

erfolgsversprechende Qualifizierung ist ein **modularer Aufbau**. Ausbildungen, die eine Orientierungs- oder Einstufungsphase enthalten und Module, die im Einzelfall auch übersprungen werden können, weil sie bereits früher absolviert wurden, erhalten von den InterviewpartnerInnen gute Bewertungen.

Neben dem Aufbau und den Inhalten der Qualifizierungen tragen auch die **TrainerInnen** entscheidend zum Erfolg einer Maßnahme bei. Als engagiert und professionell werden diese erlebt, wenn sie ausreichend Möglichkeiten zur Interaktion bieten und die TeilnehmerInnen nachfragen können, wenn sie zu einem Thema mehr wissen wollen oder einzelne Inhalte nicht verstanden haben. Ein Setting, das viel Raum für Interaktion bieten kann, ist die Einzelberatung. Sie wird dann als besonders hilfreich angesehen, wenn es um die konkrete Auswahl der passenden weiteren Qualifizierung geht.

Ein nicht zu unterschätzender Erfolgsfaktor bei Aus- und Weiterbildungen ist die **Zusammensetzung der TeilnehmerInnen im Kurs**. Zwei Dinge scheinen hier besonders relevant zu sein: eine nicht zu große Spannbreite, was das fachliche Vorwissen betrifft und ähnliche Interessen oder Qualifizierungsbedarfe. Außerdem ist es wichtig, dass die Deutschkenntnisse der TeilnehmerInnen auf einem möglichst gleichen Level sind, damit alle dem Unterricht gut folgen können. Passen diese Rahmenbedingungen, wirken sich etwa unterschiedliche kulturelle Hintergründe nicht negativ aus, sondern können ganz im Gegenteil sogar eine Bereicherung darstellen. Die InterviewpartnerInnen profitieren dann von den gemeinsamen Interessen und können sich interessante Kontakte zu Unternehmen und Infos zu Stellenangeboten weiter vermitteln.

Eine Interviewpartnerin antwortet auf die Frage, wie sie zu ihrer Lehrstelle gekommen ist:

„Das war über das FiB („Fit in den Betrieb“). Ich bin mit einer Kollegin zusammengesessen, die hat auch 3 Kinder und die gibt mir einen Zettel 'Das hab ich heute in der Früh in der Kronenzeitung gelesen vielleicht passt das ja für dich'.“ (I24_BE)

Eine andere Interviewpartnerin hat ebenfalls im Rahmen ihrer Ausbildung den Tipp bekommen, dass ein Unternehmen Leute sucht, und so einen Job gefunden:

„Eine Kollegin, die gewusst hat, dass ich eigentlich nach der Lehre in die Richtung Pharma-Branche im Labor einsteigen wollte, hat mir den Fragebogen gegeben, weil sie das ja eh nicht interessiert und ich hab das ausgefüllt und ein Foto drauf und bin einfach hingefahren und hab das beim Portier abgegeben. Dann war ich noch kurz unterwegs und kaum war ich daheim, haben die schon angerufen gehabt.“ (I30_AS)

Darüber hinaus ist ähnlich wie in der schulischen Ausbildung auch bei späteren beruflichen Qualifizierungen die **Größe der Gruppe** mitentscheidend für den Erfolg des Kurses oder Lehrgangs. Die InterviewpartnerInnen bezeichnen eine „überschaubare“ Gruppengröße von 8-12 Personen als ideal. Diese Zahl stimmt mit der Theorie zu Gruppengrößen überein: Sind in einer Gruppe mehr als 14 Personen, spaltet sich die Gruppe, face-to-face-Kommunikation ist nicht mehr zwischen allen Beteiligten möglich. Ab 16 Personen spricht man bereits von Großgruppen.

Ebenfalls positiv erwähnt werden das Vorhandensein einer **guten Infrastruktur** (passende und ansprechende Räume, PCs etc.) und ein **Angebot zur Kinderbetreuung**. Beides scheint dem erfolgreichen Abschluss einer Qualifizierung zuträglich zu sein.

7.4 Scheiterfallen

Der erfolgreiche Besuch einer Qualifizierung ist nicht selbstverständlich. Im Folgenden sind die in den Interviews thematisierten Scheiterfallen zusammengefasst, die die Kursteilnahme oder den positiven Abschluss verhindern können.

Ganz allgemein kann festgehalten werden, dass vor allem für bereits länger Arbeitssuchende die Eigenfinanzierung einer Qualifizierung in der Regel **nicht leistbar** ist. Das Arbeitslosengeld ermöglicht die Existenzsicherung, lässt aber keinen Spielraum für weitere Ausgaben. Aus diesem Grund ist eine Teilfinanzierung, wie sie beispielsweise der waff für Wiener ArbeitnehmerInnen vorsieht, für Arbeitssuchende keine Option, da der Eigenanteil laut Aussagen der InterviewpartnerInnen oft nicht aufgebracht werden kann. So erzählt beispielsweise eine Befragte (I4_AS), dass sie eine gewünschte Ausbildung im Kosmetikbereich nicht machen konnte, da diese Qualifizierung vom waff nur teilfinanziert worden wäre. Und eine Mindestsicherungsbezieherin erzählt:

„Ich wollte mir etwas zusammensparen und selber den Abschluss zahlen am WIFI, im Bereich Buchhaltung. Dass ich halt einen kleinen Abschluss hab. Aber das war unmöglich, ich komm gerade so über die Runden mit den 800€.“ (I12_AS)

Im Zusammenhang mit der Leistbarkeit von Ausbildungen wird auch thematisiert, dass die Lehrlingsentschädigung zu niedrig sei, um die Lebenshaltungskosten zu finanzieren. Aus diesem Grund, erzählt eine Interviewpartnerin, habe sie die ihr angebotene Lehrstelle in einer Immobilienfirma nicht annehmen können: 400 Euro würden nicht reichen, um ein selbstständiges Leben zu finanzieren (I17_AS).

Eine andere Hürde ist die **Organisation der Kinderbetreuung**. Eine kritische Ausgangssituation für die Teilnahme an einer Qualifizierung ist dann gegeben, wenn das familiäre Umfeld, insbesondere der Partner, nicht bei der Kinderbetreuung mitwirkt. Entscheidend ist auch, ob die für die Absolvierung einer Ausbildung neben Kindern erforderliche Disziplin aufgebracht werden kann. Denn, so der Grundtenor der Befragten: Eine Ausbildung ist ein Fulltime-Job.

„FiT und FiB, ich glaube von März bis September hat das gedauert. Und das war jeden Tag, wie Vollzeit arbeiten, von 8 bis 16:00. [...] Auf einmal ist das ganze Leben nur noch Ausbildung. [lacht]“ (I24_BE)

Das größte Hindernis im Qualifizierungsbereich ist eine **Ausbildung, die überfordert oder nicht passend** ist. Dies hat zur Folge, dass die Qualifizierung abgebrochen wird oder der Abschluss nicht beruflich genutzt wird.

Eine Überforderung lässt sich typischerweise auf eine Fehleinschätzung der mitgebrachten Voraussetzungen zurückführen. Falsche Einstufungen können die **Sprache, die digitalen oder die fachlichen Kenntnisse** betreffen. Auch eine Kombination aus notwendigen und fehlenden IT-Kenntnissen verbunden mit nicht vorhandenen fachlichen Vorkenntnissen scheint immer wieder vorzukommen.

Eine zusätzliche Erschwernis vor allem für Personen, deren Schullaufbahn schon länger zurückliegt, kann das Lernen selbst darstellen. Einige Arbeitssuchende berichten, sie hätten im Laufe ihrer Berufstätigkeit das **Lernen verlernt**. Diese Fähigkeit sei aber unabdingbar, um eine Qualifizierung erfolgreich absolvieren zu können. Aus diesem Grund sind auch die didaktische Kompetenz der TrainerInnen und ihr Umgang mit den KursteilnehmerInnen von zentraler Bedeutung für den erfolgreichen Abschluss einer Ausbildung.

Nachteilig auf den Kurserfolg wirkt sich laut Befragten auch die **Zusammensetzung der Ausbildungsgruppe** aus. Wenn die Gruppe zu heterogen ist, wird das als demotivierend und nachteilig für den Erfolg aller wahrgenommen.

Ein weiterer Kritikpunkt sind **suboptimal aufeinander abgestimmte modulare Kurssysteme und Abläufe**. So wirken sich etwa lange Wartezeiten zwischen einzelnen Modulen oder zwischen Kurs und Prüfung nach Ansicht der InterviewpartnerInnen negativ auf den Kurserfolg aus.

Abschließend soll noch auf ein Phänomen hingewiesen werden, das in Einzelfällen in den Interviews zur Sprache kam. So erzählt eine Interviewpartnerin beispielsweise, dass ihr aufgrund eines Eignungstests eine technische Ausbildung empfohlen wurde, mit der sie jetzt auch begonnen hat. Ihre Interessen würden jedoch eher im sozialen Bereich liegen (I12_AS). Unklar ist, wie sich eine Entscheidung auf Basis eines Eignungstests auswirkt, wenn sie nicht den eigenen (traditionelleren) Vorstellungen entspricht. In solchen Fällen scheint es wichtig, im Vorfeld an der persönlichen Bereitschaft für eine nicht traditionelle Ausbildung zu arbeiten.

7.5 Gemeisterte Hürden

In den Interviews mit den Arbeitssuchenden und wieder Beschäftigten wurde auch thematisiert, welche Herausforderungen die Befragten im Laufe ihrer Ausbildung oder Umschulung gut gemeistert haben. Die größten Hürden scheinen die Organisation der Kinderbetreuung, die Lernorganisation und das eigene Zeitmanagement zu sein.

Das Thema **Kinderbetreuung** wird von den befragten Müttern als Hürde genannt. Jene, die erfolgreich eine Qualifizierung abgeschlossen haben, führen diesen Erfolg auch darauf zurück, dass sie eine ganztägige Betreuungsform bei Schule und Kindergarten nutzen und darüber hinaus vom Partner oder anderen Familienmitgliedern unterstützt wurden. Eine Interviewpartnerin erzählt etwa, dass ihr Freund ihren Sohn während der 3-monatigen Ausbildung zur Heimehelferin in der Früh in die Schule gebracht und wieder abgeholt hat. Nun beginnt sie um 6h Früh zu arbeiten und ihr Partner begleitet das Kind nach wie vor zur Schule (I13_BE). Auch andere weibliche Befragte berichten, dass sie nur mit Disziplin, einem strengen Zeitplan und fallweiser partnerschaftlicher oder familiärer Unterstützung die Ausbildung machen konnten (I11_BE; I23_BE; I24_BE).

Im Zuge der Qualifizierung selbst ist es wichtig, sich den **Lernstoff in der vorgegebenen Zeit aneignen** zu können. Dies ist vor allem für ältere Arbeitssuchende, deren Schulbesuch schon länger zurückliegt, nicht selbstverständlich. Ein Interviewpartner resümiert das Nachholen des Lehrabschlusses:

„Also ich bin schon sehr stolz, dass ich diesen Beruf gelernt habe, in ziemlich kurzer Zeit. Jugendliche gehen vier Jahre durch die Ausbildung, dass sie das schaffen können. Es war

wahrscheinlich auch für Erwachsene zugeschnitten, aber trotzdem, bei der Wirtschaftskammer war die Prüfung schon sehr schwer. [...] Also ich war schon stolz auf mich, weil ich bin auch nicht mehr 20 Jahre alt und meine Aufnahmefähigkeit ist auch nicht mehr so wie bei Jugendlichen.“ [I15_BE]

Weitere wichtige Faktoren, die den erfolgreichen Abschluss einer Qualifizierung fördern, sind eine gute und **professionelle Begleitung der TrainerInnen** sowie die **gegenseitige Unterstützung der KursteilnehmerInnen**. Ein Interviewpartner schildert seine positive Kurserfahrung so:

„Wir hatten eine super Klassengemeinschaft und haben uns da miteinander durchgetragen. [...] Alle haben den Abschluss erfolgreich beendet. Nur einer arbeitet jetzt nicht in dem Beruf. Die Klasse war wirklich einzigartig, das hat es davor noch nicht gegeben, dass wirklich 100 % vermittelt worden sind.“ [I22_BE]

Neben der Bedeutung der TrainerInnen und der anderen KursteilnehmerInnen für die positive Absolvierung einer Ausbildung erwähnen die InterviewpartnerInnen aber auch, was sie selbst nach eigener Einschätzung zum erfolgreichen Abschluss ihrer Qualifizierung beigetragen haben. Die wichtigste Kompetenz scheint ein **gutes Selbstmanagement** zu sein. Die Befragten meinen, viel Zeit aufgewendet, die Zeit aber gut eingeteilt und Durchhaltevermögen bewiesen zu haben. Geholfen habe, so eine Interviewpartnerin, das Bewusstsein, „*dass ich durch die Ausbildung Vorteile im Berufsleben haben werde*“. (I26_BE)

Für die erfolgreiche Absolvierung von Praktika scheint ein weiteres Verhalten hilfreich zu sein: die Akzeptanz und das **Einhalten des Dresscodes** des jeweiligen Betriebs. So erzählt eine Interviewpartnerin, sie habe bei ihrem Praktikum in einem islamischen Kindergarten ein Kopftuch getragen, was sie sonst nicht mache (I4_AS), und ein Interviewpartner meint, bei seinem Praktikum in der Gastronomie besonders auf das tägliche Rasieren geachtet zu haben, um dem Betrieb ein gepflegtes Äußeres zu zeigen (I18_BE).

8 Arbeitsmarktpolitische Institutionen

Im Rahmen der Interviews wurde auch thematisiert, in welcher Form das AMS und andere arbeitsmarktpolitische Einrichtungen Arbeitsuchende bei der Reintegration gut unterstützen können.

8.1 AMS-Beratung

In Bezug auf die Beratung beim AMS wurden die InterviewpartnerInnen gebeten zu erzählen, was sie als besonders hilfreich erlebt haben. Wie schon in den Vorgängerprojekten wurde auch bei dieser qualitativen Befragung von fast allen InterviewpartnerInnen hervorgehoben, dass **Engagement und das Eingehen auf Fragen und Bedürfnisse** eine große Unterstützung in der Arbeitslosigkeit darstellen.

Sehr positiv wird auch hervorgehoben, wenn BeraterInnen **sinnvolle Weiterbildungen und Kurse** empfehlen. Bei den Kursen werden neben Fach- oder Lehrausbildungen insbesondere Deutschkurse, WiedereinsteigerInnenkurse sowie die Maßnahmen „Job mit Ausbildung“ und „Frauen in die Technik“ genannt. Eine Interviewpartnerin schildert ihre positive Erfahrung mit der neuen Beraterin so:

„Die erste Frage war, und das hat mich vorher noch nie jemand gefragt: ‚Was können wir für Sie tun, damit Sie einen Job bekommen?‘ Die waren alle nett, die AMS-Berater, da kann man gar nichts sagen, aber diese Dame geht auf das Bedürfnis nach einem Abschluss ein und hat mir zu „Frauen in die Technik“ geraten.“ (I12_AS)

Mehrere InterviewpartnerInnen weisen darauf hin, dass sie ab dem Zeitpunkt gut unterstützt wurden, wo sie mit einer **konkreten Ausbildungsidee** an den Berater oder die Beraterin herangetreten sind.

F: „Welche Art von Unterstützung ist hilfreich, was nehmen Sie wahr?“

I3_AS: „Reaktive Unterstützung.“

F: „Im Sinne von?“

I3_AS: „Ich habe ein Anliegen und dem wird dann auch nachgegangen.“

Vereinzelt berichten Arbeitsuchende auch, dass sie für **Hilfe bei der Stellensuche** dankbar sind. Dabei handelt sich um InterviewpartnerInnen mit maximal Pflichtschulabschluss und Migrationshintergrund, die erst in erster Generation in Wien sind (I1_AS; I2_AS; I4_AS; I14_AS). Diese Gruppe benötigt also mehr und eine andere Form von Hilfe, um sich am Wiener Arbeitsmarkt zurechtzufinden als jene, die über einen höheren Abschluss verfügen oder schon länger in Österreich leben. Siehe dazu auch → 8.3 AMS-Beratung für MigrantInnen.

Als **wenig hilfreich** wird ein Verhalten angesehen, das sich **darauf beschränkt, die formalen Ansprüche der Arbeitslosen zu verwalten** (I3_AS; I6_AS; I8_AS). Auch eine **zu kurze Beratungszeit** und **Respektlosigkeit** werden negativ bewertet, diese beiden Kritikpunkte kommen von jüngeren Arbeitsuchenden zwischen 25-35 Jahren, die in Österreich aufgewachsen sind (I3_AS; I12_AS).

Ein spezielles Problem, das im Kapitel „AMS-Beratung für MigrantInnen“ behandelt wird, sind **sprachliche Verständigungsprobleme** der Arbeitsuchenden mit nicht-deutscher Muttersprache.

Die folgende Tabelle fasst die aus Sicht der Befragten hilfreichen und weniger hilfreichen Verhaltensweisen von AMS-BeraterInnen zusammen.

Tabelle 5: Wahrnehmung der AMS-Beratung

Hilfreiches Verhalten	Wenig hilfreiches Verhalten
Top: Engagement Eingehen auf Fragen und Bedürfnisse	„Stempel statt Hilfe“
Positiv: Proaktive Informationen zu Qualifizierungen (Deutsch, Orientierung, FiT; BBRZ-Umschulung, Erwachsenenlehre, Job mit Ausbildung)	Sperrungen (diesbezügliche Drohungen) (teilweise aufgrund von Schwierigkeiten bei der elektronischen Übermittlung von Informationen)
Reaktive Unterstützung, wenn Qualifizierung von Arbeitssuchenden vorgeschlagen wird	Fehlende oder falsche Informationen zu Qualifizierungen
Bemühen um Stellenvermittlung Hilfe beim Bedienen der digitalen Suchmaschinen	Unpassende Stellen Zu viele Leute zu offenen Stellen schicken

8.2 AMS – Kurse

Im Folgenden wird die Beurteilung der Kurse erläutert, die keine fachlichen Qualifizierungen sind, sondern Basiskompetenzen vermitteln oder der beruflichen (Neu-)Orientierung und der Reintegration in den Arbeitsmarkt dienen sollen.

Als sehr **hilfreich** werden Kurse erlebt, die **sprachliche oder digitale Kompetenzen** vermitteln. Bei der Vermittlung von Computerkenntnissen ist allerdings zu ergänzen, dass es im Unterschied zu den Sprachkenntnissen für die Arbeitssuchenden **schwer ist einzuschätzen, welche Kompetenzen im digitalen Bereich fehlen** und geschult werden müssen. Außerdem scheint in diesem Bereich bei einigen Arbeitssuchenden auch eine **Unterstützung jenseits des Kurses** notwendig zu sein, etwa bei der Bedienung digitaler Suchmaschinen oder beim Ausfüllen von Online-Formularen.

Der andere Kursbereich, der als **hilfreich** eingestuft wird, sind **berufliche Orientierungsmaßnahmen**, wie sie für WiedereinsteigerInnen oder länger Arbeitssuchende angeboten werden. Explizit genannt werden in diesem Zusammenhang die Wiener Berufsbörse und die Maßnahme „Neue Wege“.

Kritisch werden von den Befragten **Aktivierungsmaßnahmen** gesehen. Die Unterstützung beim Erstellen von Lebensläufen scheint nur für jüngere Arbeitssuchende angenommen zu werden. Menschen ab 40 Jahren empfinden diese Hilfestellung tendenziell als entmündigend, vor allem wenn die TrainerInnen selbst über weniger Berufserfahrung verfügen als die betroffenen AMS-KundInnen (I5_AS; I9_AS; I10_AS; I29_AS). Wenn Bewerbungstrainings einen Nutzen stiften sollen, sollten sie nach Ansicht der InterviewpartnerInnen eher „Hilfe zur Selbsthilfe“ im Sinne von Feedbackschleifen sein. Ein Check der Bewerbungsunterlagen und Tipps für deren Erstellung kann hilfreich sein, doch die Verantwortung für deren Erstellung und vor allem die Versendung der Unterlagen sollte jedenfalls von den Arbeitssuchenden selbst übernommen werden. Auch ein Begleiten zum Bewerbungsgespräch wird als unangenehm und nicht hilfreich empfunden (I25_BE).

Ein von zwei InterviewpartnerInnen geäußerter Kritikpunkt ist die Zubuchung zu Deutschkursen trotz perfekter Deutschkenntnisse. Die betroffenen Befragten haben zwar Migrationshintergrund, sind aber bereits in Österreich geboren und aufgewachsen (I3_AS; I17_AS). In diesen Fällen scheint es zu Fehlbuchungen aufgrund der Nationalität oder der eingetragenen Muttersprache gekommen zu sein.

Die folgende Tabelle fasst nochmals zusammen, wie die Kurse von den befragten aktuell und ehemals Arbeitssuchenden eingeschätzt werden.

Tabelle 6: Wahrnehmung des Kursangebots

Hilfreiche Kurse	Wenig hilfreiche Kurse
Deutschkurse (mit passender Einstufung; Vorsicht bei zweiter Generation)	„Jobcoaching“ (Bewerbungstrainings, „Balli-Schupf-Kurse)
Computerkurse (auch Unterstützung bei der Recherche im Internet, Ausfüllen von Online-Formularen etc.)	
Orientierungsmaßnahmen (Kurse für WiedereinsteigerInnen, Neue Wege, Berufsbörse, Einzelcoaching)	Unpassende/überfordernde Ausbildungen

8.4 AMS-Beratung für MigrantInnen

Unter den Befragten waren auch Personen mit schlechten Deutschkenntnissen. Zwei Interviews wurden muttersprachlich geführt (I19_AS; I20_AS), eines größtenteils auf Englisch (I2_AS) und bei einem weiteren Interview fungierte die Nichte als Dolmetscherin (I1_AS).

Solche AMS-KundInnen sind mit einer rein deutschsprachigen Beratung überfordert. Dies zeigt folgender Interviewausschnitt: „Der Berater sagt, ich soll mich zweimal in der Woche bewerben, hilft aber nicht. Ich verstehe ihn auch nicht gut.“ (I20_AS)

Für diese Gruppe von Arbeitssuchenden braucht es verstärkt muttersprachliche Beratung oder DolmetscherInnen, die vor Ort unterstützen.

Die Verständigungsprobleme ziehen weitere Schwierigkeiten nach sich, allen voran das Risiko einer falschen Einschätzung der Kompetenzen der Arbeitssuchenden und in weitere Folge die Zubuchung zu Kursen oder Qualifizierungen, die überfordern.

Um von den Qualifizierungen profitieren zu können, brauchen MigrantInnen eine Erstberatung, die die Ausgangsbasis der Kompetenzen richtig einschätzt und bei Bedarf Sprachkurse und Computerkurse den weiteren Qualifizierungsmaßnahmen vorschaltet.

8.5 waff-Angebote

Die InterviewpartnerInnen wurden im letzten Teil des Gesprächs auch gefragt, ob ihnen der Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds (waff) ein Begriff sei, welche Angebote sie kennen und wie sie diesen wahrnehmen würden.

In aller Regel kennen die Befragten den waff über das AMS. Ein paar haben über den Partner, die Partnerin oder andere familiäre Kontakte erfahren, dass es diese Einrichtung in Wien gibt, andere bei Internetrecherchen im Zuge der Suche nach einer Ausbildung oder einem Job.

Der waff hat sowohl bei den Arbeitssuchenden als auch bei den Beschäftigten ein sehr positives Image. Er wird als Einrichtung wahrgenommen, die in enger und funktionierender Kooperation mit dem AMS, aber auch mit Unternehmen steht. Lediglich die Teilfinanzierungen von Qualifizierungen werden von den Befragten aus der eigenen Situation heraus kritisch beurteilt.

Auf die Frage, welche Angebote und Leistungen des waff bekannt sind, werden **Weiterbildungsförderungen**, die Maßnahme „**Job mit Ausbildung**“ und die „**Erwachsenenlehre**“, die der waff gemeinsam mit dem AMS und Unternehmen anbietet, genannt.

Als eine zentrale Zielgruppe der Qualifizierungsförderungen werden WiedereinsteigerInnen genannt. Zwei der befragten Beschäftigten berichten, Zuschüsse zu Weiterbildungen vom waff bekommen zu haben (I23_BE; I26_BE), ein Befragter hat um eine Förderung im IT-Bereich angesucht, die Teilfinanzierung aber nicht bewilligt bekommen (I22_BE).

Über den waff einen Job mit Ausbildung haben fünf der Befragten bekommen: Eine Interviewpartnerin ist mithilfe dieser Maßnahme jetzt im Einzelhandel beschäftigt, ihre Berufsmatura wurde als Berufserfahrung anerkannt und angerechnet (I15_BE). Zwei Befragte haben über den waff die Ausbildung zur Heimhilfe absolviert und sind jetzt in den Betrieben beschäftigt, die

sie ausgebildet haben (I11_BE; I13_BE). Ein weiterer Befragter hat so eine kaufmännische Schulung und einen Job bei den Wiener Linien bekommen (I16_BE). Dieses Angebot des waff wird besonders positiv hervorgehoben und einige meinen, es sollte ausgebaut werden.

Auch die Erwachsenenlehre findet bei einer Interviewpartnerin, die so wieder eine Beschäftigung gefunden hat, großen Anklang (I27_BE). Eine Mitarbeiterin des waff habe ihr außerdem beim Schreiben des Lebenslaufs geholfen. Sie konnte direkt beim waff den Computer verwenden und wurde bei Fragen oder Schwierigkeiten unterstützt. Die Interviewpartnerin findet eine solche Begleitung sehr hilfreich und meint weiter: „Das kann man beim AMS nicht verlangen“ (I27_BE).

Ebenfalls positiv hebt sie hervor, dass die waff-Beraterin gemeinsam mit dem Unternehmen den Ablauf der Schulung erklärt und dann auch dort vorbeigeschaut habe. Alles in allem scheint sich die Befragte sehr umfassend informiert, beraten und betreut gefühlt zu haben.

8.6 Rolle AK und Gewerkschaft

Die AK ist eine weitläufig bekannte Einrichtung mit einem sehr positiven Image bei Arbeitssuchenden und Beschäftigten. Der Großteil der Befragten nimmt die AK als **Service- und Beratungsstelle für Beschäftigte** wahr. Dass die AK auch Unterstützung für Arbeitssuchende anbietet, ist den wenigsten InterviewpartnerInnen bewusst. Arbeitssuchende sehen das AMS als die für sie zuständige Einrichtung an und erwarten von dort Hilfestellungen.

Die Arbeiterkammer hingegen wird in erster Linie als Anlaufstelle für Probleme mit dem Arbeitgeber angesehen. Mehrere Befragte haben sich an die AK gewandt, als es Probleme mit der Bezahlung gegeben hat, entweder im Fall einer Insolvenz oder wenn das Gehalt nicht angemessen war (I2_AS; I8_AS; I9_AS; I27_BE; I28_AS). Weitere Anlässe, die AK aufzusuchen, waren Kündigung in Elternteilzeit (I19_AS) oder die Prüfung des vom Unternehmen unterbreiteten Kollektivvertrags (I22_BE). Beratung bei arbeitsrechtlichen Problemen wurde einmal im Zusammenhang mit dem Nichteinhalten von Sicherheitsvorschriften (I10_AS) und einmal im Fall von sexueller Belästigung in Anspruch genommen (I17_AS).

Im **Bildungsbereich** kennen die Befragten den **AK-Bildungsgutschein**, bei dem man als Arbeitssuchende/r „Eigenvermögen und ein ok von Seiten des AMS haben müsse“ (I12_AS) und die **Beratung zur Abendmatura**. Eine wieder beschäftigte Interviewpartnerin, die über FIT eine technische Ausbildung gemacht hat, erzählt stolz, dass sie bei einer **AK-Veranstaltung** einen Preis verliehen bekommen habe (I24_BE).

Mit der Gewerkschaft haben die Befragten in der Regel bisher keinen Kontakt gehabt, sie wird in erster Linie als **politische Einrichtung** wahrgenommen. Ein Interviewpartner meint, die Aufgabe der Gewerkschaften sei es, „dass sie bei gewissen Sparten unterstützend eingreifen oder sich um ihre Mitglieder kümmern. Man kennt sie vor allem durch die Lohnverhandlungen.“ (I9_AS)

Als Unterstützung oder Beratungseinrichtung für Arbeitssuchende wird die Gewerkschaft nicht angesehen.

8.7 Kooperation mit Einrichtungen

Im Laufe der Schilderungen der Berufsbiographien wurden verschiedene arbeitsmarktpolitische Einrichtungen thematisiert, mit denen die Befragten im Laufe ihrer Arbeitsuche zu tun hatten. Im Folgenden werden die Erfahrungen mit Einrichtungen für gesundheitlich beeinträchtigte Personen sowie mit Einrichtungen des zweiten Arbeitsmarktes beschrieben.

Eine wichtige Anlaufstelle ist das **BBRZ**. Arbeitssuchende bekommen dort eine Diagnose ihrer gesundheitlichen Probleme, Rehabilitationsmaßnahmen und anschließend Umschulungen auf Basis einer beruflichen Neuorientierung.

Die Erfahrungen mit dem BBRZ scheinen unterschiedlich zu sein. Während es bei den Arbeitssuchenden einige kritische Wortmeldungen gibt, äußern sich die Beschäftigten, die über das BBRZ eine Umschulung gemacht haben, vorwiegend positiv.

Die Kritik betrifft mehrere Punkte: Zwei InterviewpartnerInnen meinen, die BeraterInnen und TrainerInnen würden zwar einen akademischen Abschluss haben, seien jedoch tendenziell sehr jung und hätten noch wenig Berufserfahrung (I5_AS; I8_AS; I12_AS; I29_AS): „Jetzt zum Schluss war ich noch beim BBRZ, wo mir frische Akademiker erklären wollten, wie das Leben funktioniert.“ (I8_AS). Dieser Umstand scheint bei den Arbeitssuchenden Widerstand auszulösen. Sie fühlen sich nicht ernst genommen und ungerecht behandelt (I8_AS; I12_AS). Eine Interviewpartnerin meint etwa:

„Ja, beim BBRZ war ich schon. Die konnten mir aber auch nicht weiterhelfen. Weiß nicht, ob ich da nur ein Pech hatte oder einen nicht so guten Berater. Aber der hat mir eigentlich mehr oder weniger ins Gesicht gesagt, dass ich keine Aussichten auf irgendwas habe. Ohne Eigenmittel schon gar nicht, weder auf eine Ausbildung, noch hat er mir für meinen Job irgendeinen Tipp gegeben.“ (I12_AS)

Eine Interviewpartnerin äußert Sorgen bezüglich des Datenschutzes und der Weitergabe von Informationen (I5_AS).

Eine kritische Rückmeldung, die auch von den Beschäftigten geäußert wird, betrifft die Abläufe der Rehabilitationsmaßnahmen. Die „Erhebungsphase“ wird als zu lange (über 20 Wochen; I22_BE) und von einigen auch als entmündigend wahrgenommen (I5_AS; I8_AS; I29_AS; I30_AS). Diese Sichtweise deckt sich auch mit den Ergebnissen der Fokusgruppen aus dem Vorjahr. Speziell die Intelligenztests und die psychologischen Testungen werden von einigen Befragten als unangenehm empfunden. Andere (wieder in den Arbeitsmarkt Integrierte) meinen jedoch, dass diese Tests grundsätzlich sinnvoll und hilfreich seien und eine Voraussetzung für die berufliche Neuorientierung (I26_BE).

Die Ausbildungen am BBRZ werden von den Beschäftigten grundsätzlich positiv beurteilt, mit dem kritischen Einwand, dass die KursteilnehmerInnen ausreichend belastbar sein müssten und dass die Abläufe verbesserungswürdig sind. Ein Interviewpartner, der die Ausbildung zum Software-Entwickler absolviert hat, meint dazu:

„Diese Ausbildung, die ich da gemacht habe, würde ich niemals einem nicht belastbaren Menschen empfehlen. Man hat halt oft das Gefühl, dass es am Ende des Tages nur um das Geld geht. In Klassen vor und nach uns waren Leute drinnen, die geistig nicht in der Lage waren diesen Beruf zu bestehen.“ (I22_BE)

Ein anderer Interviewpartner mit BBRZ-Ausbildung zum IT-Techniker, blickt sehr zufrieden auf die Qualifizierung am BBRZ zurück:

„Es war dort auch für Neueinsteiger ohne Vorwissen möglich eine Ausbildung zu beginnen. Der Aufbau und Inhalt des Lernstoffs wurde sehr gut vermittelt. Außerdem hatte man genug Zeit sich die Sachen zu Hause anzuschauen. Ich bin im Großen und Ganzen mit der Ausbildung im BBRZ sehr zufrieden. Das macht sich auch im Job bemerkbar. Wenn die Ausbildung nicht gut gewesen wäre, hätte ich es nicht geschafft ein Netzwerk wieder auf Vordermann zu bringen. Das war für mich auch der Beweis, dass sich die Ausbildung ausgezahlt hat.“
(I26_BE)

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass das BBRZ insbesondere von Arbeitssuchenden, die mithilfe der Rehabilitationsmaßnahmen nicht wieder im Arbeitsmarkt Fuß fassen konnten, kritisch beurteilt wird. So lässt sich auch erklären, warum von einer Interviewpartnerin der Wunsch geäußert wird, das AMS solle das BBRZ stärker kontrollieren (I5_AS).

Hypothesen: Der labile Zustand bei gesundheitlich Beeinträchtigten scheint ein besonders hohes Maß an Sensibilität im Umgang mit den KundInnen zu erfordern. Außerdem scheinen Struktur und gut verzahnte Abläufe speziell für gesundheitlich Beeinträchtigte besonders wichtig zu sein. Wartezeiten und als zu langatmig empfundene Maßnahmen scheinen sich negativ auf den Erfolg auszuwirken. Auch eine durchgehende Begleitung der KundInnen durch eine professionelle Ansprechperson könnte hilfreich sein.

Die ÄrztInnen der **PVA** werden in der Tendenz positiv bewertet. Unklar ist den Befragten der Informationsfluss zwischen PVA, BBRZ und AMS. Hier könnte eine Aufklärung über die Vorgehensweise hilfreich sein und mögliche Ängste nehmen.

Die Angebote für Arbeitssuchende mit längerer Arbeitslosigkeit werden ambivalent beurteilt. Positiv hervorgehoben wird die Möglichkeit, über **gemeinnützige Arbeitskräfteüberlasser (SÖBÜs)** wieder Praxiserfahrung zu sammeln und Kontakte zu Unternehmen zu knüpfen (I10_AS; I18_BE). Als unangenehm werden die Wartezeiten empfunden (I8_AS; I17_BE; I21_AS).

Sozialökonomische Betriebe (SÖBs) werden grundsätzlich positiv gesehen. Auch die Tätigkeiten dort werden als sinnvoll erachtet (z.B. Taschenherstellung, Renovierungsarbeiten; 8_AS; I7_BE)

Ein Interviewpartner wünscht sich, dass es auch für Arbeitssuchende unter 50 Jahren leichter wäre, in einem SÖB arbeiten zu können: *„Zum Beispiel im 4. Bezirk, die haben mich auf Grund von irgendeiner Zubuchung nicht genommen. Dort war ich noch nicht alt genug, das geht glaube ich erst ab 50+.“*
(I8_AS)

Weitere Kritikpunkte sind die Befristung der Stellen auf ein halbes Jahr und das Angebot von Teilzeitstellen in diesem Bereich.

Die folgende Tabelle fasst die Beurteilung der arbeitsmarktpolitischen Einrichtungen für spezielle Zielgruppen nochmals zusammen.

Tabelle 7: Wahrnehmung arbeitsmarktpolitischer Einrichtungen

Anlass: Gesundheitliche Beeinträchtigung	Anlass: länger dauernde Arbeitslosigkeit
<p>BBRZ</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermöglicht <i>Neuorientierung und Umschulung</i> • Von Beschäftigten tendenziell positiv beurteilt, von Arbeitssuchenden eher kritisch • Wunsch nach mehr Kontrolle durch AMS (von Arbeitssuchenden) 	<p>SÖB</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermöglicht positive Arbeitserfahrungen • <i>Mindestalter, Befristung</i> kritisch beurteilt
<p>PVA</p> <ul style="list-style-type: none"> • Zuständig für (befristete) Frührentierung • Einfluss PVA-AMS-BBRZ unklar 	<p>Gemeinnützige Arbeitskräfteüberlasser (SÖBÜ)</p> <ul style="list-style-type: none"> • Ermöglicht Schnuppern, Praxis sammeln • Ambivalent beurteilt

9 Die Ergebnisse im Vergleich

Im Folgenden werden die Ergebnisse zweier Befragten-Gruppen noch einmal hervorgehoben: Frauen und Männer sowie Beschäftigte und Arbeitssuchende.

9.1 Frauen und Männer

Frauen verfügen spätestens dann, **wenn sie Mütter werden, über weniger Zeit und Geld als Männer**, was in erster Linie damit zusammenhängt, dass sie den Großteil der Kinderbetreuung übernehmen. Daraus resultieren folgende Konsequenzen für ihre Arbeitssuche:

- **Einschränkung der zeitlichen Flexibilität**
- Wunsch oder Notwendigkeit von **Teilzeitbeschäftigung** mit damit einhergehendem **geringeren Verdienst**
- **Einschränkung der Mobilitätsflexibilität**, geringere Bereitschaft zu längeren Wegzeiten, Notwendigkeit der Koordination des Arbeitswegs mit dem Schul- und Kindergartenweg (räumlich und zeitlich)
- **Größere Abhängigkeit von öffentlichen Verkehrsmitteln**, da sie seltener über ein Auto verfügen, damit weitere Einschränkung der Möglichkeiten auf öffentlich gut erreichbare Betriebe
- **Abhängigkeit von Rahmenzeiten institutioneller Kinderbetreuung oder einem funktionierenden familiären Unterstützungsnetzwerk**. Vor allem für Ausbildungen, bei Vollzeitbeschäftigung oder bei Abend- und Wochenenddiensten berichten InterviewpartnerInnen immer wieder von der Notwendigkeit, Betreuungsunterstützung im familiären Bereich zu organisieren.

Vor allem Mütter mit mehr Kindern haben oft **lange Abwesenheiten vom Arbeitsmarkt**, was sich zusätzlich erschwerend auf die Arbeitssuche, aber auch negativ auf das Einkommen auswirkt.

Beim Gehalt machen sowohl Männer als auch Frauen Zugeständnisse. Männer tendieren dabei ein wenig mehr zu (unbezahlten) Überstunden und unbeliebteren Jobs für das gewünschte Gehalt, Frauen zu weniger Gehalt für mehr Zeit (für Kinderbetreuung) oder ein gutes Arbeitsklima. Allerdings machen Männer auch Gehaltabstriche zugunsten von „Work-Life-Balance“.

Darüber hinaus scheint der Druck für Männer, (gut) zu verdienen, höher zu sein. Dass der Mann arbeitet und die Frau erhält, wirkt denkbarer als umgekehrt: „*Da kann man nicht daheim sitzen und nichts machen und sie arbeiten lassen.*“ (I16_BE). Andererseits wünschen sich auch Frauen, die lange Zeit vom Mann gelebt haben, (ein Stück) finanzielle Unabhängigkeit (I1_AS).

Sehr deutlich zeigen die Ergebnisse der Interviews, dass Männer und Frauen zu **traditionellen Berufen** tendieren. Die Berufswünsche der Frauen sind häufig Kindergarten- oder Hortpädagogin, Tätigkeiten im Sozialbereich ganz allgemein, Friseurin oder ein Job im Verkauf. Die männlichen Interviewpartner möchten als Erwachsenenbildner/Trainer, Verkaufsberater im Baumarkt, Kontrolleur bei den Wiener Linien, Haustechniker, Software-Entwickler oder LKW-Fahrer arbeiten.

Die Möglichkeit der Übernahme von Kinderbetreuung scheint für Männer in traditionellen Männerberufen noch schwieriger zu sein (beschreibt eine Frau):

„Aber für einen Mann ist es noch viel schwieriger, flexibel zu sein. Weil der muss um 7:00 auf der Baustelle sein. Für Männer ist das einfach selbstverständlich, die arbeiten von bis und der Rest gehört der Frau, irgendwie. Also z.B. Baufirmen, da ist es total unüblich, dass Väter etwas übernehmen.“ (I23_BE)

Das Förderprogramm **Frauen in Handwerk und Technik (FiT)** kommt gut an, wenn Frauen sich selbst als technisch interessiert bezeichnen. Das Hauptargument gegen die Teilnahme am Programm ist die Einschätzung, technisch bzw. handwerklich nicht begabt zu sein: *„Bei mir ist Manus gleich Malus“* (I12_AS). Selbst eine Absolventin des Programms, die seither als IT-Technikerin beschäftigt ist, ortet Unterschiede in der Ausübung der Tätigkeit zwischen Frauen und Männern, indem sie meint, die Männer seien gut *„fürs Sachen herumtragen, vielleicht auch beim Schrauben besser“*, während sie die Qualitäten der Frauen beim *„Logistischen“* und *„Organisatorischen“* sieht. (I23_BE)

Schließlich entsteht aus einigen der Interviews auch der Eindruck, dass **Frauen in ihrer Berufs- und Ausbildungswahl bzw. in ihrer Berufsausübung** immer wieder **durch das familiäre Umfeld beeinflusst bis sogar bevormundet** werden, und dass auch hier traditionelle Rollenbilder zum Tragen kommen: Eine Interviewpartnerin berichtete, sie hätte (als sie noch jünger war und bevor sie ihre Kinder bekommen hat) ihren Job als Feinkostverkäuferin aufgegeben, weil ihr Mann so eifersüchtig war und nicht wollte, dass sie arbeiten geht (I11_BE). Eine andere Frau wollte Polizistin werden, ihr Mann wollte das aber nicht:

„Er hat sich Sorgen gemacht, dass das zu gefährlich wäre. Und die Kinder waren noch klein und die Nachtdienste. Das ist für eine Mutter natürlich schwer. Aber für mich wäre das super gewesen und ich war ein bisschen traurig.“ (I24_BE)

Sie hat dann über FiT eine Ausbildung zur technischen Zeichnerin gemacht. Eine dritte Befragte hat ihre Ausbildung gegen die Skepsis ihrer eigenen Mutter durchgezogen, die ihr vorgehalten hat, sie hätte neben der Ausbildung zu wenig Zeit für ihre Kinder – die Interviewpartnerin konnte die Situation sogar in Richtung positives Vorbild umdeuten:

„Man hat [...] ein schlechtes Gewissen, wenn man von der Schule oder Arbeit nach Hause kommt und dann noch lernen muss usw. Aber Kinder müssen auch lernen, dass man irgendwann einmal auch richtig reinbeißen muss, damit man machen kann, was man möchte.“ (I23_BE)

9.2 Beschäftigte und Arbeitssuchende

Die erfolgreich wieder in den Arbeitsmarkt integrierten Personen wurden in den Interviews auch gefragt, warum es ihrer Meinung nach letztlich gelungen ist, wieder einen Job zu finden und was sie Arbeitssuchenden aus heutiger Sicht empfehlen würden. Nicht überraschend führen die Beschäftigten den Erfolg auch ganz stark auf das eigene Engagement und Durchhaltevermögen zurück. Sie sind stolz darauf, Ausbildungen erfolgreich abgeschlossen zu haben und weisen darauf hin, dass sie dafür viel Disziplin aufgebracht hätten. Die Beschäftigten bezeichnen rückblickend sowohl die Arbeitssuche als auch die Qualifizierung als Fulltime-Job.

Bei detaillierter Analyse der Schilderungen der in den Arbeitsmarkt reintegrierten Befragten wird deutlich, dass die zentrale Basis für den erfolgreichen Wiedereinstieg eine gelungene Kommunikation zwischen arbeitsmarktpolitischen Einrichtungen und Arbeitsuchenden ist.

Dabei scheinen drei Punkte von Bedeutung zu sein: **Die Kommunikation zwischen AMS-BeraterIn und KundIn**, die **Begleitung in der Maßnahme** und die **Informationsaufbereitung und Informationsbeschaffung allgemein**.

In allen drei Bereichen fällt auf, dass die **Beschäftigten positivere Erfahrungen gemacht haben als die Arbeitsuchenden**. So kommen etwa kritische Beurteilungen zur AMS-Beratung fast ausschließlich von Arbeitsuchenden. Beschäftigte berichten auch häufiger darüber, dass sie gut unterstützt worden seien, als sie mit einer konkreten Weiterbildungsidee an den Berater oder die Beraterin herangetreten sind (I11_BE; I13_BE; I18_BE; I24_BE).

Ebenfalls positivere Erfahrungen haben die Beschäftigten mit Orientierungsmaßnahmen wie WiedereinsteigerInnen-Kursen oder Maßnahmen von waff oder BBRZ gemacht. Auch in diesen Fällen scheint insbesondere die Kommunikation der BeraterInnen oder TrainerInnen mit den AMS-KundInnen gut gelungen zu sein und positive Effekte auf den weiteren Verlauf gehabt zu haben (I13_BE; I22_BE; I24_BE; I26_BE; I27_BE). Eine Interviewpartnerin, die die Ausbildung zur Heimhilfe gemacht hat, beschreibt ihre Erfahrung in der WiedereinsteigerInnen-Maßnahme so:

„Der Trainer hat mich begleitet und motiviert. Er ist auf mich eingegangen. Er hat gesagt: ‚So machen wir das. So können wir das schaffen. Und so ist es gut, wie wir das machen.‘ Und die richtigen Wörter hat er mit mir gemeinsam für den Lebenslauf gefunden und für die Bewerbung. Also, das war eine super Begleitung.“ [I11_BE]

Andere InterviewpartnerInnen berichten, vom waff im Rahmen ihrer Ausbildung gut begleitet oder mit Informationen versorgt worden zu sein (I15_BE; I27_BE). Und auch die Begleitung und Ausbildung beim BBRZ wird von zwei InterviewpartnerInnen explizit als hilfreich bewertet (I22_BE; I26_BE).

Was die Informationsbeschaffung betrifft so fällt auf, dass in den Erzählungen der Beschäftigten immer wieder Erlebnisse geschildert werden, wie Plakate, Broschüren oder Informationen im Internet eine zündende Idee gebracht haben. Ein Interviewpartner berichtet, dass es für ihn wichtig und hilfreich war, die Computer bei der Wiener Berufsbörse für die Internetrecherche nutzen zu können und dabei auch bei Bedarf unterstützt zu werden (I7_BE). Eine andere Interviewpartnerin hat im Fernsehen von der Maßnahme FiT erfahren:

„Also durch Eigeninitiative hab ich im Fernsehen die Werbung zu FiT gesehen, Frauen, Handwerk und Technik. Und hab dann den Betreuer mal drauf angesprochen, der hat mir den Termin für den Infotag rausgesucht und da bin ich dann hingegangen.“ (I23_BE)

Und eine weitere Beschäftigte ist über eine Broschüre von der Beraterin am AMS-Infoschalter auf diese Ausbildungsschiene gekommen (I24_BE).

Zusammenfassend kann festgehalten werden, dass schriftliche und vor allem mündliche Informationen, Tipps und Hinweise an den für WienerInnen relevanten arbeitsmarktpolitischen Einrichtungen für Arbeitsuchende wichtig, hilfreich und in vielen Fällen sogar weichenstellend sein können.

10 Schlussfolgerungen und Hypothesen

Die Hypothesen und Empfehlungen beinhalten **aus Sicht der ForscherInnen** wichtige **Zusammenhänge** und **Handlungsfelder** und sind als **Vorschläge** für die weiterführende Reflexion und Diskussion zu verstehen.

1. Die Bedeutung von privaten Netzwerken, familiärem Umfeld und „ethnic communities“

- **Private Netzwerke** sind ein oftmals erfolgreicher Zugang zu Stellen – ließe sich dieses Phänomen nutzen und fördern – und wie?
- Das **familiäre Umfeld** spielt eine wesentliche Rolle, ob eine Ausbildung oder ein Job angenommen werden (können) oder nicht, vor allem für Mütter. Wo es Unterstützung bei der Kinderbetreuung gibt, können auch die Arbeitssuchenden auf die Flexibilitätsanforderungen der Unternehmen besser reagieren. Das familiäre Umfeld beeinflusst aber auch Job- und Ausbildungswahl, Arbeitszeit- und Arbeitsortmöglichkeiten.
- „**Ethnic Communities**“ sind einerseits hilfreiche Netzwerke, um bestimmte Jobs zu bekommen, andererseits hinderlich, wenn es darum geht sich um Jobs außerhalb der ethnic community zu kümmern.
- Sowohl die hohe Bedeutung von privaten Netzwerken bei der Arbeitssuche als auch die Wichtigkeit des familiären Umfelds bei den Realisierungsmöglichkeiten der Erwerbsarbeit könnten dahingehend gedeutet werden, dass das **persönliche Sozialkapital** eine wesentliche Rolle für die Chancen am Arbeitsmarkt spielt. Es könnte lohnenswert sein darüber nachzudenken, ob Arbeit am Sozialkapital eine stärkende und fördernde Rolle für Arbeitssuchende und für den Arbeitsmarkt generell darstellen könnte.

2. Entscheidungskriterien für den Job: Arbeitsklima und Sinn vor Geld

- Ein gutes Arbeitsklima, eine sinnvolle Aufgabe und Spaß an der Arbeit scheinen **Qualitätskriterien für Jobs** zu sein, denen sogar die Gehaltsvorstellungen untergeordnet werden.

3. Arbeitssuchende brauchen vielfältige Informationen und verständliche Beratung

- Arbeitssuchende brauchen **vielfältige Informationen** über Qualifizierungen, Förderungen, Maßnahmen, Programme, Betreuungs- und Beratungseinrichtungen. Für Personen mit geringerer Eigeninitiative sind umfassend informierte und informierende BeraterInnen besonders wichtig. Hier könnte es Entwicklungspotenzial geben.
- Bei mangelhaften Deutschkenntnissen wird auch die **Verständigung im AMS-Beratungsgespräch** schwierig. Wären hier DolmetscherInnen oder muttersprachliche Beratung eine Lösung?

4. Gesundheitlich Beeinträchtigte brauchen Empathie und Struktur

- Arbeitssuchende mit gesundheitlichen Beeinträchtigungen brauchen eine Begleitung, die die Sorgen und Ängste der Betroffenen ernst nimmt und gleichzeitig eine klare und engmaschige Maßnahmenstruktur anbietet. Die durchgängige Betreuung durch eine Ansprechperson während der gesamten Phase der Rehabilitation und Umschulung könnte helfen, Abbrüche zu verhindern.

5. Qualifizierung: Was hilft, was hindert...

- Nachgeholtte Lehrabschlüsse oder andere Ausbildungen scheinen als „**zweite Chance**“ eine gute Antwort auf schwierige Berufswahl oder missglückten Berufseinstieg als Jugendliche/r zu sein.
- Besonders effektiv dürften hier Ausbildungen oder Schulungen sein, die **durch Kooperation mit Unternehmen** für eine bestimmte Stelle ausbilden, eine Förderung für Unternehmen beinhalten oder vereinfachten Zugang zu Praktika und Stellen für AbsolventInnen bieten → Good Practice? Mehr davon?
- Ausbildungen und Umschulungen sind für die Arbeitssuchenden mit großen Anstrengungen und Herausforderungen verbunden. Um ihnen **möglichst wenige Hürden in den Weg zu legen**, könnten auch gewisse Abläufe überdacht werden, z.B. in den Ausbildungsprogrammen (Wartezeiten, Unterbrechungen) oder in den Rechten und Pflichten als Arbeitssuchende/r (Kontakt- und Meldepflichten während Ausbildung, eingeschränkte Urlaubsmöglichkeit).
- Einige Arbeitssuchende scheinen aufgrund fehlender digitaler Kompetenzen mit **Jobsuche über Internet** (E-Jobroom) oder dem Ausfüllen von **Online-Formularen überfordert**. Könnte hier durch verstärkte **Betreuung in den Computerräumen** des AMS Abhilfe geschaffen werden?
- Es scheint zu Qualifizierungsabbrüchen aufgrund von **sprachlicher oder digitaler Überforderung** zu kommen - Kompetenzfeststellung und eventuell vorgeschaltete Qualifizierung im Bereich Deutsch und digitale Kompetenzen (Internetrecherche, Basis-Anwenderkenntnisse)?
- Speziell für ältere, gesundheitlich beeinträchtigte, wenig selbstbewusste Arbeitssuchende sind **didaktische Methoden in „Kursen“** nicht nachvollziehbar – werden teilweise als entwürdigend empfunden. Weiterentwicklung der Didaktik in Kursen? Homogenisierung der TeilnehmerInnen?
- Es entstand im Rahmen der Interviews der Eindruck, dass sich **psychische Beeinträchtigungen**, die sich auf die Arbeitsfähigkeit auswirken, auch auf die Lernfähigkeit und damit den Erfolg von Ausbildungen und Umschulungen auswirken können, und dass für InterviewpartnerInnen mit körperlichen gesundheitlichen Beeinträchtigungen die teilweise recht hohen Anforderungen von Ausbildungen und Umschulungen eher bewältigbar sind als für Arbeitssuchende mit psychischen Beeinträchtigungen. Hier könnte eventuell bei den Qualifizierungsmaßnahmen für

gesundheitlich beeinträchtigte Arbeitssuchende noch eine stärkere Zielgruppenspezifizierung mit jeweils zugeschnittenen Angeboten entwickelt werden.

6. Mütter von Kindern im Betreuungsalter verfügen über weniger Zeit, weniger Geld und weniger Möglichkeiten

Frauen verfügen spätestens dann, wenn sie Mütter werden, über weniger Ressourcen (Zeit und Geld) als Männer, was in erster Linie damit zusammenhängt, dass sie den Großteil der Kinderbetreuung übernehmen. Daraus resultieren folgende Konsequenzen für ihre Arbeitssuche, die unter Umständen berücksichtigt werden müssten:

- **Einschränkung der zeitlichen Flexibilität**
- Wunsch oder Notwendigkeit von **Teilzeitbeschäftigung**
- **Einschränkung der Mobilitätsflexibilität**, geringere Bereitschaft zu längeren Wegzeiten, Notwendigkeit der Koordination des Arbeitswegs mit dem Schul- und Kindergartenweg (räumlich und zeitlich)
- **Größere Abhängigkeit von öffentlichen Verkehrsmitteln**, da sie seltener über ein Auto verfügen, damit weitere Einschränkung der Möglichkeiten auf öffentlich gut erreichbare Betriebe
- **Abhängigkeit von Rahmenzeiten institutioneller Kinderbetreuung oder einem funktionierenden familiären Unterstützungsnetzwerk.**

7. Beschäftigte haben von AMS, waff, BBRZ und anderen Maßnahmenträgern hilfreiche weiterführende Informationen und Tipps bekommen und diese genutzt

Beschäftigte führen zwar ihre erfolgreiche Reintegration in den Arbeitsmarkt rückblickend vor allem auf das eigene Engagement zurück, bei detaillierter Analyse können jedoch drei nützliche Faktoren herausgearbeitet werden, die wesentlich zum Erfolg beizutragen scheinen:

- Tipps und Informationen von AMS-BeraterInnen und ein Eingehen auf Interessen und Fragen der KundInnen können wesentliche Weichen für die erfolgreiche Umschulung und Jobsuche stellen.
- Die Qualität der Begleitung in Maßnahmen (waff, BBRZ etc.) ist ein weiterer entscheidender Faktor für den erfolgreichen Abschluss der Qualifizierung. Besonders positiv erleben Beschäftigte die Ausbildung, wenn sie eine Ansprechperson haben, die sie durch die gesamte Ausbildungsphase begleitet.
- Informationen auf Plakaten an Orten, die Arbeitssuchende aufsuchen, das proaktive Verteilen von Broschüren, Einschaltungen im Fernsehen und übersichtliche Informationen in Internet scheinen ebenfalls wesentlich zur einer erfolgreichen Neuorientierung am Arbeitsmarkt beizutragen. Auch eine gute technische Infrastruktur am AMS und bei den Maßnahmenträgern mit Ansprechpersonen bei Fragen scheinen hilfreich für die Jobsuche und Bewerbung zu sein.