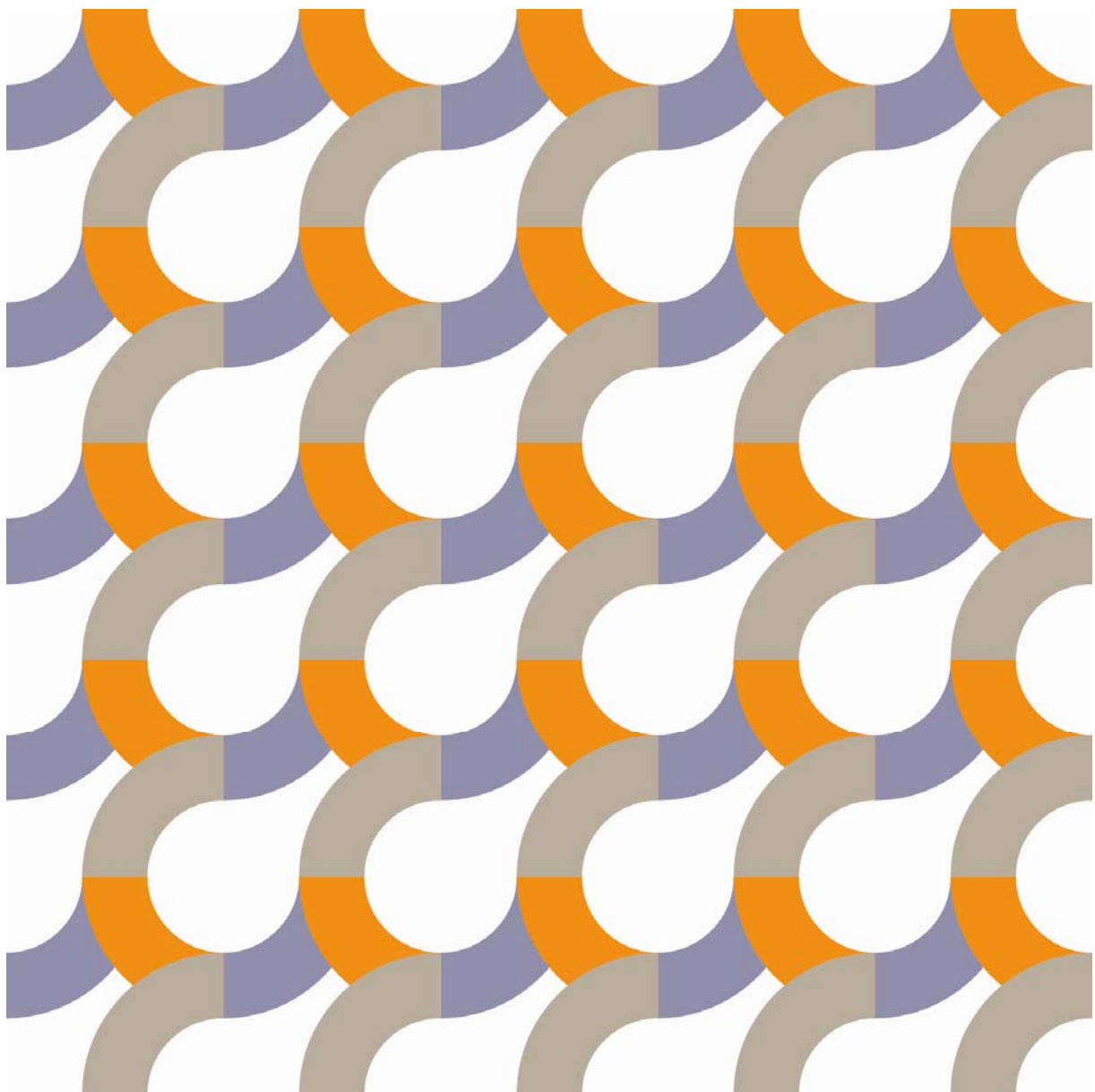


KONFERENZDOKUMENTATION

DiverCity Vienna

Innovative Arbeitsmarktpolitik und
neue Ansätze der Beratung
für MigrantInnen und Migranten



24. Oktober 2011
Hotel & Palais Strudlhof

Inhalt

Eröffnung und Ziele der Konferenz	3
Innovative Lösungsansätze zur erfolgreichen Arbeitsmarktintegration von MigrantInnen – Erfahrungen aus Europa	4
MigrantInnensensible Zugänge in der Arbeitsvermittlung: Erfahrungen aus der Bundesagentur für Arbeit	7
Migrationssensible Arbeitsmarktpolitik im AMS Wien	10
Forumtheaterproduktion: „Keine Ahnung - ein Beratungs-Reigen“	13
Workshop 1: Berufsinformation und Berufsorientierung für MigrantInnen	14
Workshop 2: Migrantinnen als Zielgruppe des AMS	17
Workshop 3: Organisationsentwicklung im AMS.....	20
Workshop 4: MigrantInnensensible Beratung	22
Impressionen.....	24

IMPRESSUM

VerfasserInnen:

Dieser Bericht wurde von L&R Sozialforschung im Auftrag des AMS Wien erstellt.

Fotos: Thomas Stampfl

Alle Rechte vorbehalten, Nachdruck – auch auszugsweise nur mit Quellenangabe gestattet

Wien, November 2011



Eröffnung und Ziele der Konferenz

Personen mit Migrationshintergrund stellen eine zentrale KundInnengruppe des AMS Wien dar. Angesichts der Schwierigkeiten dieser Zielgruppe beim Zugang zu Ausbildung und Beschäftigung ist die Entwicklung einer migrationssensiblen Arbeitsmarktpolitik ein vordringliches Anliegen. Diese ist jedoch im Kontext einer generellen Integrationsstrategie zu sehen, in deren Umsetzung zahlreiche Organisationen in Wien eingebunden sind. Die Konferenz bot die Möglichkeit, sich zu verschiedenen Modellen, insbesondere jenes der deutschen Bundesagentur für Arbeit zu informieren. Die Vernetzung und der Austausch mit ExpertInnen aus entsprechenden Einrichtungen sollen dazu beitragen, in weiterer Folge die Eckpunkte einer Gesamtstrategie zur verbesserten Arbeitsmarktintegration von Personen mit Migrationshintergrund zu erarbeiten.

Die Konferenz wurde von der stellvertretenden Landesgeschäftsführerin des AMS Wien, Inge Friehs, und Bundesminister für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz, Rudolf Hundstorfer, feierlich eröffnet.

Minister Hundstorfer betonte in seiner Eröffnungsansprache, dass die Arbeitslosenquote bei Personen mit Migrationshintergrund österreichweit ungefähr doppelt so hoch sei wie bei Personen ohne Migrationshintergrund. Gründe für diese höhere Arbeitslosigkeit liegen einerseits in der Beschäftigungsstruktur, da viele MigrantInnen in Branchen mit geringen Qualifikationen arbeiten, wo auch eine hohe Fluktuation herrscht. MigrantInnen können daher schneller ihre Arbeit verlieren als ÖsterreicherInnen ohne Migrationshintergrund, werden in der Regel aber auch rascher wieder an einen Arbeitsplatz vermittelt. Um die Integration von Zuwanderern zu verbessern wurden nun erstmals spezielle Zielvorgaben für das AMS formuliert und ausgearbeitet. So sollen spezielle Betreuungsangebote entwickelt werden. Die verstärkte Förderung soll durch eine gezieltere Datenauswertung möglich sein, um besser auf die einzelnen Personen eingehen zu können.



Innovative Lösungsansätze zur erfolgreichen Arbeitsmarktintegration von MigrantInnen – Erfahrungen aus Europa



Jan-Bert Buiskool, Research voor Beleid

Allgemein belegen Statistiken, dass MigrantInnen eine tendenziell geringe Beschäftigungsquote aufweisen und sie auch häufiger Tätigkeiten ausüben, für die sie überqualifiziert sind. Gerade die Teilhabe am Arbeitsmarkt ist aber ein besonders wichtiger Aspekt für die Integration in der Gastgesellschaft. Dennoch haben MigrantInnen aus Drittstaaten gewisse Barrieren zu überwinden, um am Arbeitsmarkt integriert zu werden und dafür bedarf es effektiver Lösungsansätze.

Wie gestaltet sich die Arbeitsmarktsituation für MigrantInnen in der EU?

Die meisten Länderberichte weisen Ähnlichkeiten hinsichtlich der Auswirkungen der Weltwirtschaftskrise auf **MigrantInnen aus Drittstaaten** auf. Da diese im Durchschnitt jünger sind, ein geringeres Bildungsniveau aufweisen, häufiger in befristeten Beschäftigungsverhältnissen und in Sektoren arbeiten, die besonders die Auswirkungen der derzeitigen Krise spüren, wird sich die Arbeitsmarktsituation von MigrantInnen aus Drittstaaten in der näheren Zukunft verschlechtern.

Trotz dieser Auswirkungen der Wirtschaftskrise auf den Arbeitsmarkt werden jedoch die demographischen Entwicklungen langfristig zu **Arbeitskräftemangel auf dem Arbeitsmarkt** führen (v.a. in Sektoren wie Unternehmensleistungen, Gesundheits- und Sozialwesen, Hotel- und Gastgewerbe). Diese Entwicklungen erfordern die **Integration von MigrantInnen aus Drittstaaten auf dem Arbeitsmarkt**.

Bestehende Barrieren

Häufig ist ein Zusammenspiel mehrerer Barrieren zu beobachten, wobei keine spezielle Barriere als Hauptbarriere zu erkennen ist. Drei Arten von Barrieren sind zu unterscheiden:

- Zu den **dispositionsbezogenen Barrieren** zählen unter anderem fehlendes Vertrauen, mangelnde Sprachkenntnisse und mangelnde Schul- und Berufsausbildung.
- **Situative Barrieren** sind unter anderem die Wohnsituation, das soziale Umfeld, die Rolle von Familie und PartnerIn, begrenztes Wissen über den Arbeitsmarkt, begrenzte soziale und professionelle Netzwerke sowie Diskriminierung als eine der Hauptbarrieren.
- Es bestehen auch zahlreiche **institutionelle Barrieren**: Mangel an Sprachschulungsangeboten, mangelnde Erfahrung von ArbeitgeberInnen, fehlende Sensibilität gegenüber den Besonderheiten der jeweiligen Zielgruppe, schlechte Arbeitsbedingungen, keine Arbeitsgenehmigung, komplexe Gesetzeslagen, Nichtanerkennung von Qualifikationen, Änderungen am Arbeitsmarkt etc.

Geeignete Instrumente

Ein wirksamer Lösungsansatz sollte ein integrativer Ansatz sein, der mehrere Instrumente beinhaltet und auf mehrere Barrieren fokussiert. Folgende geeignete Instrumente wurden im Rahmen der Studie identifiziert:

- **Ausbildung und Training**: Der Fokus sollte auf verschiedenen Fähigkeiten liegen, so z.B. auf Sprach- und Fachkenntnissen, interkulturellen Fähigkeiten sowie Kenntnissen über den Arbeitsmarkt und die Arbeitskultur. Vor den Qualifikationen zur erfolgreichen Berufsausübung im jeweiligen Sektor sollten zunächst angemessene Grundkompetenzen (Kommunikationsfähigkeit, Computerkenntnisse, Arbeitsmoral etc.) vorhanden sein, da diese Grundkompetenzen als Voraussetzungen für die Weiterentwicklung der bereits vorhandenen Fähigkeiten dienen. Dies kann teilweise durch "Lernen am Arbeitsplatz" erfolgen.
- **Beratung und Unterstützung** sollte sowohl auf Arbeitsmarktaspekte als auch auf andere Faktoren (Rechtsbeistand, Gesundheitsfürsorge, Unterkunft) fokussieren, wodurch ein Spin-off-Effekt auf die Arbeitsmarktintegration zu erwarten ist. Dies sollte in einem Ausmaß erfolgen, dass MigrantInnen letztendlich dazu befähigt werden, ihre eigene berufliche Situation selbst in die Hand zu nehmen und unabhängig zu werden ('Hilfe zur Selbsthilfe').
- **Mentor- und Coaching-Programme** sind ein wirksames Instrument während der Arbeitssuche, sollten jedoch auch für MigrantInnen angeboten werden, welche bereits einen Arbeitsplatz haben, um die Chance einer nachhaltigen Integration auf dem Arbeitsmarkt zu erhöhen.
- **Diversitätsmanagement** aus sozialer, demographischer und wirtschaftlicher Perspektive.
- **Anerkennung von Berufsqualifikationen und Diplomen** in Partnerschaft mit dem privaten Sektor und Ergänzung der Anerkennung von Berufsqualifikationen durch zusätzliche Ausbildungsmaßnahmen.
- **Praktika und Networking** sind wirksame Instrumente, um MigrantInnen ein stimulierendes und arbeitsmarktorientiertes Umfeld zu bieten.
- Ein **kontextueller Lösungsansatz** (z.B. für eine bestimmte Region oder Umgebung) sollte aus einem Gesamtpaket mit integrierten Begleitmaßnahmen bestehen.

Effektive Ansätze

Wie bereits oben erwähnt, sind kombinierte Lösungsansätze jene, die auch am erfolgreichsten sind. Folgende wurden im Rahmen der Studie als effektiv bewertet:

- Beim **integrativen Lösungsansatz** werden verschiedene Elemente kombiniert und Ausbildungen sowie Trainings fokussieren auf verschiedene Kompetenzen, wie Sprach- und Fachkenntnisse, interkulturelle Fähigkeiten und Kenntnisse über die Arbeitskultur etc. Die Ansätze sollten nicht nur auf MigrantInnen abzielen, sondern beispielsweise auch auf die Gastgesellschaft oder ArbeitgeberInnen. Derartige Ansätze sind jedoch kostenintensiv und erfordern eine große Einsatzbereitschaft der beteiligten AkteurInnen.
- Beim **maßgeschneiderten Lösungsansatz** wird der Fokus spezifisch auf die Bedürfnisse von MigrantInnen gelegt. Für ein erfolgreiches Projekt ist es wesentlich, die Begünstigten aktiv in das Projekt und in die Entwicklung ihres eigenen 'maßgeschneiderten' Ansatzes mit einzubeziehen, anstatt sie als passive EmpfängerIn-

nen der angewandten Maßnahmen zu behandeln. 'Ansätze nach Schema F' sind keinesfalls effektiv für die Arbeitsmarktintegration von MigrantInnen aus Drittstaaten.

- Effektiv sind auch **Partnerschaften mit den wichtigsten Interessensvertretern**, wie Regierungsbehörden, Öffentlichen Arbeitsvermittlungsstellen, ArbeitgeberInnen, Schulen, Universitäten, dem Freiwilligensektor, NGOs, Gewerkschaften, etc. Nachteilig ist in diesem Zusammenhang, dass Finanzmittel meist nur kurzfristig zur Verfügung gestellt werden, die Ergebnisse oft nicht evaluiert und weitergegeben werden und die Partnerschaften zeitintensiv sind und somit eine kontinuierliche Bereitstellung von finanziellen, personellen und institutionellen Ressourcen erfordern.
- Wichtig ist auch die **Einbindung von ArbeitgeberInnen**, da diese oft nicht über das notwendige Fachwissen und die Mittel zur Umsetzung von Integrationsstrategien im Unternehmen verfügen. Die Entwicklung von Diversitätsstrategien kann jedoch oft kostspielig sein. Die Bereitschaft von ArbeitgeberInnen zur Zusammenarbeit kann durch weiterführende Coachings nach der Arbeitsvermittlung und kontinuierliche Beratungsangebote erhöht werden. Auch durch die Unterzeichnung von Absichtserklärungen zur Beschäftigung von MigrantInnen können ArbeitgeberInnen besser aktiviert werden. Wichtig ist auch, den Vorstand sowie die Managementebene für Maßnahmen zur Gleichstellung zu gewinnen sowie generell an die unternehmerische soziale Verantwortung zu appellieren.
- Besonders wichtig ist natürlich die **Kompetenz des Personals**, dazu zählen etwa Arbeitsmarktfachwissen oder Fähigkeiten, ein breites Spektrum an Lösungsansätzen umzusetzen, mit Heterogenität umzugehen und die Bedürfnisse und Vorkenntnisse von Betroffenen einzuschätzen. Die Ermächtigung und Motivation von MigrantInnen sowie die Auswahl und Kombination der richtigen Maßnahmen und Instrumente erfordern ebenfalls spezifische Kompetenzen. Als vorteilhaft erweist sich auch, wenn ein Teil des Personals selbst über einen Migrationshintergrund verfügt (Vorbildcharakter).
- **Outreach-Strategien:** Um alle Gruppen von MigrantInnen aus Drittstaaten zu erreichen, sollte die Zusammenarbeit mit (freiwilligen) MigrantInnen- oder Flüchtlingsorganisationen intensiviert werden. Auch die Teilnahme an sozialen Netzwerken oder das Aufsuchen von Moscheen kann dazu beitragen, Zugang zu potentiell schwer zu erreichenden TeilnehmerInnen zu finden.

MigrantInnensensible Zugänge in der Arbeitsvermittlung: Erfahrungen aus der Bundesagentur für Arbeit



Heinrich Alt, Vorstand der Bundesagentur für Arbeit

Die Integration in Beschäftigung ist der Schlüssel zur Integration von Menschen mit Migrationshintergrund in Staat und Gesellschaft. Die Beschäftigung stellt ein zentrales Element für die berufliche Integration, die gesellschaftliche Teilnahme, gegenseitiges Verständnis und kulturelles Miteinander dar.

Hinsichtlich der beruflichen Integration ist aber zu berücksichtigen, dass die Zielgruppe sehr heterogen ist und daher eine ganzheitliche Betrachtung erforderlich ist. Beispielsweise bestehen große Unterschiede in den Bedürfnissen zwischen einer gut ausgebildeten Migrantin mit fehlenden Deutschkenntnissen und einer alleinerziehenden, geringqualifizierten Migrantin mit Behinderung.

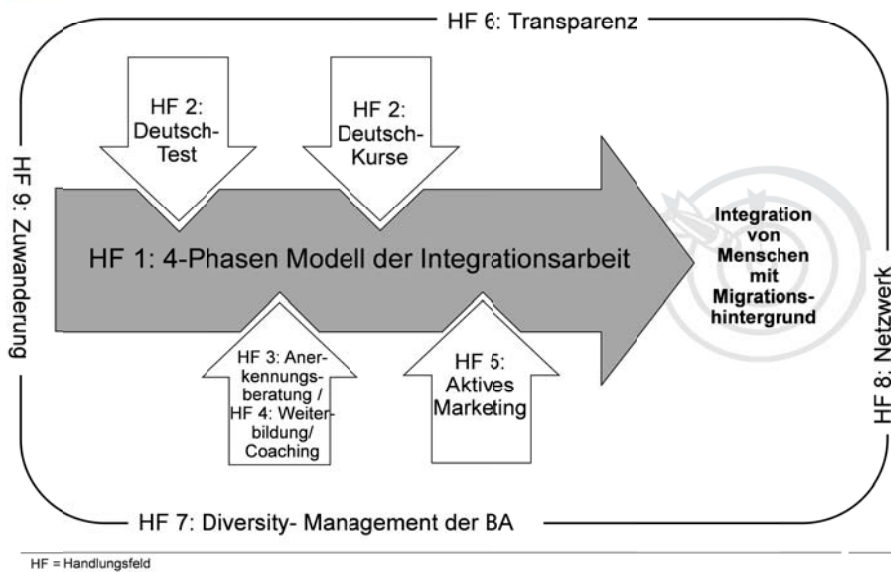
Ganzheitliche Integrationsarbeit

Ein ganzheitlicher Ansatz stellt also eine wichtige Grundlage für die erfolgreiche berufliche Integration von MigrantInnen dar. In der Bundesagentur für Arbeit wurde in diesem Zusammenhang ein 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit entwickelt, das folgende Schritte beinhaltet:

- Kompetenzen analysieren,
- Integrationsziel festlegen,
- Strategie auswählen sowie
- Konzept umsetzen und nachhalten.

Bei der Umsetzung dieses Modells ist es von zentraler Bedeutung, dass Vertrauen aufgebaut, ein aktives Arbeitsbündnis entwickelt wird und eine kontinuierliche Rückkoppelung zwischen Phase eins und vier erfolgt.

Die Bundesagentur für Arbeit hat in diesem Zusammenhang auch einen Referenzrahmen zur verbesserten Arbeitsmarktintegration von Menschen mit Migrationshintergrund entwickelt:



Im Zuge der migrationsspezifischen Aktivitäten und Handlungsfelder sind zudem folgende Punkte zu nennen:

- Perspektive 2025 – Fachkräftebedarf,
- Nationaler Integrationsplan,
- Gemeinsame Initiative des Bundesministeriums für Arbeit und Soziales, der Integrationsbeauftragten und der BA,
- Integrationsbeirat der Bundesregierung sowie
- Bundesprogramm „Integration durch Qualifizierung“.

Medienarbeit

Informationsweitergabe – sei es durch Print- oder Online-Publikationen – stellt einen weiteren Schwerpunkt der Arbeit der BA dar. Für SchülerInnen und Eltern stehen zum Thema Berufswahl folgende Publikationen zur Verfügung:

- [planet-beruf](#) - alles rund ums Thema Ausbildung; Das Elternheft dazu steht auch in türkischer Sprache zur Verfügung.
- [BERUFENET](#) - Berufsinformationen zu über 6.300 Berufen in Deutschland
- [abi](#) - Berufswahlmagazin
- [BERUFE-Universum](#) - das Selbsterkundungsprogramm
- [BERUFE TV](#) - das Filmportal der Bundesagentur für Arbeit

Auch für Erwachsene besteht ein breites Informationsangebot:

- [KURSNET](#) - das Portal für berufliche Aus- und Weiterbildung
- **Existenzgründung** durch MigrantInnen (aus der Reihe „durchstarten“)

- **Informationen für Rückkehrinteressierte:** Diese 2-sprachige Broschüre gibt es für Bosnien-Herzegowina, Kroatien, Türkei und den Kosovo.

Die Jobbörse der Bundesagentur für Arbeit steht grundsätzlich allen KundInnen für die Arbeitsuche zur Verfügung, also auch fremdsprachigen. Daher wird diese auch mehrsprachig angeboten, und zwar auf Deutsch, Englisch, Französisch, Italienisch, Russisch und Türkisch.

Neue Ansätze für MigrantInnen

Es wird aber auch kontinuierlich an neuen Ansätzen für MigrantInnen gearbeitet. Beispielsweise werden bei der JOBAKTIV, der größte Stellen-, Ausbildungsplatz- und Informationsbörse der Bundesagentur für Arbeit, durch mehrsprachige Ankündigungen auch gezielt Menschen mit Migrationshintergrund angesprochen.



Zudem befindet sich eine Intensivierung der Zusammenarbeit mit Auslandsvertretungen in Planung. Durch Kontakte zu den diplomatischen Vertretungen und Netzwerkpartnern der jeweiligen Ethnie soll sich der Zugang für MigrantInnen zu den Dienstleistungsangeboten der Agenturen für Arbeit und der Job Center verbessern. Dafür arbeiten zur Zeit drei Fokusgruppen: Jene für BewerberInnen mit dem Ziel, Eltern und Jugendliche für Schul- und Berufsausbildungen sowie ein Studium zu sensibilisieren und zu motivieren. Des Weiteren eine Fokusgruppe ArbeitgeberInnen, die die Bekanntheit der Dienstleistungen der BA bei ArbeitgeberInnen mit Migrationshintergrund erhöhen soll und jene für Beschäftigte mit dem Ziel, beschäftigte, gering qualifizierte MigrantInnen zu Weiterbildung zu motivieren und zu aktivieren.

Die BA als Arbeitgeber

Die Bundesagentur sieht die Vielfalt als Chance und Gewinn und handelt entsprechend den Grundsätzen des Diversity Managements, d.h. es besteht eine offene und respektvolle Haltung gegenüber Unterschieden aufgrund von Alter, Geschlecht, Nationalität und ethnischer Herkunft, Religion und Wertanschauung, Behinderung und sexueller Identität

Diesbezüglich findet auch eine laufende Weiterentwicklung statt, aktuell zu folgenden Schwerpunkten:

- Beratungsmodule zu interkultureller Kompetenz für Studierende an der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit
- Bedarfsorientierte interkulturelle Schulungen durch externe Träger des Bundesprogrammes „Integration durch Qualifizierung“
- Weiterentwicklung der bestehenden interkulturellen Schulungen: Erkenntnisse aus dem Modellprojekt „migrationssensible Beratung“
- In Planung befindet sich eine interkulturelle Vertriebschulung für MitarbeiterInnen des Arbeitgeberservices.

Migrationssensible Arbeitsmarktpolitik im AMS Wien

Inge Friehs, stv. Landesgeschäftsführerin AMS Wien



38,2% der 1,7 Millionen in Wien wohnhaften Personen haben Migrationshintergrund. Dies entspricht rund 642.000 Personen, wovon 475.000 (28,3%) ZuwanderInnen der ersten Generation sind und 166.000 (9,9%) der zweiten Generation. Rund zwei Drittel dieser Personen sind aus Nicht-EU-Staaten, davon rund 30% aus dem ehemaligen Jugoslawien und 13% aus der Türkei. Ein Drittel der Personen mit Migrationshintergrund in Wien stammt aus anderen EU-Ländern.

In diesem Zusammenhang stellt sich natürlich die Frage nach der Definition von MigrantInnen. Nach dem Konzept der Statistik Austria sind beide Elternteile im Ausland geboren. MigrantInnen der ersten Generation sind selbst im Ausland geboren und jene der zweiten Generation sind in Österreich geboren. Diese Faktoren sind unabhängig von der Staatsbürgerschaft.

Das Konzept des AMS Datawarehouse (DWH) beruht demgegenüber auf der Staatsbürgerschaft. Demnach sind laut Definition des AMS Personen mit Migrationshintergrund der 1. Generation jene, die entweder keine österreichische Staatsbürgerschaft haben oder seit ihrem Aufenthalt die österreichische Staatsbürgerschaft erworben haben. Die 2. Generation wird durch eine aktuelle oder frühere Mitversicherung bei Personen der 1. Generation erfasst. Vor allem die zweite Generation ist im DWH noch untererfasst, da Mitversichertendaten erst seit 2007 zur Verfügung stehen.

Arbeitsmarktlage von MigrantInnen in Wien (2010)

Verschiedenste statistische Auswertungen belegen, dass MigrantInnen am Arbeitsmarkt benachteiligt sind. So weisen etwa 32% der Beschäftigten in Wien einen Migrationshintergrund auf, bei den arbeitsuchend vorgemerkten Personen im AMS Wien liegt dieser Anteil jedoch bei 48%. Die Arbeitslosigkeit von MigrantInnen ist beinahe doppelt so hoch wie jene der InländerInnen.

MigrantInnen sind auch überdurchschnittlich häufig in Branchen mit hoher Fluktuation und geringerer Entlohnung beschäftigt, etwa in der Gebäudebetreuung (73,1%), Landwirtschaft (75,7%), Tourismus (57,9%), Bau (46,0%) oder bei Arbeitskräfteüberlassungen (41,3%).

Weiters ist es eine Tatsache, dass das Bildungsniveau von MigrantInnen niedriger ist: So weisen etwa 45% der beschäftigten MigrantInnen in Wien maximal einen Pflichtschulabschluss aus, aber nur 13% der Beschäftigten ohne Migrationshintergrund.

Bisherige Aktivitäten im AMS Wien

Vor allem beim AMS Jugendliche besteht ein diesbezüglich hoher Problemdruck, da knapp 70% der vorgemerkten Jugendlichen einen Migrationshintergrund haben. Um hier besser auf die Bedürfnisse eingehen zu können, wurde eine KundInnenbefragung durchgeführt. Die Ergebnisse belegen, dass fast die Hälfte mit den Eltern ausschließlich in der Muttersprache

kommuniziert und die Tradition des Herkunftslandes eine wichtige Rolle in der Familie einnimmt (bei 60% der türkischen Familien und einem Drittel der Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawiens). Speziell türkische Mädchen sind traditionell sehr stark im Familienverband eingebunden, was die Arbeitsmarktintegration erschwert. Zudem haben Jugendliche mit Migrationshintergrund und auch deren Eltern wenig Informationen über die Möglichkeiten am Arbeitsmarkt und über das Schulsystem. Verschiedene tatsächliche, aber auch vermutete Defizite sowie Vorbehalte und Diskriminierungen erschweren die Arbeitsmarktintegration.

Eine MitarbeiterInnenbefragung zeigte auf, dass ein höherer Anteil an Beschäftigten mit Migrationshintergrund als erforderlich erachtet wird sowie auch eine strukturierte Auseinandersetzung mit dem Thema eingefordert wird. Zudem sollten Führungskräfte eine steuernde Rolle im Prozess übernehmen.

Zudem wurden bisher folgende Aktivitäten umgesetzt:

- Im Rekrutierungsverfahren werden Sprachkenntnisse als erwünschte Zusatzqualifikation genannt (insbesondere Türkisch und Bosnisch-Kroatisch-Serbisch),
- Weiterbildung zur interkulturellen Kommunikation und Kompetenz,
- verpflichtende Seminare für Führungskräfte Gender- und Diversitykompetenz,
- Sprachkurse für AMS-MitarbeiterInnen,
- Durchführung von Equality- und Diversitychecks in allen Wiener Geschäftsstellen,
- Diversitätstraining für TrainerInnen von AMS-Kursen als Voraussetzung für eine Beauftragung,
- interkulturelles Wissen für TeilnehmerInnen von Qualifizierungsmaßnahmen,
- Deutschkurse,
- Erstinfoveranstaltungen für NeukundInnen mit keinen/schlechten Deutschkenntnissen,
- spezifisches Förderangebot für Frauen mit Migrationshintergrund,
- Mitwirkung am Projekt „Mentoring für MigrantInnen“,
- Beratung von Unternehmen mit Migrationshintergrund,
- wesentliche Informationen werden mehrsprachig angeboten (Dienstleistungsangebot, Beschäftigung, Leistungsbezug) sowie
- begleitende Marketingaktivitäten (Infoscreens, Plakate) für bildungsferne Schichten in Schulen, Lokalen, Geschäften, Moscheen etc.



Des Weiteren hat das das AMS Wien eine Inseraten-Kampagne geschaltet, punktuell bereits im Frühjahr und weitere Schaltungen ab Mitte September. Es wurde eine Comic-Serie erarbeitet, mit dem Ziel Jugendlichen zu vermitteln, sich frühzeitig um ihren Berufswunsch Gedanken zu machen. Neben der Schaltung in diversen Medien wurden auch Free-cards erstellt.

Planung und Ausblick

2012 soll im AMS Wien ein Schwerpunkt auf die Beratung und Betreuung von MigrantInnen gesetzt werden und dafür auch zusätzliche Budgetmittel eingesetzt werden. Ziel ist es, neue modulare Ausbildungen einzuführen, auch mit der Möglichkeit des Lehrabschlusses bzw. des Nachholens von FacharbeiterInnenabschlüssen, etwa im Bereich Handel, IT, Hotellerie und Gastgewerbe. Einen wesentlichen Aspekt stellt in diesem Zusammenhang natürlich auch die Anerkennung von Ausbildungen dar und diesbezüglich soll es mehr Unterstützung durch das AMS geben.

Zudem sollen Begleitstrukturen aufgebaut werden und MigrantInnen einen Coach zur Seite gestellt bekommen, der nicht nur bei der Arbeitssuche unterstützt, sondern auch bei Themen wie Aus- und Weiterbildung. Ein weiterer Schwerpunkt liegt auf Konversationstrainings, um Deutschkurse aufzuwerten.

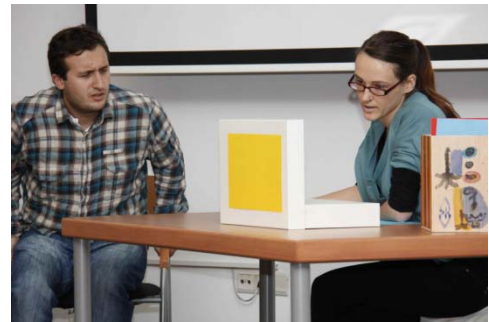
Forumtheaterproduktion: „Keine Ahnung - ein Beratungs-Reigen“

Theatergruppe Mundwerk,
Spielleitung: Michael Thonhauser

Ursprünglich haben sich die Mitglieder der Theatergruppe Mundwerk im August 2006 durch die Ausschreibung zum Space!lab Projekt „Theater geht ab“ zusammengefunden. Ziel des Projekts war eine Forumtheaterproduktion zum Thema Jugend-Arbeitslosigkeit. Seither wurden vier verschiedene Forumtheater-Stücke entwickelt und aufgeführt. Aktuell besteht die Gruppe aus 8 jungen Menschen zwischen 18 und 27 Jahren aus verschiedenen Kulturen (Bosnien, Kroatien, Österreich, Türkei) mit unterschiedlichen Theatererfahrungen.

Vorlage für die Theaterstücke sind eigene Erfahrungen der Mitglieder der Gruppe und Informationen aufgrund von Recherchen im Feld. Entstanden ist daraus „Keine Ahnung – ein Beratungs-Reigen“ – ein Stück über Perspektivenlosigkeit, Missverständnisse und Vorurteile in der Beratung am Arbeitsmarkt.

Es spielten: Vedrana Bartel, Mert Cingi, Max Elsinger, Stefanie Gunzy, Hakan Inan



Workshop 1: Berufsinformation und Berufsorientierung für MigrantInnen

Input: Projekt J-u-L-I-A

Katrin Haun,
Verein Projekt Integrationshaus



J-u-L-I-A steht für ein Projekt zur Berufsorientierung und Arbeitsmarktintegration von jugendlichen MigrantInnen.

Das Vorläuferprojekt (Dynamo) startete bereits im September 2007 und daher kann man auf eine breite, abgestimmte Palette an Angeboten zurückgreifen, z.B. Alphabetisierung, Basisbildung, Sprachförderung, Hauptschule, Integration in den Arbeitsmarkt. Wichtig sind in diesem Zusammenhang Lobbying und Vernetzung sowie fachlicher Austausch, auch zur Materialienherstellung für spezifische Zielgruppen. Methodisch wird auf Beratungen, sozialpädagogische Begleitung, Mentoring zurückgegriffen und verschiedene Problemlagen sowie Kompetenzen einbezogen. Den Erfolg belegen die hohe Nachfrage, niedrige Drop-Out-Raten und hohe Abschluss- sowie Vermittlungsquoten.

Erfolgsstatistik Projekt J-u-L-I-A

	2008/09	2009/10	2010/11
TeilnehmerInnen gesamt	23	21	23
männlich	10 (43%)	9 (43%)	11 (48%)
weiblich	13 (57%)	12 (57%)	12 (52%)
Verbleib			
Lehrstellen	14 (61%)	14 (67%)	15 (65%)
Arbeitsstellen	3 (13%)	3 (14%)	1 (4%)
Weiterführende Ausbildungen	3 (13%)	2 (10%)	4 (17%)
Kursabbrüche	3 (13%)	2 (9%)	2 (9%)

Zur **Zielgruppe** zählen Jugendliche und junge erwachsene MigrantInnen im Alter von 15 bis 21 Jahren, die auf der Suche nach einem geeigneten Einstieg in den Arbeitsmarkt sind. Voraussetzung für die Teilnahme sind gute Deutschkenntnisse und ein Hauptschulabschluss sowie der Zugang zum Arbeitsmarkt.

Folgende **Kursziele** wurden im Konzept festgehalten:

- Orientierung und Information über berufliche Möglichkeiten und ihre Voraussetzungen
- Erwerb von Bewerbungs- und Präsentationstechniken
- Erwerb von praktischen Erfahrungen in den jeweiligen Berufen
- Aufnahme eines Dienst- oder Lehrverhältnisses in den einzelnen Unternehmen

Bis August 2010 betrug die **Projektlaufzeit** elf Monate, mit September 2010 wurde diese auf fünf Monate reduziert, was mit entsprechenden Herausforderungen für den Projektdurchlauf verbunden war. Die Clearingphase (Clearinggespräche, Kompetenzfeststellung, Bildungs- und Berufsberatung) wurde aus diesem Grund auf eine Woche komprimiert und schließt mit

einem Perspektivenplan ab. Zudem wurde das Kursprogramm kompakter gestaltet und die Zahl der Einzelcoachings verringert.

Folgende **Kursinhalte** werden im Rahmen des Projektes angeboten:

- Berufsorientierung und Bewerbungstraining,
- Kompetenzwerkstatt,
- Deutsch Basisvertiefung und Fachsprache,
- Soziale Orientierung,
- IKT,
- Englisch/Mathematik Basis vertiefend,
- Berufspraktika mit Arbeitsplatzbegleitung,
- Begleitung durch MentorInnen,
- Bildungs- und Berufsberatung.

Wesentliche Erfolgsfaktoren des Projektes sind das Modul zur Basisqualifikation für den Arbeitsmarkt sowie die Zusammenarbeit mit Firmen, um den TeilnehmerInnen eine praktische Erprobung zu ermöglichen. Durch den bisherigen Zeitrahmen konnten wichtige Schlüsselkompetenzen verfestigt werden. Der Erfolg der Maßnahme wird nicht zuletzt durch die hohe Vermittlungsquote belegt.

Zusammenfassung der Workshop-Ergebnisse

Allgemein wurde in der anschließenden Diskussion zum Thema Berufsorientierung und -information angemerkt, dass diese bereits früh – d.h. am besten in der Unterstufe, aber auf jeden Fall vor dem Abschluss der Pflichtschule – ansetzen sollte. In Österreich ist prinzipiell eine gute Struktur hinsichtlich Materialien und Beratungsmöglichkeiten vorhanden, allerdings funktioniert die Vernetzung und Abstimmung nicht optimal. Zudem gibt es hierzu immer wieder Probleme hinsichtlich der Kompetenzabgrenzung zwischen der Schule und dem AMS.



Generell ist nicht nur der frühzeitige Ansatz der Berufsorientierung wesentlich, sondern auch der Faktor, dass eine fundierte Orientierung entsprechende Zeit benötigt, auch in der Beratung. Um hier effektiv zu arbeiten, sind mehrere Beratungsgespräche notwendig und die Begleitung über einen längeren Zeitraum hinweg. In diesem Zusammenhang stellt sich natürlich die Frage, inwieweit hier Budgetkürzungen negative Auswirkungen auf den Status quo der Beratung haben werden.

Ein wesentliches Medium, um die Zielgruppe Jugendliche anzusprechen, stellt das Internet dar. Auf der AMS-Website sind bereits vielfältige Informationen zum Thema Berufsorientierung zu finden, ebenso wie auch auf anderen Websites. Hier geht es in Zukunft darum, die Informationen zusammenzuführen und vor allem für die Zielgruppe „Jugendliche“ attraktiver gestalten, um sie verstärkt zu aktivieren. Die Angebote zur Berufsinformation und -orientierung sollten laufend hinsichtlich ihrer Wirksamkeit evaluiert werden. In diesem Zu-

sammenhang stellt sich natürlich auch die Frage, wie wird Information zu handlungsrelevantem Wissen und unterstützt die Jugendlichen bei Berufswahl und Jobsuche.

Zu den besonders erfolgreichen Ansätzen zählt das Mentoring, auch im Bereich der Berufsorientierung und -information. So können Berufe „hautnah“ erlebt werden und zugleich stehen Ansprechpersonen zu Verfügung. Das diesbezügliche Angebot sollte ausgebaut werden.



Workshop 2: Migrantinnen als Zielgruppe des AMS

Input: Berufliche Integration von hochqualifizierten Migrantinnen

Andrea Simon, LIFE e.V., Berlin



Migrantinnen mit einem Hochschulabschluss in Bereichen wie Ingenieur-, Natur- und Wirtschaftswissenschaften sind keine Seltenheit in Deutschland und trotzdem sind die Jobchancen im erlernten Beruf zu arbeiten gering. Mögliche kritische Situationen für Migrantinnen beim Einstieg in die deutsche Arbeitswelt sind:

- **Erfahrung von Fremdheit:** Bewerbungs-, Team- oder Konfliktsituationen am Arbeitsplatz, in denen Kommunikationsstile und Wertesysteme gelten, die den eigenen widersprechen
- **Erfahrungen von Diskriminierung** von Seiten der Amtspersonen, KollegInnen oder ArbeitgeberInnen
- **Sprachbarrieren** in den unterschiedlichsten kommunikativen Situationen, z. B. bei der Bewerbung, mit KollegInnen und Vorgesetzten
- **Orientierungslosigkeit:** die Erfahrung, dass in Deutschland undurchschaubare Spielregeln, Vorgaben, ungeschriebene Gesetze gelten – auch in der Arbeitsorganisation, wie Teamarbeit, Projektarbeit, flache Hierarchien.

Durch das Projekt „Mit Energie in die Zukunft“ soll daher Ingenieurinnen mit Migrationshintergrund der Einstieg in den Arbeitsmarkt im Bereich Erneuerbare Energien erleichtert werden oder neue berufliche Perspektiven erarbeitet werden. Bisher haben 45 Frauen an den drei stattgefundenen Durchgängen teilgenommen. Im Projekt erfolgt vorweg die Feststellung der Fachkompetenzen, Assessmentcenter, Branchenorientierung in Erneuerbaren Energien, Bewerbungstraining, Praktikum, Beratungen sowie eine laufende eOnline-Beratung auf der Lernplattform.

Zu den Herausforderungen auf Beraterinnenebene zählen die Feststellung der „mitgebrachten“ Kompetenzen sowie die Ermittlung der Branchenanforderungen und deren gegenseitige Abstimmung. Für die Teilnehmerinnen sind folgende Ergebnisse Voraussetzung für ihre berufliche Integration:

- Den Wert der eigenen Kompetenzen einschätzen und schätzen,
- Kompetenzen sprachlich (in Deutsch) ausdrücken können,
- die Anforderungen der Branche kennenlernen und
- Klarheit darüber, wie sie in der Branche der Erneuerbaren Energie ihre mitgebrachten Kompetenzen sinnvoll einsetzen können.

55% der Teilnehmerinnen arbeiten nach Abschluss des Projektes im Bereich Erneuerbare Energien, 18% im Ursprungsberuf, 21% sind arbeitsuchend und nur 6% haben vorzeitig abgebrochen.

Input: Innovative Ansätze für Migrantinnen

Manuela Vollmann, abz*austria

Migrantinnen stoßen nicht an die gläserne Decke, sondern an die gläserne Tür. Es geht daher um einen bewussten Umgang mit Differenzen und Homogenität in der Gruppe, Stereotypisierungen entgegenzuwirken und Angebote passgenau auf die Zielgruppe abzustimmen. Wichtig sind teilnehmerinnenzentrierte Lernmethoden, die Förderung durch Empowerment und ein Praxisbezug. Beispiele dazu sind:

abz*casemanagement migrantinnen

Zur Zielgruppe zählen Migrantinnen aus Drittstaaten mit abgeschlossener Ausbildung im Herkunftsland, die nach Jänner 2008 nach Österreich gekommen sind. Im Rahmen des Projektes erfolgen ein Kennenlernen von Berufsmöglichkeiten, die Planung einer Weiterbildung, die Unterstützung bei der Arbeitsuche und die Verbesserung der Deutschkenntnisse. 2010 nahmen 103 Frauen aus 35 Herkunftsländern teil. Die Erfahrungen zeigten, dass zumeist bildungsnahe Frauen zur Zielgruppe zählen, die allerdings in der Anwendung der deutschen Sprache noch ungeübt sind und über wenig soziale Kontakte verfügen.

abz*finanzlehrgänge

Es werden Kreditoren-/Debitorenbuchhaltung sowie Buchhaltung und Lohnverrechnung für Migrantinnen angeboten. Voraussetzung sind eine abgeschlossene Schulbildung im Heimatland und gute Deutschkenntnisse. Neben Buchhaltung und Wirtschaftsdeutsch werden auch EDV, Social Skills und Einzelcoachings angeboten sowie ein Betriebspraktikum absolviert. Die Erfahrungen zeigten, dass oft massive gesundheitliche und/oder psychische Probleme, erweiterte Betreuungspflichten und Verantwortlichkeiten sowie unterschiedliche Lern- und Lehrerfahrungen bestehen. Zudem muss in der Zweitsprache gelernt werden.

abz*Bildungsberatung für Eltern

Zielgruppe dieses Projektes sind bildungsbenachteiligte Frauen mit Betreuungspflichten. Zu den Inhalten des Projektes zählen die Beratung und Information zu (Weiter-)Bildungsangeboten, Informationen zu Rahmenbedingungen, wie Eltern-Kind-Angebote, Kinderbetreuung, Förderungen etc. Wichtig ist hier eine mobile und aufsuchende Beratung, z.B. in Parks, auf Spielplätzen, in Moscheen, das Angebot von mehrsprachiger Beratung und Informationen sowie die Vernetzung mit Kooperationseinrichtungen.

BIMM - Berufliche Integration und Mentoring für Migrantinnen

BIMM war ein Teilprojekt des Equal-Projektes „InterCulturExpress (2005-2007). Zur Zielgruppe zählten qualifizierte Migrantinnen und die Schwerpunkte lagen auf einem interkulturellen Mentoring, Vernetzungstreffen und Einzelgesprächen. Insgesamt nahmen 24 Frauen im Alter von 25 bis 52 Jahren aus 14 Herkunftsländern mit 16 verschiedenen Muttersprachen teil. Die Projekterfahrungen belegen, dass die Frauen meist nur im eigenen privaten Umfeld gut vernetzt sind und Informationsbedarf zum österreichischen Arbeitsmarkt besteht. Weiters stellt die Nostrifizierung immer wieder eine zentrale Problematik dar.

Zusammenfassung der Workshop-Ergebnisse

Ein zentrales Thema der Diskussion war die Feststellung, dass es „die“ Migrantin nicht gebe. Neben unterschiedlichen Levels an Qualifizierung spielen auch unterschiedliche kulturelle und familiäre Backgrounds für die Chancen am Arbeitsmarkt, aber auch für die Bedingungen der Betreuung und Vermittlung der Frauen eine Rolle.



Bei hochqualifizierten Migrantinnen stellt die fehlende Anerkennung von Qualifikationen und die schwierige Weitervermittlung in passende Weiterbildungsmaßnahmen bzw. berufliche Tätigkeiten das Hauptproblem dar. Allerdings stellen gering qualifizierte Migrantinnen nach wie vor die Mehrheit der Betreuungsfälle dar, von denen ein großer Anteil als nicht oder kaum berufstätige Hausfrau und Mutter im Rahmen des Familienzuzugs nach Österreich gekommen sei. Eine altbekannte Schwierigkeit in der Betreuung von Frauen ergibt sich aus familiären Verpflichtungen und mangelnden erschwinglichen Betreuungsplätzen.

Die Datenlage zu Migrantinnen als Zielgruppe des AMS wurde als ungenügend empfunden und hier bedarf es eines fundierten differenzierten Datenmaterials, um entsprechende Rückschlüsse ziehen zu können.

Als zwei zentrale Bereiche für Verbesserungen wurden die Kompetenzfeststellung und die Begleitung der Frauen über verschiedene Phasen der Erwerbstätigkeit und Nichterwerbstätigkeit hinweg genannt. Die Betreuungslücke, die sich durch die Aufnahme einer beruflichen Tätigkeit ergebe, sollte geschlossen werden, da es sich häufig nur um kurzfristige Beschäftigungen handle und diese Personen häufig wieder zu Klientinnen des AMS werden. Der nachhaltige Aufbau von Kompetenzen erfordert jedoch eine langfristige und ununterbrochene Betreuung und Begleitung, denkbar wäre daher eine Möglichkeit der Weiterbetreuung während der Beschäftigung. Dies wäre unter anderem bei Sprachkursen notwendig, damit ein aufbauender Lernprozess ohne Pausen in Gang kommen kann und das Erlernte auch tatsächlich im täglichen Leben angewendet werden kann. Sinnvoll wäre daher zum Beispiel der Weiterbesuch von Sprachkursen auch nach der Wiederaufnahme einer Beschäftigung.

Die Frage, inwieweit Sprachkurse differenziert nach Zielgruppen angeboten werden sollten, wurde kontrovers diskutiert. Einerseits wurde bemängelt, dass gerade hochqualifizierte Migrantinnen in den Standardkursen schnell unterfordert seien und die Notwendigkeit spezieller Sprachkurse betont. Andererseits wurde darauf verwiesen, dass weniger qualifizierte Frauen durch Gruppen mit Frauen unterschiedlichster Bildungsniveaus und kultureller Hintergründe profitieren würden und eine Isolation hier kein Fortschritt wäre.

Neben mehr Zeit und Personal (also mehr Ressourcen) wurde für eine Verbesserung der Betreuung auch eine Weiterentwicklung einzelner Methoden und Instrumente, deren Verbreitung sowie ein wechselseitiger Austausch zwischen allen Beteiligten als notwendig angesehen.

Workshop 3: Organisationsentwicklung im AMS

Input: Erfahrungen in der Bundesagentur für Arbeit

Friedrich Scheerer, Leiter Koordinierungsstelle Migration in der Bundesagentur für Arbeit, Nürnberg



Mit der Koordinierungsstelle Migration wurde eine eigene Organisationseinheit in der Zentrale der Bundesagentur (BA) geschaffen. Das Aufgabenprofil dieser Koordinierungsstelle umfasst:

- Die Formulierung einer Strategie zur Förderung der Arbeitsmarktintegration von Menschen mit Migrationshintergrund,
- die Umsetzung des Nationalen Aktionsplans im Wirkungsbereich der Bundesagentur,
- die Koordination der Umsetzung des Förderprogramms ‚Integration durch Qualifizierung‘ für die BA,
- die Umsetzung der ‚Gemeinsamen Initiative zur Verbesserung der Arbeitsmarktintegration von Menschen mit Migrationshintergrund‘,
- eine migrationspezifische Netzwerkarbeit,
- Information und Koordination zum Thema ‚Migration und BA‘.

Ein Element der gemeinsamen Initiative war das Modellprojekt ‚Stärkung migrationssensibler Beratungs- und Vermittlungskompetenzen‘. Das Modellprojekt wurde an den Standorten Kiel, Bielefeld, Kassel und Saarbrücken in den Agenturen für Arbeit und Jobcentern umgesetzt, wobei Qualifizierung, Anerkennungsberatung und Beratungskonzept zu den vorrangigen Projektdimensionen zählten. Hierzu fand eine vorgeschaltete Bedarfserhebung statt

Im Zentrum standen interkulturelle Schulungen für MitarbeiterInnen in Arbeitsämtern und Jobcentern durch TrainerInnen mit Migrationshintergrund. Für die MitarbeiterInnen der BA wurden auch Arbeitshilfen und Leitfäden für die tägliche Arbeit entwickelt, die über den lokalen ‚Werkzeugkoffer‘ im Intranet abgerufen werden können.

Eine Bestandsaufnahme hat gezeigt, dass im Zuge des Modellprojektes wichtige Schritte zur interkulturellen und fachlichen Kompetenzerweiterung gesetzt und die Sensibilität in Migrationsbelangen erhöht werden konnte. Hinsichtlich der Qualifizierung ist es notwendig, dass diese anhand von Fallbeispielen praxisorientiert erfolgt und zentrale Angebote mit standort-spezifischen Angeboten kombiniert werden. Ebenso sind die Arbeitshilfen und Leitfäden hilfreich und Netzwerkarbeit ein zentraler Faktor für die erfolgreiche Umsetzung. Folgende wesentlichen Erkenntnisse lassen sich aus dem Modellprojekt zusammenfassen:

- Interkulturelle und fachliche Kompetenzerweiterung sowie Förderung der Migrationssensibilität

- Intensivierung der Netzwerkarbeit und Aufbau von Informationsplattformen
- Förderung der rechtskreisübergreifenden Kooperation
- Diversity-Impulse mit interner und externer Wirkung
- Anstöße zur fachlichen und organisatorischen Weiterentwicklung

Diversity Management ist bereits ein zentraler Bestandteil des integrierten Personalmanagements in der BA geworden, d.h. es ist in das Leitbild, in Personalstrategie, Personalpolitik, Personalentwicklung, Führung, Rekrutierung, Qualifizierung, Information/Kommunikation und die Arbeitsorganisation integriert.

Von den Erfahrungen in der Bundesagentur gingen auch wesentliche Impulse für eine Weiterentwicklung des Diversitätsmanagements im Öffentlichen Dienst aus. So wurde der Aufbau von Intranet-Plattformen empfohlen ebenso wie ein Ideentransfer und Austausch zu bestehenden Good-Practice Projekten. Aufgrund des Erfahrungsberichtes zum Pilotprojekt in Berlin befindet sich auch eine BA-Ausbildung in Vorbereitung und es wird ein Pilotprojekt zu anonymisierten Bewerbungsverfahren stattfinden.

Zusammenfassung der Diskussion

In der Diskussion wurde darauf verwiesen, dass es im Unterschied zu Deutschland in Österreich keine zentrale Diversitätsstrategie gibt, was ein strategisches Vorgehen bei der Umsetzung eines Diversitätsansatzes bei den öffentlichen Stellen wesentlich erschwert. Wenngleich es Diversitätsbeauftragte gibt und auch sonst einige Strukturen im AMS Wien vorhanden sind, wurde eine übergeordnete Diversitätsstrategie für notwendig erachtet.



Was die Maßnahmen der Bundesagentur für Arbeit betrifft, so war für die österreichischen TeilnehmerInnen insbesondere der ‚Werkzeugkoffer‘, der den MitarbeiterInnen der Bundesagentur über das Intranet zur Verfügung steht, von Interesse. Dieser könnte als Vorbild für ein entsprechendes Tool im Intranet des AMS Wien dienen.

Die Workshop-TeilnehmerInnen verwiesen in diesem Zusammenhang auch darauf, dass das Bild von MigrantInnen noch stark defizitorientiert statt kompetenzorientiert geprägt ist. Hier wäre ein Umdenken seitens des AMS notwendig. Andererseits bemüht sich das AMS Wien, MigrantInnen als MitarbeiterInnen anzuwerben, was allerdings aufgrund des eher negativen Images des AMS bei MigrantInnen oft erfolglos bleibt. Auch hier wäre ein Umdenkprozess vonnöten.

Was die Strategie des AMS im Hinblick auf eine bessere Beratung und Unterstützung von Menschen mit Migrationshintergrund betrifft, so wurden auch einige offene Fragen deutlich. Beispielsweise sei es unklar, wie unqualifizierte MigrantInnen beraten werden sollen. Es fehlt auch an passenden arbeitsmarktpolitischen Angeboten für diese Gruppe. Eine weitere offene Frage ist jene nach der Anerkennung von Qualifikationsabschlüssen von Menschen mit Migrationshintergrund. Seitens des AMS wird dies auch nicht als alleinige Aufgabe des AMS gesehen.

Workshop 4: MigrantInnensensible Beratung

Input: Interkulturelle Öffnung von drei Berliner Jobcentern

Ronald Zausch, Bundesagentur für Arbeit, Regionaldirektion Berlin-Brandenburg



Das Ziel der interkulturellen Öffnung besteht darin, dass alle BürgerInnen, unabhängig von ihrer Herkunft, einen gleichgelagerten Zugang zu den Leistungen von Verwaltung und sozialen Diensten erhalten. Interkulturelle Öffnung ist ein Prozess, der in allen Behörden und Verwaltungen ansetzt und einer geänderten Zusammensetzung unserer Bevölkerung mit ihrer gewachsenen Vielfalt Rechnung trägt.

Zu den TeilnehmerInnen des umgesetzten Modellprojektes zählen die Jobcenter Lichtenberg, Friedrichshain-Kreuzberg und Tempelhof-Schöneberg. Des Weiteren wird das Projekt von der Senatsverwaltung für Integration, Arbeit und Soziales, der Bundesagentur für Arbeit – Regionaldirektion Berlin-Brandenburg und Ramboll-Management unterstützt.

Neue Herausforderungen brauchen ganzheitliche Lösungen – aus diesem Grund wurde ein sehr breiter Ansatz gewählt. Vorweg war die Bereitstellung von Informationen zu Aufgaben und Arbeitsweise der Jobcenter ein zentraler Punkt ebenso wie die Überprüfung, ob es im Vermittlungsprozess zu Diskriminierungen kommt. Darauf aufbauend wurde ein Controlling bezogen auf Beschäftigung und Qualifizierung eingeführt. Ein Schwerpunkt lag auch auf der Erhöhung der interkulturellen Kompetenz der MitarbeiterInnen sowie die Einstellung von mehrsprachigem Personal mit Migrationshintergrund.

Strategie zur interkulturellen Öffnung

Folgende Punkte wurden im Rahmen der Strategie als Erfolgsfaktoren definiert:

- Interkulturelle Öffnung als ganzheitlicher Ansatz
- Gestaltung der interkulturellen Öffnung als individuellen Prozess
- Rückendeckung der Geschäftsführung
- Implementierung eines interkulturellen Organisations-Managements
- Arbeiten in Arbeitsgruppen (wichtig: hierarchiefreie und konstruktive Atmosphäre!)
- Strategische Begleitung des Prozesses
- Vereinbarung von Meilensteinen
- Schulungen zur interkulturellen Sensibilisierung der MitarbeiterInnen (wichtig!)
- Konsultationsveranstaltungen mit VertreterInnen von MigrantInnen-Verbänden und Migrations-Beratungsstellen

Auf übergeordneter Ebene haben die Jobcenter die grundsätzliche Implementierung des Gedankens der „interkulturellen Öffnung - IKÖ“ im Jobcenter als Basis für die Umsetzung und Einführung der Strategie sowie der Nachhaltigkeit des laufenden Prozesses als zentrale Zielstellung formuliert. Es wurden kurz-, mittel- und langfristige Ziele im Rahmen der IKÖ definiert und es erfolgte die Unterzeichnung der Charta der Vielfalt. Ein zentraler Erfolgsfak-

tor des Projektes war auch der stattgefundene Paradigmen-Wechsel in der Arbeitsvermittlung hin zum kompetenzbasierten Ansatz ebenso wie eine vier-dimensionale Betrachtungsweise: KundInnen, Prozess, Lernen/Wachsen sowie Finanzen/Monitoring.

Resümee

Das Modellprojekt interkulturelle Öffnung konnte erfolgreich implementiert werden und bisher wurden unter anderem folgende positiven Veränderungen beobachtet:

- Standardisierte Prozesse in der Arbeitsverwaltung wurden angepasst.
- Interkulturelle Organisationsentwicklung konnte vorangetrieben werden.
- Einstieg in das Arbeitsleben wird durch individuell abgestimmte Hilfen flankiert.
- Entwicklung eines Schulungskanons für die MA – Wissensmanagement,
- Arbeitsgruppen IKÖ sind dauerhaft in den JC etabliert.
- Umsetzung der Diversity Strategie der Bundesagentur für Arbeit,
- Regelmäßige Überprüfung der Wirksamkeit der eingesetzten Instrumente,
- Sicherung des Fachkräftebedarfes und somit der Wettbewerbsfähigkeit,
- Milderung der Folgen des demographischen Wandels in der Gesellschaft.

Zusammenfassung der Workshop-Ergebnisse

In der anschließenden Diskussion im Rahmen des Workshops wurde als ein zentraler Punkt der migrantInnensensiblen Beratung der Faktor Zeit festgehalten: Beratung braucht Zeit (finanzielle und personelle Ressourcen), um Kompetenzen von MigrantInnen herausarbeiten zu können. Wichtig wäre es daher den Personalstand zu erhöhen und bei Neueinstellungen das Augenmerk auf Personen mit Migrationshintergrund zu legen. Als positive Beispiele wurden hierzu externe Profiling-Projekte genannt.



In diesem Zusammenhang wurde auch das Angebot muttersprachlicher Beratung diskutiert. Es wurde festgehalten, dass zwar Informationsmaterialien mehrsprachig zur Verfügung gestellt werden sollten, die Beratung jedoch auf Deutsch erfolgen sollte, da dies auch auf dem Arbeitsmarkt gefordert wird. Einen weiteren wichtigen Punkt stellt die Zusammenarbeit mit bestehenden Projekten für MigrantInnen dar. Hier fehlt es derzeit an entsprechendem Erfahrungs- und Informationsaustausch. In diesem Zusammenhang stellte sich auch die Frage, ob diesbezügliche Projektvergaben der richtige Weg sind, oder ob nicht – ähnlich dem deutschen Beispiel – Beratungen, Kompetenzfeststellungen etc. direkt im AMS erfolgen sollten.

Generell ist eine effiziente und erfolgreiche Beratung von MigrantInnen nur durch entsprechende Mittel- und Personalaufstockungen möglich, wobei es auch einer Änderung in der Prozess- und Zielarchitektur des AMS bedarf. Ein diesbezüglicher Vorschlag bezog sich auf die Erhebung der MitarbeiterInnenzufriedenheit im AMS und nicht nur der KundInnenzufriedenheit.

Bei all den genannten Punkten darf nicht vergessen werden, dass MigrantInnen eine sehr heterogene Gruppe darstellen und somit individuelle Lösungsansätze gefordert sind.

Weitere Impressionen

