

Blum, Johanna; Simon, Julia

**Research Report**

## Diversity bei Trägern arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen in Wien: Ergebnisse einer aktuellen Studie im Auftrag des AMS Wien

AMS info, No. 402

**Provided in Cooperation with:**

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

*Suggested Citation:* Blum, Johanna; Simon, Julia (2018) : Diversity bei Trägern arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen in Wien: Ergebnisse einer aktuellen Studie im Auftrag des AMS Wien, AMS info, No. 402, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/183302>

**Standard-Nutzungsbedingungen:**

Die Dokumente auf EconStor dürfen zu eigenen wissenschaftlichen Zwecken und zum Privatgebrauch gespeichert und kopiert werden.

Sie dürfen die Dokumente nicht für öffentliche oder kommerzielle Zwecke vervielfältigen, öffentlich ausstellen, öffentlich zugänglich machen, vertreiben oder anderweitig nutzen.

Sofern die Verfasser die Dokumente unter Open-Content-Lizenzen (insbesondere CC-Lizenzen) zur Verfügung gestellt haben sollten, gelten abweichend von diesen Nutzungsbedingungen die in der dort genannten Lizenz gewährten Nutzungsrechte.

**Terms of use:**

*Documents in EconStor may be saved and copied for your personal and scholarly purposes.*

*You are not to copy documents for public or commercial purposes, to exhibit the documents publicly, to make them publicly available on the internet, or to distribute or otherwise use the documents in public.*

*If the documents have been made available under an Open Content Licence (especially Creative Commons Licences), you may exercise further usage rights as specified in the indicated licence.*

# Diversity bei Trägern arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen in Wien

Ergebnisse einer aktuellen Studie  
im Auftrag des AMS Wien

## 1 Einleitung

Die zunehmende Diversität der KundInnen stellt das AMS in allen Tätigkeitsbereichen vor neue Herausforderungen und macht neue Handlungsansätze notwendig. Mit der Beachtung von Diversität werden Unterschiede zwischen Menschen, die zu sozialer Ungleichheit und Benachteiligung führen, in den Mittelpunkt gerückt, und zwar mit dem Ziel, der Diskriminierung entgegenzuwirken.

Das AMS befindet sich mit seiner Tätigkeit in der Arbeitsvermittlung an einer bedeutenden Schnittstelle zwischen Menschen und Arbeit und kann dazu beitragen, Ungleichbehandlung abzubauen und Diskriminierung zu verhindern. Da das AMS im Bereich der aktiven Arbeitsmarktpolitik viele Leistungen von Bildungsträgern zukauf, rücken nun die Gender- und Diversitätsansätze der Trägereinrichtungen ins Zentrum des Interesses. Wie gehen die Bildungsträger mit Diversität um?

Die vorliegende Studie nimmt die Gender- und Diversitätsansätze der Bildungseinrichtungen für eine Bestandsaufnahme unter die Lupe, um gegenseitiges Lernen und die Weiterentwicklung anzuregen. Im Auftrag der Landesgeschäftsstelle des Arbeitsmarktservice Wien führte das Institut SORA dazu qualitative Interviews mit Führungskräften von sechs ausgewählten Trägereinrichtungen durch sowie von Mai bis Juni 2017 eine Online-Befragung, an der 385 TrainerInnen in AMS-Maßnahmen in Wien teilnahmen.\*

## 2 Diversitätsansätze fokussieren auf TeilnehmerInnen

Die Trägereinrichtungen legen in ihren bestehenden Diversitätsansätzen den Schwerpunkt auf den diversitätsgerechten Umgang mit den TeilnehmerInnen. Die Gestaltung diversitätsgerechter Arbeitsbedingungen für die TrainerInnen selbst ist dagegen nicht im selben Ausmaß umgesetzt. Die Gestaltung eines adäquaten

Umfeldes für das selbst von Diversität geprägte Personal dient in erster Linie der diversitätsgerechten Gestaltung der Bildungs- und Beratungsangebote.

Die verschiedenen Strategien der Trägereinrichtungen, mit Diversität umzugehen, können in drei Typen zusammengefasst werden:

**Typ 1: Informeller Umgang auf individueller Ebene:** Für den informellen Umgang gibt es keine klar formulierten Regeln. Herausforderungen im Umgang mit der Diversität der TeilnehmerInnen werden in informellen Settings besprochen und bearbeitet. Die Lösung findet flexibel und anlassbezogen statt und ist nur selten in eine kohärente Strategie eingebettet. Die Führungskräfte achten bei der Personalauswahl auf diversitätsbezogene Haltungen, die mit den Werten und Zielen der Organisation übereinstimmen.

**Typ 2: Konzeptioneller Umgang auf Kursebene:** Bereits vor der Umsetzung der arbeitsmarktpolitischen Maßnahme wird im Konzept der Rahmen des Umganges mit Diversität festgelegt. Organisatorische und inhaltliche Aspekte, wie beispielsweise Kurszeiten, Kursziele, Lernmethoden und Begleitangebote, werden im Hinblick auf die Diversitätsmerkmale gestaltet. Zuweilen werden homogenere Zielgruppen definiert, um in den Maßnahmen die Bedürfnisse der TeilnehmerInnen adäquat berücksichtigen zu können.

**Typ 3: Struktureller Umgang auf Organisationsebene:** Die Trägereinrichtungen steuern durch formalisierte Regeln, Abläufe und Maßnahmen den Umgang mit Diversität auf organisatorischer Ebene. Diese strukturelle Umgangsform verankert beispielsweise klare Handlungsanweisungen für wiederkehrende Anlässe, so z.B. für die Verwendung der Muttersprache oder für die Religionsausübung. Insbesondere werden auf dieser Ebene aber Ressourcen etabliert, die bei Herausforderungen aktiviert werden können: Diversitätsbeauftragte übernehmen kontinuierlich die Rolle als Ansprechperson für TeilnehmerInnen und TrainerInnen. Weiterbildungen bereiten die TrainerInnen vor. Flankierende Angebote geben dem Umgang mit Diversität mehr Raum und Zeit, ohne den Kursbetrieb zu stören.

\* Blum, Johann/Simon, Julia (2017): Diversity bei Trägern arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen. Studie im Auftrag des AMS Wien. Wien. Download der Langfassung unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »E-Library«.

Aus Sicht der TrainerInnen ist in den Trägereinrichtungen Diversität in allen Aufgaben und Tätigkeitsbereichen verankert. Dennoch liegt viel Verantwortung in den Händen der TrainerInnen, denn es wird weitgehend ihnen überlassen, wie sie mit Diversität der TeilnehmerInnen umgehen. Instrumente der Kontrolle und Qualitätssicherung erscheinen wenig adäquat, da sie nur selten etabliert sind. Insofern wird der diversitätsgerechte Umgang mit TeilnehmerInnen bisher weitgehend über die Personalauswahl gesteuert.

### 3 Unterschied ist nicht gleich Unterschied

Das AMS hat auf die regulatorischen und demographischen Entwicklungen reagiert und formuliert auf konzeptioneller und struktureller Ebene verschiedene Vorgaben im Hinblick auf den Umgang mit Diversität. Deshalb sind grundsätzlich in allen Trägereinrichtungen auch Strategien auf mehreren Ebenen zu finden. Vor allem bei größeren Maßnahmeträgern sind umfassende Diversitätsansätze, die alle Typen des Umganges berücksichtigen, etabliert. Ab einer mittleren Betriebsgröße benötigt es also zunehmend geregelte Abläufe und Strukturen, um den Umgang mit Diversität im Sinne der Organisation abzusichern. Die verschiedenen Diversitätsmerkmale werden aber bevorzugt auf unterschiedliche Art und Weise berücksichtigt:

- Herkunft, ethnische Zugehörigkeit, Weltanschauung bzw. Religion sowie Sprache sind eng miteinander verknüpft. Für einen diversitätsgerechten Umgang im Hinblick auf Migrationshintergrund sorgen in erster Linie die TrainerInnen in den arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen. Die Organisationen erwarten eine respektvolle und wertschätzende Haltung von ihren MitarbeiterInnen und versuchen, die TrainerInnen meist durch formalisierte Regeln und die passenden Strukturen zu unterstützen.
- Geschlecht, Alter und Bildungshintergrund werden oft schon vorab bei der Konzeption der Angebote beachtet. Oft werden Maßnahmen für homogene Gruppen entwickelt, die den besonderen Anforderungen der Gruppen gerecht werden.
- Die Themen »Sexuelle Orientierung« und »Behinderungen« sind im Kontext der AMS-Maßnahmen von geringer Bedeutung. Grundlegende Voraussetzungen für die Gleichstellung werden zur Vergabebedingung (z.B. barrierefreier Zugang). Eine anlassbezogene Beachtung ist aber nur selten notwendig.

In der Arbeit der TrainerInnen nimmt Diversität insgesamt eine wichtige Rolle ein und gewinnt an Bedeutung. Die Relevanz der verschiedenen Merkmale wird aber unterschiedlich bewertet: Für die TrainerInnen ist die Diversität der TeilnehmerInnen entlang des Bildungshintergrundes, der ethnischen Zugehörigkeit sowie der Religion bzw. Weltanschauung besonders wesentlich.

### 4 Diversitätsgerechte Didaktik in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen

Die TrainerInnen betonen vor allem die Herausforderungen im Umgang mit Diversität. Damit die TrainerInnen den Herausforderungen gewachsen sind, benötigen sie Diversity-Kompetenzen in

allen Feldern. Sie erhalten dabei Unterstützung durch die Trägereinrichtungen und durch das AMS. Als besonders hilfreich werden dabei kommunikative und reflexive Formate wahrgenommen, die der Diversität in ihren immer wieder wechselnden Facetten gerecht werden.

Auf TrainerInnen-Ebene scheint Diversität gut in den Trägereinrichtungen verankert zu sein. Für die TrainerInnen ist Diversität nicht nur wichtig, sie beschäftigen sich auch regelmäßig mit Diversity-Themen. Durchschnittlich wenden sie ein Fünftel ihrer Arbeitszeit dafür auf. In der Folge verfügen sie über ein breites Wissen und fühlen sich mit Diversity-Themen großteils vertraut. Wissen sowie Ressourcen für eine bedürfnisgerechte Anpassung der Inhalte und Methoden stellen dabei die Basis für die Umsetzung einer diversitätsgerechten Didaktik dar. Den TrainerInnen ist es in den Kursen besonders wichtig, diversitätsrelevante Kompetenzen zu vermitteln. Damit stellen sie die Befähigung bzw. das Empowerment der TeilnehmerInnen in den Mittelpunkt, um deren Chancen auf Teilhabe an der Gesellschaft und am Arbeitsmarkt zu verbessern.

TrainerIn ist aber nicht gleich TrainerIn, denn je nach Aufgabenfeld unterscheidet sich die Auseinandersetzung mit Diversität. Vor allem TrainerInnen in Qualifizierungsmaßnahmen wenden weniger Zeit dafür auf und wissen weniger zu diversitätsrelevanten Themen. Im Zentrum von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen steht die Vermittlung fachlicher Kompetenzen. Damit die Lernziele erreicht werden, werden diversitätsbezogene Anforderungen weitgehend ausgeblendet. Diese Haltung wird konzeptionell und strukturell von den Maßnahmeträgern unterstützt, indem sie begleitende Einzel- und Gruppenangebote, in denen Diversity-Themen aufgegriffen werden können, etablieren.

### 5 Diversitätsverständnisse

Zahlreiche Ausprägungen des Diversity Managements verfolgen seit seiner Entstehung sowohl ethisch-moralische als auch ökonomische Zielsetzungen. Von den Bildungsträgern werden vorwiegend solche Diversitätsansätze umgesetzt, die beide Zielsetzungen integrieren und zum Nutzen der Organisation sowohl Herausforderungen reduzieren als auch Chancen realisieren möchten.

Der jeweiligen Ausrichtung der Diversitätsansätze der ausgewählten Träger liegen insgesamt drei verschiedene Verständnisse zugrunde:

- **Profitorientiertes Diversitätsverständnis:** Die profitorientierte Ausrichtung stellt die Organisationsziele ins Zentrum. Diversität wird nur insoweit berücksichtigt, als sie zum Erfolg beiträgt. Im Mittelpunkt stehen dementsprechend nicht notwendigerweise bzw. ausschließlich Verbesserungen der Arbeitsmarktchancen von TeilnehmerInnen, sondern das gute Abschneiden bei Erfolgsindikatoren basierend auf der Reproduktion der benachteiligenden Strukturen des Arbeitsmarktes. Beispielsweise werden Ausbildungszeiten an den typischen Arbeitszeiten des Berufes angelehnt, um die Vermittlungsfähigkeit der AbsolventInnen sicherzustellen.
- **Ausgleichendes Diversitätsverständnis:** Im ausgleichenden Diversitätsansatz sind die Träger darum bemüht, die Benach-

teilung der TeilnehmerInnen am Arbeitsmarkt zu reduzieren, in dem die Differenz zwischen den Menschen und der gesellschaftlichen Norm abgebaut wird. In einer ersten Ausformung wird eine Assimilation der TeilnehmerInnen angestrebt, z.B. indem muslimische Frauen das Kopftuch ablegen oder die Deutschkenntnisse verbessert werden. Eine zweite Ausformung des ausgleichenden Verständnisses strebt eine Annäherung von beiden Seiten an und versucht auf diese Weise, Strukturen der sozialen Ungleichheit an sich zu verändern.

- **Akzeptierendes Diversitätsverständnis:** Im akzeptierenden Diversitätsansatz wird die Vielfalt der TeilnehmerInnen hingenommen, und es werden Rahmenbedingungen, die Diversität berücksichtigen, geschaffen. Beispielsweise erhalten TeilnehmerInnen in den Räumlichkeiten der Träger die Möglichkeit zur Ausübung ihrer Religion. Die der Benachteiligung zugrunde liegenden Strukturen der sozialen Ungleichheit werden durch die neutrale Position der Trägereinrichtung allerdings nicht adressiert. Vielmehr versuchen Trägereinrichtungen, die Arbeitsmarktchancen durch Qualifizierung zu erhöhen. Der ökonomische Nutzen sowie die Erfüllung des Organisationsauftrages bilden den Schwerpunkt.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die Trägereinrichtungen durch ihre Diversitätsansätze auf die Verbesserung der individuellen Arbeitsmarktchancen von Benachteiligten zielen. Oft steht dabei die Erreichung ihrer Organisationsziele – die Beratung, die Qualifizierung oder Vermittlung von Arbeitsuchenden – im Vordergrund, denn keiner der typischen Träger arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen stellt – trotz kritischer Betrachtung – die bestehenden gesellschaftlichen Machtverhältnisse in Frage. Gemeinsam ist den Trägereinrichtungen, bestehende soziale Ungleichheiten durch Förderung oder Anpassung nachträglich korrigieren zu wollen. Als idealtypisches Beispiel dafür ist die Gleichsetzung von Gendergerechtigkeit und Frauenförderung zu nennen.

Insbesondere die kurzfristigen arbeitsmarktpolitischen Ziele der Organisation stehen damit den eher langfristigen ethisch-moralischen Überlegungen des Abbaus von sozialer Ungleichheit im Weg. Dieser Vorrang direkter arbeitsmarktpolitischer Ziele liegt allerdings bereits im Auftrag und in der Organisation des AMS begründet. Bemühungen um Chancengleichheit und Gleichstellung sind zwar gut verankert, die diversitätsgerechte Gestaltung arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen ist bisher dennoch als Nebenziel zu bewerten. Spürbar ist das bis auf die Ebene der TrainerInnen, deren Arbeit letztlich auch nach anderen Kriterien bewertet wird.



## Aktuelle Publikationen der Reihe »AMS report« ...

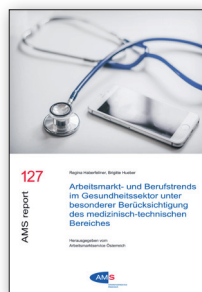


AMS report 126

Andrea Egger-Subotitsch, Martin Stark

**Inklusionsbetriebe in Deutschland –  
Analysen und Rückschlüsse für Österreich**

ISBN 978-3-85495-602-9



AMS report 127

Regina Haberfellner, Brigitte Hueber

**Arbeitsmarkt- und Berufstrends  
im Gesundheitssektor unter  
besonderer Berücksichtigung des  
medizinisch-technischen Bereiches**

ISBN 978-3-85495-603-7

[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

### Anschrift der Autorinnen

Mag.<sup>a</sup> Johanna Blum und Mag.<sup>a</sup> (FH) Julia Simon  
SORA – Institute for Social Research and Consulting  
Ogris & Hofinger GmbH  
Bennogasse 8/2/16, 1080 Wien  
Tel.: 01 5853344, E-Mail: office@sora.at  
Internet: www.sora.at

Alle Publikationen der Reihe **AMS info** können über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z.B. AMS report, FokusInfo, Spezialthema Arbeitsmarkt, AMS-Qualifikationsstrukturbericht, AMS-Praxishandbücher) zur Verfügung – [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at).

Ausgewählte Themen aus der AMS-Forschung werden in der Reihe **AMS report** veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder bei der Communicatio bestellt werden. AMS report – Einzelbestellungen € 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten).

Bestellungen (schriftlich) bitte an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, 1190 Wien, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc), Internet: [www.communicatio.cc](http://www.communicatio.cc)

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation/ABI, Sabine Putz, René Sturm, Treustraße 35–43, 1200 Wien

Februar 2018 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

