



AK Wien / AMS Wien / waff

„Offen gesagt 2015/2016“

Qualitative Interviews zu förderlichen und hinderlichen Faktoren für die Arbeitsmarktintegration von Arbeitsuchenden in Wien

Endbericht

Mag.^a Ursula Breitenfelder

Mag.^a Isabella Kaupa



Wien, Mai 2016

Inhaltsverzeichnis

Einleitung.....	5
Executive Summary	6
1 Zielsetzung und methodisches Vorgehen	13
2 Eckdaten und Soziodemografie.....	15
3 Berufslaufbahnen	19
3.1 Muster Berufslaufbahnen	19
3.2 Beendigung Arbeitsverhältnis	20
4 Die Arbeitsuche	22
4.1 Strategien der Arbeitsuche	22
4.2 „Tipps & Tricks“ der Beschäftigten.....	25
4.3 Handicaps	27
5 Jobvorstellungen und Zugeständnisse	29
5.1 Gute Arbeit, guter Job	29
5.2 Arbeitszeitvorstellungen und Zugeständnisse Arbeitszeit.....	30
5.3 Gehaltsvorstellungen und Zugeständnisse Gehalt.....	31
5.4 Vorstellungen und Zugeständnisse Arbeitsweg.....	32
6 Arbeitsmarkt im Wandel	34
6.1 Strukturelle Veränderungen.....	34
6.2 Veränderungen nach Branchen	35
6.3 Verhalten und Anforderungen der Unternehmen.....	36
6.4 Situation von MigrantInnen	38
6.5 Matching Angebot und Nachfrage	39
7 Qualifizierung	40
7.1 Nachgefragte und weniger nachgefragte Qualifizierungen	40
7.2 Information und Entscheidungsprozess.....	41
7.3 Was macht Qualifizierungen erfolgreich?.....	42
7.4 Scheiterfallen	44
7.5 Gemeisterte Hürden.....	45
8 Arbeitsmarktpolitische Institutionen	47
8.1 AMS-Beratung	47
8.2 AMS – Kurse	48
8.3 AMS-Beratung für MigrantInnen	50
8.4 waff-Angebote.....	50
8.5 Rolle AK und Gewerkschaft	51
8.6 Kooperation mit Einrichtungen.....	52
9 Die Ergebnisse im Vergleich	55
9.1 Frauen und Männer	55
9.2 Beschäftigte und Arbeitssuchende	56
10 Schlussfolgerungen und Hypothesen	58

ISBN: 978-3-7063-0619-5

Vorwort

„Offen Gesagt“ ist ein – bereits zum dritten Mal durchgeführtes – **Kooperationsprojekt** von **Arbeiterkammer Wien (AK Wien), Arbeitsmarktservice Wien (AMS Wien) und dem Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds (waff)**, dessen **Ziel** es ist, die **Lebenslagen und Unterstützungsbedarfe von Wiener Arbeitssuchenden zu untersuchen, um Angebote für arbeitslose WienerInnen laufend weiter zu entwickeln und zu verbessern**. Dazu wurden von MelangeC (nach Fokusgruppen in den Jahren 2013 und 2014) ausführliche Gespräche mit dreißig Menschen durchgeführt, die auf Arbeitssuche waren bzw. sind. Die Ergebnisse wurden in diesem Bericht zusammengefasst.

„Jobsuche, das ist ein Vollzeitjob“ – so drückt es eine Interviewpartnerin aus und spricht damit an, dass die **Situation „Arbeitslosigkeit“ die Menschen voll und ganz in Anspruch nimmt**. Wie man in dem vorliegenden Bericht nachlesen kann, nehmen arbeitssuchende Personen Vieles auf sich und die Zugeständnisse einen Job – oft auch nur irgendeine Arbeit – anzunehmen sind vielfach groß. Gehalt, Wegzeit, Arbeiten am „eigenen Auftritt“ – **der Bericht zeigt, dass Arbeitssuchende ihren „Job“ durchaus sehr ernst nehmen**.

Für viele InterviewpartnerInnen ist bzw. war eine „zweite Chance“, d.h. eine **Qualifizierung** und/oder eine Berufsausbildung, ein **wichtiger Schritt in Richtung nachhaltige Arbeitsmarktintegration**. Die Berufswahlentscheidung im Jugendalter ist oft nicht gut durchdacht gewesen bzw. notwendige Informationen zur Orientierung haben gefehlt. Dazu kommt dass bei manchen auch der ursprünglich erlernte Beruf nicht mehr zur aktuellen Lebensrealität (bspw. Arbeitszeiten und Kinderbetreuung) passt.

Die Interviews haben zudem auch gezeigt, dass **Frauen die Hauptverantwortung und damit auch die Hauptlast in Bezug auf die Familie (Kinderbetreuung und Haushalt) tragen**. Die oft noch immer schwierige Vereinbarkeit bedingt, dass Frauen ihre Beschäftigung aufgeben und in der Arbeitslosigkeit landen. Und es erschwert natürlich auch eine Arbeitsaufnahme oder auch die Teilnahme an einem Bildungs- oder Unterstützungsangebot der aktiven Arbeitsmarktpolitik. Die befragten Frauen mit Betreuungspflichten suchen überwiegend Teilzeitjobs, wohl wissend, dass das Einkommen aber dann vielleicht nicht ausreichend hoch ist.

Es ist wichtig, dass es im Rahmen der Arbeitsmarktpolitik **bedarfsgerechte Angebote für Arbeitssuchende** (wie Qualifizierungen, Beratung, Unterstützung, etc.) gibt, damit Menschen bei ihrer Arbeitssuche aktiv unterstützt werden können. Man darf dabei aber nicht darauf vergessen an den **Rahmenbedingungen auf dem Arbeitsmarkt** anzusetzen:

Arbeitslosigkeit darf weder zu einer Soll-Bruchstelle im Karriereverlauf werden, noch sollte Arbeitslosigkeit finanziell als auch psychisch derart unter Druck setzen. Wir brauchen Arbeitsplätze mit einem Einkommen, von dem die Menschen leben können und eine gute Existenzsicherung während der Arbeitslosigkeit.

Viele Arbeitssuchende artikulieren (wie auch schon in den Vorjahren) den Wunsch nach einer individuelleren Betreuung durch das AMS bzw. die erfolgreich in den Arbeitsmarkt integrierten Personen haben meist eine gute Beratung hinsichtlich der Berufs- und Ausbildungswahl erfahren.

Doch dazu bräuchte das AMS aber auch die entsprechenden Ressourcen: Die Arbeitslosigkeit steigt seit Jahren, das Personal ist jedoch nicht im selben Ausmaß mitgewachsen.

Die Ergebnisse von „Offen Gesagt“ werden wie auch bereits in den Vorjahren über die Diskussion in einer Steuerungsgruppe in die Arbeit von AMS Wien, waff und der ArbeitnehmerInnen-Vertretung von AK und Gewerkschaften einfließen.

Ilse Leidl-Krapfenbauer

Projektkoordination Offen Gesagt, Arbeiterkammer Wien

Einleitung

Im vorliegenden Bericht werden die Ergebnisse des qualitativen Monitorings „Offen gesagt – Dialogforum für Arbeitssuchende 2015/2016“ dargestellt.

Vorangestellt ist ein Executive Summary, das dazu dienen soll, sich rasch einen Überblick über die zentralen Ergebnisse der Studie zu verschaffen.

Im ersten Kapitel werden die Zielsetzung des Projekts und das methodische Vorgehen erläutert. Danach, in Kapitel zwei, sind die Zusammensetzung der Stichprobe und die wichtigsten Eckdaten zu den Befragten nachzulesen.

In den Kapiteln drei bis neun werden die Ergebnisse der Studie detailliert beschrieben. Die Ergebnisdarstellung startet im dritten Kapitel mit einer Analyse der auffälligsten Muster in den Berufslaufbahnen der befragten Arbeitssuchenden und Beschäftigten. Darüber hinaus werden hier die Gründe für die Beendigung von vorangegangenen Arbeitsverhältnissen erläutert. Im vierten Kapitel werden die Strategien der Arbeitssuche dargestellt. Außerdem sind hier Tipps und Tricks der Beschäftigten zur erfolgreichen Bewerbung nachzulesen. Das fünfte Kapitel ist dem Thema „gute Arbeit“ gewidmet. Hier sind die wichtigsten Ergebnisse zu den Vorstellungen der Befragten von annehmbaren Jobs und positiven Joberfahrungen zusammengefasst. Kapitel sechs beschreibt, wie die InterviewpartnerInnen den Wiener Arbeitsmarkt wahrnehmen und einschätzen. Auch die Erfahrungen, die die Arbeitssuchenden mit Unternehmen gemacht haben, werden hier erläutert. Das siebente Kapitel befasst sich mit dem Thema Qualifizierung. Hier wird dargestellt, welche Aus- und Weiterbildungen nachgefragt werden und welche Strategien zu einem erfolgreichen Abschluss führen. Im achten Kapitel geht es darum, wie die verschiedenen arbeitsmarktpolitischen Einrichtungen wahrgenommen werden und welche Angebote als besonders hilfreich erlebt werden. Kapitel neun enthält eine Gegenüberstellung zweier relevanter Unterschiede. Zuerst werden die unterschiedlichen Rahmenbedingungen und Strategien von Frauen und Männern erläutert, danach werden die Unterschiede in den Erfahrungen und Perspektiven zwischen Beschäftigten und Arbeitssuchenden analysiert.

In Kapitel zehn sind schließlich die Schlussfolgerungen und Hypothesen der Forscherinnen zu möglichen Handlungsfeldern nachzulesen. Diese sollen als Diskussionsgrundlage für die beauftragenden Institutionen für weitere Schritte dienen.

Executive Summary

Ziel des Projekts „Offen gesagt 2015“ war es, förderliche und hinderliche Faktoren für die Reintegration von Arbeitssuchenden aus Sicht von aktuellen und ehemaligen Arbeitssuchenden auf Basis der Schilderung ihrer „Fallgeschichten“ sichtbar zu machen.

Dazu wurden **30 qualitativen Interviews** durchgeführt: 18 Interviews mit **aktuell Arbeitssuchenden** und 12 Interviews mit **ehemaligen arbeitslosen und jetzt wieder beschäftigten Personen**. Diese methodische Vorgangsweise wurde gewählt, um Hinweise zu erhalten, welche Strategien und Maßnahmen zum Erfolg geführt haben. Die Interviews fanden in zwei Wellen statt: Die ersten 20 von Oktober bis November 2015, nach einer Zwischenauswertung die weiteren 10 von Jänner bis Februar 2016.

Die **soziodemographischen Eckdaten der InterviewpartnerInnen** (Auswahl):

- Geschlecht: 15 männlich, 15 weiblich
- Alter: 25-51
- Muttersprache: 18 deutsch, 14 andere

Die **Ergebnisse** wurden in sieben Kapiteln strukturiert, deren Inhalt hier gerafft zusammengefasst wird:

1. Berufslaufbahnen

Ein häufiges Muster in den Berufslaufbahnen ist eine schwierige oder missglückte **Wahl eines Lehrberufs als Jugendliche/r** mit Konsequenzen wie Lehrabbruch, Jobhopping oder späterem Branchenwechsel. Auch **gesundheitliche Einschränkungen verhindern den Lehrabschluss oder die Ausübung des gelernten Berufs**.

Viele InterviewpartnerInnen schildern auch **schwierige Berufseinstiege** sowie **Phasen mit oftmaligen Jobwechseln und/oder der Ausübung von Hilfstätigkeiten**.

Ausgehend von diesen Erfahrungen wird die **Möglichkeit eines geförderten Lehrabschlusses oder einer anderen Ausbildung** von den beschäftigten InterviewpartnerInnen **als „zweite Chance“ äußerst positiv** hervorgehoben.

Ein häufiges Muster in den Berufslaufbahnen von **MigrantInnen** ist, dass sie ihre **im Herkunftsland erworbenen formalen und informellen Kompetenzen in Österreich nicht nutzen können**.

Die InterviewpartnerInnen haben zu einem großen Teil schon öfter Jobverlust und Kündigungen erlebt, wobei **Arbeitnehmerkündigungen ebenso** geschildert werden **wie Arbeitgeberkündigungen**.

Kündigungen durch den Arbeitgeber werden **in der Regel ökonomisch begründet**. Die angegebenen Gründe für **arbeitnehmerseitige Kündigungen** sind vielfältiger: **nicht angemessenes Gehalt** oder **unbezahlte Arbeitsstunden, zu viel Arbeit und zu wenig Freizeit, Unter- oder Überforderung, gesundheitliche Probleme, Schwangerschaft und Kinderbetreuung** sowie vereinzelt **sexuelle Belästigung** oder **Angst am Arbeitsplatz**.

Das **familiäre Umfeld** scheint für den Verbleib im Job eine wichtige Rolle zu spielen und hier sowohl unterstützend als auch belastend zu wirken.

2. Strategien der Arbeitssuche

Private Netzwerke (Familie, Freunde Bekannte) **spielen bei Arbeitssuche eine zentrale Rolle**, sie werden vielfach als die Erfolgsstrategie im bisherigen Berufsleben dargestellt und häufig bei aktueller Suche angewandt. Informationen über freie Stellen, Bewerbungsmöglichkeiten und suchende Arbeitskräfte scheinen dabei vor allem **innerhalb von Branchengrenzen oder Communities/Netzwerken** zu kursieren.

Als erfolgreiche Strategie wird aber auch **direktes Hingehen/Anrufen/Ansprechen** genannt.

Daneben findet „klassische“ **Arbeitssuche über** Inserate in **Zeitungen** oder im **Internet** statt. Die Stellensuche über Internet und Job-Plattformen wird teilweise als **praktisch** erlebt, **aber auch kritisch** gesehen, da es **viele veraltete Stellen und wenig Erfolgchancen** gebe. Zudem werden **viele Stellen gar nicht ausgeschrieben** oder **oftmals nur auf den unternehmenseigenen Homepages**, was einen sehr hohen Recherche- und Suchaufwand mit sich bringt.

Viele InterviewpartnerInnen finden deshalb **Initiativbewerbung** nützlich, auch in Kombination mit **Marktanalysen** – d.h. eine gezielte Recherche bei allen Unternehmen einer gewünschten Branche/Sparte.

Generell wird wahrgenommen, dass **die Arbeitssuche über ausgeschriebene Stellen zunehmend über das Internet und Bewerbungen fast nur noch online** ablaufen. Die Fähigkeiten, mit den elektronischen Medien umzugehen, werden damit ebenso zur Zugangsvoraussetzung für das Bewerbungsverfahren wie die (perfekte) Gestaltung der elektronischen Bewerbungsunterlagen.

„**Das AMS nutzen**“ wird ebenfalls als Teil der eigenen Suchstrategie genannt. Manche wünschten sich hier aber auch mehr Unterstützung und individuelle Beratung. Die **Nutzung von diversen AMS- oder waff-Angeboten** wird vor allem von den befragten Beschäftigten empfohlen, die dies bei sich selbst als erfolgreich erlebt haben. Manche InterviewpartnerInnen sehen auch **geförderte Stellen und Ausbildungen** sowie **funktionierende Kooperationen zwischen arbeitsmarktpolitischen Einrichtungen und Unternehmen** als äußerst wirksame Maßnahmen, um wieder eine Stelle zu finden.

Als „**Tipps & Tricks**“ für die **Arbeitssuche** betonen die **Beschäftigten** aus eigener Erfahrung die **Wichtigkeit der Bewerbungsunterlagen** sowie eine **hohe zeitliche Investition** für die Jobsuche. Zu den **hilfreichen persönlichen Verhaltensweisen** gehört für sie: **Aktiv und engagiert sein und „Gas geben“**, **Hartnäckigkeit** und **Ausdauer**, **Durchsetzungskraft** und **Zielstrebigkeit** - auch gegenüber dem AMS; **Klarheit und Fokus, was man will und kann**, gepaart mit **Offenheit, Flexibilität und Bereitschaft für Neuorientierungen**. Weitere Erfolgsfaktoren: ein **gepflegtes Äußeres** und **gutes Auftreten** sowie **Selbstbewusstsein**. Um dies aufzubauen und zu behalten, braucht es auch „Arbeit an sich selbst“, vor allem da Arbeitssuchende bei längerer Arbeitslosigkeit mit zunehmender Frustration durch (bisherigen) Misserfolg zu kämpfen haben. Da sowohl „Energie“ als auch „Frustration“ nach außen strahlen und von den ArbeitgeberInnen wahrgenommen werden, dürfte der Fähigkeit, trotz Misserfolgs die Energie und die erfolgversprechenden Verhaltensweisen für die Arbeitssuche aufrechtzuerhalten, eine entscheidende Rolle auf dem oft langen Weg zum Job spielen.

Handicaps

Die in den Interviews genannten Handicaps decken sich somit im Großen und Ganzen mit den Ergebnissen von „Offen gesagt“ 2013 und 2014 – die größten Hemmnisse, einen Job zu finden, sind neben der schwierigen Arbeitsmarktsituation **mangelnde Praxis, Erfahrung und/oder Ausbildung, mangelnde Deutschkenntnisse, zunehmendes Alter, gesundheitliche Probleme** oder **Einschränkungen der Flexibilität durch Betreuungspflichten**.

3. Jobvorstellungen und Zugeständnisse

Gute Arbeit, guter Job

Wichtig ist den InterviewpartnerInnen bei ihrem Job vor allem **ein gutes Arbeitsklima und Spaß an der Arbeit**. Gute Arbeit heißt auch „**Abwechslung**“, „**Autonomie, Selbständigkeit, Freiheit**“, „**Verantwortung, eine Aufgabe**“ und „**Interesse am Produkt, an der Dienstleistung**“ zu haben, in manchen Fällen auch „**Kommunikation und Kundenkontakt**“. Auch Arbeiten „**wie im Familienbetrieb**“ wird von einigen Befragten positiv hervorgehoben.

Arbeitszeitgestaltung ist ein wichtiges Thema, normale, gute, geregelte Arbeitszeiten sind vielfach erwünscht. Als besondere **Herausforderungen im Job** erleb(t)en die InterviewpartnerInnen unter anderem: körperliche Belastung, nicht passende Arbeitszeiten, mangelnde Familienkompatibilität, geistige Anstrengung (Unter- und Überforderung), „**Freundlichkeitsdruck**“ im KundInnenkontakt, Vereinbarkeit von Privatleben und Arbeitsleben, vor allem auch mit Kinderbetreuung, Gefahrensituationen sowie Unterbrechung oder Beendigung der Tätigkeit durch gesundheitliche Beeinträchtigungen. Viele dieser als schwierig erlebten Aspekte sind auch Gründe für Kündigungen von Seiten der ArbeitnehmerInnen.

Arbeitszeitvorstellungen und Zugeständnisse Arbeitszeit

Teilzeitarbeit wird von den Befragten vor allem aufgrund von Vereinbarkeit der Erwerbsarbeit mit Kinderbetreuung und Haushalt, aber auch wegen gesundheitlicher Beeinträchtigungen, gewünscht. Die Notwendigkeit **kinderbetreuungs-kompatibler Arbeitszeiten** wird dabei aber ausschließlich von den weiblichen InterviewpartnerInnen näher thematisiert. Flexibilität auf Firmenseite schafft vor allem für Frauen mehr Möglichkeiten, eine Vollzeitstelle und die Familienarbeit gut vereinbaren zu können.

Work-Life-Balance allgemein, nicht zu viele Überstunden und der Wunsch, **Zeit mit den Kindern oder der Familie** verbringen zu können, ist aber auch bei den männlichen Befragten ein Thema und Grund für die Ablehnung von Arbeit am Wochenende oder in die Nacht hinein.

Bei Personen ohne Kinder im Betreuungsalter hingegen scheint eine **hohe zeitliche Flexibilität** vielfach vorhanden zu sein.

Gehaltsvorstellungen und Zugeständnisse Gehalt

Das **Gehalt** sollte **über dem Arbeitslosengeld** liegen und muss auch **zum Leben und für die Familie reichen**. Die Zugeständnisse sind unterschiedlich: Die einen würden **weniger Gehalt** in Kauf nehmen,

wenn der Job **dafür ein gutes Arbeitsklima, Spaß und Freude an der Arbeit** oder **betreuungskompatible Arbeitszeiten** bietet oder für die Aussicht, „**wieder mehr vom Leben**“ zu haben. **Auch für einen Job generell** gäbe es bei manchen InterviewpartnerInnen die Bereitschaft zu Abstrichen bei den Gehaltsvorstellungen.

Auf der anderen Seite sind InterviewpartnerInnen, denen es wichtig ist, einen Job nach ihren Gehaltsvorstellungen zu finden, dafür auch bereit, eine **weniger gewünschte Tätigkeit** auszuüben oder **für das erwünschte Gehalt mehr zu arbeiten**.

Vorstellungen und Zugeständnisse Arbeitsweg

Viele InterviewpartnerInnen sind **innerhalb von Wien örtlich flexibel**, Arbeitswege **bis zu einer Stunde** sind für viele akzeptabel, darüber eher nicht. Es besteht ein Zusammenhang **zwischen zeitlicher Flexibilität, Arbeitsweg und verfügbaren Verkehrsmitteln**. Eine **gute Anbindung an den öffentlichen Verkehr** spielt in Wien scheinbar eine große Rolle dafür, ob eine Stelle attraktiv ist bzw. überhaupt angenommen werden kann. Bei Personen mit Kindern im Kindergarten- und Schulalter muss der **Weg zur und von der Arbeit auch mit dem Kindergarten- bzw. Schulweg koordiniert** werden. Auch dafür ist **immer wieder ein Auto notwendig**. Zusätzlich braucht es **auch eine zeitliche Koordination mit den (unterschiedlichen) Rahmenzeiten von Kindergarten und Schule**. Was hier hilft, ist die bereits angesprochene zeitliche **Flexibilität auf Firmenseite**.

4. Arbeitsmarkt im Wandel

Ganz allgemein kann konstatiert werden, dass die Befragten aktuell eine angespanntere Situation am Arbeitsmarkt feststellen als noch vor zehn Jahren. Der Grundtenor lautet: Früher war es besser und einfacher. Die wahrgenommenen Veränderungen betreffen folgende Problemfelder: Es gebe in Wien **mehr Arbeitssuchende und weniger Jobs** als in den 1990er oder 2000er Jahren. Dazu komme eine **höhere Fluktuation** aufgrund häufiger gewordenen Kündigungen auf ArbeitgeberInnenseite. Zurückgeführt werden die schwierigeren Rahmenbedingungen auf die EU-Ost-Erweiterung und den Zustrom von osteuropäischen Arbeitskräften sowie auf den Zuwachs der Leihfirmen. Leihfirmen würden sich vor allem negativ auf die Lohnentwicklung auswirken.

Die schlechte **Entwicklung der Löhne** ist ein weiteres strukturelles Dilemma, das von den Befragten thematisiert wird. Eine weitere Veränderung ist in den Augen der InterviewpartnerInnen das **Ansteigen atypischer Beschäftigungsverhältnisse**. Der Anstieg atypischer Beschäftigungsverhältnisse hat einen weiteren Effekt, und zwar die größer werdende **Diskrepanz zwischen Arbeitszeitwünschen der Arbeitssuchenden und Arbeitszeitangeboten der Unternehmen**.

Die **Ansprüche der Unternehmen** an BewerberInnen sind in den Augen der InterviewpartnerInnen in den letzten Jahren **enorm gestiegen**. Es würde eine **Fülle von Kompetenzen gepaart mit Erfahrung im betreffenden Bereich sowie mit einem hohen Maß an Flexibilität** von den Arbeitssuchenden verlangt. Ein wichtiger Stellenwert wird der **Vermarktung der eigenen Person** zugeschrieben. Personalverantwortliche würden viel mehr als früher Wert auf ein perfekt auf das Unternehmen zugeschnittenes Bewerbungsschreiben und ein brillantes Verhalten beim Vorstellungsgespräch legen.

Arbeitssuchende und Beschäftigte mit Migrationshintergrund streichen die Bedeutung der **Deutschkenntnisse** für die erfolgreiche Bewerbung heraus. In Jobs mit **KundInnenkontakt** werde von den Unternehmen ein nahezu perfekt gesprochenes Deutsch erwartet. Von den Deutschkenntnissen hängt somit stark ab, wie gut die Arbeitsmarktintegration MigrantInnen gelingt. Ein weiterer wichtiger Faktor für gelingende Integration ist das **Bildungsniveau**. Ein typischer Verlauf bei Arbeitssuchenden mit Migrationshintergrund sind jedoch **Dequalifizierungskarrieren**: Die im Herkunftsland erreichten Ausbildungsabschlüsse werden in Österreich nicht (sofort) anerkannt und die MigrantInnen nehmen Jobs unter ihrem eigentlichen Qualifikationsniveau an, weil sie Geld verdienen müssen. **Prekäre Jobsituationen** entstehen in der Regel dann, wenn die **Deutschkenntnisse sehr mangelhaft** sind und zusätzlich formale **Schulabschlüsse oder Berufsausbildungen fehlen**.

Ein zentrales Thema ist die Frage des **Matchings von angebotenen Stellen und Arbeitssuchenden**. Hier scheint es auf beiden Seiten **Informationsmängel** zu geben, welche Kompetenzen benötigt werden. Außerdem fehlen **Möglichkeiten des Austausches**, um die Anforderungen der Unternehmen mit den Profilen der Stellensuchenden abzugleichen.

5. Qualifizierung

Fachliche Kompetenzen und **Deutschkenntnisse** werden als Schlüsselqualifikationen für die erfolgreiche Reintegration in den Arbeitsmarkt angesehen. Bei den fachlichen Kompetenzen kann zwischen zwei Arten von als sinnvoll erachteten Qualifizierungen unterschieden werden: **Das Nachholen von Schul- und Lehrabschlüssen oder das spätere Erlernen eines Lehrberufs** sowie **laufende fachliche Weiterbildung**.

Die Herausforderung für eine erfolgreiche Umschulung ist unter anderem, die für das Erlernen dieses Berufs notwendigen **Basiskompetenzen** richtig einzuschätzen. Dazu zählt die angemessene Einschätzung der Deutschkenntnisse, aber auch die Beurteilung, ob die dafür notwendigen **digitalen Kenntnisse** ausreichend sind oder nachgeschult werden müssen.

Nicht explizit **nachgefragt** werden Qualifizierungen im Bereich der **sozialen oder digitalen Kompetenzen**.

Eine besondere Zielgruppe für die Wiener Arbeitsmarktpolitik sind jedenfalls **ältere Arbeitssuchende (bereits ab 45 Jahren)**, die eine gesundheitliche Beeinträchtigung aufweisen. Für sie spielt das Thema Qualifizierung kaum eine Rolle. Diese Personengruppe benötigt in erster Linie Maßnahmen, die das Selbstvertrauen stärken und unterstützen, um realisierbare berufliche Möglichkeiten zu finden.

Ähnlich wie bei der Jobsuche spielen auch bei **Information und Entscheidung** für Qualifizierungsmaßnahmen **private Netzwerke** eine große Rolle. Das hat zur Folge, dass auch bei Umschulungen eher traditionelle Berufe angestrebt werden.

Eine weitere Hilfestellung, die genannt wird, ist die **persönliche Beratung am AMS** oder beim Besuch einer **Orientierungsmaßnahme**.

Als besonders **nützlich** werden **Aus- und Weiterbildungen erlebt**, wenn sie die folgenden Merkmale aufweisen: **Praxisnähe und modularer Aufbau**, Begleitung durch **engagierte TrainerInnen**, **Vernetzungsmöglichkeiten** sowie **Kinderbetreuungsangebot** und gute **Infrastruktur**.

Scheiterfallen bei Qualifizierungsmaßnahmen sind zum einen, dass vor allem für bereits länger Arbeitssuchende die Eigenfinanzierung einer Qualifizierung in der Regel **nicht leistbar** ist. Somit ist eine Teilfinanzierung, wie sie der waff für Wiener ArbeitnehmerInnen vorsieht, für Arbeitssuchende oft keine Option. Eine andere Hürde ist die **Organisation der Kinderbetreuung**.

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, dies kann die **Sprache, die digitalen oder die fachlichen Kenntnisse** betreffen.

6. Arbeitsmarktpolitische Institutionen

Auf Seiten der AMS-BeraterInnen werden **Engagement und das Eingehen auf Fragen und Bedürfnisse** von den Befragten als hilfreich erlebt, ebenso die Empfehlung und Finanzierung von **sinnvollen Aus- und Weiterbildungen und Kursen**.

Vereinzelt kritisiert wird dagegen ein **Verhalten, das sich darauf beschränkt, die formalen Ansprüche der Arbeitslosen zu verwalten**, eine **zu kurze Beratungszeit** sowie **fehlende oder falsche Informationen zu Qualifizierungen**. Ein spezielles Problem sind **sprachliche Verständigungsprobleme** der Arbeitssuchenden mit nicht-deutscher Muttersprache. Bei sehr geringen Deutschkenntnissen scheinen diese mit einer rein deutschsprachigen Beratung überfordert.

AMS-Kurse werden als sehr **hilfreich** erlebt, wenn sie **sprachliche oder digitale Kompetenzen** vermitteln. Auch **berufliche Orientierungsmaßnahmen**, wie sie für WiedereinsteigerInnen oder länger Arbeitssuchende angeboten werden, werden positiv bewertet. **Kritisch** werden von den Befragten hingegen **Aktivierungsmaßnahmen** gesehen.

Den waff kennen die Befragten in aller Regel über das AMS. Er hat sowohl bei den Arbeitssuchenden als auch bei den Beschäftigten ein sehr positives Image. Lediglich die Teilfinanzierungen von Qualifizierungen werden von den Befragten kritisch beurteilt.

Auch 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.

Mit der **Gewerkschaft** haben die Befragten in der Regel bisher keinen Kontakt gehabt, sie wird in erster Linie als **politische Einrichtung** wahrgenommen. Als Unterstützung oder Beratungseinrichtung für Arbeitssuchende wird die Gewerkschaft nicht angesehen.

7. Unterschiede zwischen Frauen und Männern

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 etliche **Konsequenzen für die Arbeitsuche** wie: 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) oder Abhängigkeit von Rahmenzeiten institutioneller Kinderbetreuung oder einem funktionierenden familiären Unterstützungsnetzwerk.

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.

Sehr deutlich zeigen die Ergebnisse der Interviews auch, dass Männer und Frauen nach wie vor zu **traditionellen Berufen** tendieren.

8. Unterschiede zwischen Beschäftigten und Arbeitssuchenden

Nicht überraschend führen die Beschäftigten den Erfolg auch ganz stark auf das eigene Engagement und Durchhaltevermögen zurück. An strukturellen Rahmenbedingungen scheinen vor allem 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 Arbeitssuchenden**.

1 Zielsetzung und methodisches Vorgehen

Die Zielsetzung des Projekts „Offen gesagt 2015“ war es, förderliche und hinderliche Faktoren für die Reintegration von Arbeitssuchenden aus Sicht von aktuellen und ehemaligen Arbeitssuchenden und auf Basis der Schilderung ihrer „Fallgeschichten“ sichtbar zu machen. Dabei wurde erhoben, welche Unterstützungs- und Serviceleistungen des AMS, des waff, der AK oder anderer Institutionen hilfreich für die Reintegration in den Arbeitsmarkt waren.

Im Fokus von Offen gesagt 2015 standen die folgenden Fragen:

- Welche Unterstützung ist bei der Arbeitssuche hilfreich, was führt zu einer erfolgreichen Wiedereingliederung?
- Was sind hinderliche Faktoren für die (Re-)Integration in den Wiener Arbeitsmarkt?
- Was hat den Arbeitssuchenden geholfen oder was würde den Arbeitssuchenden helfen, wieder eine Arbeit zu finden?

Mit Hilfe der vorliegenden Ergebnisse sollen **dem AMS** neue Erkenntnisse für die Qualitätssicherung im AMS-Betreuungsprozess und das KundInnenmanagement zur Verfügung gestellt werden. Die qualitativen Ergebnisse dienen dazu,

- die beim quantitativen KundInnenmonitoring gewonnenen Daten zu interpretieren und besser zu verstehen
- vorhandene zielgruppenspezifische Betreuungsangebote und Maßnahmen (Coachings, Kurse) zu evaluieren und neue Maßnahmen zu entwickeln
- die Beratungsleistungen und AMS-interne Abläufe zu optimieren
- zielgruppenspezifische Kommunikations-Maßnahmen zu planen
- Die Wiener Arbeitsmarktpolitik am Bedarf relevanter KernkundInnen auszurichten.

Für **den waff und die AK Wien** liefern die Ergebnisse wichtige Grundlagen für die Wiener Arbeitsmarktpolitik. Über die Erfahrungsberichte der Arbeitssuchenden, die ihre aktuellen Problemlagen sowie erfolgreiche Strategien schildern, erhalten waff und AK Informationen darüber,

- wie sich diverse Rahmenbedingungen zusätzlich zur AMS-Betreuung aus Sicht der Betroffenen auf die Reintegration in den Arbeitsmarkt auswirken,
- wie die Angebote von waff, AK Wien und anderen arbeitsmarktpolitischen Einrichtungen laufend und zielgruppenspezifisch verbessert werden können
- welche städtischen Weiterbildungs-, Coaching- und Betreuungsangebote Arbeitssuchende je nach Problemlagen benötigen

Aus den Ergebnissen der Studie werden in einem Dialog mit den handelnden AkteurInnen in Wien Empfehlungen für die Wiener Arbeitsmarktpolitik abgeleitet.

Methodisches Vorgehen

Als zentrale Methode wurden im Gegensatz zu den beiden Vorjahren, in denen mit Fokusgruppen gearbeitet wurde, diesmal qualitative Interviews durchgeführt. Dabei wurde das episodische Interviews nach Uwe Flick gewählt, um über die Schilderung relevanter Episoden im Zuge der Arbeitssuche möglichst detaillierte Informationen zu den hinderlichen und förderlichen Faktoren für

die Reintegration in den Arbeitsmarkt zu erhalten. Das Interview folgte inhaltlich der „Karriere“ der oder des Arbeitssuchenden. Fokussiert wurden die Ausbildung, insbesondere von waff oder AMS geförderte Qualifizierungen, wichtige Erfahrungen in Zusammenhang mit der beruflichen Laufbahn und der Arbeitssuche, strukturelle und persönliche Hürden und Erfolgsrezepte sowie Erfahrungsberichte aus dem Betreuungsprozess im Zuge der Arbeitssuche.

Insgesamt wurden 30 qualitative Interviews durchgeführt. Diese wurden auf Tonband aufgenommen, transkribiert und mit dem Analyseverfahren des Thematischen Codierens ausgewertet.

Die Auswahl der InterviewpartnerInnen erfolgte in einem zweistufigen Verfahren mit einer theoriegeleiteten und selektiven Samplingstrategie: Gemeinsam mit der Projektsteuerungsgruppe wurden jene AMS-KundInnen ausgewählt, die für die Arbeitsmarktpolitik in Wien eine besondere Herausforderung darstellen. Außerdem wurden sowohl aktuell Arbeitssuchende als auch ehemals Arbeitslose und jetzt wieder Beschäftigte interviewt. Diese Gegenüberstellung ermöglichte es, Hinweise darauf zu bekommen, welche Maßnahmen und Strategien zum Erfolg geführt haben, wie etwa von waff oder AMS geförderte Qualifizierungen.

Bei der Auswahl der InterviewpartnerInnen für „Offen gesagt 2015/2016“ wurden die folgenden Kriterien berücksichtigt:

- Altersgruppe 25-50-Jährige
- Ausgewogene Verteilung nach Geschlecht (50:50)
- Hälfte der Befragten mit Migrationshintergrund
- Teilnahme an Maßnahmen des waff, des AMS und des BBRZ

In der folgenden Tabelle findet sich ein Überblick über das Auswahlverfahren:

Tabelle 1: InterviewpartnerInnen nach Befragungswellen

	Arbeitssuchende	Erfolgreich in den Arbeitsmarkt Integrierte
Erste Befragungswelle: 20 Interviews, Oktober-November 2015	14 Interviews mit Arbeitssuchenden folgender Merkmale: <ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsdauer von mindestens 2 Jahren • Schwerpunkt auf niedrigem Bildungsniveau • 4 aus beruflicher REHA oder „Gesundheitsstraße“ 	6 Interviews mit Beschäftigten folgender Merkmale: <ul style="list-style-type: none"> • Mindestens 6 Monate stabile Beschäftigung • 4 aus waff-Maßnahmen
Zweite Befragungswelle: 10 Interviews, Jänner-Februar 2016	4 Interviews mit Arbeitssuchenden folgender Merkmale: <ul style="list-style-type: none"> • Geschäftsdauer von mindestens 2 Jahren • Schwerpunkt auf niedrigem Bildungsniveau • 2 aus beruflicher REHA oder „Gesundheitsstraße“ 	6 Interviews mit Beschäftigten folgender Merkmale: <ul style="list-style-type: none"> • Mindestens 6 Monate stabile Beschäftigung • 3 aus beruflicher REHA oder „Gesundheitsstraße“ • 2 aus „Frauen in Handwerk und Technik“ (FIT) • 1 aus waff-Maßnahme

2 Eckdaten und Soziodemografie

Die Befragten wurden im Rahmen des Interviews auch gebeten, einen Kurzfragebogen auszufüllen. Im Folgenden wird ein Überblick über die soziodemographische Zusammensetzung des befragten Samples auf Basis der Auswertung des Kurzfragebogens gegeben.

Insgesamt wurden 18 Arbeitssuchende und 12 Beschäftigte interviewt. Die Kontaktdaten wurden von AMS und waff zur Verfügung gestellt. Die befragten Beschäftigten waren vor der Aufnahme des aktuellen Jobs beim AMS arbeitssuchend gemeldet, diese Personen absolvierten zuvor Maßnahmen des AMS, des waff oder des BBRZ (siehe Tabelle unten).

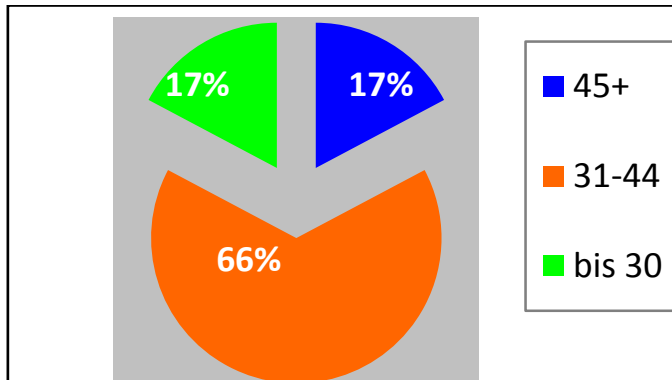
Die Hälfte der InterviewpartnerInnen waren Männer, die andere Hälfte Frauen. Bei den Arbeitssuchenden hatten 50% Migrationshintergrund, bei den Beschäftigten waren es 42% (5 von 12 Befragten). Die Altersspanne reichte von 25 bis 51 Jahren. Rund die Hälfte der befragten Frauen hatte Kinder unter 10 Jahren.

Tabelle 2: Soziodemographische Eckdaten der InterviewpartnerInnen

Arbeitssuchende	Beschäftigte
N=18, 9m/9w (5w Kinder bis 10)	N=12, 6m/6w (4w Kinder bis 10)
Alter: 25-51	Alter: 26-50
Abschlüsse: 7 PS, 5 L/FS, 4 AHS/BHS (2* Ausland), 2 Uni/FH (1* Ausland)	Abschlüsse: 3 PS, 9 L/FS (2 davon auch im Ausland), 2 AHS/BHS/Kolleg (im Ausland)
Muttersprache: 9 deutsch, 9 andere (5 türkisch, 2 bosnisch/serbisch, 1 arabisch, 1 edo)	Muttersprache: 7 deutsch, 5 andere (1 ungarisch, 2 rumänisch, 1 russisch, 1 serbisch)
Maßnahmen: 6 Reha oder Gesundheitsstraße, 1 Neue Wege, 3 Deutschkurs, 1 Jugend am Werk	Maßnahmen: 4 waff, 2 FIT, 3 Reha, 1 Berufsbörse, 1 Jobtransfair, 1 ÜBA
Arbeitssuchend seit ... weniger 1 Jahr: 2, weniger 2 Jahren: 4, mehr als 2 Jahren: 12	Beschäftigt seit ... mehr als 6 Monaten: 3, mehr als 1 Jahr: 9

Die Altersverteilung der Befragten von „Offen gesagt 2015/2016“ zeigt, dass zwei Drittel der InterviewpartnerInnen zwischen 31 und 44 Jahren alt waren. Je ein Sechstel waren bis 30 Jahre oder über 45 Jahre alt. Bei den Fokusgruppen von „Offen gesagt 2014“ waren im Vergleich dazu über die Hälfte der Befragten unter 31 Jahre alt. 31% waren 45 Jahre und älter und nur 14% gehörten der Altersgruppe 31-44 Jahre an.

Abbildung 1: Altersverteilung der Befragten 2015



Im Kurzfragebogen wurden die Befragten auch gebeten, ihre aktuelle oder letzte Tätigkeit und die Branche anzugeben. Die folgende Tabelle gibt einen Überblick über die Tätigkeitsbereiche der InterviewpartnerInnen nach Geschlecht.

Tabelle 3: InterviewpartnerInnen nach Branchen / Tätigkeit

Branche / (Ex-)Tätigkeit	Anzahl	Geschlecht
Gastronomie (Küchenhilfe, KellnerIn)	2	w/m
Gesundheit/Pflege (Heimhilfe, ArztassistentIn)	5	w
Verkehr (Haltestellenservice, Kontrolle)	3	m
IT, Medien, Grafikdesign, techn. Zeichnen	8	w/m
Reinigung	2	w
Handwerk (Haustechnik, Kundendienst)	3	m
Erziehung	1	w
Büro	2	w
Handel	2	w
Bau	1	m

Aus der Tabelle wird ersichtlich, dass der Arbeitsmarkt nach wie vor nach Geschlecht segregiert ist. Männer geben Tätigkeiten in der Baubranche, handwerkliche Tätigkeiten oder Jobs im Transportbereich an. Frauen arbeiten im Handel, im Büro, im Erziehungsbereich oder in der Reinigung. Einzig in den Bereichen IT und Technik sind rund zur Hälfte auch Frauen vertreten, eine Folge der arbeitsmarktpolitischen Initiative „FIT“, Frauen in Technik und Handwerk.

Um die Lesbarkeit des Berichts zu erleichtern, soll nun noch ein Überblick über die InterviewpartnerInnen gegeben werden. Die folgende Tabelle enthält die wichtigsten Eckdaten der Befragten: Geschlecht, Alter, gelernter Beruf, weitere Qualifizierungen, Muttersprache und Anzahl der Kinder. Grau markiert sind die Interviews mit Personen, die Migrationshintergrund haben. Arbeitssuchende oder Beschäftigte der zweiten Generation, die in Wien aufgewachsen sind, sind hellgrau markiert.

Tabelle 4: Eckdaten der InterviewpartnerInnen von „Offen gesagt 2015“

Nr.	Typ	Eckdaten
1	AS	Frau H., 37, Schneiderin, Küchenhilfe, 4 Kinder, türkisch, Nichte zum Dolmetschen dabei
2	AS	Herr M, 28, Pflichtschule, Elektriker in Nigeria, 3 Kinder, englisch/edo, schlechte Deutschkenntnisse, Interview halb auf Englisch
3	AS	Herr M2, 25, Post, Gymnasium abgebrochen, bosnisch, aber perfektes Deutsch
4	AS	Frau I, 37, Textilverkauf, Kindergarten-AssistentIn-Ausbildung, 2 Kinder, türkisch
5	AS	Herr M3, 41, Lehrabschluss Kfz-Mechaniker, BBRZ, Wunsch Lebensmittelhandel/ Ernährungsberater, Unternehmensgründungsprogramm, deutsch
6	AS	Herr K., 44, ehem. Journalist, 2 Kinder, deutsch
7	BE	Herr F., 38, Lehrabschluss, verschiedene Tätigkeiten, Drogen-substituiert, jetzt Gasgeräte-Kundendienst, Berufsbörse, deutsch
8	AS	Herr G, 45, Tischlerlehre abgebrochen, viele Umzüge, viele Hilfsjobs, deutsch
9	AS	Frau D., 47, Matura, 5 Kinder, deutsch
10	AS	Herr S, 41, Lehrabschluss Elektriker, 3 Kinder, türkisch
11	BE	Frau C., 36, Job mit Ausbildung Heimhilfe, 2 Kinder, deutsch
12	AS	Frau N, 31, Matura, BBRZ, deutsch
13	BE	Frau M., 39, Gymnasium abgebrochen, arbeitet als Heimhilfe, 1 Kind, deutsch
14	AS	Frau K, 31, Pflichtschule, geschieden, 1 Kind, arabisch (Tunesien)
15	BE	Frau E, 37, Berufsmatura in Ungarn, Lehrabschluss Einzelhandel in Österreich, 1 Kind, ungarisch

16	BE	Herr G, 26, Lehrabschluss, Job mit Ausbildung Wiener Linien, deutsch
17	AS	Frau O, 25, Matura, Grafische, wollte Immobilienmaklerin werden, türkisch, aber perfektes Deutsch
18	BE	Herr D, 45, Lehrabschluss, lange in Gastronomie, jetzt Haustechniker, 1 Kind, rumänisch
19	AS	Frau A, 42, Pflichtschule, 1 Kind, türkisch (muttersprachliches Interview)
20	AS	Herr M, 32, Uniabschluss Grafikdesign im Ausland, 1 Kind, serbisch (muttersprachliches Interview)
21	AS	Frau B, 37, Schule abgebrochen, in Fabrik gearbeitet, 4 Kinder, Ausbildung Heimhilfe, deutsch
22	BE	Herr M, 29, Lehrabschluss Einzelhandel, Branchenwechsel, über BBRZ Ausbildung Software-Entwicklung, deutsch
23	BE	Frau P, 30, Lehrabschluss Reisebüroassistentin, 2 Kinder, FiT – , Lehrabschluss IT-Technikerin, deutsch
24	BE	Frau L, 37, Kolleg Maschinenbau in Ukraine, 3 Kinder, FiT – Lehrabschluss technische Zeichnerin, russisch
25	BE	Herr J, 35, Lehrabschluss Elektrotechniker nachgeholt, ein Jahr in Berufsunfähigkeitspension, jetzt Chauffeur (Transportbereich), 2 Kinder, serbisch
26	BE	Herr C, 33, Lehrabschluss Installateur, Fahrradbote, Bühnentechnik, über BBRZ Ausbildung IT-Techniker, rumänisch
27	BE	Frau C, 50, ohne Lehrabschluss 25 Jahre im Verkauf, Erwachsenenlehre, 1 Kind, deutsch
28	AS	Herr A, 31, mehrere Lehren begonnen, Lehrabschluss Einzelhandel nachgeholt, 2 Kinder, deutsch
29	AS	Herr H, 51, Lehrabschluss Gerber, dann Arbeit am Bau und im Lager, 2 Kinder, deutsch
30	AS	Frau M, 44, Lehrabschluss Drogistin, Ausbildung Reisebüroassistentin, deutsch

3 Berufslaufbahnen

Die erste Frage in jedem Interview war die Rückerinnerung des/r Befragten an den Beginn seiner/ihrer Berufslaufbahn – an Schulabschluss, Ausbildung, Einstieg ins Berufsleben und wie es dann weiterging. Aus diesen 30 geschilderten Berufslaufbahnen wurden einige Muster sichtbar, die für Arbeitsmarkt- und Bildungspolitik von Interesse sein könnten und im Folgenden geschildert werden.

3.1 Muster Berufslaufbahnen

Ein sehr häufiges Muster betrifft die **Wahl eines Lehrberufs als JugendlicheR**: Diese Entscheidung schilderten einige InterviewpartnerInnen als nicht sehr durchdacht, kurzfristig, spontan oder von den Eltern beeinflusst. Die Konsequenzen davon sind immer wieder ein Abbruch der Lehre oder aber zwar ein Abschluss, jedoch späterer Branchenwechsel, Jobhopping oder Neuorientierung.

Beispielsweise standen bei I7_BE, einem heute 38-jährigen Mann, der aus finanziellen Gründen das Gymnasium nicht weiter besuchen konnte, damals nur die Lehrberufe Bürokaufmann oder Industriekaufmann zur Auswahl. Die Entscheidung für die Lehre Bürokaufmann war aber nur die zweite Wahl: *„Industriekaufmann hätte mich zwar mehr interessiert, aber zu dem Zeitpunkt, wo die mich eingeladen hätten, war ich in Italien. Deswegen habe ich den anderen Job genommen.“* (I7_BE)

Einige InterviewpartnerInnen thematisieren selbst die Schwierigkeit der Berufswahl und des Lernens in dieser Lebensphase:

„Als Jugendliche weiß man nicht, wie wichtig die ersten Schritte in das Berufsleben sind. Das habe ich total verschlafen.“ (I26_BE)

„Der [nachgeholt] Lehrabschluss war einfach. Ich tu mir nicht schwer beim Lernen, das habe ich leider erst als Erwachsener festgestellt, in der Jugend war ich da eher restriktiv dagegen.“ (I22_BE)

Auch **gesundheitliche Einschränkungen verhindern den Lehrabschluss oder die Ausübung des gelernten Berufs**, z.B. Allergien, Neurodermitis.

Ein in den Berufslaufbahnen der InterviewpartnerInnen häufig geschildertes Muster sind ein **schwieriger Berufseinstieg, Phasen mit oftmaligen Jobwechseln und/oder Hilfstätigkeiten**. Insgesamt berichtet fast die Hälfte der InterviewpartnerInnen von entsprechenden Episoden in ihren Leben. Die genannten Hilfstätigkeiten sind z.B. Schneedienst, Flughafenkontrolle, Botendienst, Lagerarbeit, handwerkliche Hilfsdienste, KellnerIn, Supermarktkassa, Call-Center, Wäscherei, Gärtnerei, Bühnentechniker, Verkauf.

Es scheint, dass dieses Job-Hopping in jüngeren Jahren eine auch akzeptable und teilweise – z.B. für Männer, die schwere körperliche Arbeit verrichten – sogar finanziell interessante Teilhabe am Arbeitsmarkt darstellt, mit der Zeit jedoch als Manko eines fehlenden Berufs oder „richtigen Jobs“ empfunden wird. Dazu eine 31-jährige Frau mit AHS-Matura, die wegen psychischer Probleme nach einem Autounfall das Studium nicht fortgeführt hat und sich etliche Jahre mit Jobs im Supermarkt, im Call-Center oder an der Tankstelle über Wasser gehalten hat: *„Aber so einen richtigen Job, wofür ich*

so lange in die Schule gegangen bin, hab' ich bis dato nicht gefunden.“ (I12_AS). Umso mehr ist ihr größter Wunsch eine Ausbildung mit einem formalen Abschluss: „Ich würde einfach gerne einen Abschluss machen. Egal, wie. Weil dann [...] kann ich wirklich etwas vorweisen.“ AHS-Matura alleine ohne Studium bringe nichts, damit bekomme man immer nur Hilfstätigkeiten.

Ausgehend von diesen Erfahrungen einer gescheiterten Ausbildung, eines verfehlten Berufs oder nicht gelingenden Berufseinstiegs wird die **Möglichkeit eines geförderten Lehrabschlusses oder einer anderen Ausbildung** von den beschäftigten InterviewpartnerInnen mehrmals als **„zweite Chance“ äußerst positiv** hervorgehoben.

„Man darf auch nicht vergessen, dass es das wirklich nur in Österreich gibt, dass man eine zweite Chance bekommt und nicht ein Hilfsarbeiter wird. Dafür bin ich auch sehr dankbar. Ob man diese Chance ergreift oder nicht liegt dann an der einzelnen Person.“ (I22_BE)

„Toll, dass man als erwachsene Frau mit zwei Kindern noch eine zweite Ausbildung machen kann.“ (I23_BE)

„Außerdem muss man realisieren, dass man eine derartige Chance vielleicht nur einmal bekommt. Der Staat zahlt extrem viel Geld für diese Ausbildungen.“ (I26_BE)

Schließlich zeigte sich ein weiteres häufiges Muster in den Berufslaufbahnen von **MigrantInnen, die ihre im Herkunftsland erworbenen formalen und informellen Kompetenzen in Österreich vielfach nutzen können**. Mehr dazu im Kapitel → 6.4 Situation von MigrantInnen.

3.2 Beendigung Arbeitsverhältnis

Die InterviewpartnerInnen haben zu einem großen Teil schon öfter Jobverlust und Kündigungen erlebt, wobei **Arbeitnehmerkündigungen ebenso** geschildert werden **wie Arbeitgeberkündigungen**.

Kündigungen durch den Arbeitgeber werden **in der Regel ökonomisch begründet**. Auch Schwierigkeiten mit Vorgesetzten werden als Grund genannt.

Die angegebenen Gründe für arbeitnehmerseitige Kündigungen sind vielfältiger: Zum einen werden Jobs aufgegeben, weil das **Gehalt nicht angemessen** erscheint. Auch unbezahlte Arbeitsstunden werden in diesem Zusammenhang als Kündigungsgrund genannt: Eine Interviewpartnerin, die für eine Reinigungsfirma in einem Hotel gearbeitet hat, konnte aufgrund der Steigerung des Arbeitskontingents die Arbeit nicht mehr in der vereinbarten Zeit erledigen, die Mehrstunden wurden ihr aber nicht bezahlt. Da sie zusätzlich noch einen weiten Arbeitsweg hatte, hat sie die Stelle aufgegeben (I4_AS). Zu viele Überstunden können aber auch dann zur Arbeitnehmerkündigung führen, wenn sie bezahlt werden – wenn nämlich die **Arbeit insgesamt als zu viel** empfunden wird und das Bedürfnis nach mehr Freizeit und Privatleben in den Vordergrund tritt, beispielsweise auch die Beziehung unter dem Arbeitseinsatz leidet (I7_BE). Das **familiäre Umfeld** scheint generell für den Verbleib im Job keine unwesentliche Rolle zu spielen. Eine besonders deutliche Form der Beeinflussung schildert eine Frau, die ihren Job als Feinkostverkäuferin aufgegeben hat, weil ihr Mann eifersüchtig war und nicht wollte, dass sie arbeiten geht (I11_BE). Familiäre Probleme oder

Schicksalsschläge wie beispielsweise der Tod naher Angehöriger können auch die Arbeitsfähigkeit bis hin zur Aufgabe des Jobs beeinträchtigen. Ein Interviewpartner schildert aber auch, dass seine seit Kindheit an bestehenden familiären Schwierigkeiten zu einem sehr hohen Engagement bei der nachgeholtten Ausbildung und der danach gefundenen Arbeit geführt haben, quasi als „Ablenkung“ (I26_BE). Schließlich wurden auch **Schwangerschaft, Kinderbetreuung und Haushaltsführung** als Gründe genannt, warum eine Tätigkeit nicht weiter fortgeführt werden konnte.

InterviewpartnerInnen begründen ihre Kündigungen auch immer wieder mit **Unter- oder Überforderung** bei der Arbeit, auch bei ein- und derselben Tätigkeit (I5_AS). Ein „fader“ Job ist ebenso Kündigungsgrund wie ein „falscher“ und das Gefühl, etwas anderes, Neues zu brauchen. Eine Interviewpartnerin hat ihre Stelle bei einer Tankstelle nach mehreren Überfällen aus **Angst** aufgegeben (I12_AS), eine andere aufgrund von **sexueller Belästigung** (I17_AS).

Auffallend ist, dass häufig auch **gesundheitliche Probleme** als Grund für eine Arbeitnehmerkündigung geschildert werden. Es scheint so, als ob manche ArbeitnehmerInnen bei gesundheitlichen Problemen eigeninitiativ ihre Stelle aufgeben – beispielsweise bei Burnout aufgrund von Überforderung und Überbelastung (I2_AS; I5_AS) oder Migräne (I30_AS).

Ein Interviewpartner kündigte mehrmals seine Arbeitsstellen, weil er aufgrund der Auswirkungen seines Drogenkonsums in Kombination mit schwerer, körperlicher Tätigkeit die Arbeit nicht mehr bewältigen konnte (I7_BE). Es gibt auch Hinweise darauf, dass Erkrankungen vor dem Arbeitgeber oder dem AMS (aus Angst davor die eigene Arbeitsmarktposition noch weiter zu verschlechtern) immer wieder verschwiegen werden (I10_AS; I28_AS).

4 Die Arbeitssuche

Im folgenden Kapitel wird dargestellt, welche Strategien die InterviewpartnerInnen bei der Arbeitssuche anwenden, was sie dabei als erfolgversprechend empfinden oder in der Vergangenheit als hilfreich erlebt haben und welche Handicaps ihnen die Arbeitssuche erschweren. Die „Tipps“ der mittlerweile wieder beschäftigten InterviewpartnerInnen für Arbeitssuchende wurden extra zusammengefasst.

4.1 Strategien der Arbeitssuche

Private Netzwerke (Familie, Freunde Bekannte) **spielen bei Arbeitssuche eine zentrale Rolle**, sie werden vielfach als die Erfolgsstrategie im bisherigen Berufsleben dargestellt und häufig bei aktueller Suche angewandt. Auch Netzwerke, die durch Ausbildungen entstehen, werden für die Jobsuche genutzt.

Häufig wird dafür der Freundes- und Bekanntenkreis explizit „aktiviert“:

„Ich habe gesagt, sie sollen überall für mich suchen.“ (I4_AS)

„Mittlerweile mach ich das nur mehr über Freunde, durch Mundpropaganda, wenn irgendwer irgendetwas weiß.“ (I6_AS)

„Also einfach die Informationen, die sie hören, weil ich hab sehr viele Bekannte, die draußen sind, im Bau, Installateur, KFZ-Mechaniker und solche Sachen. Wo man halt unterwegs ist in Wien. (...) Durchs Reden kommen die Leute zusammen.“ (I16_BE)

Informationen über freie Stellen, Bewerbungsmöglichkeiten und suchende Arbeitskräfte scheinen vor allem **innerhalb von Branchengrenzen oder Communities zu kursieren**. Z.B. hat I18_BE, ein 45-jähriger Beschäftigter, der viele Jahre in der Gastronomie tätig war, seine Anstellungen immer über Bekannte bekommen, denn: *„Jeder kennt sich in der Branche.“* Auch die aktuelle Stelle als Haustechniker nach einem nachgeholt Lehrabschluss hat er über seinen Schwager gefunden, der bereits in dieser Firma gearbeitet hat.

Als erfolgreiche Strategie wird aber auch **direktes Hingehen/Anrufen/Ansprechen** genannt, ersteres vor allem bei Geschäftslokalen, Filialen von Supermarktketten, in der Gastronomie oder auch in Kfz-Werkstätten.

„Und dann bin ich persönlich dorthin [Filiale Supermarkt] gegangen, und habe erzählt, was ich gemacht habe und was ich gerne mache und was es für Möglichkeiten gibt oder ob die mir jemand empfehlen können. Und der Manager dort hat gesagt, er hat leider nichts. Aber ein Bekannter sucht jetzt jemanden. Und da hab ich mir gedacht: ‘Wow, das ist es. Da muss ich zugreifen!’ Und hab dann sofort angerufen und hatte auch gleich ein paar Tage später das Gespräch und es hat sich Gott sei Dank positiv ergeben.“ (I15_BE)

Eine Interviewpartnerin, die als Tierarztassistentin arbeiten wollte, hat direkt in Tierarztpraxen nachgefragt und so eine (vorübergehende) Stelle erhalten (I12_AS)

Daneben findet „klassische“ **Arbeitsuche über** Inserate in **Zeitungen** oder im **Internet** statt. Die Stellensuche über Internet und Job-Plattformen wird teilweise als **praktisch** erlebt, **aber auch kritisch** gesehen: Man stoße auf viele veraltete Stellen, es gebe wenig Erfolgchancen, weil auf eine Stelle so viele BewerberInnen kommen, zudem werden viele Stellen gar nicht ausgeschrieben oder oftmals nur auf den unternehmenseigenen Homepages, was einen sehr hohen Recherche- und Suchaufwand mit sich bringt.

„Das [die Jobsuche] ist mittlerweile eigentlich recht einfach, weil alles über das Internet geht. Da schaut man halt alles durch und kann sich auch gleich online bewerben.“ (I9_AS)

„Aber die [Karriere-Plattformen] bringen nicht wirklich etwas, weil die oft nicht mehr aktuelle Jobs offerieren.“ (I6_AS)

„Ich habe zuhause einen PC, ich schau jeden Tag, was da so drin ist. Was ist da drinnen? Leihfirmen sind am meisten drinnen!“ (I10_AS)

„Übers Internet ist das ja gar nicht so einfach. Weil ja auch nicht alle Firmen ihre Homepages so gepflegt haben, dass man alles sieht, was die so anbieten.“ (I23_BE)

Vor diesem Hintergrund, dass nur ein Teil der freien Stellen auch wirklich ausgeschrieben oder auf Job-Plattformen zu finden sind, kann auch die von vielen InterviewpartnerInnen gesehene Nützlichkeit der **Initiativbewerbung** verstanden werden, da diese auch dann einen Treffer landen kann, wenn nach außen hin gar keine freie Stelle zu vermuten wäre. Initiativbewerbungen werden von Arbeitssuchenden auch mit **Marktanalysen** kombiniert, d.h. der/die Arbeitssuchende recherchiert gezielt alle Unternehmen in einer gewünschten Branche/Sparte, schaut auf deren Homepages, ob Stellen frei sind und bewirbt sich dann entweder für eine ausgeschriebene Stelle oder initiativ.

Generell wird von den InterviewpartnerInnen wahrgenommen, dass **die Arbeitsuche über ausgeschriebenene Stellen zunehmend über das Internet** und **Bewerbungen fast nur noch online** ablaufen. Die Fähigkeiten, mit den elektronischen Medien umzugehen, werden damit ebenso zur Zugangsvoraussetzung für das Bewerbungsverfahren wie die (perfekte) Gestaltung der elektronischen Bewerbungsunterlagen. Die Möglichkeit, durch ein persönliches Gespräch von der Eignung für eine ausgeschriebene Stelle zu überzeugen, nimmt tendenziell ab, weil auf eine Stelle so viele (elektronische) Bewerbungen kommen und die übermittelten Unterlagen die primäre Entscheidungsgrundlage darstellen.

Hypothese: Es ist vielleicht aus diesem Zusammenhang erklärbar, warum private Netzwerke, Initiativbewerbungen und auch der persönliche Initiativ-Kontakt als so erfolgversprechend angesehen werden: All diese Strategien ermöglichen ein Sichtbar-Werden der Person und eine höhere Aufmerksamkeit als die elektronische Bewerbung unter gleichzeitig hunderten anderen. Auch die Neigung der Unternehmen, Stellen gar nicht oder nur auf den Unternehmens-Webseiten auszuschreiben, könnte damit zusammenhängen, dass eine übermäßig große Anzahl an Bewerbungen auf eine einzige Stelle den Aufwand des Auswahlverfahrens für die Personalabteilung erhöht.

Abschließend sei zum Thema elektronische Stellensuche/Online-Bewerbung noch erwähnt, dass nicht alle InterviewpartnerInnen über eigene PCs verfügen und manche damit auch nicht umgehen

können. In diesen Fällen fanden die Arbeitssuchenden Hilfestellung durch Verwandte (Nichte, Frau) oder durch den/die AMS-BeraterIn.

„**Das AMS nutzen**“ wird von einigen InterviewpartnerInnen als Teil der eigenen Suchstrategie genannt. Manche wünschten sich hier aber auch mehr Unterstützung und individuelle Beratung: „*Hilfreich wäre, mit jemandem gemeinsam überlegen, welcher Job passt und was sie suchen soll.*“ (I4_AS). Der AMS-Berater mache das nicht, sondern suche nur Jobs raus und schicke sie, falls er etwas findet. Vor allem von den beschäftigten InterviewpartnerInnen haben viele die **Nutzung von diversen AMS- oder waff-Angeboten als erfolgreich erlebt** und empfehlen diese dann auch weiter, z.B. Wiedereinsteigerinnen-Seminare, Job mit Ausbildung, Erwachsenenlehre, FiT, Wiener Berufsbörse, Ausbildung über BBRZ. In diesem Zusammenhang werden vor allem auch die **Stellenausschreibungen auf der Homepage des waff** von jenen weiterempfohlen, die über diesen Weg eine Ausbildung und eine Stelle bekommen haben.

Manche der beschäftigten InterviewpartnerInnen geben an, dass bei ihnen ein gewisser (**finanzieller**) **Druck**, der Wunsch, die Arbeitslosigkeit auf jeden Fall vermeiden zu wollen oder die eigenen Ansprüche an das Einkommen oder den Lebensstandard dazu geführt hätten, dass sie sich bei der Arbeitssuche selbst sehr angetrieben und engagiert hätten. Das folgende Zitat zeigt, wie dieser Druck nicht nur ein finanzieller, sondern auch einer des sozialen Status ist und wie schambehaftet die Arbeitslosigkeit erlebt werden kann:

„Außerdem war es für mich wichtig, gleich nach der Ausbildung einen Job zu finden. Ich wollte um keinen Preis als Arbeitsloser dastehen. Das war für mich damals nämlich schon eine furchtbare Zeit. Es war nicht angenehm, von der Sozialhilfe zu leben und als Arbeitsloser eingestuft zu werden. Ich konnte mir damals fast nichts leisten. Außerdem war es kein angenehmes Gefühl, ein derartiger Teil der Gesellschaft zu sein. Ich wollte unbedingt davon wegkommen. Mir war es zum Beispiel auch schon peinlich, beim Arzt als Arbeitgeber das AMS anzugeben.“ (I26_BE)

Manchmal kann auch eine **Neuorientierung** oder ein **Branchenwechsel** die Chance auf einen Job erhöhen – in manchen Branchen seien diese leichter zu bekommen, wie beispielsweise Callcenter, Gastronomie, Lebensmittelbranche (I12_AS, I15_BE). Wobei sich hier die Frage stellt, ob es nicht vielmehr (branchenunabhängig) schlechter bezahlte Tätigkeiten sind, die verfügbarer sind als andere.

Schließlich sehen manche InterviewpartnerInnen **geförderte Stellen und Ausbildungen** sowie **funktionierende Kooperationen zwischen arbeitsmarktpolitischen Einrichtungen und Unternehmen** als äußerst wirksame Maßnahmen, um wieder eine Stelle zu finden. Eine Interviewpartnerin, die über FiT einen Lehrabschluss als IT-Technikerin absolviert hat und von der Firma übernommen wurde, sieht die Tatsache, dass Firmen sich durch die AMS-Förderung die Lehrlingsentschädigung sparen, als guten Anreiz, der dazu führt, dass mehr Lehrstellen angeboten werden und leichter zu bekommen sind (I23_BE). Ähnliche positive Erfahrungen hat auch ein Interviewpartner gemacht, der über das BBRZ eine IT-Technik-Ausbildung absolviert hat: Firmen würden dort direkt Praktika und Stellen für AbsolventInnen anbieten, was das Finden einer Stelle nach der Ausbildung erleichtert. (I26_BE)

Und manchmal, so der eine oder die InterviewpartnerIn, hatte man beim Finden einer Stelle einfach **Glück**.

4.2 „Tipps & Tricks“ der Beschäftigten

Die beschäftigten InterviewpartnerInnen wurden gebeten, zusammenfassend „Tipps“ für Arbeitssuchende zu formulieren, was ihrer Erfahrung nach bei der Arbeitssuche wichtig ist. Neben den bereits unter 4.1 beschriebenen empfohlenen Suchstrategien **private Netzwerke**, **Initiativbewerbung**, **Direkt-Kontakt** sowie **AMS- und waff-Angebote nutzen** verweisen die Befragten bei dieser Frage vor allem auf folgende Punkte:

Besonders wichtig sind die **Bewerbungsunterlagen** – diese sind der erste Eindruck und deshalb entscheidend, um einen Job zu bekommen. Wesentlich sei auch, dass die Bewerbungsunterlagen immer an die Stelle bzw. das Unternehmen angepasst und laufend verbessert werden.

Für die Arbeitssuche muss man auch **viel Zeit investieren**, ähnlich wie in einen Arbeitstag, für „*recherchieren, schreiben, schicken, telefonieren, was auch immer*“ – so die Empfehlung eines Beschäftigten, für den diese Herangehensweise erfolgreich war (I22_BE).

Darüber hinaus verweisen die Befragten vor allem auf **hilfreiche persönliche Verhaltensweisen** bei der Arbeitssuche. Als eine wichtige Voraussetzung für eine erfolgreiche Arbeitssuche sehen sie, dass man **aktiv und engagiert ist und „Gas gibt“**:

„Wenn man zu Hause bleibt und nichts tut und das Leben einfach dahin laufen lässt, wird man zu nichts kommen. Das ist diese Eigeninitiative, die viele brauchen.“ (I16_BE)

Da die Arbeitssuche bei vielen Betroffenen mit Hindernissen und Frustrationserlebnissen verbunden ist, braucht es **Hartnäckigkeit** und **Ausdauer**, um diese Lebensphase zu bewältigen. Ebenso werden **Durchsetzungskraft** und **Zielstrebigkeit** als förderliche Verhaltensweisen genannt – und zwar auch gegenüber dem AMS:

„Die Motivation, es durchzuziehen! Viel Willenskraft. Und dranbleiben. Wenn das AMS zweimal nein sagt, beim dritten Mal wird’s vielleicht ein Ja. Und es gibt oberhalb der Beraterin ja noch wen, dann geht man halt zu dem. Einfach das Ziel verfolgen, dann wird’s schon.“ (I11_BE)

Von der Haltung her scheint es den Beschäftigten zum einen erfolgsversprechend, **offen, flexibel und bereit für Neuorientierungen zu sein**, andererseits auch **klar zu haben, was man will und kann und sich darauf zu konzentrieren**. Was auf den ersten Blick widersprüchlich aussieht, kann so erklärt werden: Es ist wichtig, für sich selbst klare Vorstellungen zu haben, um eine entsprechende Suchstrategie für Job und/oder Ausbildung zu entwickeln und aktiv werden zu können. Gleichzeitig ist es wichtig, für Angebote und Möglichkeiten, die sich auf dem Weg auftun, aufgeschlossen zu bleiben.

„Vorher gibt es folgende Sachen zu klären: Was kannst du? Was willst du überhaupt? Das ist wichtig, nachher kann man sich dann immer noch umschauen.“ (I13_BE)

„Der Arbeitnehmer muss aufgeschlossen sein. Aufgeschlossen und flexibel, das find ich ganz wichtig. Weil es nicht immer genau DAS am Arbeitsmarkt gibt, was man möchte. Dann muss man kurzfristig woanders hingehen und weitersuchen, wenn ich das möchte.“ (I16_BE)

Ein weiterer Erfolgsfaktor, den viele Beschäftigte erwähnen, ist ein **gepflegtes Äußeres** und **gutes Auftreten**, auch „*sich gut verkaufen können*“ (I16_BE). Dafür braucht es **Selbstbewusstsein**, aber auch Authentizität wird als wichtig erachtet (I23_BE).

„Zusammenfassend sind die wichtigsten Voraussetzungen für die Jobsuche ein perfekter Lebenslauf, ein gepflegtes Auftreten, Selbstbewusstsein sowie Neugier und Spaß am Beruf.“ (I26_BE)

Da nicht jeder Mensch von vornherein über ein ausgeprägtes Selbstbewusstsein oder Selbstvermarktungskompetenzen verfügt, braucht es dafür auch „Arbeit an sich selbst“, so eine arbeitssuchende Interviewpartnerin:

„Naja, ich selbst arbeite an mir. An meiner Haltung, wie ich dasitze. Auch [...] es anderen leichter zu machen mich zu erkennen und mich wahrzunehmen und nicht durch mich hindurchzuschauen. Über meinen eigenen Schatten immer wieder zu springen und den Mund aufzumachen und mich einfach mehr zu trauen. Auch mehr selbst trauen in meinem Auftreten. Ich hatte früher oft das Problem, durch ein geringes Selbstbewusstsein, dass ich dann jedem anderen den Vortritt gelassen habe, im Gespräch, in den Raum, in was auch immer. Und das kommt auch nicht gut an, weder bei Arbeitskollegen noch bei Arbeitgebern.“ (I12_AS)

Es ist auffallend, dass die „Tipps und Tricks“ der Beschäftigten ausschließlich auf Aktivitäten abzielen, die in einem individuellen Handlungs-, Verhaltens- und Entscheidungsrahmen liegen. Wenn sie strukturelle und externe Faktoren, die bei ihnen persönlich zum Erfolg beigetragen haben und die sie an anderer Stelle schildern, hier nicht erwähnen – beispielsweise hilfreiche AMS-BeraterInnen, Unterstützung durch TrainerInnen und Familie – so vermutlich deshalb, weil man als Arbeitssuchende/r auf diese Ressourcen kaum Einfluss hat. Die „Tipps & Tricks“ können somit durchaus so verstanden werden, dass diese für eine erfolgreiche Arbeitssuche empfohlenen Handlungs- und Verhaltensweisen aus Sicht der Beschäftigten grundsätzlich – wenn auch durchaus mit Anstrengung, Lern- oder Entwicklungsaufwand verbunden – für jede/n Arbeitssuchende/n zugänglich sein müssten.

Teilweise wird diese Haltung auch von den Arbeitssuchenden eingenommen:

„Weil ändern wird sich nur etwas, wenn ich selbst beginne etwas zu ändern. Ich kann nicht die Welt rund um mich steuern, aber ich kann mich steuern. Oder zumindest es probieren. Und Zeitmangel hab ich nicht.“ (I12_AS)

Während den Beschäftigten jedoch ihr Erfolg Recht gibt, haben die Arbeitssuchenden bei längerer Arbeitslosigkeit mit zunehmender Frustration durch (bisherigen) Misserfolg zu kämpfen – vermutlich eines der größten Hemmnisse von „Eigeninitiative“, „Engagement“ und „Selbstbewusstsein“. Die Fähigkeit, trotz Misserfolgs die Energie und die erfolgversprechenden Verhaltensweisen für die Arbeitssuche aufrechtzuerhalten, dürfte eine entscheidende Rolle auf dem langen Weg zum Job spielen. Denn die „Energie“ strahlt ebenso wie die Frustration nach außen und wird von künftigen ArbeitgeberInnen wahrgenommen:

„Das [frustriert zu sein] macht es schwieriger, das gibt man unabsichtlich weiter an Arbeitgeber, wo man sich vorstellen geht.“ (I12_AS)

Und der weiter oben erwähnte Beschäftigte, der sich für die Arbeitsuche eine Tagesstruktur ähnlich einem Arbeitstag verordnet hat, sieht in seiner Strategie auch den Vorteil von Energieerzeugung:

„Über die Projektion alleine erzeugt man dann schon irgendwie einen Job. Irgendwann merken die Leute dann, dass man viel Energie hat und dann laden sie einen auch ein. Irgendwann einmal fertigt man Bewerbungen wie einen Serienbrief an.“ (I22_BE)

Befragt nach **hilfreichen Strategien, um die Arbeit**, die man gefunden hat, auch **zu behalten**, nennen die wieder Beschäftigten unter anderem: Pünktlich sein, gepflegtes Äußeres, Engagement und Eigeninitiative zeigen, Flexibilität, Offenheit, nicht krank werden, sich für nichts zu schade sein, Anweisungen der Chefs folgen, mehrere Ausbildungen haben und nicht über Privates zu reden. Und: *„Wenn man es geschafft hat: Durchhalten!“ (I15_BE)*

Ein Interviewpartner bezeichnet das Arbeitsverhältnis als *„gegenseitiger Deal, wie in einer Partnerschaft“*, in der es *„Selbstreflexion und Anpasstheit“* brauche. (I22_BE)

Schließlich hält es ein anderer Befragter für wichtig, sich auch in der Freizeit Wissen für die Arbeit anzueignen, da es in der Privatwirtschaft meist nicht möglich sei, dies in der Arbeitszeit zu tun. (I26_BE). Dies sieht er auch als besondere Herausforderung für Personen mit Familie, die dies in der Freizeit bzw. zuhause nicht so intensiv wie vielleicht notwendig tun können.

4.3 Handicaps

Neben den nützlichen Strategien und Verhaltensweisen bei der Arbeitsuche waren in den Interviews auch die Handicaps der Arbeitssuchenden Thema. Im Folgenden die Faktoren, die für sie beim Finden einer passenden Arbeit hinderlich sind.

Ein großes Hemmnis bei der Jobsuche ist die **mangelnde Praxis**. Dies betrifft nicht nur jüngere Arbeitssuchende mit weniger Erfahrung, sondern auch Personen nach Umschulungen und Ausbildungen wie beispielsweise einen 44-jährigen ehemaligen Journalisten, der eine vom AMS finanzierte Trainer-Ausbildung absolviert hat, nun aber aufgrund der vorgeschriebenen Praxisstunden im Trainingsbereich den Einstieg in die Ausübung des neu gewählten Berufs nicht findet. Ohne Praxis kein Job, ohne Job keine Praxis – ein Teufelskreis, der sich für manche nur durch (unbezahlte) Praktika durchbrechen lässt, was für diesen Interviewpartner keine Option darstellt, da er sich gratis Arbeiten nicht leisten kann.

Schwierig ist es auch für Arbeitssuchende, die **keinen Berufs- oder Bildungsabschluss** haben oder deren Ausbildung für die Angebote am Arbeitsmarkt nicht passend ist.

Ein besonders großes Handicap ist für Arbeitssuchende mit Migrationshintergrund die **Sprachbarriere Deutsch** – immer wieder erzählen InterviewpartnerInnen von Berufswünschen, für die ihnen die ausreichenden Deutschkenntnisse fehlen – z.B. als KindergartenassistentIn. Die Höherqualifizierung auf ein Deutsch-Level, das für den Arbeitsmarkt jenseits von Hilfstätigkeiten notwendig wäre, scheitert unter anderem an der Dringlichkeit, eine Arbeit zu finden und Geld zu verdienen statt die Sprache weiter zu verbessern:

“For now I think it's more important to get a job because I have a family I need to take care of.” (I2_AS)

Auch manche AMS-BeraterInnen scheinen in diese Richtung – Job ist wichtiger als nächstes Deutsch-Level – zu intervenieren:

I4_AS: *„B2 habe ich mir schon überlegt, aber im Moment kann ich nicht weiterlernen, weil ich Geld verdienen muss.“*

F: *„Also Sie brauchen jetzt einen Job und können nicht einfach so lange Deutschkurse machen, bis Sie auf B2 sind?“*

I4_AS: *„Ja“.*

F: *„Haben Sie mit Ihrem AMS-Betreuer darüber gesprochen?“*

I4_AS: *„Ja.“*

F: *„Was war dessen Einschätzung?“*

I4_AS: *„Die haben gesagt, ich soll mir zuerst einen Job suchen, sonst geht das nicht.“*

Gesundheitliche Beeinträchtigungen als Handicap bewirken zum einen, dass manche Jobs nicht mehr ausgeübt werden können, zum anderen können sie sich auch hinderlich auf die Arbeitssuche selbst auswirken. Dabei kommt es stark auf die Art der gesundheitlichen Beeinträchtigung an.

Hypothese: 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.

Zeitliche Inflexibilität entsteht in erster Linie durch Betreuungspflichten und scheint für Frauen ein größeres Thema zu sein. Bei Alleinerzieherinnen verstärkt sich dieses Handicap noch. Immer wieder können Ausbildungen oder Jobs nur gemacht werden, wenn ein familiäres Betreuungssystem organisiert werden kann.

Auch in den Interviews wird (wie schon in den vergangenen Jahren in den Fokusgruppen) **zunehmendes Alter** als Handicap erlebt und geht Hand in Hand mit den Ablehnungsgründen „zu teuer“ und „überqualifiziert“.

Die in den Interviews genannten Handicaps decken sich somit im Großen und Ganzen mit den Ergebnissen von „Offen gesagt“ 2013 und 2014 – die größten Hemmnisse, einen Job zu finden, sind mangelnde Praxis, Erfahrung und/oder Ausbildung, mangelnde deutsche Sprachkenntnisse, zunehmendes Alter, gesundheitliche Probleme oder Einschränkungen der Flexibilität durch Betreuungspflichten.

5 Jobvorstellungen und Zugeständnisse

Ein Erkenntnisinteresse war herauszufinden, was für die ArbeitnehmerInnen einen guten Job ausmacht und welche Aspekte der Arbeit als herausfordernd oder schwierig erlebt werden und damit Jobs unattraktiv oder sogar unannehmbar machen. Insbesondere wurden die InterviewpartnerInnen danach gefragt, zu welchen Zugeständnissen oder Kompromissen sie bei der Annahme eines Jobs bereit sind.

5.1 Gute Arbeit, guter Job

Wichtig ist den InterviewpartnerInnen bei ihrem Job vor allem **ein gutes Arbeitsklima und Spaß an der Arbeit**.

Gute Arbeit heißt auch „**Abwechslung**“, „**Autonomie, Selbständigkeit, Freiheit**“, „**Verantwortung, eine Aufgabe**“ und „**Interesse am Produkt, an der Dienstleistung**“ zu haben, in manchen Fällen auch „**Kommunikation und Kundenkontakt**“

Immer wieder wird die Möglichkeit des „Sich Wohlfühlens“ in Unternehmen vermutet oder erlebt, die „**wie ein Familienbetrieb**“ sind. Ein familienfreundlicher Geschäftsführer oder ein hoher Stellenwert von Familie im Unternehmen scheint sich auch positiv auf familienkompatible Arbeitszeitgestaltung auszuwirken.

Arbeitszeitgestaltung ist ein wichtiges Thema, normale, gute, geregelte Arbeitszeiten vielfach erwünscht – dies ermöglicht auch, auf die Gesundheit zu achten (I26_BE). Gleitzeit und freie Zeiteinteilung lässt sich besser mit Kinderbetreuung vereinbaren (I23_BE).

Die InterviewpartnerInnen haben in ihren bisherigen Berufserfahrungen folgende Aspekte als besondere **Herausforderungen im Job** erlebt:

- Körperliche Belastung
- Arbeitszeiten
- Mangelnde Familienkompatibilität
- gesundheitliche Beeinträchtigung durch zu viel Arbeit, mangelnde Freizeit, damit auch mangelnden Sport
- Geistige Anstrengung
- Unter- und Überforderung, auch abwechselnd im selben Job
- Kundenkontakt bedeutet auch, immer freundlich sein zu müssen, insbesondere im Verkauf und in der Gastronomie
- Umgang bzw. Schwierigkeiten mit Führungskräften
- Vereinbarkeit von Privatleben und Arbeitsleben, vor allem auch mit Kinderbetreuung
- Gefahrensituationen
- Unterbrechung durch Krankenstand, Arbeit durch gesundheitliche Probleme nicht mehr möglich

Viele dieser als schwierig erlebten Aspekte einer Tätigkeit sind auch Gründe für Kündigungen durch die ArbeitnehmerInnen, wie ein Vergleich mit den genannten Kündigungsgründen zeigt (siehe dazu 3.2 Beendigung Arbeitsverhältnis).

Als dezidiert **negative Aspekte von Jobs** werden von den InterviewpartnerInnen angeführt:

- Schlechtes Arbeitsklima
- Andere als gewünschte Tätigkeit
- Viele (unbezahlte) Überstunden
- Sicherheitsvorschriften werden nicht eingehalten
- Schlechter menschlicher Umgang mit Lehrlingen
- Belästigung (bspw. als Frau in der Gastronomie)
- Zu hoher Druck auf Angestellte
- Große/unpersönliche Firmen /Konzerne
- Fließbandarbeit: einseitige, repetitive Tätigkeit

Etliche InterviewpartnerInnen artikulieren realistische und pragmatische Sichtweisen darüber, dass Arbeit nicht nur angenehme Seiten hat und auch Kompromisse braucht:

„Ich glaube, jeder Job hat Vorteile und Nachteile.“ (I15_BE)

„Das ist wie eine Partnerschaft, man geht einen gegenseitigen Deal ein. Man muss sich fragen, wie weit man bereit ist, sich dafür zu bewegen. Andererseits sollte man sich fragen, wie weit das Unternehmen bereit ist, einem entgegenzukommen.“ (I22_BE)

Die Grenzen dieser Bereitschaft und auch die Inhalte der Zugeständnisse scheinen dabei individuell sehr unterschiedlich zu sein.

5.2 Arbeitszeitvorstellungen und Zugeständnisse Arbeitszeit

Teilzeitarbeit wird von InterviewpartnerInnen vor allem für die Vereinbarkeit der Erwerbsarbeit mit Kinderbetreuung und Haushalt gewünscht, aber auch wegen gesundheitlicher Beeinträchtigungen. Es wird aber auch thematisiert, dass Teilzeit nicht existenzsichernd ist und man deshalb eine Vollzeit-Stelle sucht.

Die Notwendigkeit **kinderbetreuungskompatibler Arbeitszeiten** wird nur von den weiblichen InterviewpartnerInnen näher thematisiert. Flexibilität auf Firmenseite schafft mehr Möglichkeiten auch für Frauen, eine Vollzeitstelle und die Familienarbeit gut vereinbaren zu können, wie das Beispiel einer 30-jährigen IT-Technikerin zeigt, die die Gleitzeitregelung und die Möglichkeit, im Notfall auch zuhause arbeiten zu können, als sehr hilfreich erlebt (I23_BE). Schwierig werde es dann, wenn die zeitliche Flexibilität auf Firmenseite nicht möglich ist, z.B. wegen fixen Öffnungs- und Arbeitszeiten oder Samstag- und Wochenenddiensten.

Work-Life-Balance allgemein und nicht zu viele Überstunden zu haben ist aber auch bei den Männern ein Thema. Der Wunsch, **Zeit mit den Kindern oder der Familie** verbringen zu können, wird von manchen Männern ebenfalls artikuliert und wirkt sich auch auf die Arbeitszeitvorstellungen durch Ablehnung von Wochenend- oder Schichtdiensten oder durch Aufgabe von Jobs wie beispielsweise in der Gastronomie aus (I18_BE; I29_AS).

Bei Personen ohne Kinder im Betreuungsalter scheint eine **hohe zeitliche Flexibilität** vielfach vorhanden zu sein, dazu zählen auch sehr früher Arbeitsbeginn (2:30 Uhr), Wochenend- und Abenddienste. Positiv werden diese auch dann gesehen, wenn sie mit einem höheren Verdienst verbunden sind. Manche Personen mit Betreuungspflichten organisieren dafür **Kinderbetreuung im**

familiären Umfeld (z.B. Heimehelferinnen). Auch Flexibilität zwischen Teilzeit und Vollzeit zeigt sich immer wieder.

Ein **Zusammenhang** besteht **zwischen zeitlicher Flexibilität, Arbeitsweg und verfügbaren Verkehrsmitteln**. Wer kein Auto hat, kann manche Stellenangebote nicht annehmen, wie das Beispiel eines 31-jährigen Mannes zeigt, der nach dem nachgeholtten Lehrabschluss für Einzelhandel auf der Suche nach einer passenden Stelle ist:

„Letztens ist mir auch etwas Komisches passiert, ich hab vom eAMS so eine Stelle zugeschickt bekommen und hab' mich auch darauf beworben, natürlich. Das war für die Bäckerei XXX in Klosterneuburg. Dort hab ich mich mittlerweile fünfmal beworben. Scheinbar findet das jemand lustig beim AMS. Dort ist um 5:00 Uhr Dienstbeginn. Ich hab' aber kein Auto oder Motorrad. Aber öffentlich kommt man dorthin frühestens 05:45, und dann bin ich noch nicht direkt vor Ort. Das hab ich auch schon am AMS gesagt. Aber anscheinend muss ich mich auf alles in einem Umkreis von 2 Stunden Entfernung bewerben. Die Anfahrtszeit wäre ja nicht das Problem, aber wenn nichts hingeht, hab ich ja keine Chance. Und diese Stelle krieg ich ständig angeboten.“ (I28_BE)

5.3 Gehaltsvorstellungen und Zugeständnisse Gehalt

Mehrere InterviewpartnerInnen weisen darauf hin, dass das **Gehalt über dem Arbeitslosengeld** liegen sollte. Sonst ist es schwierig, sich für den Job zu entscheiden. Das Geld muss auch **zum Leben und für die Familie reichen**. Eine Migrantin aus der Türkei möchte einen eigenen Lohn bekommen, um **von ihrem Mann unabhängig** zu sein (I1_AS). Sie möchte damit auch ihre Kinder unterstützen und ihnen ein Vorbild sein.

Gratis Praxisstunden oder ein sehr geringes Gehalt – beispielsweise € 400,-- für eine firmeninterne Ausbildungsphase von 1,5 Jahren – sind für Personen, die auf ein existenzsicherndes Gehalt angewiesen sind, nicht machbar.

Es wird von manchen Befragten auch darauf hingewiesen, dass die **Verdienstmöglichkeiten in den jeweiligen Branchen sehr unterschiedlich** sind. Eher schlecht sei die Bezahlung im Handel, im Pflegebereich und in der Gastronomie. Gehaltsvorstellungen korrespondieren teilweise auch mit der Branche, z.B. meinte ein Interviewpartner, er würde sich 1.400 € netto erwarten, wenn der Job nicht in der Baubranche ist, in der Baubranche jedoch € 2.000 netto (I10_AS).

Bei einer 44-jährigen Interviewpartnerin ohne Migrationshintergrund ist das **Gehalt egal, da ihr Mann sie erhält** und sie auch weiter erhalten würde. Sie bekomme aufgrund der Heirat ohnehin kein Geld vom AMS mehr (*„Ich hätte nicht heiraten sollen.“*) (I30_AS).

Die Zugeständnisse beim Gehalt sind unterschiedlich. Die einen würden **weniger Gehalt** in Kauf nehmen, wenn der Job **dafür ein gutes Arbeitsklima, Spaß und Freude an der Arbeit** oder **betreuungskompatible Arbeitszeiten** bietet. Wenn das Arbeitsklima passt, sind auch unbezahlte Überstunden oder „auch einmal länger bleiben“ ok. Auch für die Aussicht, **„wieder mehr vom Leben“** durch Wegfall von Schichtarbeit zu haben, wird auf Gehaltsanteile (Zulagen) verzichtet.

Nicht nur für die Qualität der Arbeit, **auch für einen Job generell** gäbe es bei manchen InterviewpartnerInnen die **Bereitschaft zu geringerer Bezahlung**, also für Abstriche bei den Gehaltsvorstellungen.

Auf der anderen Seite sind InterviewpartnerInnen, denen es wichtig ist, einen Job nach ihren Gehaltsvorstellungen zu finden, dafür auch bereit, eine **weniger gewünschte Tätigkeit** auszuüben oder **für das erwünschte Gehalt mehr zu arbeiten**. Unbezahlte Mehr- und Überstunden sind für einen Interviewpartner auch eine Möglichkeit, das berufliche Engagement unter Beweis zu stellen:

„Am Anfang macht das durchaus Sinn, auch um zu zeigen, wie kompetent man ist. Wenn ein Chef das merkt, lässt er einen dann sowieso nicht mehr gehen.“ (I26_BE)

Tendenziell lässt sich feststellen, dass die weiblichen InterviewpartnerInnen eher dazu neigen, zugunsten von Arbeitsklima oder Familienkompatibilität bei der Gehaltshöhe Abstriche zu machen, während mehr Arbeit für das erwünschte Einkommen stärker eine Zugangsweise der Männer ist. Siehe dazu auch →9.1 Frauen und Männer.

5.4 Vorstellungen und Zugeständnisse Arbeitsweg

Viele InterviewpartnerInnen sind **innerhalb von Wien örtlich flexibel**, Arbeitswege **bis zu einer Stunde** sind für viele akzeptabel, darüber eher nicht. Jobs außerhalb von Wien sind schwer möglich, wenn kein Führerschein bzw. Auto vorhanden ist, die öffentliche Verkehrsanbindung schlecht oder nicht mit der Lage der Arbeitszeiten kompatibel ist. Hier gibt es deutliche **Zusammenhänge** zwischen **zeitlicher und örtlicher Flexibilität und verfügbaren Verkehrsmitteln**, wie weiter oben (5.2) schon näher beschrieben wurde. Eine **gute Anbindung an den öffentlichen Verkehr** spielt in Wien scheinbar eine große Rolle dafür, ob eine Stelle attraktiv ist bzw. überhaupt angenommen werden kann – vor allem für Frauen, die tendenziell seltener über ein eigenes Auto verfügen.

Bei Personen mit Kindern im Kindergarten- und Schulalter muss der **Weg zur und von der Arbeit auch mit dem Kindergarten- bzw. Schulweg koordiniert** werden. Auch dafür ist **immer wieder ein Auto notwendig**, beispielsweise bei einer Interviewpartnerin, deren Firma öffentlich schwer erreichbar ist und die am Morgen zunächst ihre Kinder in den Kindergarten und in die Schule bringt, bevor sie zur Arbeit fährt (I23_BE). Zusätzlich braucht es **auch eine zeitliche Koordination mit den (unterschiedlichen) Rahmenzeiten von Kindergarten und Schule**, was zeigt, welche komplexe Logistik dahintersteckt, um Job und Familie unter einen Hut zu bringen. Was hier hilft, ist die bereits angesprochene zeitliche **Flexibilität auf Firmenseite**. Andererseits kann vor diesem Hintergrund auch verstanden werden, warum manche InterviewpartnerInnen, die nur eine **Teilzeitbeschäftigung** suchen, **während die Kinder in der Schule sind**, und die am Nachmittag ihre Kinder und ihren Haushalt versorgen wollen oder müssen, für ihren Job **keine längeren Wege in Kauf nehmen** wollen.

„Also ich glaube, dass die Arbeitszeiten und der Ort der Firma wichtige Kriterien sind, und dass das auch viel ausschließt.“ (I23_BE)

In eine andere Stadt zu ziehen scheint **keine Option** zu sein, auch wenn es dort eher Jobs gibt.

Keine/r der InterviewpartnerInnen ist von sich aus auf diese Idee gekommen, zwei InterviewpartnerInnen, bei denen explizit nachgefragt wurde, haben dies abgelehnt. Der Grund dafür dürfte unter anderem an bestehenden Bindungen (Familie, Freundeskreis...) liegen.

Insgesamt entsteht der Eindruck, dass es in puncto **Flexibilität beim Arbeitsweg deutliche Unterschiede zwischen Männern und Frauen bzw. Müttern** gibt. Die Koordination zwischen Arbeitszeit, Arbeitsweg, Schule und Kindergarten ist ein Thema, das ausschließlich Frauen ansprechen. Männer scheinen hingegen auch längere Wegzeiten in Kauf zu nehmen, vor allem dann, wenn sie über ein Auto verfügen, was sie auch häufiger tun. Siehe zu dieser Thematik auch → 9.1 Frauen und Männer.

6 Arbeitsmarkt im Wandel

Im Kontext mit dem Themenbereich Arbeitsuche wurde in den Gesprächen thematisiert, wie die InterviewpartnerInnen den Wiener Arbeitsmarkt aktuell einschätzen und wie dieser sich ihrer Wahrnehmung nach gegenüber früher verändert habe.

6.1 Strukturelle Veränderungen

Ganz allgemein kann konstatiert werden, dass die Befragten aktuell eine angespanntere Situation am Arbeitsmarkt feststellen als noch vor zehn Jahren. Der Grundtenor lautet: Früher war es besser und einfacher. Die wahrgenommenen strukturellen Veränderungen betreffen folgende Problemfelder:

Es gebe in Wien **mehr Arbeitssuchende und weniger Jobs** als in den 1990er oder 2000er Jahren. Dazu komme eine **höhere Fluktuation** aufgrund häufiger gewordenen Kündigungen auf ArbeitgeberInnenseite. Zurückgeführt werden die schwierigeren Rahmenbedingungen auf die EU-Ost-Erweiterung und den Zustrom von osteuropäischen Arbeitskräften sowie auf den Zuwachs der Leihfirmen. Leihfirmen würden sich vor allem negativ auf die Lohnentwicklung auswirken. Auch Arbeitssuchende mit Migrationshintergrund empfinden die Zuwanderung anderer als problematisch und meinen:

„Even from Hungary they came here and now it's so tight here. [...] Before, when I went to any temp agency [Leihfirma], it did not take me more than a month to get a job. Even when I went to restaurants looking for a job, I always got it.“ (I2_AS)

Die schlechte **Entwicklung der Löhne** ist ein weiteres strukturelles Dilemma, das von den Befragten thematisiert wird.

„Es ist stressiger geworden und es wird viel mehr verlangt für weniger Geld. Vor allem findet man Jobs viel schwieriger als in den 90er Jahren. In den 90er Jahren hat man viel leichter Jobs gefunden.“ (I18_BE)

Problematisch sei in diesem Zusammenhang vor allem, dass Stellen zunehmend mit ungelernten Arbeitskräften besetzt würden, was zu einer Senkung der Löhne führt.

Eine weitere Veränderung ist in den Augen der InterviewpartnerInnen das **Ansteigen atypischer Beschäftigungsverhältnisse**. Vor allem befristete Verträge, aber auch Probezeiten werden von den Arbeitssuchenden als große Hürden wahrgenommen, um wieder in den Arbeitsmarkt zu finden.

Ein Befragter argumentiert, dass es aufgrund der Gebühren, die Firmen seit geraumer Zeit zu bezahlen hätten, schwieriger geworden, sei, überhaupt auf Probe von einem Unternehmen genommen zu werden. Der Befragte spricht von einer „Anmeldegebühr“, die es jedoch nicht gibt. Möglicherweise meint er die Auflösungsabgabe, die seit 1.1.2013 bei Auflösung des Dienstverhältnisses zu entrichten ist. Diese Abgabe gilt allerdings nicht für eine Auflösung in der Probezeit.

„Ja, es war früher leichter mit den Probezeiten. Die Firmen hatten eine Woche Zeit sich jemanden anzuschauen, heute müssen sie gleich €150 Anmeldegebühr zahlen und das machen die meisten nicht.“ (I8_AS)

Der Anstieg atypischer Beschäftigungsverhältnisse hat einen weiteren Effekt, und zwar die größer werdende **Diskrepanz zwischen Arbeitszeitwünschen der Arbeitssuchenden und Arbeitszeitangeboten der Unternehmen**. So berichten die einen (tendenziell Frauen), sie würden eine Teilzeitstelle suchen und es gebe in ihrem Bereich nur Vollzeitstellen oder Jobs mit Abend-, Nacht- oder Wochenenddiensten (9.1 Frauen und Männer). Die anderen (tendenziell mehr Männer) meinen, sie bräuchten aus finanziellen Gründen eine Vollzeitstelle, bekämen aber nur Teilzeitjobs angeboten. Ein langzeitarbeitsloser Interviewpartner antwortet auf die Frage, welche Unterstützung vom AMS für ihn hilfreich wäre, dass ihm eine befristete Stelle am zweiten Arbeitsmarkt helfen würde, wenn sie Vollzeit wäre:

F: „Was würde Ihnen wirklich helfen? Welche Art von Unterstützung von Seiten des AMS?“

I8_AS: „Dass man da einmal irgendwo hinkommt. Ich würde auch diese Stellen in Anspruch nehmen, wo man sieben Monate gebucht wird und dann Wohnungen entrümpelt und so weiter. Ich könnte Möbel restaurieren, da kenne ich mich aus. (...) Mein Vorschlag war, dass ich das Vollzeit mache, das geht aber nicht.“

6.2 Veränderungen nach Branchen

Die strukturellen Veränderungen werden von den Befragten branchenweise unterschiedlich wahrgenommen.

In der **Baubranche** bekäme man zwar nach wie vor Jobs über **Leihfirmen**, allerdings stellten auch hier Arbeitskräfte aus den Nachbarländern eine große Konkurrenz dar. Die Baubranche wird von den Befragten außerdem als ein Arbeitsmarkt beschrieben, der durch segregierte **ethnische Gruppen** gekennzeichnet ist. Der Vorteil dieser Gruppen sei, dass die Bautrupps, auch wenn sie von Leihfirmen zur Verfügung gestellt würden, längerfristige Einsätze hätten als beispielsweise Jobs über Leihfirmen in der Lagerarbeit.

In der **Gastronomie** sei die größte Herausforderung die **Altersbegrenzung** nach oben: „Vor 2001, 2002 hab ich schneller Arbeit gefunden, aber da war ich auch jünger. In der Gastro findet man leichter Jobs, wenn man jung ist.“ (I18_BE). In Teilbereichen des Gastgewerbes gebe es auch „Ethnic Communities“, etwa bei den Imbissständen. Diese werden von den Befragten als Arbeitsmarkt für (männliche) türkische Migranten wahrgenommen.

Im **Handel** werden zwei große Problembereiche gesehen: die zunehmende Besetzung von Stellen mit **ungelernten Arbeitskräften** statt mit qualifiziertem Fachpersonal (der Fokus liege auf Kassieren und Geschäftsinstandhaltung) und die **Arbeitszeitlage** der angebotenen Teilzeitstellen. Außerdem schildert eine Interviewpartnerin, die selbst Migrationshintergrund hat, dass im Handel Jobs innerhalb einer ethnischen Gruppe vergeben werden.

F: „Was ist die beste Strategie einen Job zu finden in Wien?“

I24_BE: „Wenn man jemanden kennt. Da gibt es immer Netzwerke. Im Handel zum Beispiel jugoslawische, polnische, türkische, und alle haben ein eigenes System. Der xxx, da sind nur Jugoslawen, da kann man noch so viele Bewerbungen schreiben, da kommt man nicht rein. So ist das auch beim xxx. Wenn man jemanden kennt und das passt, dann ist es viel einfacher.“

Als **übersättigt** werden die **Medienbranche** und der **Grafikbereich** wahrgenommen. Hier gebe es mittlerweile zu viele (junge) und an Uni oder FH ausgebildete Leute, sodass man ab einem bestimmten Alter nur mehr schwer mithalten könne. Außerdem gebe es in beiden Bereichen kaum unbefristete Anstellungsverhältnisse.

F: „Was ist jetzt anders?“

I6_AS: „Jetzt ist es, glaube ich, insofern anders, dass die Aufnahmestrategien anders ablaufen. Jetzt gibt es diese Lehrredaktionen und ohne diese Lehrredaktionen hat man keine Chance mehr. Wenn man sagt, man schreibt jetzt einmal eine Zeitung an, dass man aufgenommen werden möchte, dann sagen die, wir haben eine Lehrredaktion und dort bewerben Sie sich. Das sind aber immer hunderte Bewerber. Ich weiß das von der Zeitung, wo ich war, da gibt es auch eine Lehrredaktion. Da zahlt man dann ein paar Tausend Euro, dass man da dabei sein darf, um gratis zu schreiben. Wenn man dann Glück hat, werden von diesen, weiß ich nicht, 15 vielleicht 2 oder 3 aufgenommen, die dann als freier Mitarbeiter schreiben dürfen.“

Speziell im Grafikbereich sei es sehr wichtig, immer up to date zu sein, da sich die Anforderungen sehr rasch veränderten.

„Ich versuche jedes Jahr aufs Neue, mit meinem privaten Geld noch dazu, Auffrischkurse bezüglich Grafik zu machen. Weil man sollte nicht hinterher hinken, das ist ganz schlecht. [...] Man muss immer up to date sein. [...] Viele Werbeagenturen sterben aus, nur die großen überleben. Die haben sehr günstige Preise und der kleine kann da einfach nicht mithalten.“
(I17_AS)

Eine weitere Branche mit ständig wechselnden Anforderungen ist die **IT-Branche**. Auch hier sei regelmäßige Weiterbildung oder Auffrischung notwendige Voraussetzung, um in diesem Bereich tätig sein zu können. Und auch hier gebe es einen Anstieg an AkademikerInnen, die eine Konkurrenz für LehrabsolventInnen darstellten.

6.3 Verhalten und Anforderungen der Unternehmen

Die Ansprüche der Unternehmen an BewerberInnen sind in den Augen der InterviewpartnerInnen in den letzten Jahren enorm gestiegen. Es würde eine Fülle von Kompetenzen gepaart mit Erfahrung im betreffenden Bereich sowie mit einem hohen Maß an Flexibilität von den Arbeitssuchenden verlangt.

Flexibilität bedeutet aus der Perspektive der Unternehmen die Bereitschaft zu **Arbeitszeiten**, die sich weit über einen üblichen Arbeitstag zwischen 8 und 17 Uhr erstrecken - das heißt, für Dienste früh morgens oder abends, nachts oder am Wochenende bereit zu sein. Diese Anforderungen sind für ArbeitnehmerInnen mit Kindern nicht einfach zu organisieren. Aus Sicht der Befragten, die nach längerer Arbeitslosigkeit wieder eine Beschäftigung gefunden haben, scheint diese Form der Flexibilität jedoch ein Schlüssel zum Erfolg gewesen zu sein. Diese Befragten meinen, dass die Reintegration in den Arbeitsmarkt dann gelinge, wenn man bereit sei, Abstriche bezüglich der Arbeitszeitwünsche zu machen.

Eine weitere Anforderung der Unternehmen sei die **Bereitschaft der Arbeitskräfte zu ständiger Weiterbildung**. Auch diese Notwendigkeit ist mit einem zeitlichen Aufwand verbunden, der insbesondere von Frauen mit Kindern als Herausforderung angesehen wird. In diesem Zusammenhang werden etwa die verpflichtenden Auffrischkurse im Pflegebereich genannt (I11_BE; I13_BE).

In Bezug auf die Kompetenzen der BewerberInnen um eine Stelle sind die **Ansprüche** der potenziellen ArbeitgeberInnen nach Ansicht der Befragten nicht nur zu **hoch**, sondern auch **unrealistisch**. Der **formale Abschluss** sei viel wichtiger als früher und das quer durch die Branchen. Beobachtet wurde diese Veränderung konkret in der Gastronomie, im Handel (Verkaufsberatung) und im IT-Bereich. Dazu komme, dass ein akademischer Abschluss für die Unternehmen mehr zählt als eine Lehrausbildung, auch wenn letztere fundierte und praxisnähere Kompetenzen vermittele (I22_BE). Dadurch komme es zu einer Verdrängung von LehrabsolventInnen durch AkademikerInnen am Arbeitsmarkt.

Ein weiterer Aspekt, der von den InterviewpartnerInnen im Zusammenhang mit unrealistischen Erwartungen genannt wird, ist folgender: Unternehmen suchen nach BewerberInnen, die einerseits möglichst jung sind und geringe Gehaltsvorstellungen haben, aber sie sollten bereits viel Berufserfahrung mitbringen. Diese Wahrnehmung teilen ältere und jüngere Arbeitssuchende: Die einen berichten, den Job mangels Erfahrung nicht bekommen zu haben, die anderen meinen, ihre Erfahrung würde ihnen nicht helfen, denn sie seien zu alt und zu teuer.

Ein wichtiger Stellenwert wird der **Vermarktung der eigenen Person** zugeschrieben. Personalverantwortliche würden viel mehr als früher Wert auf ein perfekt auf das Unternehmen zugeschnittenes Bewerbungsschreiben und ein brillantes Verhalten beim Vorstellungsgespräch legen. Der (perfekte) Auftritt beim Vorstellungsgespräch sei entscheidend, ob eine Bewerberin oder ein Bewerber genommen werde oder nicht. Dabei gehe es aus Sicht der Arbeitssuchenden mehr um die Performance als um die Person selbst.

Arbeitssuchende und Beschäftigte mit Migrationshintergrund streichen die Bedeutung der **Deutschkenntnisse** für die erfolgreiche Bewerbung heraus. In Jobs mit **KundInnenkontakt** werde von den Unternehmen ein nahezu perfekt gesprochenes Deutsch erwartet. Genannt werden von den Befragten der Servicebereich in der Gastronomie, der Pflegebereich und die Betreuung von Kindern im Kindergarten (als KindergartenassistentIn). Bei Bürotätigkeiten seien die Anforderungen noch höher, hier sei perfektes Deutsch in Wort und Schrift Voraussetzung, um einen Job zu bekommen.

Weniger wichtig seien die Deutschkenntnisse bei Tätigkeiten, die keine Qualifizierung erfordern und keinen oder kaum KundInnenkontakt beinhalten. Genannt werden etwa Jobs als Küchenhilfe, Tätigkeiten im Lager oder Hilfsarbeit am Bau sowie das Verteilen von Prospekten. Allerdings meinen einige InterviewpartnerInnen, dass selbst in Jobs ohne KundInnenkontakt gute Deutschkenntnisse von Vorteil seien.

6.5 Situation von MigrantInnen

Wie gut die Arbeitsmarktintegration MigrantInnen gelingt, hängt stark von den **Deutschkenntnissen** der Arbeitssuchenden ab. Ein weiterer wichtiger Faktor für gelingende Integration ist das **Bildungsniveau**. Doch selbst bei guten Deutschkenntnissen und hohem Bildungsniveau schildern einige Befragte ihre Arbeitssuche als mühevollen Weg, der viel Eigeninitiative erfordert. Es scheint, dass Arbeitssuchende mit Migrationshintergrund verdeckt diskriminiert werden, was den Zugang zu Informationen betrifft. So berichten einzelne InterviewpartnerInnen, dass es mit nur viel Hartnäckigkeit und Eigeninitiative gelungen sei, die für eine Umschulung notwendigen Informationen zu bekommen (I17_AS, I18_BE, I24_BE).

Aus diesen Gründen sind **Dequalifizierungskarrieren** typische Verläufe bei Arbeitssuchenden mit Migrationshintergrund: Die im Herkunftsland erreichten Ausbildungsabschlüsse werden in Österreich nicht (sofort) anerkannt und die MigrantInnen nehmen Jobs unter ihrem eigentlichen Qualifikationsniveau an, weil sie Geld verdienen müssen.

Die **Nostrifizierung des Abschlusses** wird von den InterviewpartnerInnen als mühevoller Weg beschrieben, auf den einige verzichten. Es scheint in der Regel längere Zeit zu dauern, bis man die notwendigen Informationen gesammelt hat, welche Zeugnisse nachgeholt werden müssen und welche Kurse oder Kenntnisse dafür notwendig seien.

Ein typisches Muster scheint das **Nachholen eines Lehrabschlusses** in Österreich bei vorheriger akademischer oder fachlicher Ausbildung mit Matura zu sein. So hat etwa eine der befragten Beschäftigten Matura und eine Ausbildung zur Lebensmittelverpackungstechnikerin in Ungarn absolviert, dann in Österreich als Kellnerin zu arbeiten begonnen und später den Lehrabschluss zur Einzelhandelskauffrau nachgeholt. Nun arbeitet sie als Feinkostverkäuferin in Wien (I15_BE). Eine andere Interviewpartnerin hat in der Ukraine ein Maschinenbaukolleg absolviert und in Österreich den Lehrabschluss zur technischen Zeichnerin nachgeholt (I24_BE). Die Mutter von drei Kindern arbeitet nun wieder Vollzeit und kann sich ihre Arbeitszeit frei einteilen.

In den beiden beschriebenen Fällen sind die Deutschkenntnisse sehr gut und es wurde großer Wert darauf gelegt und viel Zeit investiert, die bereits im Herkunftsland erworbenen Sprachkenntnisse hier zu perfektionieren.

Prekäre Jobsituationen entstehen in der Regel dann, wenn die **Deutschkenntnisse sehr mangelhaft** sind und zusätzlich formale **Schulabschlüsse oder Berufsausbildungen fehlen**. Die Interviewpartnerinnen berichten etwa, in der Türkei Schneiderin (ohne formalen Abschluss) oder Textilverkäuferin gewesen zu sein und in Österreich Jobs als Küchenhilfe oder Reinigungskraft zu suchen (I1_AS, I4_AS, I19_AS). Die Interviewpartner verfügen über Fachkompetenzen mit oder ohne formalen Abschluss (z.B. als Elektriker) und arbeiten in Österreich als Küchenhilfe, Lagerarbeiter oder (bei guten Deutschkenntnissen) als Kellner (I2_AS; I18_BE)

6.7 Matching Angebot und Nachfrage

Zusätzlich zum Befund, dass in Wien zu viele Arbeitssuchende zu wenigen Stellenangeboten gegenüberstehen, schätzen einige InterviewpartnerInnen die **Situation in anderen Bundesländern besser** ein. Einzelne Befragte berichten auch, in ihrer Biographie auch schon des Jobs wegen in ein anderes Bundesland gegangen zu sein (I2_AS; I6_AS; I29_AS). Denn in den Bundesländern sei es damals gelungen und auch heute noch leichter, einen Job zu finden. Allerdings sei diese Strategie nur für jene Arbeitssuchenden möglich, die keine Familie haben. Bei Arbeitssuchenden mit PartnerIn oder Kindern sinkt die Mobilitätsbereitschaft deutlich.

Das zentrale Thema, das im Zusammenhang mit dem Abgleich von Arbeitsplatz-Angebot und -Nachfrage von den Befragten hervorgehoben wird, ist jedoch die Frage des **Matchings von angebotenen Stellen und Arbeitssuchenden**. Zum einen scheint es **Informationsmängel** auf beiden Seiten zu geben, welche Kompetenzen am Arbeitsmarkt benötigt und angeboten werden. Zum anderen fehle es laut InterviewpartnerInnen auch an **Kontaktmöglichkeiten**, um Anforderungen der Unternehmen und die Profile der Stellensuchenden auszutauschen und abzugleichen.

Thematisiert wird auch, dass es zu wenige passende Jobangebote gibt, die Rücksicht auf Betreuungspflichten von Eltern nehmen. Flexible Modelle oder Job Sharing werden in der Regel nicht von den Unternehmen angeboten, sondern von den Beschäftigten vorgeschlagen. So berichtet eine alleinerziehende Interviewpartnerin, die nach längerer Arbeitslosigkeit als Heimhelferin wieder am Arbeitsmarkt Fuß gefasst hat, dass sie den Job annehmen konnte, weil es ihr gelungen sei, sich die Tagdienste von 6 bis 15 Uhr mit Arbeitgeber und KollegInnen auszuhandeln (I13_BE). Dies klappe aber nur, weil ihr Partner sie bei der Kinderbetreuung unterstützt und das Kind in der Früh in die Schule bringt.

Hypothese: Die oben beschriebenen Wahrnehmungen der InterviewpartnerInnen der suboptimalen Abstimmung von Stellenangeboten mit den Kompetenzprofilen und Möglichkeiten der Arbeitssuchenden lassen den Schluss zu, dass Flexibilität in erster Linie Sache der ArbeitnehmerInnen ist. Für Arbeitssuchende und Jobvermittler scheint es schwer abzuschätzen, welche Anforderungen Unternehmen an bestimmte Tätigkeiten haben. Darüber hinaus erwarten Unternehmen von den Arbeitskräften maximale Flexibilität.

Diese Rahmenbedingungen führen vermutlich zu einem suboptimalen Matching von Angebot und Nachfrage und zu einer Verfestigung der Segregation des Arbeitsmarktes in Bezug auf Gender und ethnische Vielfalt.

7 Qualifizierung

Ein zentrales Thema im Rahmen der qualitativen Interviews mit Arbeitssuchenden und Beschäftigten in Wien waren Ausbildungen und Qualifizierungsbedarfe. Welche Qualifizierungen nachgefragt werden, wie sich die InterviewpartnerInnen im Ausbildungsdschungel informieren und orientieren und welche Hürden es zu meistern gilt, wird im folgenden Kapitel beschrieben.

7.1 Nachgefragte und weniger nachgefragte Qualifizierungen

Bei der Frage nach den Erfahrungen mit Qualifizierungsmaßnahmen im Status der Arbeitssuche gibt es einen klaren Trend: **Fachliche Kompetenzen** und **Deutschkenntnisse** werden als Schlüsselqualifikationen für die erfolgreiche Reintegration in den Arbeitsmarkt angesehen.

Bei den fachlichen Kompetenzen kann zwischen zwei Arten von als sinnvoll erachteten Qualifizierungen unterschieden werden:

a) Das Nachholen von Schul- und Lehrabschlüssen oder das spätere Erlernen eines Lehrberufs

In Summe holten fünf InterviewpartnerInnen mithilfe von AMS oder waff finanzierten Maßnahmen einen Lehrabschluss nach (I10_AS, I16_BE, I18_BE, I25_BE, I28_AS). Weitere sechs erlernten im Zuge der Arbeitslosigkeit einen neuen Lehrberuf (I15_BE, I22_BE, I23_BE, I24_BE, I26_BE, I30_AS). Rund die Hälfte der von AMS oder waff mittels Lehre nachgeschulten Personen hat Migrationshintergrund.

Die Herausforderung für eine erfolgreiche Umschulung ist, den passenden Lehrberuf zu finden und die für das Erlernen dieses Berufs notwendigen **Basiskompetenzen** richtig einzuschätzen. Dazu zählt die angemessene Einschätzung der Deutschkenntnisse, aber auch die Beurteilung, ob die dafür notwendigen **digitalen Kenntnisse** ausreichend sind oder nachgeschult werden müssen.

Eine Fehleinschätzung kann zu Ausbildungsabbrüchen führen. Dazu zwei Beispiele: Ein Befragter erzählt, dass er die CAD-Zeichner-Ausbildung abgebrochen habe, da er im Kurs bemerkt habe, dass ihn diese Qualifizierung überfordert. Er ist nun als Chauffeur wieder beschäftigt. (I25_BE)
Ein anderer Interviewpartner hat die vom BBRZ vorgeschlagene Lehrausbildung zum Lagerlogistiker letztlich nicht begonnen, weil sie ihn seiner Meinung nach überfordert hätte. (I29_AS).

b) Laufende fachliche Weiterbildung

Ebenfalls stark nachgefragt werden alle Arten von fachlichen Qualifizierungen und Auffrischkurse zu bereits vorhandenen Ausbildungen. Dazu zählen Weiterbildungen im Bereich IT und Grafik, diverse Führerscheine und Updates dieser Berechtigungen sowie Kurse im Betreuungsbereich und Pflegebereich.

Die größte Herausforderung in diesem Zusammenhang sind länger dauernde gesundheitliche Beeinträchtigungen der Arbeitssuchenden, die den Schritt, sich im zuvor ausgeübten Beruf wieder upzudaten, erschweren.

Zugewanderte Arbeitssuchende betonen die Wichtigkeit des Spracherwerbs, insbesondere in (qualifizierten) Jobs mit KundInnenkontakt. Bei der passenden Einstufung scheint es in der Vergangenheit immer wieder Probleme gegeben zu haben (I2_AS; I4_AS; I20_AS). Die bereits

eingeführten Einstufungstests vor der Zubuchung zu Deutschkursen sind ein wichtiger Schritt, um Fehlallokationen zu vermeiden.

Wichtig ist in diesem Zusammenhang auch zu erwähnen, dass Deutschkurse von Arbeitssuchenden in der Regel nur genutzt werden, wenn diese finanziert werden und wenn die zeitlichen Ressourcen es zulassen. Arbeitssuchende in existenzbedrohenden Verhältnissen versuchen eher einen (prekären) Job zu finden, als die Deutschkenntnisse zu verbessern (I2_AS).

Nicht explizit **nachgefragt** werden Qualifizierungen im Bereich der **sozialen oder digitalen Kompetenzen**. Zwar meinen einzelne wieder in den Arbeitsmarkt integrierte Befragte, dass sie eine Leitungsposition anstreben würden, ohne jedoch Management-Ausbildungen mit Fokus auf sozialen Kompetenzen anzupfeilen. In diesen Fällen werden entweder fachspezifische oder Consulting/Trainings-Weiterbildungen gewünscht (I15_BE; I24_BE; I26_BE). Auffällig ist auch, dass das Ziel beruflicher Aufstieg ausschließlich von Beschäftigten thematisiert wird.

Ähnlich ist die Situation bei der Nachfrage nach Qualifizierungen im IT-Bereich. Statt Computerkursen werden eher fachliche Ausbildungen gewünscht. Die Befragten scheinen auch selbst nicht ausreichend einschätzen zu können, welche digitalen Kompetenzen nachgeschult werden müssen. So werden etwa Ausbildungen im Bereich Office-Management oder Lagerlogistik angedacht, ohne überprüft zu haben, ob die digitalen Basiskenntnisse für einen erfolgreichen Abschluss der Fachausbildung vorhanden sind (I18_BE, I25_BE). Dies führt dazu, dass die Fachausbildungen nicht abgeschlossen werden und letztlich ein anderer Beruf ergriffen wird.

Eine besondere Zielgruppe für die Wiener Arbeitsmarktpolitik sind jedenfalls ältere Arbeitssuchende (bereits ab 45 Jahren), die eine gesundheitliche Beeinträchtigung aufweisen. Für sie spielt das Thema Qualifizierung kaum eine Rolle. Diese Personengruppe benötigt in erster Linie Maßnahmen, die das Selbstvertrauen stärken und unterstützen, um realisierbare berufliche Möglichkeiten zu finden.

7.2 Information und Entscheidungsprozess

In den Interviews wurden die befragten Arbeitssuchenden und Beschäftigten gebeten zu erläutern, wie sie sich in Bezug auf Aus- und Weiterbildungen informiert hätten.

Ähnlich wie bei der Jobsuche spielen **private Netzwerke** eine große Rolle. Ein typisches Muster ist, dass Berufe empfohlen werden, die Verwandte oder Bekannte selbst bereits ausüben. Das hat zur Folge, dass auch bei Umschulungen eher traditionelle Berufe angestrebt werden. Bei den Frauen sind das etwa Ausbildungen im Erziehungs- oder Pflegebereich (I1_AS; I4_AS), bei den Männern stehen Jobs im Transportbereich hoch im Kurs, vor allem bei jenen, die aufgrund gesundheitlicher Beeinträchtigungen keine körperlich anstrengenden Jobs (z.B. am Bau oder im Lager) mehr annehmen können (I16_BE; I25_BE).

Vor allem die Beschäftigten heben ihre **Eigenleistung** bei der Suche nach der passenden Qualifizierung hervor. Auf Basis der eigenen Interessen hätten sie Infoblätter, Plakate und Broschüren am AMS und in Weiterbildungsinstituten aufmerksam gelesen und bei Bedarf im Internet

weiter recherchiert oder bei der Beraterin, beim Berater im Kurs oder am AMS nachgefragt. Treibende Kraft ist in der Regel der Wunsch nach einer besseren Perspektive.

Eine weitere Hilfestellung, die genannt wird, ist die **persönliche Beratung am AMS** oder beim Besuch einer **Orientierungsmaßnahme**. Folgende Maßnahmen oder Träger werden in diesem Zusammenhang als hilfreich genannt:

- WiedereinsteigerInnen-Kurse
- Orientierungs-Kurse des BBRZ
- FiT-Orientierungs-Maßnahmen
- Wiener Berufsbörse

Bezüglich Beratung am AMS ist erwähnenswert, dass nicht nur die Beraterin oder der Berater beim persönlichen Termin insbesondere von den Beschäftigten als hilfreich erlebt wird. Auch die AMS-BeraterIn am Info-Schalter kann die Orientierung im Qualifizierungsdschungel mit Tipps und durch das Mitgeben von Info-Broschüren zu Qualifizierungsmöglichkeiten maßgeblich erleichtern und beschleunigen: „Die Dame von der Info hat mir die Broschüre gegeben. Das ist eine Liste mit Berufen, da kann man schauen und sich was aussuchen.“ (I24_BE)

7.3 Was macht Qualifizierungen erfolgreich?

Wie schon die Ergebnisse von „Offen gesagt“ 2013 und 2014 gezeigt haben, werden von AMS oder waff bewilligte und finanzierte Qualifizierungsmaßnahmen in der Regel grundsätzlich sehr positiv von Arbeitssuchenden beurteilt.

Als besonders nützlich werden Aus- und Weiterbildungen erlebt, wenn sie die folgenden Merkmale aufweisen:

- Praxisnähe und modularer Aufbau
- Begleitung durch engagierte TrainerInnen
- Vernetzungsmöglichkeiten
- Kinderbetreuungsangebot und gute Infrastruktur

Ausbildungen, die **Theorie und Praxis sinnvoll verknüpfen** und beides in ausreichendem Maß enthalten, werden von den Befragten am besten bewertet. Besonders zielführend für die spätere Arbeitsmarktintegration sind Ausbildungen, bei denen die Arbeitssuchenden ihre Praxis in Unternehmen machen, die tatsächlich Bedarf an zusätzlichen Arbeitskräften mit genau dieser Qualifizierung haben. Genannt werden etwa die Maßnahmen „Frauen in Handwerk und Technik“ (FiT) des AMS oder „Job mit Ausbildung“ des waff. Besonders positiv hervorgehoben werden Unternehmen, die in Kooperation mit arbeitsmarktpolitischen Einrichtungen Ausbildungen anbieten und (mit)finanzieren.

Auch die **Möglichkeit, den Lehrabschluss nachzuholen**, wird positiv beurteilt. Einzelne InterviewpartnerInnen betonen, dass nicht nur die Praxis selbst, sondern auch die Theorie zur Praxis wichtig sei, um in einem Beruf gut ausgebildet zu sein. Ein weiteres Kriterium für eine

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 Scheiterfällen 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 Arbeitssuchende 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 Arbeitssuchende auch, dass sie für **Hilfe bei der Stellensuche** dankbar sind. Dabei handelt es 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 Arbeitssuchenden 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 Arbeitssuchenden 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 Arbeitssuche 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) Frühpensionierung • Infofluss PVA-AMS-BBRZ unklar 	<p>Gemeinnützige Arbeitskäfteüberlasser (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 Arbeitssuchenden ist.

Dabei scheinen drei Punkte von Bedeutung zu sein: **Die Kommunikation zwischen AMS-BeraterInnen und KundInnen**, 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 Arbeitssuchenden**. So kommen etwa kritische Beurteilungen zur AMS-Beratung fast ausschließlich von Arbeitssuchenden. 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 Arbeitssuchende 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.