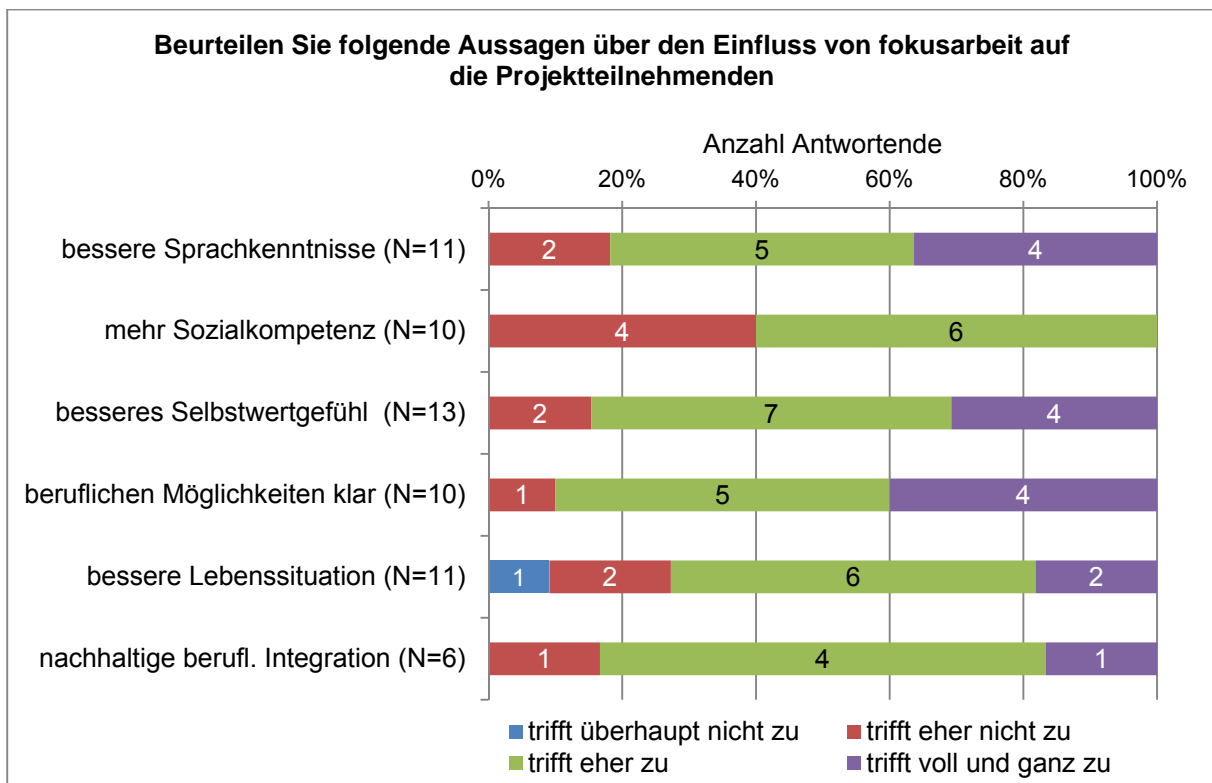
Die Frage, ob die Projektteilnehmenden auch ohne Vermittlung bzw. Begleitung durch fokusarbeit im Betrieb hätten arbeiten können, wird von zwölf Personen beantwortet. Elf Personen geben an, dass eine Beschäftigung des Teilnehmenden in ihrem Betrieb ohne die Vermittlung bzw. Begleitung durch fokusarbeit eher oder ganz sicher nicht möglich gewesen wäre. Nur eine Person ist der Meinung, dass eine Anstellung wahrscheinlich möglich gewesen wäre. Niemand gibt an, dass der oder die Teilnehmende ganz sicher auch ohne fokusarbeit im Betrieb hätte arbeiten können.

Gründe für eine Anstellung liegen insbesondere in der Vermittlung durch fokusarbeit, der Sicherheit für den Betrieb durch die Begleitung und finanziellen Überlegungen (Deutschkurse zu teuer für Betrieb).

### 4.2.3 Sicht der zuweisenden Stellen

Der Einfluss von fokuserarbeit auf die Projektteilnehmenden wird nicht nur von den befragten Personen aus den Betrieben, sondern auch von fallführenden Personen der zuweisenden Stellen mehrheitlich als positiv wahrgenommen. Am häufigsten als eher oder voll und ganz zutreffend beurteilt wird der positive Einfluss von fokuserarbeit auf das Bewusstsein der Teilnehmenden über ihre beruflichen Möglichkeiten. Von über 80 % als eher oder sehr zutreffend bewertet wird auch der positive Einfluss von fokuserarbeit auf das Selbstwertgefühl und auf die Sprachkenntnisse der Teilnehmenden sowie, dass das Angebot von fokuserarbeit zu einer nachhaltigen beruflichen Integration der Teilnehmenden führt. Etwas weniger Zustimmung erhalten die Aussage zur Verbesserung der Lebenssituation durch fokuserarbeit sowie die Aussage zum positiven Einfluss von fokuserarbeit auf die Sozialkompetenz der Teilnehmenden. Acht Personen sind der Meinung, dass sich durch fokuserarbeit die Lebenssituation der Teilnehmenden verbessert. Eine Person empfindet dies als überhaupt nicht zutreffend und zwei Personen als eher nicht zutreffend. Einen positiven Einfluss von fokuserarbeit auf die Sozialkompetenz der Teilnehmenden nehmen sechs Personen wahr. Vier Personen stimmen dem eher nicht zu.

Einzelne Personen geben jeweils an, die Aussagen nicht beurteilen zu können. Bei den Aussagen zum Einfluss auf die Sozialkompetenz und die beruflichen Möglichkeiten sind dies je knapp ein Drittel aller Befragten und bei der Aussage zum Einfluss auf die beruflichen Integration über die Hälfte aller Befragten.



**Abbildung 13: Einfluss von fokuserarbeit auf die Projektteilnehmenden aus Sicht der zuweisenden Stellen**

Insgesamt acht Personen äussern sich zur Frage nach weiteren positiven Einflüssen von fokuserarbeit auf die Projektteilnehmenden. Zwei Personen geben an, keine positiven Einflüsse wahrzunehmen. Als positiv wahrgenommen werden die Einflüsse von fokuserarbeit auf die Kenntnisse der Teilnehmenden

über den Arbeitsmarkt und die Arbeitsweise in der Schweiz sowie die Auswirkung auf das Befinden der Teilnehmenden.

- *Kenntnisse von Arbeit und Arbeitsmarkt und bessere Chancen bei der Stellensuche:* Der oder die Teilnehmende ist vernetzter, besser vertraut mit Vorstellungen von Arbeit und Verpflichtungen, hat eine Aufgabe und kann „in die Zukunft blicken“ (1). Die Selbstsicherheit vor allem bezüglich der Abläufe auf dem Arbeitsmarkt (1) sowie die Chancen bei der Stellensuche (1) werden gestärkt. Bei „starken Klienten“ wirkt das Programm nachhaltig.
- *Positives Befinden:* Ausgeglichenheit und Zufriedenheit (1); die Teilnehmenden erhalten das Gefühl, ernst genommen zu werden und individuelle Hilfe zu erhalten (1)

Auf die Frage nach weiteren negativen Einflüssen von fokusarbeit auf die Projektteilnehmenden nehmen fünf Personen Stellung, eine gibt an, keine negativen Einflüsse wahrzunehmen. Genannt werden die Gefahr von Erwartungshaltungen sowie das Risiko von Enttäuschungen.

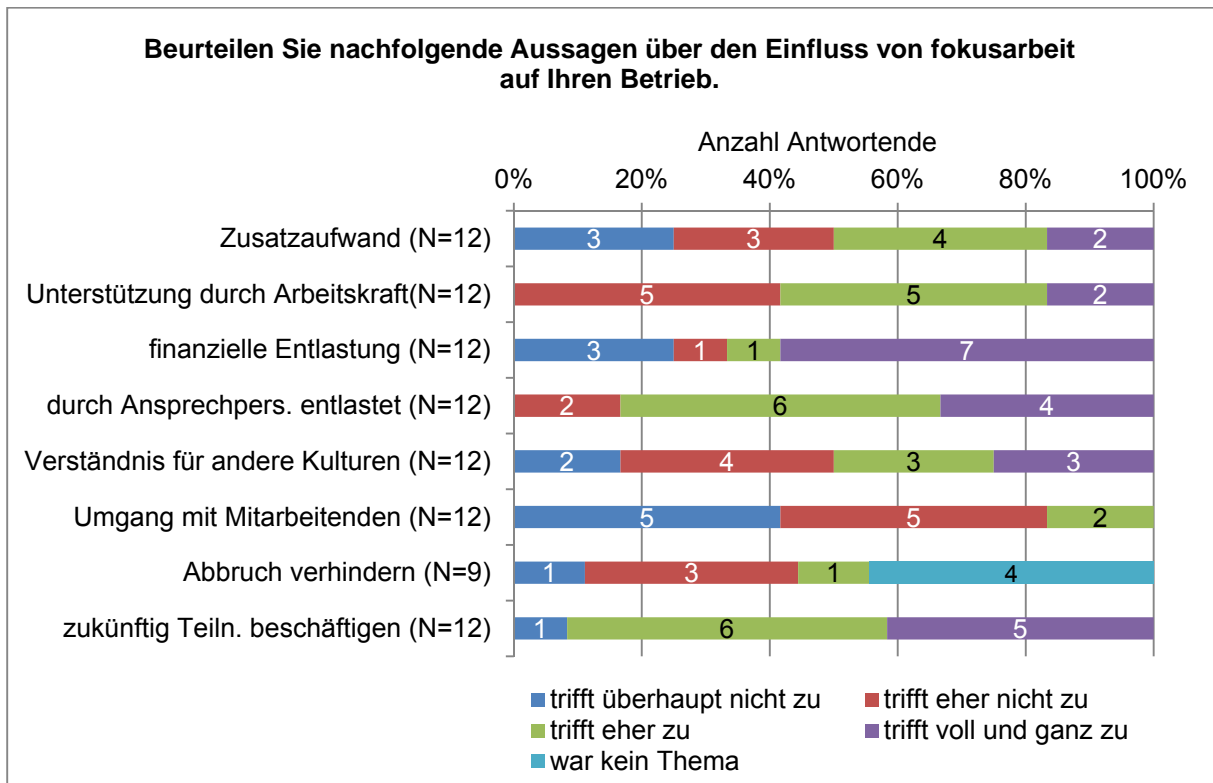
- *Erwartungshaltung der Teilnehmenden:* Die Teilnehmenden haben eine Erwartungshaltung (1) und ziehen sich aus der Verantwortung (1). Die Klienten sind sich um die Chance, die ihnen gegeben wird, zu wenig bewusst (1).
- *Risiko von Enttäuschungen:* Hoffnungen und Erwartungen werden geweckt (1). Wenn die Ausbildung schon geplant ist, wäre ein negativer Asylentscheid schwierig (1).

### 4.3 Einfluss von fokusarbeit auf die Betriebe

Von allen Antworten über den Einfluss von fokusarbeit auf den Betrieb wurden den Aussagen, dass der Betrieb bereit ist auch in Zukunft Personen aus ähnlichen Programmen zu beschäftigen sowie dass der Betrieb durch die Ansprechpersonen bei fokusarbeit entlastet wird, am häufigsten zugestimmt. Elf Personen denken, dass der Betrieb in Zukunft wieder Personen aus ähnlichen Programmen beschäftigen wird und zehn nehmen eine Entlastung durch Ansprechpersonen bei fokusarbeit wahr. Eine finanzielle Entlastung des Betriebs dank dem Kursangebot wird von zwei Dritteln aller antwortenden Personen wahrgenommen und der Aussage, dass der Betrieb eine zusätzlich Arbeitskraft erhält, stimmen etwas mehr als die Hälfte aller antwortenden Personen zu. Genau die Hälfte der antwortenden ist der Ansicht, dass aufgrund von fokusarbeit die übrigen Mitarbeitenden im Betrieb generell mehr Interesse und Verständnis für Personen mit anderem kulturellen Hintergrund zeigen<sup>29</sup>. Ebenfalls die Hälfte aller Personen empfindet die Teilnahme am Angebot von fokusarbeit als Zusatzaufwand.

Auf mehr Ablehnung als Zustimmung stossen die Aussagen, dass der Betrieb durch fokusarbeit neue Arbeitstechniken im Umgang mit Mitarbeitenden kennengelernt hat sowie, dass fokusarbeit frühzeitige Abbrüche von Arbeitseinsätzen verhindern konnte. Nur zwei Personen beurteilen ersteres als zutreffend. Das Verhindern von Abbrüchen durch fokusarbeit wird sogar nur von einer Person als zutreffend bewertet. Jeweils vier Personen stimmen dem nicht zu oder geben an, dass ein Abbruch bisher kein Thema war. Insgesamt drei Betriebsverantwortliche, geben an, nicht beurteilen zu können, ob dank fokusarbeit ein frühzeitiger Abbruch verhindert werden konnte.

<sup>29</sup> Zwei Betriebe betonen, dass ihre Firma bereits kulturell gemischt sei, deshalb keine Veränderung im Verständnis für andere kulturelle Hintergründe stattgefunden habe.



**Abbildung 14: Einfluss von fokusarbeit auf den Betrieb aus Sicht der Betriebe**

Auf die Frage, welche weiteren eher positiven Einflüsse von fokusarbeit auf den Betrieb wahrgenommen werden, äussern sich zehn Personen, davon hat eine Person bisher keine positiven Einflüsse wahrgenommen. Erwähnt werden das höhere soziale Engagement, der geringere Aufwand bei der Rekrutierung, Schulung und Betreuung sowie die Unterstützung durch eine zusätzliche Arbeitskraft.

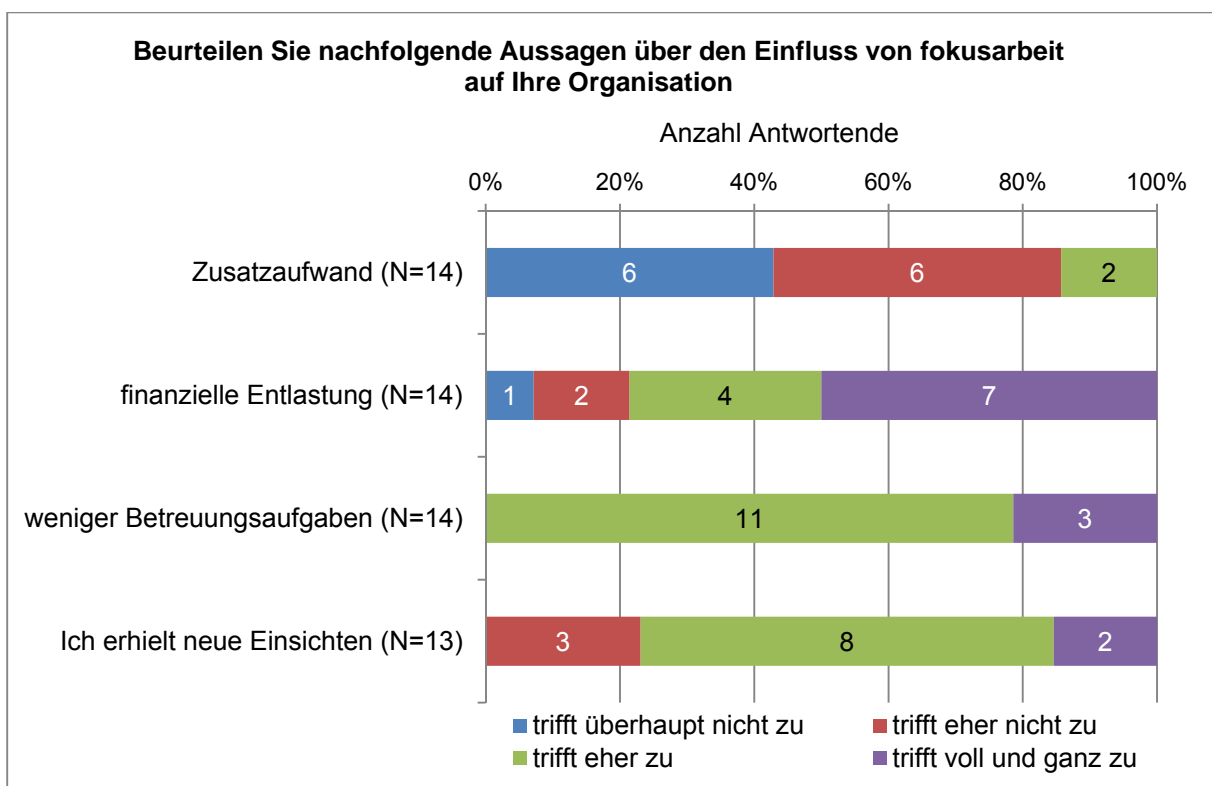
- *Soziales Engagement des Betriebs:* Mehr soziales Engagement (1), eine gute Tat erbringen (1).
- *Weniger Aufwand für den Betrieb:* Für den Betrieb sind das Kursangebot von fokusarbeit (1) sowie das kürzere Rekrutierungsverfahren seitens des Betriebs (1) eine Erleichterung. Allgemein scheint den Befragten die Integration in den Arbeitsmarkt sehr wichtig (1).
- *Unterstützung durch fokusarbeit:* Gewissheit, dass bei Bedarf Unterstützung von fokusarbeit da ist (1), fokusarbeit unterstützt den Betrieb in der Lösungsfindung, ist flexibel, und eine Ansprechperson ist immer da (1).
- *Unterstützung durch Arbeitskraft:* Unterstützung durch zusätzliche Mithilfe (1), der Betrieb brauchte Unterstützung "das Beste, was mir passiert ist, Glücksfall" (1).
- *Nachdruck durch fokusarbeit:* fokusarbeit hält die Diskussion angeregt, weshalb zu einem späterem Zeitpunkt evt. Stellen geschaffen werden (1).

Nur eine Person nimmt weitere negative Einflüsse von fokusarbeit auf den Betrieb wahr:

- *Negativer Einfluss auf die Mitarbeitenden:* Die Mitarbeitenden konnten sich nicht auf die Qualität der Arbeit des Teilnehmenden verlassen (1).

#### 4.4 Einfluss von fokusarbeit auf die zuweisenden Stellen

Der Einfluss von fokusarbeit auf die Organisation wird von den antwortenden fallführenden Personen der zuweisenden Stellen insgesamt positiv beurteilt. Alle antwortenden Personen stimmen der Aussage zu, dass ihre Organisation durch fokusarbeit von Betreuungsaufgaben entlastet wird. Jeweils über drei Viertel der Befragten sind zudem der Meinung, dass dank fokusarbeit eine finanzielle Entlastung der Organisation stattfand sowie, dass sie durch fokusarbeit neue Einsichten in Bezug auf die Klienten erhielten und sie diese besser einschätzen können. Die Zusammenarbeit mit fokusarbeit wird von einer klaren Mehrheit nicht als Zusatzaufwand empfunden. Nur zwei Personen beurteilen die Aussage „die Teilnahme am Angebot von fokusarbeit bedeutet einen Zusatzaufwand für den Betrieb“ als eher zutreffend.



**Abbildung 15: Einfluss von fokusarbeit auf die Organisation aus Sicht der zuweisenden Stellen**

Die Frage nach weiteren eher positiven Einflüssen von fokusarbeit auf die Organisation der befragten Personen wird von sieben Personen beantwortet, davon nimmt eine Person keine positiven Einflüsse wahr und eine kann dies nicht beurteilen. Angesprochen werden Aspekte wie die Entlastung der Organisation, die Möglichkeit zum Austausch, sowie die besseren Unterstützungsmöglichkeiten der Klientinnen und Klienten dank fokusarbeit.

- *Entlastung durch fokusarbeit:* Die Organisation wird durch fokusarbeit bei der beruflichen Integration (1) sowie in weiteren Aspekten (1) entlastet. Der zeitliche Aufwand pro Klient/Klientin ist geringer (1). Ein Teilnehmender kann durch fokusarbeit unter Umständen von der Sozialhilfe abgemeldet werden (1).
- *Möglichkeit zum Austausch:* Die Möglichkeit, eine Zweitmeinung einzuholen sowie die Absprachen und der Austausch mit fokusarbeit sind angenehm.

- *bessere Unterstützungsmöglichkeiten*: fokuserarbeit verfügt über bessere Unterstützung für motivierte Klienten (1) und bietet zusätzliche und engere Betreuung der Teilnehmenden als dies die Zuweiser leisten könnten (1).

## 4.5 Änderungsvorschläge

Acht der zwölf befragten *Betriebe* geben an, Änderungsvorschläge zu haben, sechs Personen führen diese im Kommentarfeld weiter aus. Zusammengefasst handelt es sich um folgende Einzelaspekte:

- *Weitere Kurse anbieten*: Computer, Sprache, Mathe, Arbeitszeit und Arbeitsteilung, Kommunikation.
- *Motivation als Kriterium*: Nicht motivierte Teilnehmende sofort aus dem Programm ausschliessen.
- *Führung des Arbeitsbuchs*: Arbeitsbuch der Teilnehmenden genauer führen, auch mit Fotos, um eine bessere Kontrolle zu haben, was gemacht wurde und wo der oder die Teilnehmende steht.
- *Auch vorbeikommen, wenn es gut läuft*: Eine Person würde es schätzen, wenn fokuserarbeit auch in der Firma vorbeigehen würde, wenn es gut läuft.
- *Bekanntheit von fokuserarbeit*: fokuserarbeit sollte bekannter werden; viele Firmen könnten Interesse an einer Zusammenarbeit haben (über Medien bekannt machen).
- *Anzahl Plätze*: Es gibt mehr Interessentinnen an einer Teilnahme als Plätze.

Neben den Vorschlägen bezüglich der Firma fokuserarbeit werden auch gesamtgesellschaftliche Themen angeführt, z.B. wird das Bewilligungsverfahren für Flüchtlinge kritisiert. Dieses hindere Betriebe an einer Zusammenarbeit mit fokuserarbeit.

Von den befragten *zuweisenden Stellen* haben vier Personen angegeben, Änderungsvorschläge zu haben und diese wie folgt erläutert:

- *Engere Betreuung*: Engere Betreuung während des Praktikums und Zusammenarbeit mit Arbeitgebern sowie Unterstützung bei der Wohnungssuche.
- *Problematik der unbezahlten Praktika*: Unbezahlte Praktika sind politisch heikel, da die Betriebe durch Sozialhilfe subventioniert werden.
- *Angebot für „bildungsferne, integrationsschwache“ Klientinnen und Klienten*: Integrationsangebote für schwächeres Klientel und ein Programm, das kulturelle und strukturelle Spezifitäten der Schweiz vor dem Arbeitseinsatz vermittelt (1), Angebot für Personen mit tiefem Bildungsstand bzw. ohne Bildung (1), Förderung des allgemeinen Erwerbs von sozialen Kompetenzen (1).

## 5 Diskussion

Im folgenden Kapitel werden die wichtigsten Stärken und Herausforderungen des Angebots von fokuserarbeit zusammengefasst und mit Bezugnahme auf die bestehende Literatur diskutiert.

### *Ausführliches Assessment als Stärke von fokuserarbeit*

Bei Eintritt in die Massnahme erhalten die Teilnehmenden ein ausführliches Assessment. Dieses wird von den Teilnehmenden sehr geschätzt, da es ihnen Orientierung gibt und sie den Eindruck haben, wertschätzend behandelt zu werden.

Auch in der bestehenden Literatur zu Erfolgs- und Misserfolgskriterien der beruflichen Integration wird auf die Wichtigkeit von sorgfältigen und frühzeitigen Assessments verwiesen.

### *Nicht erreichte Projektziele als Problem der ersten Staffel, in der zweiten Staffel dann gute Umsetzung des Konzeptvorgaben und Projektziele*

In der ersten Staffel ist der Anteil der Personen, welche die Projektziele nicht erreichen, hoch (fünf von acht analysierten Fällen beenden das Programm vorzeitig), jedoch ist dieses Problem in der zweiten Staffel nicht mehr vorhanden (bei 17 analysierten Fällen gibt es nur noch zwei vorzeitige Austritte und zwei Unterbrüche).

Gründe für diese erfolgreichere zweite Staffel liegen möglicherweise in der um sechs Monate verlängerten Projektdauer und einer engeren Betreuung der Teilnehmenden.

### *Konzeptbezug nicht in jedem Fall gleich eng*

Neben dem „idealtypischen Verlauf“, der im Konzept von fokuserarbeit formuliert wurde (sprachliche Förderung, dann Berufseinsätze und falls nötig Weiterbildungen) zeigt die Aktenanalyse, dass bei fokuserarbeit auch andere Fokussierungen vorkommen (z.B. Fokus auf Qualifizierung bei bereits erfolgter beruflicher Integration). Es stellt sich deshalb die Frage, ob eine klarere Fokussierung auf einen Verlauf – jedoch ohne Aufgabe der individualisierten Betreuung – das Angebot für die Zielgruppe, Betriebe und zuweisenden Stellen besser fassbar machen könnte. Es könnte aber auch sinnvoll sein, das Konzept durch die Formulierung und Präzisierung unterschiedlicher Verlaufsmöglichkeiten anzupassen.

### *Positive Beurteilung der Zusammenarbeit zwischen fokuserarbeit und den Betrieben bzw. den zuweisenden Stellen, Veränderungspotential bei der Klärung der Zuständigkeiten*

Der Kontakt mit Mitarbeitenden von fokuserarbeit wurde von den zuweisenden Stellen und Betrieben als sehr positiv bewertet. Geschätzt werden die bedarfsorientierte Kontakthäufigkeit sowie der transparente Prozessverlauf. Nur die Zuständigkeiten dürften aus Sicht der zuweisenden Stellen klarer sein. Die Hälfte der Antwortenden kreuzte bei der Aussage „die Zuständigkeiten zwischen mir und fokuserarbeit sind klar“ die Antwortmöglichkeiten „trifft eher zu“ (6) bzw. „trifft überhaupt nicht zu“ (1) an.

Ausserdem werden in einzelnen Fällen persönliche Kontakte mit dem Betrieb gewünscht (statt nur telefonische Gespräche).

### *„Es sind die kleinen Dinge, aber sie sind sehr gross“*

Während fokuserarbeit bei einzelnen Teilnehmenden zur „180°-Veränderung im Leben“ führt, sind es bei der Mehrheit der Teilnehmenden eher die kleinen Dinge, die sich verändert haben und in der Summe dann aber doch eine grosse Wirkung ausmachen. Das Erlernen der deutschen Sprache bzw. die Erweiterung der Sprachkenntnisse sind zentrale Wirkungen. Ausserdem ermöglicht fokuserarbeit



den Teilnehmenden durch Weiterbildungskurse den Erwerb von Zertifikaten und Diplomen, die den Berufseinstieg erleichtern. Des Weiteren bewirkt fokuserarbeit bei den Teilnehmenden eine realistische Einschätzung der beruflichen Möglichkeiten, Orientierung und Zuversicht. Ausserdem erwerben die Teilnehmenden wichtiges Wissen über die Schweiz (Kommunikationsformen, Handlungsweisen etc.), welches ihnen in den Betrieben nützlich ist. In einem Fall hat das Coaching von fokuserarbeit explizit dazu geführt, dass eine Festanstellung nicht aufgegeben wurde.

#### *fokuserarbeit als „Entlastung“ für Betriebe und zuweisende Stellen*

Die Hauptwirkung von fokuserarbeit ist für die Betriebe und zuweisenden Stellen die erfahrene Entlastung. Bei den Betrieben besteht die Entlastung in einer Ansprechperson, an die sie sich im Bedarfsfall wenden können. Zuweisende Stellen werden von Betreuungsaufgaben entlastet.

Insbesondere im Falle der Betriebe sind die Aufnahme eines Teilnehmenden und die Zusammenarbeit mit fokuserarbeit zum Teil auch mit Zusatzaufwand verbunden. In der Bereitschaft der meisten Betriebe, auch in Zukunft Teilnehmende von fokuserarbeit aufzunehmen, zeigt sich jedoch, dass dieser Zusatzaufwand gerne in Kauf genommen wird.

Details zu Stärken und einem möglichen Verbesserungspotential siehe Tabelle 11.

**Tabelle 11: Stärken und Verbesserungspotential von fokuserarbeit geordnet nach Evaluationsebene**

Evaluationsebene	Stärken	Verbesserungspotential
<b>Output (Aktivitäten von fokuserarbeit)</b>		
Zusammenarbeit Betriebe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedarfsorientierte Kontakthäufigkeit, Kontaktfrequenz meist „gerade richtig“</li> <li>- Betriebe schätzen Zusammenarbeit mit fokuserarbeit als sehr positiv ein: transparenter Prozessverlauf</li> <li>- Für die meisten ist eine Zusammenarbeit auch in Zukunft vorstellbar</li> <li>- Klare Zuständigkeiten</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Skepsis einzelner Betriebe in Bezug auf den Sinn einzelner Interventionen (z.B. Finanzierung von Ausbildungen)</li> <li>- Persönliche Kontakte statt nur telefonisch</li> </ul>
Zusammenarbeit zuweisende Stellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Bedarfsorientierte Kontakthäufigkeit, Kontaktfrequenz meist „gerade richtig“</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Zuständigkeiten zur Hälfte als „eher klar“ beurteilt.</li> <li>- Ungenaue Definition der Zielgruppe</li> </ul>
Zusammenarbeit mit TN	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hochindividualisiertes Angebot. Keine Standardisierung von Abläufen (aber trotzdem idealtypischer Verlauf: Deutschkurs → Praktika → Festanstellung bzw. Vorlehre/Lehre)</li> <li>- Hoher Anteil an Coachingtätigkeiten</li> <li>- Hohe Qualität der Beziehung Beraterin und Teilnehmende (<i>sorgfältige Abklärungen</i>, wertschätzende Haltung, Ganzheitlichkeit)</li> <li>- „Wir“-Gefühl: die Dinge werden zusammen erledigt</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In Einzelfällen divergierende Problem-sicht Coach vs. Teilnehmende</li> </ul>
<b>Wirkungen</b>		
allgemein	<ul style="list-style-type: none"> <li>- „es hat sich viel geändert, bis 180°“ oder „es sind kleine Dinge, aber sie sind sehr gross“</li> <li>- Vermittlungsaktivitäten von fokuserarbeit → Chancen auf Arbeitsstelle höher</li> </ul>	
Teilnehmende	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sprachkurse → bessere Sprachkenntnisse</li> <li>- Weiterbildungen → bessere Arbeitsintegrationschancen → finanzielle Unabhängigkeit</li> <li>- Orientierungshilfe von fokuserarbeit → realistische Einschätzung der beruflichen Möglichkeiten, neue Möglichkeiten aufgezeigt</li> <li>- Wissen über das Berufssystem in der Schweiz, Kommunikationsformen, Handlungsweisen</li> <li>- Motivation, Kraft, die Hoffnung nicht aufzugeben</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sozialkompetenzen haben sich mehrheitlich nicht durch fokuserarbeit verändert. Sozialkompetenzen zum Teil schon vorher vorhanden.</li> </ul>

Evaluationsebene	Stärken	Verbesserungspotential
	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Sicherheit durch Ansprechperson</li> <li>- Verhinderung von Kündigungen</li> <li>- Stärkung Selbstwertgefühl</li> </ul>	
Betriebe	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Betriebe nur durch Vermittlung von fokusarbeit bereit, die Teilnehmenden aufzunehmen</li> <li>- Bereitschaft, auch in Zukunft Personen von fokusarbeit aufzunehmen</li> <li>- Zusätzlicher Mitarbeiter/zusätzliche Mitarbeiterin im Betrieb</li> <li>- Ablösung von der Sozialhilfe</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Qualität der Arbeit der Teilnehmenden</li> </ul>
Zuweisende Stellen	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Neue Einsichten über Klientinnen und Klienten</li> <li>- Entlastung von Betreuungsaufgaben</li> <li>- Finanzielle Entlastung der Organisation</li> <li>- Wenig Zusatzaufwand für die Beteiligten</li> </ul>	

## 6 Empfehlungen

Basierend auf den Erkenntnissen der vorliegenden Studie werden in den folgenden Zeilen vier Empfehlungen abgeleitet:

### Beibehaltung der sorgfältigen Abklärungstätigkeiten bei Beginn der Coachingaktivitäten

Sorgfältige Abklärungen am Anfang eines Einsatzes ermöglichen ein gezieltes Coaching und vermitteln den Teilnehmenden Orientierung für die Zukunft. Ausserdem wirkt das Assessment vertrauensfördernd in Bezug auf die Beziehung zwischen Coaches und Teilnehmenden: Die Abklärungen werden von den Teilnehmenden als sehr wertschätzend erlebt. Die sorgfältigen Abklärungen sollten deshalb unbedingt beibehalten werden.

### Klarere Ausrichtung auf das Konzept bzw. Erweiterung des Konzepts

Die Auswertungen zeigen, dass nicht jeder Verlauf gemäss der vorgesehenen Elemente und Phasen im Konzept erfolgt. Es fragt sich, ob eine noch stärkere Ausrichtung am Konzept bewirken könnte, dass die Zuweisungen zum Angebot noch gezielter erfolgen würden und das Angebot für Teilnehmende, Betriebe und Zuweisende damit noch klarere Konturen erhalten würde. Alternativ wäre aber auch eine Differenzierung des Konzeptes denkbar.

### Klärung der Zuständigkeiten zwischen zuständigen Stellen und fokuserarbeit

Wie bereits erwähnt, sind die Zuständigkeiten zwischen den zuweisenden Stellen und fokuserarbeit aus Sicht der Zuweiser nicht in jedem Fall 100 % klar. Eine noch bessere Klärung der Zuständigkeiten ist deshalb sicherlich sinnvoll.

### Ermöglichen, dass fokuserarbeit auch nach Projektende über Angaben zur beruflichen Integration der Teilnehmenden verfügt

Um Aussagen über eine nachhaltige Wirkung von fokuserarbeit machen zu können, sind Informationen über die berufliche Integration der Teilnehmenden, die den Einsatz bei fokuserarbeit abgeschlossen haben, nötig. Es scheint deshalb sinnvoll, dass fokuserarbeit ein Datenerfassungssystem erstellt, in welchem die Erfolge/Nicht-Erfolge der Teilnehmenden auch nach Abschluss des Programms dokumentiert werden können. Hierzu sind vorab datenschutzrechtliche Fragen zu klären.

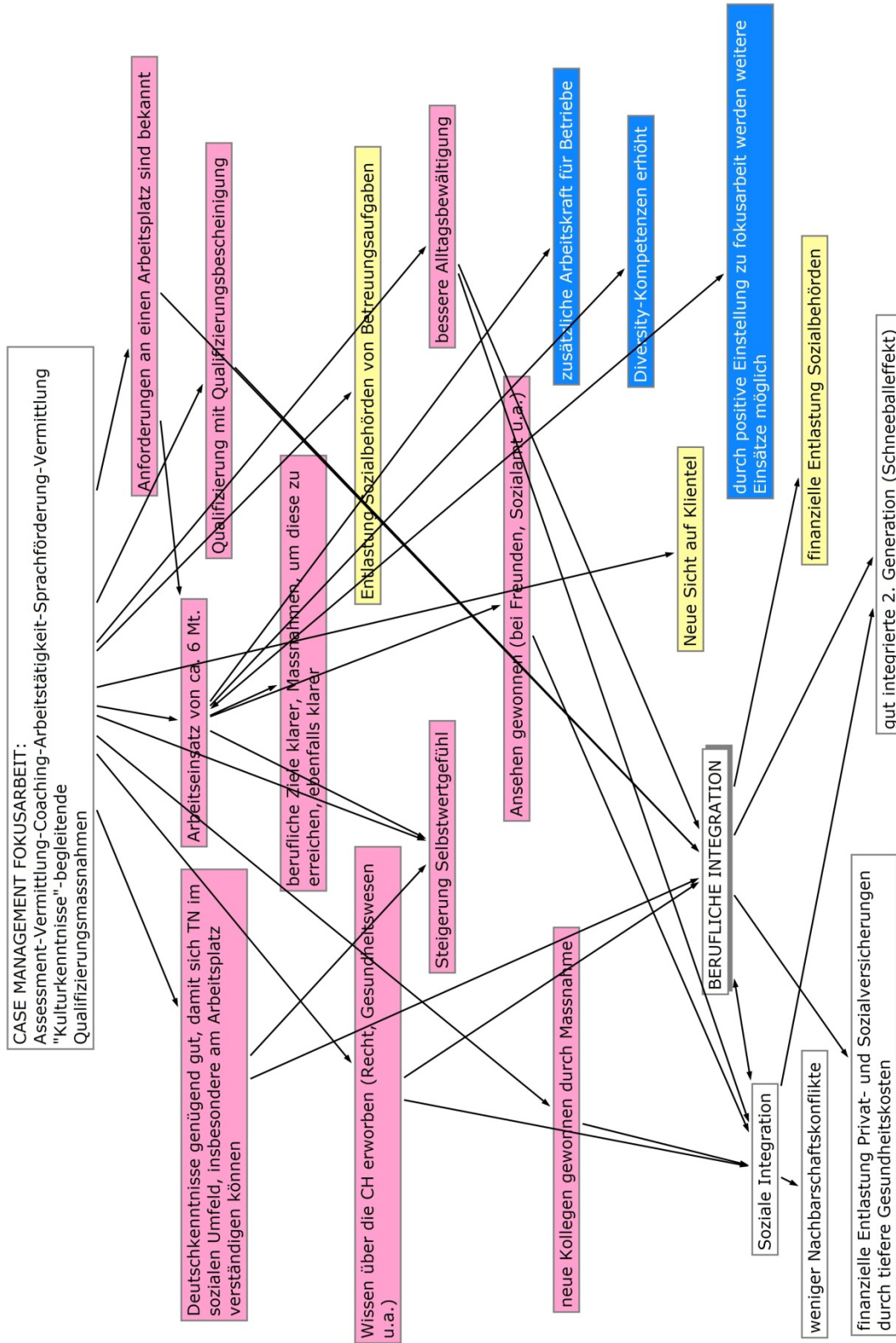
## Literatur

- Aeppli, D. C. & Ragni, T. (2009). *Ist Erwerbsarbeit für Sozialhilfebezüger ein Privileg?* SECO Publikation Arbeitsmarktpolitik No. 28 (7.2009). Abgerufen am 12.1.2012 unter: [http://www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00004/00005/02449/index.html?lang=de&download=NHZLpZeg7t,lnp6l0NTU042l2Z6ln1acy4Zn4Z2qZpnO2Yug2Z6gpJCFdX54hGym162epYbg2c\\_JjKbNoKSn6A--](http://www.seco.admin.ch/dokumentation/publikation/00004/00005/02449/index.html?lang=de&download=NHZLpZeg7t,lnp6l0NTU042l2Z6ln1acy4Zn4Z2qZpnO2Yug2Z6gpJCFdX54hGym162epYbg2c_JjKbNoKSn6A--)
- Berthoud, C. & Probst, P. (2009). *Roundtables zum Umgang mit kultureller Vielfalt bei der Selektion von Lernenden im Betrieb. Bericht mit Erkenntnissen und Empfehlungen.* Biel: Swiss Academy for Development.
- Bundesamt für Migration. (2008). *Controlling der Integration von B-Flüchtlingen. Berufliche Integration, Ausbildung, Spracherwerb, Gesundheit, soziale Integration. Schlussbericht und Empfehlungen.* Bundesamt für Migration. Abgerufen am 22.11.2011 unter: <http://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/berichte/schlussber-controlling-integr-d.pdf>
- Bundesamt für Migration. (2009). *Synthesebericht Integrationsmassnahmen des Bundes für Flüchtlinge und vorläufig aufgenommene Personen 2006-2008. Erkenntnisse und Empfehlungen.* Abgerufen am 22.11.2011 unter: <http://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/berichte/syntheseber-pilot-d.pdf>
- Bundesamt für Migration. (2011). *Integrationsförderung des Bundes und ihre Auswirkungen in den Kantonen. Jahresbericht 2010.* Bern: Bundesamt für Migration.
- Bundesamt für Migration. (2012). *Asylstatistik 2012.* Abgerufen am 7.6.2012 unter: <http://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/statistik/asylstatistik/jahr/2011/stat-jahr-2011-kommentar-d.pdf>
- Bundesamt für Statistik. (2011). *Sozialhilfestatistik im Flüchtlingsbereich (FlüStat). Standardauswertungen zur Sozialhilfestatistik im Flüchtlingsbereich 2010 Schweiz.* Abgerufen am 7.6.2012 unter: <http://www.bfs.admin.ch/bfs/portal/de/index/news/publikationen.Document.155242.pdf>
- Cook, C., Heath, F. & Thompson, R. L. (2000). A Meta-Analysis of Response Rates in Web-or Internet-Based Surveys. *Educational and Psychological Measurement*, 60, 821-836.
- Ganter, P. & von Glutz, B. (2008). *Pilote Berufliche Integration für Flüchtlinge des BFM. Gesamtschlussbericht über die 3 Pilote "Logistik", "Overall" und "Gastro".* Abgerufen am 22.11.2011 unter: <http://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/berichte/schlussber-pilot-d.pdf>
- Gutmann, M., Dujany, L. & Naef, B. (2007). *Bericht Integrationsprojekte 2006 für vorläufig Aufgenommene und Flüchtlinge.* Bern: Bundesamt für Migration.
- Gutmann, M., Vukmirovic, B., Feller, A., Reinmann, E. & Naef, B. (2008). *Bericht Integrationsprojekte 2007 für vorläufig Aufgenommene und Flüchtlinge.* Bern: Bundesamt für Migration.
- Häfeli, K. & Schellenberg, C. (2009). *Erfolgsfaktoren in der Berufsbildung bei gefährdeten Jugendlichen.* Abgerufen am 11.10.2011 unter: [http://www.hfh.ch/webautor-data/70/Erfolgsfaktoren\\_d.pdf](http://www.hfh.ch/webautor-data/70/Erfolgsfaktoren_d.pdf)
- Imdorf, C. (2010). Wie Ausbildungsbetriebe soziale Ungleichheit reproduzieren: Der Ausschluss von Migrantenjugendlichen bei der Lehrlingsselektion. In H.-H. Krüger, U. Rabe-Kleberg & R.-T. Kramer (Hrsg.), *Bildungsungleichheit revisited. Bildung und soziale Ungleichheit vom Kindergarten bis zur Hochschule* (2., durchgesehene Aufl., S. 261-300). Wiesbaden: VS-Verlag.
- Krummenacher, J. (2009). *Integrationsprobleme von jungen Erwachsenen. Schlussbericht.* Zürich: Brugger und Partner AG.
- Künzle, A. (2011). *Gesuch um finanzielle Unterstützung eines Integrationsprojektes.* Unveröffent. Konzept, fokussarbeit.

- Lindenmeyer, H., von Glutz, B., Häusler, F. & Kehl, F. (2008). *Arbeitsmarktintegration von Flüchtlingen und Vorläufig Aufgenommenen. Studie über erfolgsversprechende Faktoren*. Abgerufen am 11.10.2011 unter:  
<http://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/berichte/studie-erfolgsfaktoren-arbeitsintegr-d.pdf>
- Maurer, M. & Jadura, O. (2009). Masse statt Klasse. Einige kritische Anmerkungen zu Repräsentativität und Validität von Online-Befragungen. In N. Jakob, H. Schoen & T. Zerback (Hrsg.), *Sozialforschung im Internet. Methodologie und Praxis der Online-Befragung* (S. 61-73). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Mayring, P. (2008). *Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken* (10. Aufl.). Weinheim: Beltz.
- Mey, E. & Benz, F. (2010). Qualitative Evaluation der Arbeitsintegrationsprogramme der Stadt Zürich. Ergebnisse einer biographisch angelegten Studie. In Sozialdepartement der Stadt Zürich (Hrsg.), *Eingebunden statt aussortiert. Erfahrungen aus der Stadtzürcher Arbeitsintegration* (S. 7-47). Zürich: Sozialdepartement der Stadt Zürich.
- Otto, H.-U. (2007). *Zum aktuellen Diskurs um Ergebnisse und Wirkungen im Feld der Sozialpädagogik und Sozialarbeit- Literaturvergleich nationaler und internationaler Diskussion*. Berlin: Arbeitsgemeinschaft für Kinder- und Jugendhilfe.
- Pawson, R. & Tilley, N. (1997). *Realistic Evaluation*. London: Sage.
- Riedweg, W., Benz, F., Fercher, V. & StremLOW, J. (2011). *Bestandesaufnahme der Angebote zur Förderung der beruflichen und sozialen Integration im Bereich Sozialhilfe des Kantons Zürich. Bericht im Auftrag des Kantonalen Sozialamtes Zürich*. Abgerufen am 11.10.2011 unter:  
[http://www.sozialamt.zh.ch/internet/sicherheitsdirektion/sozialamt/de/sozialhilfe/integration/jcr\\_content/contentPar/downloadlist\\_1315492435711/downloaditems/busi\\_schlussbericht.spooler.download.1315491301651.pdf/BUSI+Schlussbericht.pdf](http://www.sozialamt.zh.ch/internet/sicherheitsdirektion/sozialamt/de/sozialhilfe/integration/jcr_content/contentPar/downloadlist_1315492435711/downloaditems/busi_schlussbericht.spooler.download.1315491301651.pdf/BUSI+Schlussbericht.pdf)
- Sager, F. & Ledermann, S. (2006). Qualitative Comparative Analysis und Realistische Evaluation. In U. Flick (Hrsg.), *Qualitative Evaluationsforschung. Konzepte, Methoden, Umsetzungen* (S. 250-264). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Sicherheitsdirektion Kanton Zürich - Kantonales Sozialamt. (2010). *Konzept Triagestelle für Bildungs-, Beschäftigungs- und Integrationsprogramme (BBIP)*. Stand: 8.3.2010. Abgerufen am 15.6.2012 unter:  
<http://www.chance.ch/pages/documents/2010.03.08KonzeptTriagestelleV.0.6.pdf>
- Staatssekretariat für Wirtschaft & Bundesamt für Migration. (2009). *Information über den Zugang der vorläufig Aufgenommenen (Ausweis F) zum schweizerischen Arbeitsmarkt und über deren Integration in der Schweiz*. Bundesamt für Migration. Abgerufen am 7.6.2012 unter:  
<http://www.zakk.ch/pdf/extern/info-ausweis-f-arbeitsmarkt-d.pdf>

# Anhang 1: Wirkungsannahmen der ZHAW zum Angebot von fokusarbeit

rosa: Wirkungen bei Teilnehmende; blau: Wirkungen bei Betrieben; gelb: Wirkungen bei finanzierenden Stellen



## Anhang 2: Leitfaden für Befragung der Teilnehmenden

<b>Einleitung</b>			
Danken	Danken für Interviewbereitschaft		
Vorstellen	Mein Name ist... Ich arbeite an der Zürcher Fachhochschule		
Ziel des Interviews erklären	Evaluationsprojekt kurz vorstellen. Ziel: Sicht von verschiedenen Beteiligten in Bezug auf fokuserarbeit erfassen; herausfinden, was evt. verbessert werden könnte		
Art des Gesprächs erklären	Ich stelle nur wenige Fragen, Sie können viel reden. Dauer: ca. 1 Stunde.		
Vertraulichkeit/Anonymisierung	Was Sie sagen, bleibt bei uns (Ich sage Frau Bärtschi nicht „Herr xy hat das und das gesagt“). Es gibt einen Schlussbericht über alle Interviews, aber ohne Namen.		
Einverständnis zur Aufnahme erfragen	Ich habe mein Aufnahmegerät mitgenommen und würde unser Gespräch gerne aufnehmen. So kann ich Ihnen besser zuhören. Die Aufnahme bleibt bei mir und wird am Schluss des Projektes gelöscht. Darf ich das Gespräch aufnehmen?		
Fragen?	Haben Sie noch Fragen? Möchten Sie noch etwas wissen, bevor wir beginnen?		
<i>Tonbandgerät einschalten</i>			
<b>Interviewfragen</b>			
<b>Hauptfragen</b>	<b>Nachfragen</b>	<b>Forschungsinteresse</b>	
fokuserarbeit: Hintergrund und Entwicklung	Sie sind seit ca. einem Jahr bei fokuserarbeit. Können Sie erzählen, wie es dazu gekommen ist, dass Sie bei fokuserarbeit begonnen haben?	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Was haben Sie vorher gemacht? (andere Programme? Andere Ausbildungen? Im Ausland o.a.)</li> <li>- Wie war Ihr „Weg“ zu fokuserarbeit? (z.B.: zuweisende Stelle empfiehlt fokuserarbeit....)</li> <li>- Können Sie Ihre ersten Kontakte mit fokuserarbeit beschreiben?</li> <li>- Was waren Ihre Ziele bei fokuserarbeit (zu Beginn, jetzt?)</li> <li>- Wollten oder mussten Sie zu fokuserarbeit gehen?</li> <li>- Was ist alles passiert seither? (Beruf, Ausbildung, Deutschkurs u.a.)</li> </ul>	Indikation für fokuserarbeit aus Sicht der TN erfassen. Zuweisungsprozess und Erwartungen der TN besser verstehen, Programmverlauf in groben Zügen rekonstruieren, um danach die Fragen darauf auszurichten

<p>fokusarbeit: Aktuelle Kontakte</p>	<p>In welchen Situationen haben Sie mit fokusarbeit zu tun? Können Sie konkrete Beispiele nennen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Können Sie erzählen, um was es bei den Kontakten genau ging/ geht?</li> </ul> <p><i>Spezifisch nachfragen für: telefonische/persönliche Kontakte mit Betreuungsperson, Roundtables:</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Was gefällt Ihnen an den Kontakten mit Frau Bärtschi/Frau Linggi? Was nicht?</li> <li>- Wie erleben Sie die gemeinsamen Sitzungen, in welchen alle zusammenkommen (Chef, Frau Bärtschi, Sie....)? Was gefällt Ihnen daran? Was nicht?</li> </ul>	<p>Beziehung TN-fokusarbeit erfassen Beurteilung einzelner Interventionen von fokusarbeit durch TN</p>
<p>Aktuelle Situation und Veränderungen: Betrieb</p>	<p><i>Falls in Betrieb/Ausbildung:</i> Wo machen Sie im Moment ein Praktikum/ einen Arbeitseinsatz/ eine Vorlehre/Lehre?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Was sind die Aufgaben und Tätigkeiten, die Sie im Praktikum/ Arbeitseinsatz durchführen? Können Sie diese bitte beschreiben?</li> <li>- Wie gefällt Ihnen die Arbeit?</li> <li>- Was machen Sie gerne? Was machen Sie nicht so gerne?</li> <li>- Was machen Sie gut in Bezug auf die Arbeit, was nicht so gut? (es geht hier um Ihre Einschätzung, nicht um die Beurteilung von anderen)</li> <li>- Nehmen Sie da eine Veränderung wahr? Falls ja: was war früher anders?</li> </ul> <p><i>Dann sorgfältig nachfragen nach möglichen Gründen für Veränderungen</i></p>	<p>Sinnhaftigkeit der Arbeit, Überforderung/Unterforderung→ Wichtig für Erfolg einer Massnahme</p> <p>Einflussfaktoren auf „Funktionieren“ bei der Arbeit erfassen</p>
<p>Aktuelle Situation und Veränderungen: Betrieb</p>	<p>Sie haben sicher einen Chef/Chefin: Wann bzw. wie häufig haben Sie mit ihm/ihr zu tun? In welchen Situationen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie beurteilen Sie Ihr Verhältnis zum Chef/zur Chefin? (Hier nochmals betonen, dass die Interviewerin dem Betrieb nichts über das Gespräch sagt)</li> <li>- Was finden Sie gut?</li> <li>- Was finden Sie nicht so gut?</li> <li>- Was tun Sie/wie reagieren Sie, wenn es mit dem Chef/der Chefin schwierig ist?</li> <li>- Nehmen Sie da eine Veränderung (in Ihrem Handeln) wahr? Falls ja: was war früher anders?</li> </ul> <p><i>Dann sorgfältig nachfragen nach möglichen Gründen für Veränderungen</i></p>	<p>Kontakte und Verhältnis zur betrieblichen Begleitperson→wichtig für Erfolg einer Massnahme</p> <p>Möglichen Einfluss von fokusarbeit auf Umgang mit Schwierigkeiten erfassen</p>



<p>Aktuelle Situation und Veränderungen Betrieb: Arbeitsklima</p>	<p>Mit welchen anderen Personen haben Sie bei der Arbeit zu tun? (Arbeitskollegen, Kunden u.a.)</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- In welchen Situationen haben Sie mit diesen Personen zu tun?</li> <li>- Was läuft gut, was nicht so gut im Kontakt mit den anderen? Was gefällt Ihnen/ Was nicht?</li> <li>- Was tun Sie/ wie reagieren Sie, wenn es mit den Kollegen schwierig ist?</li> <li>- Nehmen Sie da eine Veränderung (in Ihrem Handeln) wahr? Falls ja: was war früher anders?</li> </ul> <p>Dann sorgfältig nachfragen nach möglichen Gründen für Veränderungen</p>	<p>Arbeitsklima→Einfluss auf Programmverlauf und Erfolg Einfluss von fokuserarbeit auf Umgang mit Schwierigkeiten erfassen</p>
<p>Aktuelle Situation und Veränderungen: Deutschkurs</p>	<p><i>Falls Deutschkurs besucht wurde bzw. wird:</i> Sie haben einen Deutschkurs besucht bzw. besuchen einen; wie läuft das?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Was gefällt Ihnen daran? Was nicht?</li> <li>- Hat sich etwas verändert in dem, was gut und was schlecht läuft?</li> </ul> <p><i>Dann sorgfältig nachfragen nach möglichen Gründen für Veränderungen</i></p>	<p>Schulische Leistungen erfassen Verhältnis zu Lehrpersonen (Schlüsselfiguren für berufliche Integration) erfassen</p>
<p>Aktuelle Situation: auf Stellensuche</p>	<p><i>Für TN, die zum Zeitpunkt des Interviews auf Stellensuche sind:</i> Sie haben vorher erwähnt, dass Sie gerade eine Stelle suchen. Können Sie dazu noch etwas mehr erzählen?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie ist es bisher gelaufen?</li> </ul> <p><i>Vorsichtig nach dem „Warum“ fragen: Weshalb hat es bisher noch nicht geklappt?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Wie erleben Sie diese Situation?</li> <li>- Falls Situation als schwierig erlebt: Wer/was hilft Ihnen, um damit klar zu kommen? Wie?</li> </ul>	<p>Umgang mit Arbeitslosigkeit erfassen und allfällige Rolle von fokuserarbeit darin erkennen</p>
<p>fokuserarbeit: Nutzen und Wirkungen</p>	<p>Was hat Ihnen die Teilnahme bei fokuserarbeit bisher gebracht/genützt bzw. nicht genützt?</p>	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Hat sich durch fokuserarbeit etwas verändert in Ihrem Leben?</li> </ul> <p><i>Nachfragen nach: Bei Ihnen selbst?</i></p> <ul style="list-style-type: none"> <li>- Dann nachfragen:</li> <li>- Sprache?</li> <li>- Etwas gelernt? (z.B. Wissen über die CH erweitert/nicht erweitert?)</li> <li>- Umgang mit Arbeitskolleginnen und -kollegen?</li> <li>- Umgang mit Chef/Chefin?</li> <li>- Neue Kontakte? Welcher Art?</li> <li>- Freizeit?</li> <li>- Situation in der Familie?</li> <li>- Selbstvertrauen?</li> <li>- Gesundheit?</li> </ul>	<p>Nutzen und Wirkungen aus Sicht der TN erfassen</p>

fokusarbeit: Wirkungsgrenzen	Gab oder gibt es schwierige Situationen in Ihrem Leben, die fokusarbeit nicht verändern konnte?	<i>Spezifisch nachfragen nach Wohnen, Situation in der Familie, Aufenthaltsfragen, finanziellen Schwierigkeiten</i>	Programmexterne Faktoren erfassen (diese beeinflussen den Programmserfolg mit, können aber nur beschränkt durch fokusarbeit verändert werden).
fokusarbeit: Bilder/Erwartungen	„Bild“ von fokusarbeit und Veränderungswünsche: Wenn Sie einer Kollegin oder einem Kollegen erklären müssten, was fokusarbeit genau ist und macht, wie würden Sie dies beschreiben?	- Was könnte/sollte fokusarbeit Ihrer Ansicht nach verändern? Was sollte unbedingt beibehalten werden?	Übereinstimmung Programmziele mit zugeschriebenen Zielen
Zukunft	Wie geht es nun bei Ihnen weiter?	- Können Sie von Ihren Plänen erzählen? In Bezug auf den Beruf und die Ausbildung, privat?	Übereinstimmung individuelle Ziele und Programmziele erfassen
Zusammenfassung		<i>Zusammenfassung der wichtigsten Punkte in den Worten der Interviewerin, abschliessend Frage:</i> - Habe ich das Wichtigste erfasst? - Haben Sie Ergänzungen? (Habe ich etwas Wichtiges vergessen?)	

### **Soziodemographische Angaben**

*Zum Schluss möchte ich gerne ein paar wenige kurze Fragen zu Ihrer Person stellen*

Alter	Welchen Jahrgang haben Sie?	
Aufenthaltsdauer in der Schweiz	Wie lange leben Sie bereits in der Schweiz?	
Herkunftsland	Aus welchem Land kommen Sie?	
Aufenthaltsbewilligung	Welche Aufenthaltsbewilligung haben Sie (B, C, F F VA)	
Zivilstand	Welchen Zivilstand haben Sie?	

### **Abschluss**

*Tonbandgerät ausschalten*

Danken für Gespräch	20 Fr. für Interview geben	
Einverständniserklärung	Einverständniserklärung für Gespräche mit Betrieb und Aktenanalyse unterschreiben lassen	
Adresse	Adresse Interviewerin mitgeben, falls noch Fragen auftauchen sollten	

### Anhang 3: Fragebogen für Online-Befragung Betriebe

**Wie viele Projektteilnehmende von fokusarbeit haben Sie seit September 2009 betreut?**

Bitte tragen Sie die Anzahl Teilnehmende als Zahl ein.

**Im Rahmen welchen Angebots bzw. welcher Angebote Ihres Betriebs haben Sie bisher Teilnehmende von fokusarbeit betreut?**

Bitte kreuzen Sie alle Angebote an, in denen Projektteilnehmende von fokusarbeit tätig waren (Mehrfachnennungen möglich).

Unentgeltlicher Arbeitseinsatz

Praktikum

Vorlehre

Lehre

Anderes, nämlich:

### Wie wichtig ist Ihnen/ sind Ihnen...

Bitte kreuzen Sie die jeweils zutreffende Antwort an. Beurteilen Sie die Zeit ab September 2009 bis und mit heute.

... der Kontakt mit fokusarbeit in der Anfangsphase eines Einsatzes?	<input type="radio"/>	überhaupt nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher wichtig	<input type="radio"/>	sehr wichtig	<input type="radio"/>	kann ich nicht beantworten
... der Kontakt mit fokusarbeit bei Schwierigkeiten mit den Projektteilnehmenden in Ihrem Betrieb?	<input type="radio"/>	überhaupt nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher wichtig	<input type="radio"/>	sehr wichtig	<input type="radio"/>	kann ich nicht beantworten
... der Kontakt mit fokusarbeit bei Fragen und Unklarheiten?	<input type="radio"/>	überhaupt nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher wichtig	<input type="radio"/>	sehr wichtig	<input type="radio"/>	kann ich nicht beantworten
... der Informationsaustausch mit fokusarbeit bezüglich der Projektteilnehmenden?	<input type="radio"/>	überhaupt nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher wichtig	<input type="radio"/>	sehr wichtig	<input type="radio"/>	kann ich nicht beantworten
... Sitzungen mit fokusarbeit und den Projektteilnehmenden?	<input type="radio"/>	überhaupt nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher wichtig	<input type="radio"/>	sehr wichtig	<input type="radio"/>	kann ich nicht beantworten
... Roundtables mit allen Involvierten?	<input type="radio"/>	überhaupt nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher wichtig	<input type="radio"/>	sehr wichtig	<input type="radio"/>	kann ich nicht beantworten

### Wie beurteilen Sie die Häufigkeit der Kontakte mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von fokusarbeit?

Bitte kreuzen Sie die jeweils zutreffende Antwort an.

Telefonischer Kontakt	<input type="radio"/>	zu selten	<input type="radio"/>	gerade richtig	<input type="radio"/>	zu häufig	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
E-Mail- und Briefkontakt	<input type="radio"/>	zu selten	<input type="radio"/>	gerade richtig	<input type="radio"/>	zu häufig	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Sitzungen mit verschiedenen Beteiligten	<input type="radio"/>	zu selten	<input type="radio"/>	gerade richtig	<input type="radio"/>	zu häufig	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen

### Haben Sie Bemerkungen und Ergänzungen zur Art und Häufigkeit der Kontakte mit fokusarbeit?

Bitte notieren Sie diese stichwortartig.

**Beurteilen Sie folgende Aussagen über die Zusammenarbeit mit fokusarbeit.**

Bitte kreuzen Sie jeweils an, inwiefern die Aussage Ihrer Meinung nach zutrifft.

Die rechtlichen Grundlagen für den Arbeitseinsatz werden von fokusarbeit sorgfältig abgeklärt.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Der Prozessverlauf (Dauer, Ziel sowie Perspektiven des Arbeitseinsatzes) wird von fokusarbeit klar und umfassend kommuniziert.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Es ist klar, welche Stelle bzw. Person (Sozialamt, fokusarbeit, Teilnehmende etc.) für was zuständig ist.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Bei auftretenden Problemen bietet fokusarbeit adequate Lösungsvorschläge an.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Fokusarbeit hält sich stets an getroffene Abmachungen.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Ich kann mir gut vorstellen, auch in Zukunft mit fokusarbeit zusammenzuarbeiten.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen

**Nennen Sie basierend auf Ihren bisherigen Erfahrungen *positive Aspekte* der Zusammenarbeit mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von fokusarbeit.**

**Nennen Sie basierend auf Ihren bisherigen Erfahrungen *negative Aspekte* der Zusammenarbeit mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von fokusarbeit.**

**Beurteilen Sie folgende Aussagen über den Einfluss von fokusarbeit auf die Projektteilnehmenden.**

Bitte kreuzen Sie an, inwiefern die Aussage Ihrer Meinung nach zutrifft.

Die Projektteilnehmenden weisen dank fokusarbeit mehr Sozialkompetenz auf.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Fokusarbeit hat einen positiven Einfluss auf das Arbeitsverhalten der Projektteilnehmenden (Pünktlichkeit, Ausdauer u.a.).	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Die Projektteilnehmenden haben dank fokusarbeit ein besseres Selbstwertgefühl.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Das Angebot von fokusarbeit führt zu einer nachhaltigen beruflichen Integration der Teilnehmenden.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen

**Welche weiteren *positiven Einflüsse* von fokusarbeit auf die Projektteilnehmenden nehmen Sie wahr?**

**Welche weiteren *negativen Einflüsse* von fokusarbeit auf die Projektteilnehmenden nehmen Sie wahr?**

**Hätten die Projektteilnehmenden ohne die Vermittlung bzw. die Begleitung von fokusarbeit in Ihrem Betrieb arbeiten können?**

Bitte kreuzen Sie die zutreffende Aussage an.

- nein, ganz sicher nicht   
  nein, eher nicht   
  ja, wahrscheinlich   
  ja, ganz sicher

**Beurteilen Sie nachfolgende Aussagen über den Einfluss von fokusarbeit auf Ihren Betrieb.**

Bitte kreuzen Sie jeweils an, inwiefern die Aussage Ihrer Meinung nach zutrifft.

Die Teilnahme am Angebot von fokusarbeit bedeutet einen Zusatzaufwand für den Betrieb.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Der Betrieb erhält Unterstützung durch zusätzliche Arbeitskraft.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Dank dem Kursangebot von fokusarbeit fand eine finanzielle Entlastung des Betriebs statt (keine Kosten für Sprachkurse, Computerkurse etc.).	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Der Betrieb wird durch Ansprechpersonen bei fokusarbeit entlastet.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Die übrigen Mitarbeitenden im Betrieb zeigen generell mehr Interesse/Verständnis für Personen mit anderem kulturellen Hintergrund.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Der Betrieb hat durch fokusarbeit neue Arbeitstechniken im Umgang mit Mitarbeitenden kennengelernt.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Fokusarbeit konnte verhindern, dass Arbeitseinsätze frühzeitig abgebrochen wurden.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Der Betrieb ist bereit, auch in Zukunft Personen aus ähnlichen Programmen zu beschäftigen.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen

**Welche weiteren eher *positiven* Einflüsse von fokusarbeit auf Ihren Betrieb nehmen Sie wahr?**

**Welche weiteren eher *negativen* Einflüsse von fokusarbeit auf Ihren Betrieb nehmen Sie wahr?**

**Haben Sie Änderungsvorschläge für die Ausgestaltung des Angebotes von fokusarbeit?**

Bitte kreuzen Sie das Zutreffende an.

- Nein, ich habe keine Änderungsvorschläge.
- Ja, ich habe Änderungsvorschläge.

**Bitte notieren Sie stichwortartig Ihre Änderungsvorschläge bezüglich des Angebots von fokusarbeit.**

**Hat Ihr Betrieb seit September 2009 neben fokusarbeit noch mit weiteren ähnlichen Angeboten zusammengearbeitet?**

- nein
- ja, nämlich:

**Seit welchem Jahr sind Sie in Ihrem Betrieb tätig?**

Bitte geben Sie das Jahr als vierstellige Zahl an (z.B.: 2005).

**Haben Sie noch weitere Bemerkungen zu einzelnen Fragen, zum Fragebogen oder sonstige Kommentare?**

Vielen Dank, dass Sie an der Umfrage teilgenommen haben.

Bei allfälligen Fragen zu dieser Befragung oder zur gesamten Evaluation wenden Sie sich bitte an Sylvie Kobi (Tel: 058 934 88 48, sylvie.kobi@zhaw.ch).



#### Anhang 4: Fragebogen Online-Befragung zuweisende Stellen

##### Wie viele Projektteilnehmende von fokusarbeit haben Sie seit September 2009 betreut?

Bitte tragen Sie die Anzahl Teilnehmende ein.

##### Wie wichtig ist Ihnen/ sind Ihnen...

Bitte kreuzen Sie die jeweils zutreffende Antwort an. Beurteilen Sie dabei die Zeit ab September 2009 bis und mit heute.

... der Kontakt mit fokusarbeit in der Anfangsphase eines Einsatzes?	<input type="radio"/>	überhaupt nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher wichtig	<input type="radio"/>	sehr wichtig	<input type="radio"/>	<i>kann ich nicht beantworten</i>
... der Kontakt mit fokusarbeit bei Schwierigkeiten mit den Projektteilnehmenden?	<input type="radio"/>	überhaupt nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher wichtig	<input type="radio"/>	sehr wichtig	<input type="radio"/>	<i>kann ich nicht beantworten</i>
... der Kontakt mit fokusarbeit bei Fragen und Unklarheiten?	<input type="radio"/>	überhaupt nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher wichtig	<input type="radio"/>	sehr wichtig	<input type="radio"/>	<i>kann ich nicht beantworten</i>
... der Informationsaustausch mit fokusarbeit bezüglich der Projektteilnehmenden?	<input type="radio"/>	überhaupt nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher wichtig	<input type="radio"/>	sehr wichtig	<input type="radio"/>	<i>kann ich nicht beantworten</i>
... Roundtables mit allen Involvierten?	<input type="radio"/>	überhaupt nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher nicht wichtig	<input type="radio"/>	eher wichtig	<input type="radio"/>	sehr wichtig	<input type="radio"/>	<i>kann ich nicht beantworten</i>

##### Wie beurteilen Sie die Häufigkeit der Kontakte mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von fokusarbeit?

Bitte kreuzen Sie die jeweils zutreffende Aussage an.

Telefonischer Kontakt	<input type="radio"/>	zu selten	<input type="radio"/>	gerade richtig	<input type="radio"/>	zu häufig	<input type="radio"/>	<i>kann ich nicht beurteilen</i>
E-Mail- und Briefkontakt	<input type="radio"/>	zu selten	<input type="radio"/>	gerade richtig	<input type="radio"/>	zu häufig	<input type="radio"/>	<i>kann ich nicht beurteilen</i>
Sitzungen mit verschiedenen Beteiligten	<input type="radio"/>	zu selten	<input type="radio"/>	gerade richtig	<input type="radio"/>	zu häufig	<input type="radio"/>	<i>kann ich nicht beurteilen</i>

##### Haben Sie Bemerkungen und Ergänzungen zur Art und Häufigkeit der Kontakte mit fokusarbeit?

Bitte notieren Sie diese stichwortartig.

**Beurteilen Sie folgende Aussagen über die Zusammenarbeit mit fokusarbeit.**

Bitte kreuzen Sie an, inwiefern diese Aussage Ihrer Meinung nach zutrifft.

Ich habe von fokusarbeit mehr Betreuungsleistung erwartet, als schliesslich stattgefunden hat.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Die Zuständigkeiten zwischen mir und fokusarbeit sind klar.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen

**Nennen Sie basierend auf Ihren bisherigen Erfahrungen *positive Aspekte* der Zusammenarbeit mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von fokusarbeit.**

**Nennen Sie basierend auf Ihren bisherigen Erfahrungen *negative Aspekte* der Zusammenarbeit mit Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern von fokusarbeit.**

**Beurteilen Sie folgende Aussagen über den Einfluss von fokusarbeit auf die Projektteilnehmenden.**

Bitte kreuzen Sie jeweils an, inwiefern die Aussage Ihrer Meinung nach zutrifft.

Durch die Kurse, die von fokusarbeit organisiert werden, haben sich die Sprachkenntnisse der Projektteilnehmenden verbessert.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Die Projektteilnehmenden weisen dank fokusarbeit mehr Sozialkompetenz auf.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Fokusarbeit hat einen positiven Einfluss auf das Selbstwertgefühl der Teilnehmenden.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Die Projektteilnehmenden sind sich dank fokusarbeit ihrer beruflichen Möglichkeiten besser bewusst.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Die Lebenssituation der Teilnehmenden hat sich durch fokusarbeit verbessert.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Das Angebot von fokusarbeit führt zu einer nachhaltigen beruflichen Integration der Teilnehmenden.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen

**Welche weiteren *positiven Einflüsse* von fokusarbeit auf die Projektteilnehmenden nehmen Sie wahr?**

**Welche weiteren *negativen Einflüsse* von fokusarbeit auf die Projektteilnehmenden nehmen Sie wahr?**

**Beurteilen Sie nachfolgende Aussagen über den Einfluss von fokusarbeit auf Ihre Organisation (Sozialdienst, Asylorganisation u.a.).**

Bitte kreuzen Sie jeweils an, inwiefern die Aussage Ihrer Meinung nach zutrifft.

Die Teilnahme am Angebot von fokusarbeit bedeutet einen Zusatzaufwand für die Organisation.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Dank fokusarbeit fand eine finanzielle Entlastung der Organisation statt (keine Kosten für Kurse und eigene Projekte, Einsparungen bei der Sozialhilfe u.a.)	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Die Organisation wird durch fokusarbeit von Betreuungsaufgaben entlastet.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen
Ich erhielt durch fokusarbeit neue Einsichten in Bezug auf die Klientinnen und Klienten und kann sie besser einschätzen.	<input type="radio"/>	trifft überhaupt nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher nicht zu	<input type="radio"/>	trifft eher zu	<input type="radio"/>	trifft voll und ganz zu	<input type="radio"/>	kann ich nicht beurteilen

**Welche weiteren eher *positiven Einflüsse* von fokusarbeit auf Ihre Organisation nehmen Sie wahr?**

**Welche weiteren eher *negativen Einflüsse* von fokusarbeit auf Ihre Organisation nehmen Sie wahr?**

**Haben Sie Änderungsvorschläge für die Ausgestaltung des Angebotes von fokusarbeit?**

Bitte kreuzen Sie das Zutreffende an.

- Nein, ich habe keine Änderungsvorschläge.
- Ja, ich habe Änderungsvorschläge.

**Bitte notieren Sie stichwortartig Ihre Änderungsvorschläge bezüglich des Angebots von fokusarbeit.**

**Hat Ihre Organisation seit September 2009 neben fokussierter Arbeit noch mit weiteren ähnlichen Angeboten zusammengearbeitet?**

Bitte kreuzen Sie das Zutreffende an und nennen Sie den Namen des Angebots.

nein

ja, nämlich:

**Seit welchem Jahr sind Sie in Ihrer Organisation tätig?**

Bitte geben Sie eine vierstellige Zahl an (z.B.: 2005).

**Haben Sie noch weitere Bemerkungen zu einzelnen Fragen, zum Fragebogen oder sonstige Kommentare?**

Vielen Dank, dass Sie an der Umfrage teilgenommen haben.

Bei allfälligen Fragen zu dieser Befragung oder zur gesamten Evaluation wenden Sie sich bitte an Sylvie Kobi (Tel: 058 934 88 48, [sylvie.kobi@zhaw.ch](mailto:sylvie.kobi@zhaw.ch)).



Zürcher Hochschule  
für Angewandte Wissenschaften

## **Departement Soziale Arbeit Forschung und Entwicklung**

Auenstrasse 4  
Postfach  
CH-8600 Dübendorf 1

Telefon +41 58 934 88 47  
Fax +41 58 934 88 01

[www.sozialarbeit.zhaw.ch](http://www.sozialarbeit.zhaw.ch)