

Hammerschick, Walter; Kikowsky, Roswitha; Moser, Michaela; Reiterer, Barbara

## Research Report

Vom Vermittlungsproblem zur Handlungskompetenz: Erfolgreiche Strategien zur Arbeitsintegration von 'Menschen mit besonderen Vermittlungshemmnissen'. Erfahrungen aus EQUAL-geförderten Projekten

AMS info, No. 72

## Provided in Cooperation with:

Public Employment Service Austria (AMS), Vienna

*Suggested Citation:* Hammerschick, Walter; Kikowsky, Roswitha; Moser, Michaela; Reiterer, Barbara (2005) : Vom Vermittlungsproblem zur Handlungskompetenz: Erfolgreiche Strategien zur Arbeitsintegration von 'Menschen mit besonderen Vermittlungshemmnissen'. Erfahrungen aus EQUAL-geförderten Projekten, AMS info, No. 72, Arbeitsmarktservice Österreich (AMS), Wien

This Version is available at:

<https://hdl.handle.net/10419/98013>

### 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.*

## Vom Vermittlungsproblem zur Handlungskompetenz

Erfolgreiche Strategien zur Arbeitsintegration von  
»Menschen mit besonderen Vermittlungshemmnissen« –  
Erfahrungen aus EQUAL-geförderten Projekten



**Handlungskompetenz** ist die Fähigkeit eines Individuums, in entsprechenden Situationen selbständig, verantwortlich und sach- bzw. fachgerecht Probleme und Aufgaben zu lösen bzw. zu bearbeiten. (...)

Der Erwerb von Handlungskompetenz erfordert differenzierte Formen der Lernorganisation unter besonderer Berücksichtigung des selbständigen und des sozialen Lernens. Handlungsorientierter Unterricht verlangt eine Berücksichtigung von Zielgerichtetheit, Subjektbezogenheit, Vielseitigkeit/Komplexheit, Gegenstandsbezogenheit und eine systemische Betrachtungsweise.

Philosophisch gesehen drückt Handeln den Willen eines Subjekts aus, den inneren Wissenszusammenhang zur sinnlich wahrnehmbaren Außenwelt in Beziehung zu setzen und sich damit auf die gesellschaftliche Wirklichkeit aktiv einzulassen und somit eine Verknüpfung zwischen Subjektivität und Objektivität zu erreichen. Handlungsfähigkeit bzw. Handlungskompetenz ist, so Kant, die Bedingung für die Freiheit des Menschen.

Learn:Line – Pädagogische Fachbegriffe in der beruflichen Bildung – [www.learnline.de](http://www.learnline.de)

Daß erfolgversprechende Integrationsprojekte für Menschen mit sogenannten »besonderen Vermittlungshemmnissen« sowohl auf der Ebene der Person als auch bei veränderten strukturellen Rahmenbedingungen ansetzen müssen, ist als Erkenntnis nicht neu. Nichtsdestotrotz läßt sich dieses Wissen nur selten in die arbeitsmarktpolitische Praxis umsetzen.

Das vorliegende AMS info fokussiert auf die Erfahrungen von sieben durch den Europäischen Sozialfonds (ESF) und das Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (BMWA) im Rahmen der Gemeinschaftsinitiative EQUAL geförderten Projekten; es wird demonstriert, daß Theorien und gute Konzepte, wenn sie mit adäquaten Ressourcen umgesetzt werden können, in der Realität auch tatsächlich Wirkung zeigen.

Wo die vorhandenen und zu entwickelnden Handlungskompetenzen der beteiligten Personen im Mittelpunkt stehen, wird nicht selten sogar das scheinbar Unmögliche mög-

lich und damit ein Stück Arbeitsmarktintegration von eigentlich als unvermittelbar geltenden Personen.

### 1. Sieben Projekte – Ein Ziel: Das Netzwerk »Entstigmatisierung«

Ein **Stigma** ist der Sonderfall eines sozialen Vorurteils gegenüber bestimmten Personen, durch das diesen negative Eigenschaften zugeschrieben werden. Es beruht auf Typifikationen, d.h. Verallgemeinerungen von teils selbst gewonnenen, teils übernommenen Erfahrungen, die nicht mehr überprüft werden. **Stigmatisierung** heißt dann ein verbales oder non-verbales Verhalten, das aufgrund eines zugelegten gemachten Stigmas jemandem entgegengebracht wird. Stigmatisierte sind Personen oder Gruppen, denen ein bestimmtes – meist negatives – Merkmal oder mehrere Merkmale zugeschrieben werden

Jürgen Hohmeier: Stigmatisierung als sozialer Definitionsprozeß

Auf der Suche nach Wegen aus der sozialen Ausgrenzung von am Arbeitsmarkt besonders benachteiligten Personengruppen, die in regulären arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen normalerweise keine passenden Strategien finden, haben sich sieben EQUAL-Entwicklungspartnerschaften (EPs) zum Netzwerk »Entstigmatisierung und Wege aus der Ausgrenzung für arbeitsmarktfremde Personengruppen« zusammengeschlossen. Die von ihnen begleiteten Zielgruppen – darunter HaftinsassInnen, SozialhilfempfängerInnen, verschuldete Menschen, Prostituierte – eint bei aller Verschiedenheit die Einschätzung durch Arbeitsmarkt und große Teile der Gesellschaft als »unvermittelbar« und/oder »arbeits-scheu«.

Die Gemeinschaftsinitiative EQUAL, die qua Programm Raum für Entwicklungen, Angebote, Innovationen und Modelle bietet, um genau diese Menschen (wieder) näher an das Arbeitsleben heranzuführen und ihre Integration zu unterstützen, bietet damit die Chance, Handlungskompetenzen

der Betroffenen zu stärken und gleichzeitig stigmatisierende Vorurteile aufzubrechen.

#### **Die Netzwerkpartner**

- EP ida. – Erweiterter Arbeitsmarkt – Integration durch Arbeit (koordiniert von der Österreichischen Caritaszentrale) [www.ida-equal.at](http://www.ida-equal.at)
- EP IRMKA Integration von Randgruppen durch Modellbildung und Konzertierung von Angeboten – SÖB Verband Steiermark [www.irmka.at](http://www.irmka.at)
- EP Netzwerk Arbeit – Verein Bildungszentrum Salzkammergut [www.netzwerk-arbeit.at](http://www.netzwerk-arbeit.at)
- EP Schulden-Shredder – ASB Schuldnerberatungen GmbH [www.schuldnerberatung.at/shredder](http://www.schuldnerberatung.at/shredder)
- EP Sila: Beratungszentrum für Prostituierte – Volkshilfe Wien [www.sila.at](http://www.sila.at)
- EP Telfi: Telelernen für HaftinsassInnen – Verein für Rechts- und Kriminalsoziologie [www.telfi.at](http://www.telfi.at)
- EP Ways to Work – Volkshilfe Wien [www.ways-to-work.at](http://www.ways-to-work.at)

#### **Entstigmatisierung als Ziel**

Empowerment der Betroffenen findet sich als selbstverständliches Beiwerk in vielen arbeitsmarktpolitischen Konzepten. Oft bleibt der Begriff dabei ein Schlagwort, zunehmend wird er zum »Fördern und Fordern« und damit zur »Pflicht« umgedeutet. Nur selten kommt es zur tatsächlichen Stärkung des Potentials der Betroffenen und damit zu einer Ermächtigung hinsichtlich ihrer Beteiligung an Arbeitsmarkt und Gesellschaft sowie zu neuen Möglichkeiten, selbsttätig die vorhandenen Vorurteile zu entkräften. Derlei »Entstigmatisierungs-Arbeit« haben sich die im Netzwerk versammelten Projekte zum Programm gemacht. Im Austausch der unterschiedlichen Zugänge und Ansätze und der gemeinsamen Reflexion von Projekterfahrungen entstehen dabei neue Erkenntnisse und Strategien.

#### **Große Nachfrage, erste Erfolge**

Die große Nachfrage an den durchgeführten Projekten belegt die Motivation und das Interesse der Betroffenen, an der Veränderung ihrer Situation zu arbeiten. Konkrete Arbeitserfahrungen aus mittlerweile zwei Jahren bezeugen die Bereitschaft der Beteiligten, zu arbeiten, zu lernen und im Rahmen der gegebenen Möglichkeiten Verantwortung zu übernehmen. Insgesamt nahmen bisher 3.300 Personen an den Beratungs-, Qualifizierungs- und Beschäftigungsangeboten der Netzwerkpartner teil. Die Angebote reichen von kurzfristigen Beratungsinterventionen bis hin zu mehrmonatigen Beschäftigungs- oder Qualifizierungsmaßnahmen.

Einsatz und Leistungsfähigkeit übertreffen – auch wenn sie zuweilen nicht den Ansprüchen des ersten Arbeitsmarktes entsprechen mögen – in vielen Fällen alle Erwartungen. Ein Großteil der Betroffenen ist trotz mehrfacher Arbeitshindernisse zumindest teilleistungsfähig, wenn die Rahmenbedingungen passen.

## **2. Zentrale Strategien: Rahmenbedingungen verbessern – Handlungskompetenz stärken**

#### **Rahmenbedingungen: »Multidimensional und maßgeschneidert«**

Unterschiedliche Zielgruppen brauchen unterschiedliche Rahmenbedingungen. Alleinerziehende Mütter in betreuten Wohnheimen haben andere Hürden zu überwinden als die Angehörigen der ethnischen Minderheit der Roma, Personen mit Schuldenproblemen, Strafgefangene oder Prostituierte. Sie brauchen maßgeschneiderte Programme, die der Multidimensionalität der Problemlagen entsprechen.

#### **Flexible Zeitdauer und Anforderungen**

Als positiv hat sich ein Maximum an Selbstbestimmung sowohl hinsichtlich des Arbeitseinsatzes als auch des Lerntempos erwiesen. Differenzierte Zeit- und Organisationsmodelle, die auch stundenweises Arbeiten in einem selbstgewählten Zeitrahmen ermöglichen, haben sich bewährt. Einfache Leistungsanforderungen und gestufte Beschäftigungsprojekte bzw. Beschäftigungsbetriebe, verbunden mit maßgeschneiderter Qualifizierung und sozialarbeiterischer, psychologischer und ärztlicher Begleitung, sorgen für die sukzessive individuelle Annäherung an den Arbeitsmarkt.

Notwendig dabei ist Flexibilität auch in der Dauer der Maßnahme. Während manche TeilnehmerInnen nur sechs bis acht Wochen benötigen, um wieder einen Arbeitsplatz zu finden, macht die Implementierung erfolgreicher Methoden zum Selbstmanagement in vielen Fällen nur als längerfristige und strukturierte Unterstützungsmaßnahme Sinn. Gültig bleibt in allen Fällen, daß integrierende Maßnahmen möglichst am Beginn einer Arbeitslosigkeitsperiode starten sollten.

#### **Freiwilligkeit und Partizipation**

Anreize statt Sanktionen, Mitspracherecht statt unverständlicher Vorschriften sind wesentliche Rahmenelemente für die aktive Beteiligung der TeilnehmerInnen. Arbeitsmarktpolitische Integrationsangebote sind im »Normalfall« an das Sanktionsprinzip gebunden. Die EQUAL-Projekte sehen Anreize statt Sanktionen vor. Die enorme hohe Nachfrage in den beteiligten Projekten zeigt die hohe Motivation der TeilnehmerInnen zur selbstverantwortlichen Änderung ihrer meist prekären beruflichen und privaten Lebenssituation.

Einen nicht unwesentlichen Anreiz bietet die Möglichkeit des geringfügigen Zuverdienstes, der im Rahmen der Teilnahme an einigen der Projekte auch für SozialhilfeempfängerInnen möglich gemacht wurde. Dabei zeigte sich, daß der finanzielle Benefit nicht nur als Arbeitsstimulator wirkte, sondern auch Verhaltens- und Einstellungsänderungen mit sich brachte. Eine Entspannung auf der Einkommenseite kann bedeuten, daß Energien zur Bearbeitung anderer Integrationsbarrieren (gesundheitliche Probleme, Bildungsdefizite, Verschuldung) frei bzw. stärker mobilisiert werden. Die Be-

zahlung signalisierte den Wert der Arbeitsleistung. Mit der gesellschaftlichen Anerkennung erhöhen sich auch Selbstvertrauen und Selbstwert von vor allem langzeitarbeitslosen TeilnehmerInnen. Mitspracherechte bringen Identifikation und Motivation, die Beteiligten erleben, daß ihre Meinung, ihre Kompetenzen und ihre Kreativität gefragt sind und daß sich Entwicklungsmöglichkeiten konkret abzeichnen.

### ***Umfassende Angebote***

Erfolg zeigt auch der richtige Mix aus Begleit- und Bildungsmaßnahmen; neben Qualifizierungsprogrammen im engeren Sinne geht es dabei um Selbstwertstärkung und Social Skills. Auch gesundheitsfördernde Aktivitäten sind in vielen Fällen notwendig. Eingesetzt werden zudem Methoden, wie z.B. personen- und zielzentriertes Coaching, in deren Genuß die beteiligten Personengruppen sonst nur selten kommen, die jedoch wesentlich zum Aufbau von Eigeninitiative und der Entwicklung zielorientierter Lösungskompetenz beitragen. Die partnerschaftliche Zusammenarbeit von ExpertInnen aus unterschiedlichen Bereichen hat sich bewährt.

### ***Entwicklungsräume***

Um ungewöhnliche Erfolge zu erzielen, muß experimentiert werden dürfen. Wo Vermittlungs- und Kosteneffizienz nicht im Vordergrund stehen, entsteht Raum für innovative Methoden, und es erhöhen sich die Chancen auf unerwartete Erfolge. Dies gilt auch für die Qualifizierung der TeilnehmerInnen. Theoretische Formalqualifizierungen sind bei lernmüden, lernschwachen, ängstlichen und demotivierten Personen vielfach nicht durchführbar. So mancher/manche der TeilnehmerInnen ist im Lauf der Projekte zum Staunen der BetreuerInnen und mitunter auch zum eigenen Erstaunen über sich selbst hinausgewachsen. Auf jeden Fall bieten interessante und abwechslungsreiche Arbeits- und Lernbereiche Entwicklungsmöglichkeiten und Perspektiven.

### ***Öffentlichkeitsarbeit***

Entstigmatisierungsprozesse benötigen den veränderten Blick der Öffentlichkeit sowie des näheren Umfeldes der Betroffenen. Auf kreative Weise gilt es, Verständnis und Problembewußtsein zu schaffen, so z. B. durch Seminare für Arbeitgeber von überschuldeten Personen oder durch eine Wanderausstellung wie jene zum Thema »arbeit.s.leben«. Durch die Einbeziehung der Betroffenen können diese sich selbst in einem weiteren Feld als AkteurInnen erproben und erleben sowie Erfahrungen und Bedürfnisse authentisch weitergeben.

## **3. Handlungskompetenzen: Eigene Ressourcen kennen und stärken**

Entscheidungen über Teilnahme oder Nicht-Teilnahme am Projekt, über den Umfang der Beteiligung, über den Einstieg in ein bestimmtes Lern- oder Arbeitsprogramm und die da-

mit übernommene Verantwortung liegen bei den TeilnehmerInnen selbst. Was auf den ersten Blick höchst unspektakulär wirkt, führt in der Praxis zur Auseinandersetzung mit den eigenen Ressourcen, d. h. mit kleineren – »Schaffe ich es, morgen pünktlich zu sein?« – und großen Fragen – »Will ich tatsächlich einen neuen Weg einschlagen?«

Die notwendige Abgleichung der eigenen Ressourcen mit der gestellten Aufgabe bringt eine Analyse der eigenen Bedürfnisse genauso mit sich, wie sie zur realistischen Selbsteinschätzung zwingt. Aus Fehlern darf gelernt werden; Eigeninitiative und Lösungskompetenz, aber auch die Motivation werden gestärkt.

Psychosoziale Begleitung, kompetente Förderplanung und Förderberatung und ganzheitliche Vorbereitung auf die Vermittlung auf den Arbeitsmarkt unterstützen die eigenen Lernprozesse. Laufendes Feedback unterstützt die realistische Selbsteinschätzung und hilft bei der Annahme von Unterstützung. Identifikation und Mitsprachemöglichkeiten stärken das Verantwortungsgefühl, laufendes Feedback erhöht das Selbstbewußtsein, der Experimentcharakter nimmt die Angst vor Fehlern.

Etwaige Defizite werden umfassend in den Blick genommen. Die Konzentration auf fehlende Qualifikationen als größtes oder gar einziges Hemmnis für die Integration in den Arbeitsmarkt verstellt den Blick auf andere nicht weniger wichtige Defizite, beispielsweise im gesundheitlichen Bereich, in der sozialen Lage oder im Hinblick auf Einstellungen und Haltungen. Auch die »Umwelten« der Betroffenen müssen wesentlich stärker ins Visier genommen werden. Dort wird man weitere Defizite ausmachen können, aber auch Ressourcen.

Erfolgreiche Qualifizierung, vor allem aber das Erlernen einfacher fachlicher Grundfertigkeiten und Kenntnisse findet idealerweise im praktischen Arbeitsumfeld, sprich an einem Arbeitsplatz, statt. Im Mittelpunkt stehen jeweils die spezifisch wichtigsten Bedürfnisse, seien es nun fachliche Qualifizierungen, ein Kommunikationstraining oder die Suche nach einer Lösung für Schuldenprobleme.

## **4. Fazit: Verwirklichungschancen statt Vermittlungshemmnisse**

Personen mit »besonderen Vermittlungshemmnissen« am Arbeitsmarkt sind zunächst vor allem durch Stigmatisierungsprozesse gehemmt. Projekte, die die hier notwendigen Änderungen gesellschaftlicher Rahmenbedingungen genauso in den Blick nehmen wie Bedürfnisse und Ressourcen der Betroffenen, haben große Chancen, das scheinbar Unmögliche zu erreichen. Neben flexibler Gestaltung der Programme ist dabei insbesondere ein Schwerpunkt auf die Stärkung der individuellen Handlungskompetenzen der Betroffenen und damit auch auf deren Verwirklichungschancen in Arbeitsmarkt und Gesellschaft zu legen. Erfolge bringen personenbezogene und

prozeßorientierte Programme mit breitem Horizont, die mit Anreiz statt Sanktionen arbeiten und einen guten Mix zwischen Beschäftigung, Beratung und Qualifizierung leisten.

### **Arbeitsmarktpolitische Konsequenzen**

Die beschriebenen Erfahrungen zeigen, wie wichtig experimentelle Projektarbeit mit den genannten Zielgruppen ist. Das Faktum, daß EQUAL mit seinen Möglichkeiten der innovativen Arbeit mit »schwierigen« Gruppen hier eine Lücke füllt, wird mit Blick auf die Nachhaltigkeit jedoch rasch zur Schwäche. Mögen sich Strategien und Konzepte auch noch so bewährt haben, die Finanzierung im Regelbetrieb ist für viele Projekte nicht gesichert.

Zwar fordert EQUAL Vorbereitungen und Vorkehrungen für die Überführung in den Regelbetrieb, für langfristige und vordergründig aufwendige Maßnahmen fehlt es jedoch zu meist sowohl am Geld als auch an der nötigen Flexibilität der institutionellen Rahmenbedingungen.

Von größter Wichtigkeit wäre es nämlich, so die Projekterfahrungen, für eine bessere Verbindung von Maßnahmen

der Arbeitsmarktintegration mit Maßnahmen sozialer Integration und damit für mehr Abstimmung zwischen unterschiedlichen Akteuren (AMS und Länder) zu sorgen. Dabei wird es auch notwendig, Prozesse der Entstigmatisierung verstärkt in vorhandene arbeitsmarktpolitische Angebote zu integrieren und den Blick auf die Komplexität der Barrieren am Arbeitsmarkt über die fehlende Qualifizierung hinaus zu weiten. Erweitert werden muß zudem die Gruppe derer, die tatsächlich Zugang zu arbeitsmarktpolitischen Integrationsmaßnahmen erhalten. SozialhilfeempfängerInnen erhalten in der Praxis beispielsweise kaum einen Platz in einer Maßnahme zur Heranführung an den Arbeitsmarkt.

Was mit den EQUAL-Projekten als zeitlich befristeter »Spielraum« angelegt ist, wird sonst in vielen Fällen auch die nachhaltige Wirksamkeit des Erreichten stark befristen. Es sei denn, es werden auch in der allgemeinen Arbeitsmarktpolitik Raum für die Weiterführung bewährter Modelle unter Berücksichtigung der oben genannten Rahmenbedingungen geschaffen und Mittel für die notwendige entstigmatisierende Öffentlichkeitsarbeit zur Verfügung gestellt.

---

## **www.beruf4u.at**

... ist die Internet-Adresse für Berufsinformationen des AMS

Alle bisher erschienenen AMS infos können im Link »Forschung« über die Homepage des AMS Österreich abgerufen werden:

### **www.ams.at**

Ausgewählte Themen des AMS info werden als Langfassung in der Reihe AMS report veröffentlicht. Der AMS report kann als Abonnement oder einzeln bei Communicatio bestellt werden.

#### **AMS report Einzelbestellungen**

€ 6,- inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten

#### **AMS report Abonnement**

12 Ausgaben AMS report zum Vorteilspreis von € 48,- (jeweils inkl. MwSt. und Versandkosten; dazu kostenlos: AMS info)

Ausgewählte Forschungsberichte des AMS Österreich, die nicht in der Reihe AMS report publiziert werden, können bei Communicatio gegen Ersatz der Produktions- und Versandkosten in einer kopierten Vollversion bezogen werden. Der Versand der Forschungsberichte erfolgt per Nachnahme.

Ebenso können Informationen (Titelliste, Publikationsvorhaben) beim Verlag angefordert und über die Homepage des AMS Österreich eingesehen werden.

**Bestellungen und Bekanntgabe von Adreßänderungen bitte schriftlich an: Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5, A-1190 Wien, Tel.: +43/1/370 33 02, Fax: +43/1/370 59 34, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc)**

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M