

**Maria Jöbstl-Arbeiter  
Elisabeth Hammer  
Maria Krieger  
Julia Emprechtinger**

**Soziale Arbeit und arbeitsmarktpolitisches Training.  
Das Projekt „Basic Plus“ - MENTOR.**

**Fallbeispiel erstellt im Rahmen des Workpackage 3 des Projektmoduls 4 „Fachliche Standards in der Sozialwirtschaft: gestern – heute – morgen“ der EQUAL-EntwicklungspartnerInnenschaft „Donau-Quality in Inclusion“**


**Juni 2007**

## Inhaltsverzeichnis

Vorwort .....	3
1. Einleitung.....	5
2. Zur Methode .....	7
3. Zur Arbeitsmarktpolitischen Situation in Österreich .....	9
3.1 Beschäftigungspolitik zwischen EU und nationaler Ebene.....	10
3.2 Aktuelle Arbeitsmarktdaten .....	11
3.3 Trends in der Aktiven Arbeitsmarktpolitik .....	12
4. Das Arbeitsmarktservice – Aufgaben und Tätigkeitsbereiche .....	14
4.1 Schwerpunkte und Entwicklungen .....	14
5. Die Ausschreibung von arbeitsmarktpolitischen Bildungsmaßnahmen.....	16
5.1 Die Vergabep Praxis aus der Sicht sozialwirtschaftlicher Träger .....	16
5.2 Die Vergabep Praxis in Hinblick auf Arbeitsbedingungen von TrainerInnen .....	17
6. Die Firma MENTOR .....	19
7. Inhalt und Auftrag von „Basic Plus“ .....	20
7.1 Beschäftigungsstruktur bei „Basic Plus“ .....	21
7.2 Qualitätssicherung im Projekt „Basic Plus“ .....	22
8. Soziale Arbeit im Bereich der Arbeitsmarktpolitischen Bildungsmaßnahmen .....	23
9. Soziale Arbeit im Projekt „Basic Plus“ .....	25
10. Das Verständnis von fachlicher Arbeit zwischen Qualität und Quantität.....	25
10.1 Die Quote allein reicht nicht .....	26
10.2 Leitende Arbeitsgrundsätze und Arbeitsprinzipien abseits der Quote.....	28
10.3 Soziale Arbeit bei zwischen Ganzheitlichkeit und Arbeitsmarktintegration .....	31
11. Die Zusammenarbeit von Personen mit verschiedenen ausbildungsbezogenen Hintergründen in Teams bei „Basic Plus“ .....	33
11.1 Bewertungskriterien des AMS .....	34
11.2 Die Zusammenarbeit in Teams bei „Basic Plus“ .....	36
12. Bedingungen für fachliches Arbeiten.....	38
12.1 Spielräume und Grenzen des Rahmenkonzepts.....	38
12.2 Der zeitliche Rahmen von „Basic Plus“ .....	39
12.3 Organisatorische und inhaltliche Mitgestaltungsmöglichkeiten von TrainerInnen .....	40
12.4 Der Einfluss der Quote auf die fachliche Arbeit.....	42
13. Resümee .....	43
14 Literatur- und Quellenverzeichnis.....	45



Ziel der EQUAL EntwicklungspartnerInnenschaft „DONAU – QUALITY IN INCLUSION“ ist, Qualitätskriterien für den Bereich Sozialarbeit zu erarbeiten, um Grundlagen für Ausschreibungen nach dem Prinzip „BestbieterInnen“ zu erstellen. [www.donau-quality.at](http://www.donau-quality.at)

Gesamtkoordination und finanzielle Verantwortung:  Fachhochschule St. Pölten  
[www.fh-stpoelten.ac.at](http://www.fh-stpoelten.ac.at)

DONAU - QUALITY IN INCLUSION wird gefördert aus Mitteln des Europäischen Sozialfonds und des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit



## Vorwort

Diese Fallstudie ist Teil des Projektmoduls 4: „Fachliche Standards in der Sozialarbeit: gestern – heute – morgen“ und entstand in der Projektphase „morgen“. Das Projektmodul ist am Kompetenzzentrum für Soziale Arbeit an der FH Campus Wien angesiedelt und in die zweijährige EQUAL-EntwicklungspartnerInnenschaft: „Donau-Quality in Inclusion“ (Juli 2005 – Juni 2007) eingebettet. Ziel der Projektstätigkeiten ist es, zur Schärfung der fachlichen Perspektive von MitarbeiterInnen in sozialen Organisationen beizutragen. Aus der zeitlichen Perspektive gestern – heute – morgen sollen durch das Mitwirken von SozialarbeiterInnen historisch-fachliche Entwicklungslinien bewusst gemacht und gegenwärtiges professionelles Handeln analysiert, sozialstaatliche Umbrüche und aktuelle Rahmenbedingungen benannt sowie geeignete Strategien und Strukturen gemeinsam entwickelt werden, um qualitativ hochwertiges fachliches Handeln in der Sozialen Arbeit zu sichern.

Die gegenwärtige Projektphase steht unter dem Motto: „Wege in die Zukunft“ und beleuchtet mit Veranstaltungen und Fallstudien Fragen zur fachlichen Zukunft von Sozialer Arbeit sowie zu jenen Veränderungsaspekten, die das Feld der Sozialarbeit aktuell strukturieren und auch zukünftig als prägend angenommen werden. Eine genaue Dokumentation aller Veranstaltungen, Fallstudien und Projektarbeiten finden sich auf [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at).

Speziell für diese Projektphase und als Ausdruck für die Verbreiterung der professionellen sozialarbeiterischen und sozialpädagogischen Bezüge findet in der Folge der Begriff der „Sozialen Arbeit“ verstärkte Anwendung. Ist hingegen von „sozialer Arbeit“ die Rede, wird auf Tätigkeiten im sozialen Feld Bezug genommen, die sich durch keinen spezifischen akademischen Hintergrund auszeichnen. Weiterhin Verwendung findet der Begriff „Sozialarbeit“ für jene Felder, in denen ausschließlich AbsolventInnen der Akademien bzw. Fachhochschulen für Sozialarbeit tätig sind.

Angesichts einer sich im Wandel befindlichen Institutionenlandschaft wurden als Gegenstand für die Fallstudien Organisationen aus dem öffentlichen, dem Non-Profit- sowie dem For-Profit-Bereich ausgewählt. Das „Dezernat VII – Sozialarbeit und Sozialhilfe“ (MA 15) der Stadt Wien, die Einrichtung „Streetwork“ (Verein Wiener Sozialprojekte) gemeinsam mit dem Projekt „Help U“ sowie die Firma MENTOR (Projekt: „Basic Plus“) konnten als KooperationspartnerInnen gewonnen werden.

Alle Einrichtungen sind in sozialen Feldern mit großer gesellschaftspolitischer Relevanz tätig: Mit den Sozialzentren der MA 15 der Stadt Wien und dem Fokus auf Fragen von Sozialhilfe und Grundsicherung wurde ein Bereich der Sozialarbeit ausgewählt, der sich in seiner Strukturierung gegenwärtig stark im Umbruch befindet. Die aktive Arbeitsmarktpolitik, die mittlerweile in einem sehr stark markt- und profitorientiertem Feld stattfindet, ist ebenfalls großen Veränderungen ausgesetzt. Gerade in diesem Feld, mit dem Projekt „Basic Plus“ als Beispiel, arbeiten ProfessionistInnen mit unterschiedlichem Ausbildungshintergrund – die Frage nach dem Verständnis von Fachlichkeit in der Sozialen Arbeit ist hier von besonderer Bedeutung. Bei den Einrichtungen „Streetwork“ und „Help U“ sind es Debatten zur Sicherheit im

öffentlichen Raum, die eine besondere Aktualität auch für soziales Arbeiten in diesem Kontext mit sich bringen.

Diese Produkte der Sozialarbeitsforschung entstehen an der Schnittstelle zwischen Praxis, Theorie und Ausbildung. Stellvertretend auch für viele andere Forschungsprojekte können diese Studien Sensibilität für gegenwärtige Veränderungsprozesse schaffen und über Hintergründe und Zusammenhänge für diese Entwicklungen aufklären. So wird ein besseres Kennenlernen dessen ermöglicht, was Professionalität in der Praxis auszeichnet und an welche Grenzen fachliches Arbeiten angesichts dieser Dynamiken stößt.

Die vorliegenden Studien sollen auch die oftmals konstatierte Schwäche der Sozialen Arbeit in der Vermittlung ihrer zentralen Inhalte und theoretischen Bezüge an öffentliche Umwelten ausgleichen sowie Anliegen und Problemlagen der Sozialen Arbeit transparent machen helfen. Forschung ist nicht zuletzt Kommunikation und braucht Vertrauen und Mut zu einem auch öffentlichen Diskurs. Wir bedanken uns bei allen, die diese Projekte möglich gemacht haben!

Wien, im Juni 2007

Elisabeth Hammer, Julia Emprechtlinger, Maria Jöbstl-Arbeiter und Maria Krieger

# 1. Einleitung

In dieser Fallstudie wird der Frage von fachlichen Arbeiten im arbeitsmarktpolitischen Bereich nachgegangen. Die Firma Mentor konnte als Kooperationspartnerin für die Fallstudie gewonnen werden und hat hierfür Kontakte zum Projekt „Basic Plus“ hergestellt. Bei Basic Plus handelt es sich um den Erwerb einer Teilqualifizierung für Jugendliche laut § 8b Abs. 2 des Berufsausbildungsgesetzes (BAG).

Im weiteren Sinne geht es dabei um die Integration von Jugendlichen mit besonderen Bedürfnissen in den ersten Arbeitsmarkt. Die Gruppe der Jugendlichen ist besonders von Arbeitslosigkeit betroffen. In Wien beträgt das Verhältnis von Lehrstellensuchenden zu freien Lehrstellen 3:1 (vgl. AMS 2007:4). Während Großbetriebe eine aktive Suche nach den „Besten der Besten“<sup>1</sup> betreiben, stellt sich die Frage, was mit denen geschieht, die mit den hohen Anforderungen nicht mithalten können.

Der arbeitsmarktpolitische Bereich der Bildungsmaßnahmen ist zu einem großen Teil durch eine Vergabe von Aufträgen an arbeitsmarktpolitische Anbieterorganisationen gemäß dem Bundesvergabegesetz geprägt. Das Projekt „Basic Plus“ wurde bisher ohne Ausschreibungsverfahren vergeben. Aufgrund der Bedeutung der Ausschreibungen in diesem Bereich beschäftigt sich ein Teil des Berichts mit den Auswirkungen von Ausschreibungen auf fachliches Arbeiten in diesem Feld. Diese Vergabepaxis ist in Wien dabei gekennzeichnet durch eine Kurzfristigkeit von Ausschreibungen, kurzen Laufzeiten von Maßnahmen und durch einen erhöhten Preis- und Konkurrenzdruck. (vgl. Mosberger/Kreimel 2006: 35/; Egger/Sturm 2005: 25).

Allerdings ist nicht nur die Organisation und Abwicklung arbeitsmarktpolitischer Bildungsmaßnahmen einem tiefgreifenden Wandel unterworfen. Der Arbeitsmarkt insgesamt ist mit strukturellen Herausforderungen von beträchtlichen Ausmaßen konfrontiert: Die Arbeitslosenzahlen sind in den letzten Jahren kontinuierlich gestiegen. Dies betrifft in besonderem Maße Ältere und Jugendliche.

Demgegenüber ist ein Rückzug des Sozial- und Wohlfahrtsstaates zu beobachten. „Die aktuelle Politik der sozialen Sicherung stellt zum einen eine Reaktion auf die Veränderungen und aktuellen Probleme dar. Zum anderen ist aktuelle Sozialpolitik selbst Spiegel veränderter politischer Prioritäten“ (Tálos 2003: 88)

Diese Prioritäten zeigen sich insbesondere in einer verstärkten Förderung des Strukturwandels und der Sicherung des Wirtschaftsstandorts unter besonderer Berücksichtigung der Bedürfnisse von UnternehmerInnen und InvestorInnen. „Weniger Staat, mehr privat“ und eine Vergrößerung des Handlungsspielraums von Individuen und Unternehmen wurde laut Tálos vermehrt von Parteien und Unternehmer-InteressensvertreterInnen gefordert. (vgl. Tálos 2003: 88f) Die sozialpolitische Gestaltung wird den budget-, wirtschafts- und standortpolitischen Prioritäten zunehmend untergeordnet (vgl. Tálos 2003: 91). Ein vormalig breiter und

---

<sup>1</sup> Vgl. Madlener/Bernhard: Aktive Suche nach den Besten der Besten, in: der Standard, 27.3.2007, 19.

ausgleichender Aktivitätsradius des Staates vor allem im Bereich der Sozialpolitik wird kontinuierlich eingeschränkt und auf die Bedürfnisse der Wirtschaft hin orientiert.

Dimmel spricht in diesem Zusammenhang von einem „aktivierenden“ Sozialstaat, dessen Credo in der „employability“ und damit in der Beschäftigungsfähigkeit der Arbeitskraft liegt. Der Begriff der „employability“ findet seiner Meinung nach auch in der Sozialarbeit Niederschlag: Diese sieht sich vermehrt damit konfrontiert, eine marktbezogene statt subjektbezogene Befähigung in ihrem Zielkatalog vorzufinden. (vgl. Dimmel 2006: 2)

Bezugnehmend auf diese Hintergründe ist es Ziel dieser Fallstudie, Auswirkungen auf Bedingungen von Fachlichkeit der Sozialen Arbeit, hier am Beispiel des Projekts „Basic Plus“ in Wien, im Kontext sozialstaatlicher Veränderungen und aktueller Entwicklungen sichtbar zu machen. Dazu wird in einem ersten Teil genauer auf die Entwicklungen des Arbeitsmarkts und der Arbeitsmarktpolitik eingegangen. Im Anschluss an eine Beschreibung von MENTOR und „Basic Plus“ folgt der empirische Teil der Arbeit. Themen in diesem Teil sind die Fachlichkeit, die Zusammenarbeit in Teams mit Personen mit verschiedenen ausbildungsbezogenen Hintergründen und die Bedingungen für fachliches Arbeiten.

## 2. Zur Methode

Das Ziel dieser Studie ist auf jene Veränderungsaspekte bezogen, die das Feld der Sozialen Arbeit gegenwärtig strukturieren und auch zukünftig als prägend angenommen werden. Die Annäherung an den Gegenstand ist dabei eine zweifache: So werden einerseits die Bedingungen für fachliches Arbeiten für einen bestimmten Teilbereich der Sozialen Arbeit transparent gemacht und in ihren Wirkungen auf das alltägliche Handeln von ExpertInnen im Feld bezogen. Andererseits gilt es, die Perspektive der MitarbeiterInnen in sozialen Organisationen zu ihrer eigenen fachlichen Arbeit sowie zu strukturierenden Rahmenbedingungen zu erheben und zu kontextualisieren.

In der Literatur findet sich ein breites Spektrum an Arbeiten zu Fragen von veränderten sozialstaatlichen, ökonomischen und gesellschaftlichen Rahmenbedingungen (vgl. u.a. Bröckling/Krasman/Lemke 2000, Butterwegge 2005, Pelizzari 2001, Tálos 2005). Es muss allerdings festgehalten werden, dass sich diese Arbeiten nur in geringem Ausmaß konkret auf das Feld der Sozialen Arbeit beziehen bzw. nur in Einzelfällen auf die Wirkungen der konstatierten Veränderungen auf das fachliche Arbeiten von ExpertInnen in sozialen Organisationen Bezug nehmen (vgl. u.a. Dimmel 2006, Hammer 2006, Schnurr 2004).

Mit dem Projekt: „Fachliche Standards in der Sozialarbeit: gestern – heute – morgen“ und den in diesem Zusammenhang erarbeiteten Fallstudien soll somit eine Forschungslücke geschlossen werden. Angesichts des vorab angedeuteten Forschungsstandes scheinen explorative Einzelfallanalysen der geeignete Ansatz, um der Fragestellung gerecht zu werden. Gerade durch Interviews mit ExpertInnen kann in der Analyse – so die Annahme und Zielsetzung – eine Brücke zwischen den theoretischen Ausführungen zu Veränderungsaspekten im sozialen Feld und ihrer konkreten Verortung und Konkretisierung im fachlichen Arbeiten von sozialen ProfessionistInnen geschlagen werden.

Die vorliegende Einzelfallanalyse stützt sich in erster Linie auf Interviews mit ExpertInnen in sozialen Organisationen. Ein besonderer Dank gilt somit jenen, die mit der Zurverfügungstellung ihres Wissens und ihrer Reflexionsbereitschaft maßgeblich zum Gelingen dieser Arbeit beigetragen haben. Im Sinne der Triangulation als Gütekriterium qualitativer Forschung (vgl. Flick 2002) wurden – neben der Auswertung der Interviewergebnisse – auch Quellenmaterial wie Tätigkeitsberichte, Handbücher u.ä. sowie wissenschaftliche Forschungsergebnisse in die Analyse miteinbezogen. Diese Kombination unterschiedlicher Zugänge dient der Verbreiterung des Blickwinkels auf den Gegenstand mit dem Ziel der Qualitätssteigerung der Ergebnisse.

Bei der konkreten Formulierung der Forschungsfrage wie auch bei der Gestaltung des qualitativen Vorgehens wurde in weiten Teilen auf Arbeiten aus „heute“-Phase des Projekts „Fachliche Standards in der Sozialarbeit: gestern – heute – morgen“ zurückgegriffen (vgl. Ranftler et al. 2006, Strahner et al. 2006, Wolfgruber et al. 2006).

Als Basis für die ExpertInneninterviews wurde gemeinsam im Team ein teilstandardisierter Leitfaden ausgearbeitet, der die Themengebiete für das Gespräch zwar eingrenzt, im Sinne

der Sicherung von „Offenheit“ als Merkmal qualitativer Sozialforschung den InterviewpartnerInnen allerdings weitreichende Möglichkeiten zur eigenständigen Schwerpunktsetzung bietet (vgl. Flick 2002, 117ff, Hopf 2004). Der Fokus richtete sich dabei auf Fragen zu Aufgaben und Tätigkeitsbereichen der ProfessionistInnen, zum Verständnis von Sozialarbeit bzw. Sozialer Arbeit, zu Veränderungen in den Bedingungen für fachliches Arbeiten, den Vorgangsweisen zur Bestimmung von fachlichen Kriterien sowie Dynamiken der Regelung von Zugang und Ausschluss bzw. Normierung und Kontrolle. Bei allen Leitfragen wurde spezielles Augenmerk auf jene Aspekte gelegt, für die die ProfessionistInnen gegenwärtig Veränderungen für ihr konkretes Arbeiten wahrnehmen bzw. zukünftig erwarten.

Die erhobenen Daten wurden anonymisiert und wörtlich transkribiert sowie in weitere Folge bei wörtlichen Zitaten ins Schriftdeutsch übertragen. Umgangssprachliche Satzstellungen wurden dabei nicht beibehalten. Die Auswertung der Ergebnisse erfolgte nach den Vorgaben der qualitativen Inhaltsanalyse (Mayring 1995, Mayring 2004). Dieses Verfahren beruht auf einem Kategorienschema, das in einer explorativen Phase aus den erhobenen Daten entwickelt wird. In der Folge wird das Material mit Hilfe spezifischer Möglichkeiten der Strukturierung gefiltert und bearbeitet. Zwischenergebnisse der Interpretation wurden jeweils in gemeinsamen Teamsitzungen diskutiert und wiederum in die eigene Weiterarbeit am Material integriert.



### 3. Zur Arbeitsmarktpolitischen Situation in Österreich

Österreich zählt innerhalb der EU-Länder zu jenen mit niedrigen Arbeitslosenzahlen. Seit Beginn der 80er Jahre sind allerdings Fragen von Erwerbslosigkeit auch hierzulande verstärkt ein brisantes Thema (vgl. Rosenberger/Tálos 2003:82). In den frühen neunziger Jahren stieg die Arbeitslosigkeit aufgrund des verstärkten Strukturwandels und Wettbewerbsdruck sowie den damit verbundenen Auswirkungen auf dem Arbeitsmarkt (vgl. Bock-Schappelwein 2006:2). Durch ein schwaches Wirtschaftswachstum, ein steigendes Arbeitskräfteangebot und dem fortgesetzten Strukturwandel der österreichischen Wirtschaft nach 2000 kam es wiederholt zu einem deutlichen Ansteigen der Arbeitslosigkeit in allen Qualifikationsgruppen und Branchen (vgl. Huber et. al 2005: 45).

Die Globalisierung, ein technologischer und demographischer Wandel bringen neue Herausforderungen für den Arbeitsmarkt. Ein Beschäftigungsverlust im sekundären Sektor steht einem Beschäftigungsgewinn im Dienstleistungssektor gegenüber. (vgl. Bock-Schappelwein 2006: 1)

Neben der Verbreitung der Erwerbslosigkeit ist eine zunehmende Fragmentierung und Dynamisierung der Beschäftigung zu beobachten, die durch ein Zunehmen atypischer Beschäftigungsformen<sup>2</sup> wie Teilzeitbeschäftigungen, geringfügige Beschäftigungsverhältnissen und freien Dienstverträgen gekennzeichnet sind, sich aber auch dadurch ausdrücken, dass Personen vermehrt für Arbeitskräfteverleihfirmen arbeiten (vgl. Huber et. al 2005: 37, Rosenberger/Tálos 2003:82). Die Zahl geringfügig Beschäftigter ist seit 1998 um 50,1 Prozent gestiegen<sup>3</sup>. In diesem Zusammenhang kann angenommen werden, dass insbesondere niedrigqualifizierte Personen von den Auswirkungen des Strukturwandels am Arbeitsmarkt betroffen sind.

Hier stellt sich die Frage, wie sich diese Entwicklungen auf die soziale Sicherung der betroffenen Personengruppen auswirken. Für das System sozialer Sicherung in Österreich gilt, dass Erwerbsarbeit eine zentrale Rolle einnimmt, wohingegen universelle, erwerbsunabhängige Leistungen nur eine geringere Bedeutung zukommt. (vgl. Rosenberger/ Tálos 2003:80)

Huber et al. (2005) haben in diesem Zusammenhang beobachtet, dass es zwischen 2000 und 2004 zu einem Anstieg der NotstandshilfebezieherInnen kam. Dies wird als Indikator für eine längerfristige Arbeitslosigkeit verstanden und deutet auf eine zunehmende Verfestigung der Arbeitslosigkeit hin (vgl. Huber et al. 2005: 42). Durch die starke Äquivalenzorientierung in der Arbeitslosenversicherung setzt sich die Dynamik am Arbeitsmarkt auch im Feld der sozialer Absicherung bei Arbeitslosigkeit fort. Atypische Beschäftigungsformen münden so im Fall von Arbeitslosigkeit vielfach in nur unzureichende soziale Leistungen.

---

<sup>2</sup> Atypische Beschäftigungen kennzeichnen, dass sie sich von Arbeitsverhältnissen unterscheiden, die standardisiert, vollzeitig, kontinuierlich, arbeits- und sozialrechtlich abgesichert sind (vgl. Rosenberger/Tálos 2003:82).

<sup>3</sup> O.V: Rekordhoch an geringfügig Beschäftigten, Im Vormonat waren 170.030 Frauen und 74.918 Männer geringfügig beschäftigt. Seit 1998 bedeutet dies eine Steigerung um 50,1 Prozent, in: Der Standard vom 12.4.2007, Onlineversion.

In Wien leben 63 Prozent der Armutsgefährdeten in Erwerbshaushalten, die auch unter den Begriff „Working Poor“ gefasst werden können. Dieser Begriff drückt aus, dass Personen trotz ihrer Erwerbstätigkeit als armutsgefährdet gelten. (vgl. Anzenberger et al. 2007: 48) Eine hohe und im steigen begriffene Anzahl von Richtsatzergänzungen – aus dem Topf der Sozialhilfe – für Personen, deren Einkommen unter dem Sozialhilferichtsatz liegt, ist ein zentraler Hinweis für die zunehmende Prekarisierung ganzer Beschäftigungsgruppen (vgl. Dezernat Sozialhilfe und Sozialarbeit 2006:3).

### **3.1 Beschäftigungspolitik zwischen EU und nationaler Ebene**

Beschäftigungspolitik hat in der zweiten Hälfte der neunziger Jahre aufgrund der ungünstigen Situation der (europäischen) Arbeitsmärkte und einiger politischer Veränderungen auf Regierungsebene wichtiger Nationalstaaten auf europäischer Ebene an Wichtigkeit zugenommen. Hierfür wurden im Rahmen des so genannten Luxemburg Prozesses Leitlinien für die aktive Arbeitsmarktpolitik entwickelt. (vgl. Marterbauer 2000: 36f)

Diese EU-Leitlinien aus dem Jahr 1997 stellen mit ihren vier Säulen den Rahmen für die aktive Arbeitsmarktpolitik dar. Dabei handelt es sich um die Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit, die Entwicklung des Unternehmergeistes, die Förderung der Anpassungsfähigkeit der Unternehmen und die Stärkung der Chancengleichheit. (vgl. Obinger/Tálos 2006:131)

In weiterer Folge wurde vom Europäischen Rat von Lissabon (2000) das Ziel gesetzt die EU bis 2010 zum „leistungsfähigsten Wirtschafts- und Lebensraum“ der Welt zu machen. Ein „komplexes Instrumentarium der Koordination von Entwicklungsstrategien“ soll die Kooperation zwischen allen Politikbereichen ermöglichen. Ziel ist eine der Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit Europas. (Biffi/Bock-Schappelwein 2003: 1) Ziele der Lissabon-Strategie sind die Anhebung der Gesamterwerbsquote auf 70 Prozent, die Anhebung der Erwerbsquote von Frauen auf 60 Prozent und die der 55 bis 64jährigen auf 50 Prozent (vgl. Obinger/Tálos 2006:131).

Für die österreichische Arbeitsmarktpolitik ist festzuhalten, dass sich diese primär an der Europäischen Beschäftigungsstrategie orientiert und ihren Beitrag zur Erreichung der EU-Ziele zu leisten versucht. Die österreichische Umsetzung der europäischen Vorgaben findet im Rahmen des Nationalen Aktionsplans für Beschäftigung (NAP) statt. (vgl. Mandl et. al 2004: 23) Allein schon die Terminologie im Kontext der Europäischen Beschäftigungsstrategie lässt verstärkte Maßnahmen einer Flexibilisierung der Arbeitsmärkte sowie einer unternehmer- und standortfreundlichen Politik erwarten, die womöglich wohl zu einem Sinken der Arbeitslosenzahlen, aber nicht unbedingt gleichzeitig auch zu einer Verbesserung der Qualität der Arbeitsplätze führt (vgl. Dimmel 2007: 6).

### 3.2 Aktuelle Arbeitsmarktdaten

Wie schon in Kapitel 3 thematisiert, war im vorigen Jahrzehnt ein substantieller Anstieg der Arbeitslosenquote zu beobachten. Im ersten Quartal von 2007 ist nun die Quote am Sinken. Für die Erfassung der Arbeitslosenquote werden in Österreich zumeist zwei Varianten angewandt: die Nationale Arbeitslosenquote<sup>4</sup> und die Arbeitslosenquote nach EU-Definition<sup>5, 6</sup>. Nicht erfasst werden bei beiden Varianten Personen, die sich in einer Schulungsmaßnahme befinden oder eine Bezugssperre haben. (vgl. Bock-Schappelwein 2006:6) Eine von Julia Bock-Schappelwein vorgeschlagene erweiterte Berechnungsvariante bezieht weitere Aspekte, wie die Zahl entmutigter arbeitssuchender Personen oder jene von Personen, die unfreiwillig weniger als Vollzeit arbeiten, mit ein (vgl. Bock-Schappelwein 2006:8).

Das AMS hält in seiner letzten Aussendung fest, dass die Arbeitslosigkeit im April 2007 im Vergleich zum Vorjahr um 5,6 Prozent sank. Ebenso gab es einen Zuwachs der zur Besetzung gemeldeten Stellen von 16,4 Prozent. Die Arbeitslosenquote nach EUROSTAT-Methode lag bei 4,4 Prozent und blieb damit gegenüber dem Vormonat unverändert. Die Besetzung einer freien Stelle erfolgte im April 2007 innerhalb von 53 Tagen.<sup>7</sup>

Trotz dieser positiven Meldung ist der Anteil der Jugendlichen und der Älteren unter den Arbeitslosen ungebrochen am Zunehmen. Der Jugendlichenanteil beträgt im April 2007 16,2 Prozent und stieg im Vergleich zum Vorjahresmonat um 0,5 Prozent. Der Anteil Älterer beträgt im April 2007 gleich wie im Vorjahresmonat 19,2 Prozent, ist aber tendenziell im Steigen begriffen (vgl. AMS 2007: 3). Die Jugendarbeitslosigkeit beträgt im März 2007 8,5 Prozent im Vergleich zu 8,6 Prozent im Vorjahr. In der Eurozone liegt die Arbeitslosenquote für die unter 25jährigen im März 2007 bei 16,1 Prozent und in der EU27 bei 16,6 Prozent gegenüber 17,3 bzw. 18,0 Prozent vor einem Jahr.<sup>8</sup>

Betrachtet man die Arbeitslosenquote nach Bildungsabschluss, gibt es in Österreich eine Arbeitslosenquote von 15,9 Prozent für Personen mit Pflichtschulabschluss. Die Arbeitslosenquote für Personen mit einem Lehrabschluss beträgt 5,3. Die Arbeitslosenquote höherer Bildungsabschlüsse liegt deutlich niedriger, nämlich zwischen 1,9 und 3,4 Prozent. (vgl. AMS 2007:1) Rechnet man von den im AMS-Geschäftsbericht 2005 angegebenen arbeitslosen Personen nach Bildungsabschluss, die Anteile von Pflichtschule und Lehre zusammen, macht dies 81,9 Prozent des Anteils an der Gesamtzahl der Arbeitslosen aus (vgl. AMS

---

<sup>4</sup> Die Nationale Arbeitslosenquote ergibt sich aus den vorgemerkten Arbeitslosen in Prozent des Arbeitskräftepotenzials (vorgemerkte Arbeitslose + unselbständig Beschäftigte).

<sup>5</sup> Für die Berechnung der Arbeitslosenquote nach der EU-Definition werden die Arbeitslosen in Prozent aller zivilen Erwerbspersonen gemessen. Als arbeitslos gelten Personen ab 15 Jahren, die ohne Arbeit sind, zur Verfügung stehen, eine Arbeit innerhalb der nächsten zwei Wochen aufzunehmen und während der letzten vier Wochen aktiv eine Arbeit suchten. Als erwerbstätig zählen Personen, die in der Bezugswoche mindestens eine Stunde gearbeitet haben. In dieser Zahl sind auch Selbstständige und geringfügig Beschäftigte enthalten, die bei der nationalen Methode nicht mitgerechnet werden.

<sup>6</sup> Vgl. Homepage der Wirtschaftskammer Wien, online unter:

<http://www.wkw.at/docextern/abt/wipol/wipol/dokumente/a-zdefinition.htm> [4.5.2007].

<sup>7</sup> Siehe dazu Homepage des AMS unter: [http://www.ams.at/neu/7167\\_13744.htm](http://www.ams.at/neu/7167_13744.htm) [5.5.2007]

<sup>8</sup> Vgl. O.V.: Arbeitslosenquote in Eurozone auf 7,2 Prozent gesunken. Die niedrigsten Quoten nach EU-Berechnung verzeichneten im März 2007 Dänemark und die Niederlande, in: der Standard vom 2.1.2007.

2005:9). Diese Zahlen machen sichtbar, dass der größte Bereich, der von Arbeitslosigkeit betroffenen Personen der Gruppe niedrigerer Bildungsabschlüsse angehören.

*„Vor allem die Integration gering qualifizierter, jugendlicher und älterer Arbeitskräfte bereitet vergleichsweise große Schwierigkeiten. Diese Gruppen sind vom wirtschaftlichen Strukturwandel, der Wachstumsschwäche der vergangenen Jahre, der Segmentierung der Beschäftigungschance und der Zunahme der Angebotskonkurrenz besonders betroffen.“ (Huber et al. 2005: 46)*

### **3.3 Trends in der Aktiven Arbeitsmarktpolitik**

Obinger und Tálos beschreiben eine bessere und effizientere Vermittlung von Arbeitslosen, die Beseitigung von Barrieren für private Arbeitsvermittler, den Abbau der Bürokratie, die Lockerung des Berufsschutzes und ein Aktivierungsprogramm für Langzeitarbeitslose als konkrete Vorhaben der aktiven Arbeitsmarktpolitik der vormaligen ÖVP/FPÖ/BZÖ-Regierung (vgl. Obinger/Tálos 2006: 131).

Erkennbar ist, dass damit der Qualifizierung eine zentrale Bedeutung zugeschrieben wird. Sie galt und gilt als Antwort auf die Probleme am Arbeitsmarkt (vgl. Obinger/Tálos 2006: 131). Trotz der Zunahme von Qualifizierungsmaßnahmen stellten Obinger und Tálos für den Zeitraum von 2000 bis 2005 allerdings fest, dass die Ausrichtung der Arbeitsmarktpolitik dem Anstieg der Erwerbslosigkeit nicht Einhalt geboten hat (vgl. Obinger/Tálos 2006: 144).

Nach Obinger und Tálos sind drei Eckpunkte bei der umgesetzten aktiven Arbeitsmarktpolitik erkennbar. Sie erfolgt analog den EU-Zielen und rückt Strategien der Aktivierung und der Schaffung von Anreizen für Beschäftigte und ArbeitgeberInnen in den Vordergrund. Leistungskürzungen und Abfederungsmaßnahmen bei Leistungseinschränkungen werden als Beitrag zur Budgetkonsolidierung vollzogen. Der dritte Punkt besteht in der endgültigen Abschaffung des Monopols des Arbeitsmarktservice. (vgl. Obinger/Tálos 2006: 131f)

Obinger und Tálos heben hervor, dass in keinem Regierungsprogramm der zweiten Republik, das Misstrauen gegenüber Erwerbslosen derart klar formuliert wurde, wie in der ÖVP/FPÖ/BZÖ-Regierung. Neben Themen des „Missbrauchs“ und der „Missbrauchs-bekämpfung“ ging es um eine Betonung der Treffsicherheit sozialer Sicherungssysteme. (vgl. Obinger/Tálos 2006: 124) Dabei ist Missbrauch nach Obinger und Tálos nicht das zentrale Problem sozialstaatlicher Leistungen (vgl. Obinger/Tálos 2006: 128).

Diese Dynamik steht im Zusammenhang mit einer inhaltlichen und formalen Änderung des Sozialstaates und der Sozialpolitik durch die gegenwärtige Modernisierung. Obwohl zunehmend mehr Menschen von sozialen Problemen betroffen sind, ist auch eine zunehmende Kritik am Sozialstaat zu beobachten. Begriffe wie die „soziale Hängematte“ oder „Sozial-schmarotzer“ sind im Vormarsch. (vgl. Bakic et. al 2007:1) Insbesondere von jenen, die laut Huber vom wirtschaftlichen Strukturwandel wie auch von der Zunahme der Angebotskonkurrenz besonders betroffen sind (Huber et al. 2005: 46), wird verstärkte Aktivität eingefordert,

sichtbar an der zunehmenden Verwendung von Wörtern wie Aktivierung, Employability, oder Flexicurity.

In der SPÖ/ÖVP zeigt sich bislang eine Fortsetzung des unter der ÖVP/FPÖ/BZÖ angesteuerten Kurses. Während Arbeitslose flexibler werden sollen, werden Zumutbarkeitsbestimmungen verschärft.<sup>9</sup> Die Begriffe Flexicurity und die Arbeitsmarktintegration werden laut Bundesminister Buchinger weiter an Bedeutung gewinnen<sup>10</sup>.

---

<sup>9</sup> Vgl. Stuißer, Petra: Buchinger im Interview: „Wenn jemand ins Auslande geht, why not?“, in: der Standard, 5.3.2007, Onlineausgabe.

<sup>10</sup> Vgl. Transkript der Impulsveranstaltung „Zwischen Kooperation und Konkurrenz: Soziale Arbeit macht Politik“, Fachliche Standards in der Sozialarbeit: gestern – heute – morgen, vom 13.3.2007: 7. Online unter: <http://www.sozialarbeit.at> [20.05.2007]

## 4. Das Arbeitsmarktservice – Aufgaben und Tätigkeitsbereiche

Mit dem Arbeitsmarktservicegesetz vom 1. Juli 1994 wurde die Arbeitsmarktverwaltung (AMV) aus dem Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales ausgegliedert und das Arbeitsmarktservice (AMS) als Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts konstituiert.<sup>11</sup>

Das Arbeitsmarktservice Österreich (AMS) ist wesentlich für die Umsetzung der österreichischen Arbeitsmarktpolitik zuständig. Die arbeitsmarktpolitischen Zielvorgaben des Bundesministers für Wirtschaft und Arbeit sind hierfür umzusetzen, globale Ziele sind vorgegeben. (vgl. Mandl et al. 2004: 23)

Zu den Aufgaben des AMS zählen die Vermittlung von Arbeitskräften auf offene Stellen und die Unterstützung von Arbeitssuchenden und Unternehmen. Neben der Umsetzung der Zielvorgaben des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit ist das AMS für die materielle Grundsicherung der Arbeitslosen zuständig ist. Das Arbeitsmarktservicegesetz (AMSG) regelt Aufgaben und Organisation des AMS in Österreich. Das AMSG stellt auch die gesetzliche Grundlage für die AMS-Förderung dar. (vgl. Mandl et al. 2004:23)

Das Arbeitsmarktservice ist in eine Bundes-, neun Landes- und 104 Regionalorganisationen gegliedert. Auf all diesen Ebenen werden die Sozialpartner (VertreterInnen von Wirtschaftskammer, Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte, Österreichischer Gewerkschaftsbund und Vereinigung der österreichischen Industrie) in die Geschäfte miteinbezogen und wirken auf jeder Organisationsebene an der Gestaltung der Arbeitsmarktpolitik (Arbeitsprogramme der Länder) und am Controlling der Organisation mit. Auf Bundesebene agiert der Verwaltungsrat. Die Durchführung der Aufgaben obliegt geschäftsführenden Organen: auf Bundesebene dem Vorstand, auf Landesebene dem/der LandesgeschäftsführerIn und auf Regionalebene dem/der LeiterIn der regionalen Geschäftsstelle. Die jeweilige Geschäftsführung wird bei der Umsetzung der Arbeitsmarktpolitik durch Geschäftsstellen unterstützt.<sup>12</sup>

### 4.1 Schwerpunkte und Entwicklungen

Der Bereich der Qualifizierungsmaßnahmen stellte in den vergangenen Jahren einen der Schwerpunkte der aktiven Arbeitsmarktpolitik dar. Zu den Qualifizierungsmaßnahmen zählen: die berufliche Weiterbildung, Maßnahmen zur Berufsorientierung, die Unterstützung bei der Arbeitssuche, sonstige Trainingsmaßnahmen, die Lehrstellenförderung und die Arbeitsstiftungen. Die Förderung von Personen im Rahmen von Beschäftigungsmaßnahmen ist im Vergleich zu anderen Maßnahmenbereichen seit 2001 gestiegen, nimmt in der aktiven Arbeitsmarktpolitik aber eine untergeordnete Rolle ein. (vgl. Obinger/Tálos 2006:136)

---

<sup>11</sup> Siehe dazu <http://www.ams.at> [18.03.2007]

<sup>12</sup> Vgl. dazu Homepage des AMS Wien: <http://www.ams.at/neu/wien> [15.03.2007]

2005 stellten die Beihilfen zur Deckung des Lebensunterhalts<sup>13</sup> (200.219 Förderfälle), die Förderung von Bildungsmaßnahmen (176.624) und die Förderung von Kursmaßnahmen (174.624) den größten Anteil der Förderfälle dar. Zum Bereich der Bildungsmaßnahmen zählen Kursmaßnahmen vom AMS. Hierbei nimmt die unmittelbare Qualifizierung den größten Teil ein. Eine untergeordnete Rolle stellen Orientierung und Training dar. (vgl. Obinger/Tálos 2006:138)

Einen Anstieg im Zeitraum von 2001 bis 2005 gab es bei der Zahl der geförderten Personen. Tálos und Obinger sehen diesen Anstieg in Zusammenhang mit einem erhöhten Zugangsrisiko in die Arbeitslosigkeit. Im Vergleich zum Anstieg der Personen, die zumindest einmal im Jahr von Arbeitslosigkeit betroffen waren, hat sich die Zahl der geförderten Personen nur geringfügig erhöht. (vgl. Obinger/Tálos 2006:137) *„Die nominelle Steigerung der Mittel für Arbeitsmarktförderung erfolgte vor dem Hintergrund einer deutlich steigenden Erwerbslosigkeit.“* (Obinger/Tálos 2006: 139)

Bei einer Darstellung von Obinger und Tálos (2006) stellten sie die Förderausgaben in Prozent des Bruttoinlandsprodukts pro Betroffenen dar. Hierbei zeigte sich, dass die effektiv zur Verfügung gestellten Mittel seit dem Jahr 2000 durchgängig unter dem Niveau des Jahres 2000 liegen. (vgl. Obinger/Tálos 2006: 139) Somit kam es trotz negativer Entwicklung am Arbeitsmarkt zu keiner Steigerung der Ausgaben im Vergleich zu den Steigerungsraten des BIPs.

Jugendliche, Frauen und Ältere bilden nach wie vor die Schwerpunkte der Arbeitsmarktpolitik. 35 Prozent der Mittel werden für Jugendliche ausgegeben. Bei Älteren wird vor allem auf präventive Maßnahmen, wie auf die Übernahme von zwei Drittel der Ausbildungskosten, gesetzt.<sup>14</sup>

---

<sup>13</sup> Die Beihilfe zur Deckung des Lebensunterhalts ist für die Deckung der Kurskosten und der Nebenkurskosten vorgesehen und entspricht mindestens der Höhe des Arbeitslosen- oder Notstandsgelds. Sie richtet sich an arbeitslose Personen die an einer arbeitsmarktpolitisch sinnvollen Maßnahmen teilnehmen, die zur Erhöhung der Vermittlungschancen am Arbeitsmarkt beiträgt.

<sup>14</sup> O.V: Arbeitslosigkeit sinkt weiter deutlich, Rückgang um 12,5 Prozent auf 237.715 Personen – 59.085 Arbeitslose in Schulungen, in: Der Standard vom 28.4.2007.

## 5. Die Ausschreibung von arbeitsmarktpolitischen Bildungsmaßnahmen

2002 startete die Ausschreibung von arbeitsmarktpolitischen Bildungsmaßnahmen<sup>15</sup> im Rahmen des neuen Bundesvergabegesetzes (vgl. Vollmann 2006:57).

Dabei handelt es sich oft um Mischformen von Bildungsmaßnahmen. Bildungsmaßnahmen gehören zu den Dienstleistungen gem. Anhang IV des Bundesvergabegesetzes (BVergG). Diese zählen zu den nicht prioritären Dienstleistungen - Kategorie 24: Unterrichtswesen und Berufsausbildung. Die gesetzliche Grundlage für die Übertragung von Bildungsmaßnahmen an Bildungsträger durch das AMS stellen die §§ 34 i.V. m. 32(3) des Arbeitsmarktservicegesetz (AMSG) dar und die Bestimmungen des BVergG in seiner jeweils gültigen Fassung.<sup>16</sup>

Grundlagen für die Ausschreibung bilden die Verdingungsunterlage und die Maßnahmenbeschreibung. In den Maßnahmenbeschreibungen werden wesentliche verbindliche Eckdaten<sup>17</sup> festgehalten. Das Leistungsprofil dieser Maßnahmen wird von der AMS Landesgeschäftsstelle erstellt; die Schwerpunktsetzungen variieren nach Zielgruppen und deren spezifischen Erfordernissen.<sup>18</sup>

Die Praxis der Vergabe von Ausbildungsmaßnahmen durch das AMS nahm auch Einfluss auf die Arbeitsbedingungen für die Träger einerseits und auf der anderen Seite für die ausführenden Trainer und Trainerinnen. Die Änderungen, die sich für beide Seiten ergeben haben, werden im Folgenden dargestellt.

### 5.1 Die Vergabepaxis aus der Sicht sozialwirtschaftlicher Träger

Manuela Vollmann (2006), Geschäftsführerin des ABZ, beschreibt die Schwierigkeiten, die sich für Träger aus der Sozialwirtschaft durch die Ausschreibungen gezeigt haben. Sie nennt hier beispielsweise die Vorfinanzierung von Teilen des Auftrags bis zum Abschluss der Abrechnungen und die damit verbundenen Verhandlungstätigkeiten mit Banken für Kredite. Akquiseinvestitionen sind nach dem Bundesvergabegesetz (2002) vom Träger selbst zu bezahlen.

---

<sup>15</sup> Als Bildungsmaßnahmen definiert werden vom AMS Maßnahmen zur Orientierung (Berufsorientierung, Berufsvorbereitung), zur Qualifikation (Ausbildung, Weiterbildung), zur aktiven Arbeitssuche (Vermittlung von Fertigkeiten, die in unmittelbarem Zusammenhang mit der Arbeitssuche stehen wie z.B. Verfassen von adäquaten Bewerbungsschreiben, Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche etc.) und zum Training (Folgen von Langzeitarbeitslosigkeit sowie Folgen psychischer und physischer Beeinträchtigungen sollen mit spezifisch konstruierten Maßnahmen reduziert werden; Ziele sind Erhöhung der Arbeitsmarktchancen, individuelle und nachhaltige Stabilisierung der TeilnehmerInnen sowie Vorbereitung von TeilnehmerInnen für weiterführende Maßnahmen). Vgl. <http://neu.ams.or.at/neu/wien/10079.htm> [6.5.2007]

<sup>16</sup> Siehe dazu: <http://neu.ams.or.at/neu/wien/10079.htm> [6.5.2007].

<sup>17</sup> Dies sind Daten wie, die Bezeichnung der Maßnahme, die Definition der Zielgruppe, die vorgesehene TeilnehmerInnen-Anzahl, die Definition des Zieles der Maßnahme, der Durchführungszeitraum, der Schulungsort, der Inhalt und Aufbau der Maßnahme, die Kalkulationsgrundlage, der TrainerInnen-TeilnehmerInnen-Schlüssel, das TrainerInnen-Profil für den jeweiligen Einsatzbereich, die sozialpädagogische Betreuung (wenn vorgesehen), die Nachbetreuung (wenn in der jeweiligen Maßnahme vorgesehen), und Sonstiges (wie z.B.: Berichtswesen).

<sup>18</sup> Online zu finden unter: <http://neu.ams.or.at/neu/wien/10079.htm> [6.5.2007]



len. Durch den Einsatz des Bundesvergabegesetzes sind die Akquiseinvestitionen aber gestiegen. (vgl. Vollmann 2006: 58)

Der Bereich Personalmanagement und die Qualität der Arbeitsplätze werden ebenfalls durch die Ausschreibung beeinflusst. Laut Vollmann sind Auswahl und Aufnahme von Personal schwieriger geworden. So ist das Aufbauen von Langzeitdienstverhältnissen kaum mehr möglich, freie DienstnehmerInnen und befristete Dienstverträge sind im Vormarsch. Gründe hierfür sind die Kurzfristigkeit der Projekte und Trainingsphasen (maximal ein Jahr bis einhalb Jahre) und der Preisdruck – ausgelöst eben durch den verstärkten Wettbewerb im Zuge der Ausschreibung. (vgl. Vollmann 2006: 58)

Aufgrund der Fluktuation der Aufträge kommt es zu einer Zunahme befristeter Dienstverhältnisse, die sich auf die Personalpolitik auswirken. Für die Arbeit wichtige Ressourcen, wie das „Stammpersonal als Know-how-Träger“ und Investitionen in die Personalentwicklung (Weiterbildung, Supervision, u.a.) sind schwerer aufzubauen und durchzuführen. (vgl. Vollmann 2006: 59)

Die aufgrund der kurzen Projektdauer zunehmende Zahl von befristeten Dienstverhältnissen und die Zahl freier Dienstverträgen führen dazu, dass in den Maßnahmen erarbeitetes Wissen auf Seiten der Beschäftigten verloren geht. Das AMS kann die erworbene Expertise eines Trägers durch die erfolgreiche Durchführung einer Maßnahme durch eine Wiederbeauftragung nutzen, muss es aber nicht. (vgl. Vollmann 2006: 59)

## **5.2 Die Vergabepaxis in Hinblick auf Arbeitsbedingungen von TrainerInnen**

Aus den Ergebnissen der Studie „Erwerbsbiographien und Qualifikationsprofile von WeiterbildnerInnen und TrainerInnen im berufspädagogischen Bereich vor dem Hintergrund der geforderten Umsetzung von Lifelong Learning“<sup>19</sup>, geht hervor, dass *„ein erheblicher Teil der WeiterbildnerInnen und TrainerInnen im arbeitsmarktpolitischen Bereich einer schleichenden Prekarisierung und Destabilisierung hinsichtlich zentraler Faktoren und Bedingungen einer nachhaltig entwicklungsfähigen Berufskarriere unterliegt.“* (Mosberger/Kreimel 2006: 41)

Die Chancen von TrainerInnen ihre Tätigkeit im Rahmen von vollversicherungspflichtiger Dienstverhältnissen zu erfüllen sind gesunken. Dabei liegt die Besonderheit von Bildungsprozessen vor allem auch in der Qualität der Arbeit von TrainerInnen. (vgl. Hausegger/Bohrn 2006: 4) Zu bedenken ist damit, dass durch diese veränderten Rahmenbedingungen eine Verminderung der Qualität der Bildungsmaßnahmen für die betroffenen Zielgruppen eintreten kann.

---

<sup>19</sup> Die Studie wurde vom Forschungs- und Beratungsinstitut abif im Auftrag des AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation von Dezember 2004 bis Februar 2006 durchgeführt. Eine kurze Beschreibung findet sich unter <http://www.abif.at> – abgeschlossene Projekte – Arbeit [6.5.2007].

Im arbeitsmarktpolitischen Trainingsbereich war aufgrund des AMS Vergabeverfahrens in den vergangenen Jahren im beobachtbar, dass der finanzielle Druck der Trägerorganisationen an die TrainerInnen weitergegeben wurde. Um Wettbewerbsvorteile aufrechterhalten zu können, müssen TrainerInnen zu immer niedrigeren Honoraren arbeiten. (vgl. Mosberger/Kreiml 2006:36)

Bei den sogenannten neuen Selbstständigen kommen Aspekte fehlender sozialer Absicherung hinzu, wie die Entgeltfortzahlung bei Krankheit, das Anrecht auf Arbeitslosengeld, der Urlaubsanspruch und das Urlaubsgeld. Diese Formen der Selbstständigkeit bringen auch eine andauernde existentielle Bedrohung mit sich, die sich negativ auf das Arbeitsergebnis auswirken kann. Als Stressfaktor kommt die stark schwankende zeitliche Auslastung hinzu. (vgl. Mosberger/Kreiml 2006:36f). Gefahren einer Prekarisierung und atypische Beschäftigungsverhältnisse sind somit nicht nur Kennzeichen der NutzerInnen von Bildungsmaßnahmen, sondern finden sich in ähnlicher Form auch bei jener Personengruppe, die Trainingsmaßnahmen durchführen.

Eine hohe Fluktuation ist auf die Einkommenssituation von TrainerInnen, auf die schwankende Auftragslage bei Maßnahmenträgern, auf die schlechte soziale Absicherung, schlechte Arbeitsbedingungen mit schwierigen Zielgruppen und hoher emotionaler Belastung zurückzuführen. (vgl. Mosberger/Kreiml 2006: 41)

Eine hohe inhaltliche und organisatorische Autonomie wurde von Mosberger und Kreimel (2006) als positive Kompensation für das Ausbleiben anderer Sicherheitsfaktoren genannt. Auch wenn die inhaltliche Selbst- oder Mitbestimmung, wie z.B. die Wahl der Methoden relativ hoch ist, sind die organisatorischen Selbst- oder Mitbestimmungsmöglichkeiten im arbeitsmarktpolitischen Bereich gering. (vgl. Mosberger/Kreiml 2006:37)

Supervision und Weiterbildung sind im arbeitsmarktpolitischen Bereich leider keine Selbstverständlichkeit. (vgl. Egger/Sturm 2004: 25) Hierbei ist oftmals die Art des Arbeitsverhältnisses ausschlaggebend.

## 6. Die Firma MENTOR

Die Firma MENTOR wurde 1992 gegründet. Auf der Homepage von MENTOR wird beschrieben, dass die Männer und Frauen der ersten Stunde vorwiegend aus verschiedenen Bereichen der Erwachsenenbildung und abseits ausgetretener Wege ihre Vorstellungen moderner und effizienter Bildungsarbeit selbständig umsetzen wollten.<sup>20</sup>

Die Geschäftszentrale von MENTOR befindet sich in Linz. Die Geschäftsführung besteht aus Dr. Heinz Andlinger und Reinhold Bell. Die weitere Untergliederung erfolgt nach Regionen in Ost, Mitte, Süd. Die Region Ost ist zuständig für die Projekte von MENTOR in Wien, im Burgenland und in Niederösterreich (gemeinsam mit der Region Mitte). Die Region Mitte ist zuständig für Projekte in Oberösterreich und Niederösterreich. Die Regionale Geschäftsstelle Süd ist für die Steiermark und Kärnten zuständig. Bei der Firma MENTOR sind aktuell in etwa 200 angestellte und freiberufliche MitarbeiterInnen tätig. 1999 begann der Aufbau des Qualitätsmanagements in Form der Unternehmenszertifizierung nach ISO-9001.<sup>21</sup>

Die Tätigkeitsbereiche gliedern sich in vier Teile: Consulting, Arbeit und Beruf, Lehrgänge und Placementstiftungen. Seit 1999 begleitet das MENTOR Consultingteam Unternehmen bzw. deren MitarbeiterInnen durch den sich ständig ändernden beruflichen Alltag. Zu den arbeitsmarktpolitischen Themenschwerpunkten von MENTOR zählen Arbeitssuche, Qualifizierung, Lehrabschlussprüfungen, Orientierung und Beratung. Lehrgänge werden in den Bereichen EDV, Wirtschaft, Sprachen und Soziales angeboten. Die Placementstiftungen sind ein Instrument des AMS nach §18 ALVG und werden von Mentor in Kooperation mit den Unternehmen zur bedarfsgerechten Personalentwicklung und Qualifizierung umgesetzt.<sup>22</sup>

---

<sup>20</sup> Vgl. Homepage MENTOR, online unter: <http://www.mentor.at/> [6.5.2007]

<sup>21</sup> Siehe dazu Homepage MENTOR, online unter: <http://www.mentor.at/> [6.5.2007]

<sup>22</sup> Vgl. Homepage MENTOR, online unter: <http://www.mentor.at/> [6.5.2007]

## 7. Inhalt und Auftrag von „Basic Plus“

Zum Projekt „Basic Plus“ kam es, indem die Regionalmanagerin von MENTOR von der Leitung des AMS Jugendliche gefragt wurde, ob MENTOR die Umsetzung zum vorliegenden Gesetz des § 8b/2 Berufsausbildungsgesetz durchführen möchte. Daraufhin wurde von der Projektleitung und dem Projektmanagement von MENTOR ein Rahmenkonzept erstellt, das anschließend beim AMS eingereicht wurde. In weiterer Folge wurde MENTOR mit der Umsetzung des Konzepts für den Zeitraum von 2004 bis 2008 beauftragt. (vgl. I 5: 592f)

Der erste Durchgang von „Basic Plus“ wurde als Pilotprojekt durchgeführt und es war keine Quote zur Erreichung vorgegeben (vgl. I 3: 635f). Nun ist als Quote vorgeschrieben, dass 20 Prozent der Jugendlichen vier Monate nach Abschluss der Teilqualifizierung in einem Betrieb tätig sind.

Das Projekt „Basic Plus“ ist ein Lehrgang zum Erwerb der Teilqualifikation gemäß § 8b Abs.2 Berufsausbildungsgesetz (BAG) und wird folgendermaßen definiert:

*„Zur Verbesserung der Eingliederung von benachteiligten Personen mit persönlichen Vermittlungshindernissen in das Berufsleben kann in einem Ausbildungsvertrag die Festlegung einer Teilqualifikation durch Einschränkung auf bestimmte Teile des Berufsbildes eines Lehrberufes, allenfalls unter Ergänzung von Fertigkeiten und Kenntnissen aus Berufsbildern weiterer Lehrberufe, vereinbart werden. In der Vereinbarung sind jedenfalls die zu vermittelnden Fertigkeiten und Kenntnisse und die Dauer der Ausbildung festzulegen. Die Dauer dieser Ausbildung kann zwischen einem und drei Jahren betragen. Ein Ausbildungsvertrag über eine Teilqualifizierung hat Fertigkeiten und Kenntnisse zu umfassen, die im Wirtschaftsleben verwertbar sind.“ (Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit 2006: 32)*

Eine Kurzbeschreibung vom AMS Wien über den Lehrgang beinhaltet nachfolgend genannte Ziele und Inhalte: Ziel des Lehrgangs ist die Vermittlung von Teilqualifikationen (Berufsausbildung in Form einer Teilqualifizierung), die Eingliederung in das Berufsleben sowie die Arbeits- bzw. die Lehrstellenaufnahme. In den aufbauenden Modulstufen werden Themen wie Lerninhalte, Lebensschule, Berufslaufbahnplanung, Berufsorientierung (Firmenpraktika), Erwerb von Qualifikationen, Bewerbungstraining und Freizeitaktivitäten behandelt. Begleitend gibt es fortlaufende Gruppenarbeit, Einzelcoachings, sozialpädagogische Betreuung und die Berufsausbildungsassistenz.<sup>23</sup>

Die Laufzeit des Lehrgangs beträgt eineinhalb bis zwei Jahre. Zugangsvoraussetzungen sind ein Einladungsschreiben des/der zuständigen AMS-Beraters/AMS-Beraterin. Als Zielgruppe werden Jugendliche im Alter von 15 bis 21 Jahren definiert, die vom AMS nicht in eine Lehrstelle vermittelt werden können und entweder am Ende der Pflichtschule sonderpädagogi-

---

<sup>23</sup> Vgl. AMS Wien, Basic Plus, Lehrgang zum Erwerb von Teilqualifikationen gemäß § 8 b Berufsausbildungsgesetz, online unter: [www.ams.at/neu/wien/900\\_basic\\_plus.pdf](http://www.ams.at/neu/wien/900_basic_plus.pdf) [12.3.2007]

schen Förderbedarf hatten, keinen positiven Hauptschulabschluss aufweisen, Behinderungen im Sinne des Behinderteneinstellungsgesetzes aufweisen oder aus sonstigen in der Qualifikation des/der Jugendlichen liegenden Gründen bei der Lehrplatzsuche erfolglos bleiben.<sup>24</sup>

Damit stellt das Projekt „Basic Plus“ eine sehr spezifische Fördermaßnahme für Jugendliche mit eingeschränkter Vermittelbarkeit dar. Egger-Subotitsch (2006) hebt hervor, dass Jugendliche mit besonderen Bedürfnissen eine längere und kontinuierliche Betreuung brauchen (vgl. Egger-Subotitsch 2006: 60f). Ein Modell für die Förderung und Bildung dieser Zielgruppe beschreibt sie anhand von drei Säulen: (Nach)Bildung, Persönlichkeitsentwicklung (Reifung) und Qualifizierung. Sie fordert für diese Zielgruppe eine „Nach-Bildung“, damit notwendige bildungsspezifische Inhalte aufgeholt werden können. Ausreichend Zeit für eine Stabilisierung der Jugendlichen und eine Persönlichkeitsentwicklung sind wichtig, damit die Fähigkeit und Reife eine Arbeit aufzunehmen und zu behalten, gefördert werden kann. Die Wahl der Qualifizierung soll mit den persönlichen Talenten, Ressourcen und Interessen übereinstimmen. Sie thematisiert, dass auch die Lebensumstände außerhalb der konkreten Maßnahme berücksichtigt und einer Verbesserung zugeführt werden sollen, um die eigenen und im Umfeld liegenden familiären Ressourcen freizulegen. (vgl. Egger-Subotitsch 2006: 64)

Das Projekt „Basic Plus“ beinhaltet die drei von Andrea Egger-Subotitsch genannten Säulen. Es teilt sich in folgende Phasen auf: eine Einführungsphase, eine Modulphase, und eine dritte Phase, die in eine Berufsorientierungsphase und eine Praktikaphase unterteilt wird. Darauf folgen die Arbeit in einem Betrieb und gleichzeitig der Beginn der Teilqualifizierung, wo in individueller Abstimmung mit dem oder der Jugendlichen und dem Betrieb, Teile eines Lehrberufes erarbeitet werden.

In der Einführungsphase geht es darum den Jugendlichen die Struktur näher zu bringen. Dabei geht es auch um die Führung und Begleitung des Prozesses der Gruppenbildung. In dieser Phase werden Stärken, Schwächen und soziale Problematiken der Jugendlichen sichtbar, die später bearbeitet werden. In der Modulphase geht es um das Aufholen von schulischen Defiziten und um die Erarbeitung von Schlüsselkompetenzen. (vgl. I 1: 46f, 145f)

## **7.1 Beschäftigungsstruktur bei „Basic Plus“**

Bei „Basic Plus“ sind 25 TrainerInnen tätig, davon sind 13 Personen angestellt und 12 arbeiten auf selbstständige Basis. In einer von der Wirtschaftsuniversität Wien durchgeführten Studie, in der die Beschäftigungsstruktur von AMS TrainerInnen untersucht wurde, hatten 20 Prozent der TrainerInnen ein Anstellungsverhältnis, 24 Prozent arbeiteten auf Basis eines freien Dienstvertrags und 56 Prozent waren auf Werkvertragsbasis tätig (vgl. Schedlberger 2007: 24). Demgegenüber kann der Anteil der Anstellungen bei „Basic Plus“ als hoch bewertet werden.

---

<sup>24</sup> Vgl. AMS Wien, Basic Plus, Lehrgang zum Erwerb von Teilqualifikationen gemäß § 8 b Berufsausbildungsgesetz, online unter: [www.ams.at/neu/wien/900\\_basic\\_plus.pdf](http://www.ams.at/neu/wien/900_basic_plus.pdf) [12.3.2007]

## 7.2 Qualitätssicherung im Projekt „Basic Plus“

Die Qualitätssicherung im Projekt „Basic Plus“ findet innerhalb von Teamsitzungen, durch Supervision und Weiterbildungen statt. Teamsitzungen gibt es innerhalb eines Subteams nach eigener Vereinbarung, Teamsitzungen des Subteams mit der Projektleitung finden 14tägig statt, alle sechs Wochen findet ein Großteam mit allen MitarbeiterInnen von „Basic Plus“, Projektleitung und Projektmanagement statt. Im Subteam mit der Projektleitung werden die einzelnen Jugendlichen besprochen und es geht auch darum den aktuellen Stand zu besprechen. (vgl. I 4: 771f, I 5: 364f) Während die Teamsitzungen in der Arbeitszeit stattfinden, wird für die Teamsupervisionen die Hälfte der Zeit als Arbeitszeit gerechnet und die andere Hälfte als Freizeit (vgl. I 6: 589).

Bei MENTOR gibt es für die MitarbeiterInnen auch ein Weiterbildungsbudget, dass für Einzelsupervision oder für Fortbildungen verwendet werden kann (vgl. I 2: 300f). Für „Basic Plus“ gibt es auch spezielle Weiterbildungsangebote (vgl. I 5: 364f). Auf organisatorischer Ebene gibt es die Iso-Zertifizierung und Qualitätsmanagement, die in alle Bereiche des Betriebs einfließen (vgl. I 2: 289f).

## 8. Soziale Arbeit im Bereich der Arbeitsmarktpolitischen Bildungsmaßnahmen

Die Autorinnen dieser Studie haben als leitenden Begriff für diese Forschungsarbeit „Soziale Arbeit“ gewählt. Diese Definition bringt eine umfassendere Perspektive ein als der Begriff „Sozialarbeit“ und umfasst somit eine größere Gruppe der in der Sozialen Arbeit Tätigen.

Mayerhofer und Raab-Steiner beschreiben „Soziale Arbeit“ als Überbegriff für die unterschiedlichen Arbeitsfelder der Sozialarbeit und der Sozialpädagogik. Ihrer Auffassung nach wird die traditionelle Unterscheidung zwischen Sozialarbeit und Sozialpädagogik durch gesellschaftliche Veränderungen zunehmend in Frage gestellt. Trotz relativ getrennter Entwicklungsstränge gibt es durch die neu eingeführte Terminologie ein größeres Verständnis für den Begriff „Soziale Arbeit“ als Chiffre für ein gemeinsames Arbeitsfeld. Tendenzen eines Zusammenwachsens dieser zwei Bereiche sind in Deutschland allerdings in größerem Ausmaße erkennbar als in Österreich. (vgl. Mayerhofer/Raab-Steiner 2007:30)

Eine weithin zitierte Definition der Profession Sozialer Arbeit, die von der International Federation of Social Workers (IFSW) erarbeitet wurde, lautet folgendermaßen:

*“The social work profession promotes social change, problem solving in human relationships and the empowerment and liberation of people to enhance well-being. Utilising theories of human behaviour and social systems, social work intervenes at the points where people interact with their environments. Principles of human rights and social justice are fundamental to social work.”<sup>25</sup>*

Für Meyer (2005) subsumiert der Begriff Soziale Arbeit ebenso die Bezeichnungen „Sozialarbeit“ und „Sozialpädagogik“, da sie eine Trennung dieser Bezeichnungen in der Praxis nicht für haltbar und ebenso nicht für sinnvoll erachtet (vgl. Meyer 2005: 1). Sie beschreibt Soziale Arbeit folgendermaßen:

*„Im Beruf der Sozialen Arbeit tätig zu sein bedeutet „ressourcenerschließende, erziehende, beratende, bildende, partizipations-fördernde, sozial vernetzende, ermächtigende, alltagsbegleitende, pflegende, betreuende, verwaltende, organisierende und auswertende Arbeit im Schnittpunkt der drei – den Beruf charakterisierenden – Felder Bildung und Sozialisation, Soziale Probleme sowie Menschen- und Soziale Rechte zu leisten. Soziale Arbeit wird herausgefordert bzw. notwendig durch soziale Probleme für welche sie Strategien der Prävention, der Bewältigung und der Lösung entwickelt sowie anwendet. Dabei greift sie in Sozialisationsprozesse der Menschen ein, indem sie Lern- und Bildungsprozesse fördert und/ oder selbst initiiert. Ihre Konzepte und Metho-*

---

<sup>25</sup> Die Definition wurde von der Weltkonferenz der IFSW (International Federation of Social Workers) im Juli 2000 in Montréal/Canada angenommen. Zu finden ist sie online unter: <http://www.dbsh.de/internationale.pdf> [19.5.2007]

*den basieren auf sozialen Rechten und Menschenrechten, deren Umsetzung und Einforderung ebenfalls zu ihren Aufgaben gehören.“ (Meyer 2005: 12)*

In dieser Definition der Sozialen Arbeit wird auch ein Bezug zur „Bildung und Sozialisation“ hergestellt. Der hier verwendete Begriff der Bildung beinhaltet u.a. die „Befähigung zur „Selbstsorge“ und die „Unterstützung bei der Erlangung und Gestaltung von Selbstmächtigkeit und Freiheit“ (vgl. Meyer 2005: 16). In der empirischen Arbeit stellte sich heraus, dass auch im Projekt „Basic Plus“ diesen Aspekten eine zentrale Bedeutung zukommt. Die angesprochene Förderung von Bildungsprozessen spielt dabei eine wichtige Rolle.

Im weitesten Sinne geht es in beiden Definitionen um das Fördern und Ermöglichen von „well-being“, das als Wohlbefinden oder „gutes“ bzw. „gelingendes“ Leben übersetzt werden kann. Der Erwerbsarbeit kann in Bezug zu „well-being“ eine bedeutsame Aufgabe zugeschrieben werden. Sie steht im direkten Zusammenhang mit der materiellen Grundsicherung und nimmt auch Einfluss auf das psychische und physische Wohlbefinden. Besonders in Zeiten der Arbeitslosigkeit ist die Förderung und Unterstützung von „well-being“ von Bedeutung.

Beide Definitionen von Sozialer Arbeit sprechen Aspekte an, die übergreifend über mehrere Arbeitsfelder sowie auch übergreifend über unterschiedliche historische Entwicklungsstränge breite Gültigkeit haben. Demgegenüber zeichnen sich die ProfessionistInnen im arbeitsmarktpolitischen Bereich durch eine noch umfassendere Vielzahl an disziplinären Hintergründen aus. Unter anderem arbeiten neben SozialarbeiterInnen, SozialpädagogInnen und PsychologInnen auch Personen mit nicht-universitärem Ausbildungshintergrund in diesem Feld. Nichtsdestotrotz wird in der Folge diese Vielfältigkeit mit dem Begriff der Sozialen Arbeit zu fassen versucht.



## **9. Soziale Arbeit im Projekt „Basic Plus“**

In diesem Teil stehen die Ergebnisse und Erkenntnisse der empirischen Forschungsarbeit im Mittelpunkt. Ziel der Fallstudie war es, den Blick auf Dynamiken im sozialen Feld zu schärfen und exemplarisch Spannungsfelder, Strukturen und Spielräume in der Sozialen Arbeit anhand des Projekts „Basic Plus“ herauszuarbeiten.

„Basic Plus“ ist ein sehr vielfältiges und komplexes Projekt, das viele Themen für die Forschungsarbeit eröffnete. Für die Studie musste allerdings eine gewisse Eingrenzung vorgenommen werden. Drei Bereiche wurden als Fokus für diese Arbeit ausgewählt: das Selbstverständnis fachlichen Arbeitens, die Zusammenarbeit in multiprofessionellen Teams und die Bedingungen für fachliches Arbeiten.

## **10. Das Verständnis von fachlicher Arbeit zwischen Qualität und Quantität**

Ein Ziel der Arbeit war es, das Verständnis von fachlicher Arbeit im Projekt „Basic Plus“ herauszuarbeiten. Laut Hintersteiner (2007) geht es in der Debatte um die Fachlichkeit in der Sozialen Arbeit um die Klärung fachlicher Standards, „die das Handeln von Institutionen und Personen begründen um ihre Ziele, Vorgehensweisen, organisatorisch-institutionellen Regelungen und Wirkungen diskutierbar und überprüfbar zu machen“ (Hintersteiner, 2007: 1). Seiner Meinung nach drückt Fachlichkeit die Kompetenz Sozialer Arbeit in einem gesellschaftlichen bzw. sozialpolitischen Umgang mit sozialen Fragen und Problemen im öffentlichen Diskurs aus (vgl. Hintersteiner 2007: 1).

In dieser Arbeit geht es darum, das Verständnis von fachlichem Arbeiten näher zu betrachten, um herauszufinden, wie fachliches Arbeiten von Seiten der MitarbeiterInnen von „Basic Plus“ konstruiert wird. Dabei zeigte sich, dass die von den AuftraggeberInnen vorgegebenen Erfolgskriterien einen Einfluss darauf nehmen.

In den Interviews wurde versucht, ein breites Bild von fachlichem Arbeiten in „Basic Plus“ zu erhalten. Das Verständnis von fachlichem Arbeiten der MitarbeiterInnen stand dabei im Vordergrund. Von den MitarbeiterInnen wurden sehr unterschiedliche Aspekte, die fachliches Arbeiten ausmachen können, aufgezeigt. Um diese besser darstellen zu können, findet in der Arbeit eine Orientierung an einem Konzept der Qualitätsdebatte sozialer Dienstleistungen statt.

Irmer und Szlezak (2006) erklären, dass es in der Diskussion zur Qualitätserfassung sozialer Dienstleistungen eine Vielzahl an Möglichkeiten gibt, Qualität zu betrachten und zu erfassen. Eine Variante stellt die Trilogie von Avedis Donabedian dar, die die Qualität in Struktur-, Prozess- und Ergebnisqualität aufteilt. (vgl. Irmer/Szlezak 2006: 6f) In dieser Arbeit soll in Hinblick auf fachliches Arbeiten auf diese Dreiteilung zurückgegriffen werden. Der Fokus liegt

dabei auf der fachlichen Arbeit. Fachlichkeit stellt laut Hintersteiner Qualität im engeren Sinne dar (vgl. Hintersteiner 2007:1).

### 10.1 Die Quote allein reicht nicht

In diesem Teil stehen nun die verschiedenen Wahrnehmungen und Einschätzungen zur fachlichen Arbeit im Projekt „Basic Plus“ im Mittelpunkt.

Bei einer Frage des Interviewleitfadens ging es darum, herauszufinden, woran ein/e Außenstehende/r erkennen kann, dass fachlich gute Arbeit geleistet wird. Die Antworten auf diese Fragen waren divergierend.

Als Antwort auf diese Frage wurde die Definition fachlicher Arbeit von manchen der Befragten analog der Zielvorgabe des AMS vorgenommen. Das fachliche Arbeiten wird für außenstehende Personen an den Ergebnissen, die an einer durch das AMS vorgegebenen Quote<sup>26</sup> gemessen werden, erkennbar (vgl. I 3: 97f). Zum Teil wird die Erreichung der durch den Auftraggeber festgesetzten Zielvorgaben als Kennzeichen fachlicher Arbeit genannt.

*„Da gibt es natürlich Zielvorgaben, welche Ergebnisse gibt es, wie schließen die Jugendlichen ab, das ist einmal ein ganz klarer Fall, um das [fachliche Arbeiten, Anm.d.Verf.] zu erkennen.“ (I 2: 215-217)*

Was fachliches Arbeiten ist, orientiert sich demnach an dem, was das AMS zum Nachvollziehen des Erfolges an Statistik einfordert. Die Definition fachlichen Arbeitens der ProfessionistInnen wird durch die Vorgaben von außen mitstrukturiert. Fachliches Arbeiten wird nicht autonom definiert, sondern orientiert sich in seiner Definition an den Vorgaben der AuftraggeberInnen.

Die Erfüllung der Zielvorgabe, die durch die Einhaltung der Quote vorgegeben ist, scheint als klares Kriterium, um fachliches Arbeiten von außen bewerten zu können. Zahlen können gemessen werden und sind nach außen hin sichtbar. Zu fragen ist allerdings, inwiefern dieses auf den ersten Blick nach außen so transparent erscheinende Kriterium wirklich einen umfassenden Einblick in die fachliche Arbeit ermöglicht. Bei der Darstellung der fachlichen Arbeit anhand einer einzigen Zahl muss davon ausgegangen werden, dass eine solche Darstellung der Komplexität und Prozessbezogenheit der Tätigkeit nicht gerecht wird.

*„[...] es gibt natürlich die Zahlen, also das ist so das nach außen Messbare. Und das Andere das ist immer wieder schwierig, da haben wir schon oft bei so Projektleitungsklausuren diskutiert: Wie kann man auch nach außen transportieren, die Arbeit, die passiert ist. [...] weil nach außen hin eigentlich sind für das AMS und arbeitsmarktpolitisch immer die Zahlen das Entscheidende, na-*

---

<sup>26</sup> Das AMS verwendet verschiedene Ergebnisindikatoren. Neben der Vermittlung einer Mindestquote in den Arbeitsmarkt und einer Mindestquote von erfolgreichen Abschlüssen gibt es eine Mindestquoten von Vermittlungen in weitere Ausbildungen. Die Vermittlung einer Mindestquote in den Arbeitsmarkt findet laut einer Studie der Wirtschaftsuniversität Wien die häufigste Anwendung. (vgl. Schedlberger et al. 2007: 43)

*türlich, weil das sind die Auftraggeber und die zahlen und die interessiert jetzt einfach, wie viele Leute sind jetzt weniger arbeitssuchend.“ (I 5: 564-571)*

Hierzu gibt es zwei ganz unterschiedliche Perspektiven. Einerseits die Zielsetzung des AMS, die – auch von der interviewten Person – ganz klar transportiert werden kann, andererseits „die Arbeit, die passiert“. Interessanterweise wird das, was diese Arbeit ausmacht „die passiert“, in diesem Zitat nicht transparent gemacht, sehr wohl aber ganz klar die Perspektive des AMS.

Für die AuftraggeberInnen scheinen Zahlen ein geeigneter Indikator zu sein, da sie berechnet, kontrolliert und verglichen werden können. In der täglichen Arbeit jedoch findet in der Perspektive der Interviewten Vieles statt, was in Zahlen keinen Ausdruck findet. Die Beurteilung fachlich guter Arbeit von Außenstehenden wird seitens der TrainerIn 6 als schwierig eingeschätzt (vgl. I 6: 87f).

Neben der Einschätzung zur fachlichen Arbeit, die durch das Messen von Zahlen Ausdruck findet, gab es auch andere Einschätzungen zu dem, was fachliches Arbeiten ausmachen kann:

*„Ich denke, dass das vielleicht ein Kriterium sein kann von außen, dass irgendwie, wenn man die Biographie anschaut, sie plötzlich dann einen Ausbildungsplatz finden und den auch positiv absolvieren.“ (I 4: 531-533)*

Wiewohl bei diesem Zitat auch auf die Quote Bezug genommen wird, nimmt TrainerIn 4 auch Bezug zur „Biographie“. In einem Prozess haben Entwicklungen stattgefunden, die es Jugendlichen ermöglichen einen Ausbildungsplatz zu finden. Aspekte einer qualitativen Bewertung lassen sich hinter dieser Aussage vermuten. Der/Die Interviewte versucht, die Perspektive der Jugendlichen einzunehmen, indem er/sie einen Bezug zur Biographie und zur Entwicklung herstellt. Diese Perspektive wird wahrscheinlich am Ende in Einklang mit dem gebracht, was das AMS interessiert, nämlich die Quote.

Die Aussage von InterviewpartnerIn 4 spiegelt die oben genannten Definitionen Sozialer Arbeit wider. Als Kern und Gegenstand seiner/ihrer Arbeit steht ein Prozess der Förderung, Ermächtigung und der Ermöglichung von „well-being“ - sozusagen eines „guten“ Lebens.

Für TrainerIn 4 ist es ein Erfolg, wenn Personen, deren Biografie durch wenig Kontinuität in Ausbildungsverhältnissen gekennzeichnet ist, einen Abschluss erreichen (vgl. I 4: 534f). Der Abschluss ist ein Erfolg, da er für die Jugendlichen einen Abschnitt von Kontinuität darstellt. Die Zahl derer, die einen Abschluss absolvieren, ist wiederum messbar. In der Quote finden jedoch wichtige Aspekte fachlichen Arbeitens keine Beachtung. In der Forschungsarbeit zeigte sich, dass die Legitimation von „Erfolg“ aus der Perspektive des Trainers bzw. der Trainerin viel breiter gefasst ist, als eine Zahl, wiewohl die Zahl einen Teil davon darstellen kann.

*„Also, die Zielvorgabe ist nicht das, was meine Arbeit leitet. Das ist die formale Zielvorgabe vom AMS. Danach wird das Projekt dann quasi bewerten. [...] das ist halt immer sehr relativ, diese Erfolgsquote. Ob das jetzt Erfolg sein soll.“*

*Vor allem, dann gibt es diese Erfolgsquote, wo Jugendliche eben die Teilqualifizierung abschließen sollen und vier Monate nach der Teilqualifizierung noch in einem bestehenden Dienstverhältnis sein sollen. Das ist die formale [Zielvorgabe, Anm.d.Verf.].“ (I 1: 400-404)*

MitarbeiterIn 1 spricht davon, dass die formal vom AMS vorgegebene Zielvorgabe nicht leitend für ihre Arbeit ist. Er/sie bezweifelt, ob die Erfolgsquote ausreichend ist, um das Projekt zu bewerten. Dafür nimmt er/sie eine Unterscheidung zwischen der formalen Zielvorgabe und seiner/ihrer Zielvorstellung vor.

*„Also, da gibt es natürlich auch für mich, meine Zielvorstellungen, also die dahingehend sind, die Jugendlichen so weit zu begleiten beziehungsweise ihnen auch zu helfen, sich auch zu entwickeln, dass sie für sich die optimalste Lösung, was den Beruf, die Ausbildung anbelangt, zu finden. Das können vielfältigste Sachen sein. Bei dem einen zum Beispiel, den Abschluss der Teilqualifizierung und das Finden einer Firma, wo der Jugendliche längerfristig eine Chance hat, bleiben zu können. Bei anderen Jugendlichen stellt sich schon früher heraus, die brauchen was anderes, die sind noch nicht reif genug um wirklich den Schritt in den ersten Arbeitsmarkt zu schaffen.“ (I 1: 405-411)*

Die von TrainerIn 1 geschilderten Zielvorgaben zeigen, dass für ihn/sie die Begleitung der Jugendlichen und die Entwicklung während dieses Prozesses im Vordergrund stehen. Die Begleitung eines Entscheidungsprozesses hin zur „optimalsten Lösung“ in Hinblick auf den Beruf oder die Ausbildung stellt dabei das Kernstück dar. In dieser Aussage fällt der Bezug zur Definition Sozialer Arbeit wieder deutlich auf. In der Erreichung der Quote finden diese Fälle allerdings keinen Ausdruck, wo abseits der Erreichung der Teilqualifizierung ein für die Jugendlichen passender Weg gefunden wird.

Bei einer Orientierung an den Ergebnissen drängt sich die Frage auf, wie der Prozess bis zum nach außen ausgeschilderten Ergebnis (Ausbildungsabschluss) gestaltet ist. Wie kommt es dazu, dass ein Jugendlicher, dessen bisherige Laufbahn durch Schulabbruch gekennzeichnet ist, dann plötzlich eine Ausbildung absolviert? Was zeichnet die Tätigkeiten und die Fachlichkeit der ProfessionistInnen auf dem Weg dorthin aus? Im nächsten Teil wird der Beantwortung dieser Fragen exemplarisch nachgegangen.

## **10.2 Leitende Arbeitsgrundsätze und Arbeitsprinzipien abseits der Quote**

Im vorigen Teil wurde sichtbar, dass Zahlen, wie zum Beispiel das Messen des Erfolgs an einer Quote, nur beschränkt Auskunft über fachliches Arbeiten geben. Das Messen des Erfolgs am Ende einer Dienstleistung kann der Ergebnisqualität zugeordnet werden. In diesem Abschnitt soll es darum gehen, Aspekte der Prozessqualität genauer zu betrachten.

Ein Kennzeichen für fachliches Arbeiten sind Arbeitsgrundsätze und Arbeitsprinzipien. Prozessqualität kann laut Iseli (2003) u.a. an einem „Fachkonzept“ abgelesen werden. Fachkon-

zepte werden durch Ziele, Zielgruppen, Methoden aber auch Arbeitsgrundsätze und ethische Richtlinien definiert. (vgl. Iseli 2003: 8) Für das Projekt „Basic Plus“ gibt es durch das Konzept klar vorgegebene Ziele und Zielgruppen. In diesem Teil der Forschungsarbeit werden die zentralen Arbeitsgrundsätze und Arbeitsprinzipien, die in den Interviews deutlich wurden, behandelt.

Als handlungsleitende Aspekte geben sie Auskunft über den Verlauf eines Arbeits- bzw. Begleitungsprozesses. Im Unterschied zu einer Reflexion und Bewertung niedergeschriebener Arbeitskonzepte macht eine derartige Vorgangsweise jene Aspekte sichtbar, die aus der Perspektive der MitarbeiterInnen in sozialen Projekten nicht nur abstrakt, sondern aus ihrer täglichen Praxis heraus als wesentlich erachtet werden.

Dass bei der Formulierung von Arbeitsgrundsätzen der professionelle Hintergrund Einfluss nimmt, ist anzunehmen, kann aber bei dieser Forschungsarbeit nicht belegt werden. Sichtbar wird allerdings der Einfluss von persönlichen Werthaltungen der ProfessionistInnen, die in den Arbeitsprinzipien Ausdruck finden, wie zum Beispiel der Bezug zu einem humanistischen Weltbild, das als handlungsleitend verstanden wird (vgl. I 4: 615f).

Ein von allen genannter zentraler Arbeitsgrundsatz war das Schaffen von klaren Strukturen und Regeln. Eine klare Struktur zu bieten, wurde durchgängig als wichtiger Faktor für die Arbeit mit der Zielgruppe gesehen. Das Setzen und Aufzeigen von Regeln und Grenzen zählt hier ebenso hinzu. Als Beispiel wird das Einhalten der Pünktlichkeit genannt. In Hinblick auf die Aufnahme eines Arbeitsverhältnisses wird die Vermittlung dieses „Arbeitswerts“ als wichtig betrachtet. (vgl. I 6: 561-571, I 5: 722-730, I 1: 97-107, I 4: 250-258)

*„Ich denke mir, es ist sehr wichtig für diese Jugendlichen die häufig sehr grenzenlos aufgewachsen sind, ihnen einmal einen Rahmen vorzugeben, innerhalb dessen sie sich bewegen können. Was nicht heißt, dass das unbedingt einschränken muss, sondern eher halt mal etwas Sicherheit gibt.“ (I 3: 158-161)*

Das Zitat von I 3 bezieht sich auf erzieherisches Verhalten, was auf eine erzieherische Professionalität schließen lässt. Es wird aufgezeigt, dass die Arbeit mit dem Menschen in seiner Ganzheitlichkeit von Bedeutung ist. Der Abschluss der Teilqualifizierung und die Förderung von Arbeitsfähigkeit kann nicht ohne Bezug zum Ganzen erreicht werden. Um für den Abschnitt des Projekts „Basic Plus“ die Zielvorgabe erfüllen zu könnten, braucht es einen ganzheitlichen Arbeitsansatz.

Im Projekt „Basic Plus“ wird von den TrainerInnen einerseits die Rolle als Vorgesetzte/r eingenommen. Auf der anderen Seite ist die Funktion als Vertrauensperson ebenso zentral.

*„Es wird auch von Anfang an immer wieder gesagt, dass sie bei Problemen gerne zu uns kommen können, dass das bei uns bleibt [im Sinne der Verschwiegenheit, Anm.d. Verf.] und natürlich auch nicht irgendwie verwendet wird. Das ist für Jugendliche sehr wichtig, dass es wirklich vertrauliche Gespräche sind. Und dass andererseits wir ihre Vorgesetzten sind und dann der*

*bei Gelegenheit auch ordentlich laut werden können, wenn gewisse Regeln, die klar sind, nicht eingehalten werden.“ (I 1: 593-597)*

Wie aus dem vorangegangenen Zitat ersichtlich wird, werden der Aufbau einer Vertrauensbasis und die Beziehungsarbeit als zentrale Prinzipien in der Arbeit mit den Jugendlichen gesehen. Eine durch Beziehungsarbeit geschaffene Vertrauensbasis ermöglicht es, dass Jugendliche den TrainerInnen ihre Probleme zugänglich machen. Die Arbeit mit den Alltags- und Lebensproblemen ist auf dem Weg zur Zielerreichung, dem Abschluss der Teilqualifikation und der Aufnahme eines Dienstverhältnisses, zentral. Deutlich wird, dass die Zielvorgabe "Aufnahme eines Dienstverhältnisses" nicht vom „restlichen“ Leben der Jugendlichen abgetrennt werden kann. Die Arbeit mit den Menschen und mit deren ganzer Lebenssituation zeigt sich als Voraussetzung zur arbeitsbezogenen Zielerreichung.

Am Zitat von I 1 zeigt sich ein Bezug zwischen Vertrauens- und Beziehungsaufbau und der erzieherischen Rolle, die sich zum Beispiel durch die Einhaltung der Regeln ausdrückt. Es scheint, dass es die positive – auf das ganze Leben bezogene – Beziehungsarbeit braucht, damit die „Erziehung“ für die Arbeit/Arbeitshaltung gelingen kann.

*„Ich meine, wichtig ist für mich, eben einmal an die Jugendlichen ranzukommen, an diese Gruppe, einmal eine gewisse Vertrauensbasis aufzubauen. Der Rest ergibt sich dann irgendwo, die einzelnen Bedürfnisse, die dann abgedeckt werden müssen, entstehen halt, beziehungsweise kommen erst dann zum Vorschein, wenn man einmal an den Jugendlichen rankommt. Vorher zu sagen, erzähl mir etwas über dich oder deine Familie, denk ich mir, wird nicht sehr viel Sinn machen, solange er nicht wirklich bereit ist, sich in irgendeiner Form zu öffnen.“ (I 3: 180-185)*

Laut InterviewpartnerIn 5 ist fachlich gute Arbeit daran erkennbar, dass ressourcenorientiert, bedürfnisorientiert sowie individualisierend gearbeitet wird. Dabei sollen direkt auf die Bedürfnisse der einzelnen Person abgestimmte Lösungen im Vordergrund stehen. (vgl. I 5: 318f)

Bei den auf die Personen abgestimmten Lösungen steht der Blick auf das ganze Leben im Vordergrund und nicht die Erfüllung der Quote. So stellt laut InterviewpartnerIn 5 das Absolvieren der Teilqualifikation nicht für alle eine gute Lösung dar (vgl. I 5:318 f). Dies stellt einen Widerspruch zur Erfüllung der Zielvorgabe dar. Stellt man diese Aussagen in den Zusammenhang der Ergebnisqualität, so kann sich dadurch eine verringerte Outputqualität ergeben, da die Zielvorgabe, der Abschluss der Teilqualifikation und die folgende Arbeitsaufnahme durch das Projekt nicht erfolgt. Auf der anderen Seite kann es aber bedeuten, dass eine quantitative Erfassung durch die Erfassung der Outcome-Qualität, die zum Beispiel durch die Zufriedenheit sechs Monate nach Kursabschluss erfasst wird, korrigiert wird. TrainerIn 6 nennt für die Arbeit in „Basic Plus“ situationsspezifisch zu handeln als wichtigen Faktor. Die Bedürfnisse der Gruppe bzw. der Person sollen dabei im Vordergrund stehen. (vgl. I 6: 448f)

Als Grundsatz für die Arbeit bei Basic Plus kristallisierte sich auch heraus, dass es von zentraler Bedeutung ist, die Jugendlichen auf ihrem Weg zu begleiten. Die Jugendlichen sollen

dabei unterstützt werden die Dinge selbst in die Hand zu nehmen und eigenständige Entscheidungen zu treffen. (vgl. I 4: 615f, I 6: 157 f) Die Begleitung zur Eigenständigkeit nimmt wiederum Bezug auf die Gesamtheit der Person. InterviewpartnerIn 6 beschreibt sein/ihr Arbeitsprinzip folgendermaßen: „[...] *ich sage einmal unsere Aufgabe ist es wirklich, sie [die Jugendlichen, Anm. d. Verf.] jetzt, als Stütze so ein bisschen zu begleiten auf dem Weg.*“ (I 6: 314-316)

Diese formulierten Perspektiven deuten Arbeitsgrundsätze an, die in der Literatur auch als „Empowerment“ bzw. „Hilfe zur Selbsthilfe“ bezeichnet werden. Wiewohl die Bedeutung dieser Arbeitsgrundsätze unbestritten ist, muss der gesellschaftliche Kontext ihrer Verwendung kritisch betrachtet werden. Da die gegenwärtige Situation am Arbeitsmarkt durch hohe Arbeitslosigkeit von Jugendlichen u.ä. gekennzeichnet ist, sind die Möglichkeiten zur „Selbsthilfe“ grundsätzlich relativ eingeschränkt. Zu beachten ist, dass mit derartigen Arbeitsgrundsätzen nicht eine Übertragung der Verantwortung an die Jugendlichen für Gelingen und Scheitern ihrer Arbeitsmarktintegration verbunden wird.

Weitere Arbeitsgrundsätze und Prinzipien, die in den Interviews genannt wurden, waren die Förderungen von Kommunikation und Konfliktfähigkeit (vgl. I 6: 127f, I 1: 97f).

Die hier exemplarisch beschriebene Zusammenstellung von Arbeitsgrundsätzen und Arbeitsprinzipien zeigt eine Möglichkeit auf, qualitative Aspekte von fachlichem Arbeiten zu beschreiben. Diese Zusammenstellung ist sicherlich nicht vollständig und trägt nur jene Perspektiven zusammen, die in den Interviews mit den ProfessionistInnen als dominante Aspekte in Erscheinung getreten sind.

### **10.3 Soziale Arbeit bei zwischen Ganzheitlichkeit und Arbeitsmarktintegration**

*„Die Paradoxie am Arbeitsmarkt, die gerne „falsche“ oder „zu wenig“ Qualifizierung für das Herausfallen aus dem Arbeitsmarkt verantwortlich macht, bringt der Weiterbildungsindustrie wachsendes Klientel. Zunehmend wird unter dem Schlagwort „Employability“ auch in die jeweils persönliche Verantwortung geschoben, sich „arbeitsfähig“ durch Weiterbildung zu halten.“<sup>27</sup>*

Im Projekt „Basic Plus“ geht es im weitesten Sinne auch um das Erarbeiten der „Employability“, auch wenn diese in einem anderen Kontext geschieht als im Zitat oben angesprochen wird. Denn es geht nicht um Weiterbildung, sondern um das Erlangen eines Ausbildungsabschlusses. Gerade aber bei der Zielgruppe von „Basic Plus“ wird sichtbar, dass eine Qualifizierung allein keinen ausreichenden Weg - hin zur Arbeitsaufnahme - darstellt.

Vielmehr geht es, in Analogie zur Definition Sozialer Arbeit, um eine ressourcenerschließende, erziehende, bildende, ermächtigende und alltagsbegleitende Arbeit mit Jugendlichen. Bei

---

<sup>27</sup> Bauer, Karin: Trend zu „Employability“, Mehr maßgeschneiderte Weiterbildung, in: Der Standard, 03.01.2007, 19.

der Erarbeitung des Verständnisses von fachlicher Arbeit kam deutlich hervor, dass die Arbeit mit dem Menschen als Ganzes ein zentrales Kriterium für die Zielerreichung ist.

Diese Aspekte fachlichen Arbeitens finden durch eine an Zahlen festgemachte Erfolgsmessung keinen Ausdruck. Die Quote bezieht sich auf einen Abschnitt und auf ein innerhalb eines Rahmens klar vorgegebenes Ziel. Entwicklungen, die im Prozess der fachlichen Arbeit bei „Basic Plus“ geschehen sind und sich auf das ganze Leben beziehen, können in Zahlen nicht erfasst werden.



## 11. Die Zusammenarbeit von Personen mit verschiedenen ausbildungsbezogenen Hintergründen in Teams bei „Basic Plus“

Auch die Struktur und das Gelingen von Zusammenarbeit in Teams ist ein Aspekt, um fachliches Arbeiten auf qualitativer Ebene zu beschreiben. Die Qualifikation der MitarbeiterInnen eines Teams kann dabei der Dimension der Strukturqualität zugeordnet werden. Dem Aspekt der Teamarbeit widmet sich der nachfolgende Teil. Dabei geht es vor allem darum, wie die Teamzusammenstellung auf organisatorischer Ebene erfolgt und welche Faktoren dabei wirksam werden. Die Einschätzung der MitarbeiterInnen der Arbeit in multiprofessionellen Teams bei Basic Plus folgt im Anschluss.

Bei der Teamzusammenstellung für „Basic Plus“ wurde seitens des Projektmanagements bewusst darauf geachtet, eine „gute Mischung“ verschiedener Professionen und ausbildungsbezogener Hintergründe zu haben. Die Zusammenarbeit dieser Teams wird als Grundlage für einen guten Austausch und als Ressource für eine gegenseitige inhaltliche Ergänzung gesehen. (vgl. I 2: 105f)

Bei „Basic Plus“ sind insgesamt 25 TrainerInnen, eine EDV-TrainerIn, zwei sozialpädagogische BetreuerInnen und 2 BerufsausbildungsassistentInnen tätig. Laut MitarbeiterIn 2 bringen die TrainerInnen mindestens eine abgeschlossene TrainerInnenausbildung, Berufserfahrung in der Arbeit mit Jugendlichen und Seminare im Bereich Gender Mainstreaming bzw. Diversity mit.<sup>28</sup>

Die in „Basic Plus“ vertretenen Professionen verteilen sich unter den TrainerInnen folgendermaßen:

- 2 TrainerInnen: Dipl. SozialarbeiterInnen
- 3 TrainerInnen: Pädagogische Akademie
- 6 TrainerInnen: Studienabschluss (Pädagogik, Psychologie, Betriebswirtschaft)
- 2 TrainerInnen: Psychotherapeutisches Propädeutikum
- 2 TrainerInnen: Dipl. Lebens- und SozialberaterInnen
- 1 Trainer/in: Sozialpädagoge/in
- 9 TrainerInnen: TrainerInnenausbildung und zusätzliche Qualifikationen (Coachin-gausbildung, Mediationsausbildung, Outdoortrainer etc.)<sup>29</sup>

Die in „Basic Plus“ tätigen MitarbeiterInnen bringen unterschiedliche berufliche Ausbildungen mit. Ein Drittel dieser Gruppe bringt als beruflichen Hintergrund eine TrainerInnenausbildung mit. Da diese Ausbildungsform keine Profession im Sinne einer universitären Bildung darstellt, wird in dieser Arbeit von der Zusammenarbeit im Team von Personen mit ausbildungsbezogenen Hintergründen gesprochen.

---

<sup>28</sup> Laut Auskunft per E-Mail von einem/r Mitarbeiter/in von MENTOR vom 21.5.2007.

<sup>29</sup> Laut Auskunft per E-Mail von einem/r Mitarbeiter/in von MENTOR vom 21.5.2007.

## 11.1 Bewertungskriterien des AMS

Besondere Bedeutung für die Aufnahme von MitarbeiterInnen haben die Bewertungskriterien des AMS für MitarbeiterInnen in Bildungsmaßnahmen (vgl. I 2: 105f, I 5: 788f). Für „Basic Plus“ gelten dabei ähnliche Kriterien wie für die Bereiche Berufsorientierung und Aktivierung im Feld der Arbeitsmarktpolitischen Bildungsmaßnahmen (vgl. I 2: 128f).

Auf der Homepage des Arbeitsmarktservice Wien wird als Muss-Kriterium für die Aufnahme jedes/r inhaltlichen Mitarbeiters/in eine abgeschlossene TrainerInnen- oder Coachausbildung angegeben. Ausbildungen, die zwei der folgenden Begriffe beinhalten, werden mit der TrainerInnen- oder Coachausbildung gleichgesetzt:

- Grundsätze der Gruppendynamik/Gruppenpsychologie (Arbeit mit Gruppen, Gruppencoaching)
- Systemische Beratungsansätze
- Konfliktmanagement/Krisenintervention
- Grundlagen der Kommunikation/Rhetorik
- Moderation.<sup>30</sup>

Die Ausbildungshintergründe der TrainerInnen werden bei der Vergabe eines Auftrags mit Punkten bewertet. Jenes Anbot, das in der Gesamtbewertung die höchste Punktezahl erreicht, erhält den Zuschlag.

Das Bewertungsschema für Maßnahmen, die in den Bereich der Berufsorientierung fallen, folgt im Anschluss. Aufgrund dieser Bewertungskategorien drängen sich aus sozialarbeiterischer Perspektive folgende Fragen auf: In der Aufzählung der Ausbildungen fehlt der Abschluss eines fachhochschulischen Studiengangs für Sozialarbeit, einer vierjährigen Ausbildungsform gegenüber der vormaligen dreijährigen Sozialakademie. Dabei stellt sich die Frage, mit wie vielen Punkten diese Form der Ausbildung eingestuft werden würde. Da diese Ausbildungsform als Diplomstudiengang einer Fachhochschule durchgeführt wird, wäre eine Angleichung an die mit jeweils 10 Punkten bewertete und am höchsten eingestufte Kategorie, in die auch (Fach-)Hochschulausbildungen eingereicht sind, erforderlich.

Die Ausbildung zur SozialarbeiterIn am FH Campus Wien beinhaltet - im Diplomstudiengang aber ebenso in dem ab Herbst 2007 startenden Bachelor Studiengang - zumindest zwei der oben genannten Begriffe zur Erfüllung des Muss-Kriteriums. So sind in den Studienplänen beispielsweise die Bereiche Soziale Arbeit mit Gruppen, Kommunikation, Gesprächsführung und Beratung enthalten<sup>31, 32</sup>. Daraus kann abgeleitet werden, dass diese Ausbildungsabschlüsse als Ersatz der TrainerInnen-/ Coachausbildung gerechnet werden können bzw. müssten.

---

<sup>30</sup> Vgl. [www.ams.or.at/neu/wien/900\\_berufsorientierung.pdf](http://www.ams.or.at/neu/wien/900_berufsorientierung.pdf) [18.5.2005]

<sup>31</sup> Hier werden auch systemische Beratungsansätze vermittelt.

<sup>32</sup> Die Studienpläne können auf der Homepage: [www.fh-campuswien.ac.at](http://www.fh-campuswien.ac.at) [18.5.2007] abgerufen werden.

Für die Bewertung der Ausbildungen gibt es folgendes Punkteschema<sup>33</sup>:

Punkte:	Definition:
0	Erfüllung des Muss-Kriteriums und sonstige, in weiterer Folge nicht aufgezählte, Formalqualifikationen
3	Erfüllung des Muss-Kriteriums und <ul style="list-style-type: none"> <li>- abgeschlossene Ausbildung zum/r Lebens- und SozialberaterIn bzw. vorliegender Gewerbeschein bzw.</li> <li>- abgeschlossene MediatorInnenausbildung bzw.</li> <li>- abgeschlossenes psychotherapeutisches Propädeutikum bzw.</li> <li>- abgeschlossene Bildungsanstalt für Sozialpädagogik bzw. abgeschlossenes Kolleg für Sozialpädagogik</li> </ul>
6	Erfüllung des Muss-Kriteriums und <ul style="list-style-type: none"> <li>- abgeschlossene Sozialakademie bzw. berufspädagogische Akademie bzw.</li> <li>- Pädagogische Akademie (Volksschule, Hauptschule, Sonderschule)</li> </ul>
10	Erfüllung des Muss-Kriteriums und abgeschlossene <ul style="list-style-type: none"> <li>- (Fach-) Hochschulausbildung: Soziologie bzw. Pädagogik bzw. Sonder- und Heilpädagogik bzw.</li> <li>- Wirtschaftspädagogik bzw.</li> <li>- Psychologie bzw.</li> <li>- abgeschlossenes Lehramtstudium</li> </ul>

Es stellt sich aus sozialarbeiterischer Perspektive die Frage, wie es zur Einrichtung der Trainings- bzw. Coachingausbildung kam. Welche Gründe waren für die Formulierung eines derartigen Musskriteriums vorherrschend?

Es stellt sich die Frage, ob das Punktevergabesystem auch dahingehend wirksam ist, dass die höchstdotierte Gruppe bevorzugt aufgenommen wird. Dazu müsste auch näher betrachtet werden, ob es für die verschiedenen Gruppen eine unterschiedliche Entlohnungen gibt. Würde die Gruppen zum gleichen Gehalt arbeiten, würde es dafür sprechen, mehr MitarbeiterInnen aus der höchstdotierten Gruppe zu nehmen, um mehr Punkte zum gleichen Gehalt zu bekommen. Im weitesten Sinne hätte eine solche Logik auch eine Auswirkung auf die Zusammenstellung von Teams.

Von MitarbeiterIn 2 wurde auch angesprochen, dass Erfahrungskompetenz im aktuellen Bewertungsschema des AMS fehlt. MENTOR hat einige langjährige MitarbeiterInnen, die die Trainingsausbildung und viel Arbeitserfahrung mitbringen, aufgrund des aktuellen Punktevergabesystems allerdings sehr gering eingestuft werden.

<sup>33</sup> Die Abbildung ist zu finden unter: [www.ams.or.at/neu/wien/900\\_berufsorientierung.pdf](http://www.ams.or.at/neu/wien/900_berufsorientierung.pdf) [18.5.2005], Grafik erstellt von Maria Jöbstl-Arbeiter.

## 11.2 Die Zusammenarbeit in Teams bei „Basic Plus“

In diesem Abschnitt geht es um die Wahrnehmung der MitarbeiterInnen bezüglich der Zusammenarbeit im Team und darum, welche Bedeutung den verschiedenen Ausbildungen zukommt bzw. wie diese in der Zusammenarbeit zum Einsatz kommen.

Laut TrainerIn 1 zeichnet sich die Arbeit im Team durch das Zusammenfließen verschiedener Sichtweisen, Erfahrungen und Arbeitsansätze aus. Beim Austausch über TeilnehmerInnen bringt jeder/jede seine oder ihre Sichtweisen ein. Die Sichtweisen sind seiner/ihrer Meinung nach hintergründig auch durch die Professionen und Ausbildungen geprägt. (vgl. I 1: 334f)

*„Also, ich sage einmal jeder bringt einfach aus seinem Bereich etwas mit und ich denke mir, dass wir uns in dem Sinn gut ergänzen, also ich finde so vom Grundberuf kommen wir eigentlich alle so aus dem Bereich der Pädagogik“ (I 6: 65-66)*

Interessant war diese Aussage von MitarbeiterIn 6 insofern, als sie einschätzt, dass seine/ihre KollegInnen alle aus dem Bereich der Pädagogik kommen. Diese Definition lässt sich gewissermaßen in die Definition von Sozialer Arbeit einordnen. Bei dieser Definition könnte man überlegen, inwiefern der Begriff der Sozialen Arbeit nicht ein geeignetes – auch begriffliches - Dach für „den Bereich der Pädagogik“ darstellen könnte, so wie er von I 6 beschrieben wird. Bei der Gegenüberstellung der zwei Perspektiven wird sichtbar, dass es Unklarheiten über die Breite bzw. die Notwendigkeit, die Breite wirklich als Breite sichtbar zu machen, gibt.

TrainerIn 4 findet, dass theoretische Annahmen, die in der Arbeit Anwendung finden, von der Ausbildung mitgenommen werden, aber auch von bisherigen beruflichen Erfahrungen abhängen. Diese Aussage drückt aus, dass in der Praxis eine theoretische Weiterentwicklung stattfindet. Er/sie nimmt das Team als Ressource wahr, wo berufliche Hintergründe und Erfahrungen eingebracht werden. (vgl. I 4: 635f)

Daraus geht hervor, dass bei der Zusammenarbeit im Team der Austausch im Vordergrund steht. Unterschiedliche Ansichten, theoretische Modelle und Erfahrungen, die auf unterschiedlichen Ausbildungen und Erfahrungen basieren, stehen dafür zur Verfügung. Austausch, Kommunikation und Reflexion stellen generell in funktionierenden Teams einen bedeutsamen Beitrag zur fachlichen Arbeit dar. Da zu beobachten war, dass es schwergefallen ist, das zu definieren, was eine Profession oder eine berufliche Ausbildung an Ressourcen mitbringt, stellt sich die Frage, inwiefern ein Team mit verschiedenen ausbildungsbezogenen Hintergründen einen Unterschied zu einem ausbildungshomogenen Team darstellt.

*„Also, [...] ich habe da jetzt nicht Sozialarbeitertätigkeiten, Pädagogen Pädagogentätigkeit, es macht jeder sozusagen alles. Wobei ich ja in diesem Projekt nicht als Sozialarbeiter angestellt bin, sondern als Trainer. Ich lasse meinen Hintergrund natürlich einfließen und jeder einbringt seine Erfahrungen mit. Also, es gibt da keine konkrete Aufteilung.“ (I 4: 448-451)*

Da die Anstellung als TrainerIn erfolgt, findet die Identifikation zum Teil stärker über diese Definition statt. Die Grenzziehung zwischen dem, was als TrainerIn einfließt und dem, was die Profession einbringt, scheint schwierig zu sein. Eine Erklärung dafür kann darin gesehen werden, dass die Ausbildung zum/r TrainerIn sehr stark praxis- und anwendungsorientiert ist und aufgrund ihrer geringeren Komplexität besser argumentierbar bzw. beschreibbar scheint. In der Ausbildung zum/r SozialarbeiterIn wird Theorie und Praxis vermittelt.

Im Diplomstudiengang Sozialarbeit am FH Campus Wien (Tagesform, 1100 Wien) stehen drei Kernkompetenzbereiche im Zentrum: die (sozial)wissenschaftliche Kompetenz, die berufspraktische Handlungskompetenz und die Sozial- und Persönlichkeitskompetenz.<sup>34</sup>

In Österreich gibt es kein klares verbindliches Berufsbild von TrainerInnen. Training als Beruf ist keinerlei Regelungen unterworfen (vgl. Fellingner 2006: 48). Es gibt „eine breite Palette an Möglichkeiten, was alles unter >> TrainerIn << verstanden werden kann, welche Ausbildungen – oder auch nicht – zur Ausübung des Berufes führen“. (Cicero/Fellinger 2004: 58). Aus- und Fortbildungsrichtlinien für TrainerInnen in Österreich sind nicht vorhanden. Die Unterschiede von Ausbildungen in Bezug auf Inhalte, Dauer und Kosten sind sehr vielfältig. (vgl. Mosberger/Kreiml 2006:41) Insofern stellt sich die Frage, wie es dazu kam, dass der Begriff des Trainers/der Trainerin, der keinem klaren Berufsbild unterworfen ist, zu einem Muss-Kriterium für Maßnahmen im Feld der Arbeitsmarktpolitischen Bildungsmaßnahmen erhoben wurde.

Auf der Homepage für Erwachsenenbildung, die vom Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur gefördert wird, wird beschrieben, dass der Tätigkeitsschwerpunkt von TrainerInnen mehr auf dem Einüben von Fähigkeiten als auf der reinen Wissensvermittlung liegt. Der wesentliche Unterschied zum Begriff des Coaches wird darin festgemacht, dass TrainerInnen in der Regel mit Gruppen und nicht mit Einzelpersonen arbeiten.<sup>35</sup> Interessant ist dabei, dass außerhalb der Gruppenphasen bei „Basic Plus“ gerade die Arbeit mit Einzelpersonen im Vordergrund steht, insofern widerspricht dies dem Bild der TrainerInnen.

Wie im Kapitel 10 ersichtlich wurde, nimmt ein ganzheitlicher Ansatz eine bedeutsame Rolle in der Arbeit mit den Jugendlichen ein. Im Hintergrund eines ganzheitlichen Ansatzes stehen die Theorien und Methoden sowie die Wissenschaften Sozialer Arbeit<sup>36</sup>. Die Subsumierung unter die Begriffe Training und Coaching kann einen Verlust von Komplexität, im Sinne des durch universitäre Bildung vermittelten Wissens, bedeuten. Eine Anpassung an die unmittelbaren Erfordernisse des Marktes, die stark an der Erarbeitung der „Employability“ orientiert sind, wirkt sich in einem Verlust eines größeren Blickwinkels sowie kontextuellen Wissens aus und zeigt sich durch eindimensionale Zielsetzungen.

---

<sup>34</sup> Die Beschreibung der Inhalte des Diplomstudiengangs findet sich unter: [www.fh-campuswien.ac.at](http://www.fh-campuswien.ac.at) [27.5.2007].

<sup>35</sup> Vgl. Tätigkeitsbeschreibung von TrainerInnen, die auf folgender Homepage zu finden ist: [http://www.erwachsenenbildung.at/berufsfeld/berufsbild/funktionsprofil\\_trainerin.php](http://www.erwachsenenbildung.at/berufsfeld/berufsbild/funktionsprofil_trainerin.php) [25.05.2007]

<sup>36</sup> Als Vergleich kann hierzu das Berufsbild von SozialarbeiterInnen des OBDS herangezogen werden, zu finden unter: <http://www.wien-sozialarbeit.at> [6.5.2007]

## 12. Bedingungen für fachliches Arbeiten

In diesem Kapitel werden die Bedingungen für fachliches Arbeiten einer näheren Analyse unterzogen. Fokussiert wurden dabei folgende Bereiche: das Rahmenkonzept von „Basic Plus“ und dessen Spielräume und Grenzen, der zeitliche Rahmen des Projekts, die Mitgestaltungsmöglichkeiten von TrainerInnen und der Einfluss der Quote auf die Arbeit.

### 12.1 Spielräume und Grenzen des Rahmenkonzepts

Für die Arbeit im Projekt „Basic Plus“ gibt es ein Rahmenkonzept (vgl. I 5: 451f). Das Rahmenkonzept stellt eine Vorgabe für die inhaltliche Arbeit dar. Darin sind die einzelnen Phasen und deren Inhalte festgehalten, sowie die in diesen Phasen zu erreichenden Ziele.

*„[...] diese Inhalte, die im Konzept sind und in der Ausschreibung sind, werden mit allen Jugendlichen gemacht. Es gibt natürlich schon zusätzliche Geschichten. Was da auch dazu gehört das sind Einzelgespräche, die berücksichtigt werden. Das ist zum Beispiel Begleitung zu irgendwelchen Verhandlungsterminen oder eben Wohnungssuche oder dies oder das. Was nicht geht, das jetzt jemand reinkommt und ein völlig anderes Programm fährt, das geht nicht. Also, so vom Rahmen her, [...], das ist schon klar vorgegeben.“ (I 5: 458-464)*

Die Einzelfallarbeit, die auf dem Weg zur Zielerreichung eine wichtige Rolle einnimmt, scheint im Konzept nicht deutlich verankert zu sein (vgl. I 3 501f). Formuliert ist sie jedoch durch die sozialpädagogische Betreuung, die im Konzept verankert ist. Sie richtet sich speziell an Jugendliche mit Problemen und stellt laut TrainerIn 1 Einzelfallarbeit im Sinne von Sozialarbeit dar (vgl. I 1: 245f). Offen bleibt, welcher zeitliche Umfang dafür vorgesehen ist und wie und nach welchen Kriterien Jugendliche darauf Anspruch haben bzw. welche Voraussetzungen die MitarbeiterInnen dafür mitbringen müssen.

Für die TrainerInnen gibt es eine gewisse Vorgabe für ihr Handeln. Von den MitarbeiterInnen wird das Rahmenkonzept als flexibel betrachtet, innerhalb dessen auch individuelle Schwerpunktsetzungen möglich sind.

Der gebotene Spielraum wird von den TrainerInnen auch als wichtiger Faktor für die Arbeit betrachtet. Ein „starreres“ System wäre seiner/ihrer Meinung nach für die Tätigkeit in „Basic Plus“ weniger geeignet. (vgl. I 3: 435f, I 4: 52f, I 1 189f) Es stellt sich die Frage, ob dieser Spielraum im Konzept verankert ist und über die Fachlichkeit argumentiert ist, oder ob das Konzept durch eine großzügige Formulierung Freiräume offen lässt.

TrainerIn 3 beschreibt das Konzept folgendermaßen: *„Es ist ein großzügig abgestecktes Konzept, das mal einen Rahmen klar definiert. Wie wir die Ziele erreichen, das ist eigentlich den einzelnen Teams überlassen.“ (I 3: 54-55)*

Ähnlich wird das Konzept von InterviewpartnerIn 5 beschrieben:

*„Es gibt die Beschreibungen, was die Ziele sind, was passieren soll und muss. Aber, wie man das methodisch oder didaktisch umsetzt, das ist Gestaltungsfreiheit, sage ich jetzt einmal. Das Ziel ist, das was Gutes dabei herauskommen soll, das steht im Konzept drinnen, und welcher Weg da hin führt, also, wie man da hin kommt, das ist unterschiedlich.“ (I 5: 650-654)*

Für die TrainerInnen scheint in diesem Sinne Gestaltungsfreiheit gegeben zu sein, dass sie sich innerhalb des Rahmenkonzepts, das großzügig abgesteckt ist, individuell bewegen können. Dabei geht es vor allem um die Umsetzung der vorgegebenen Ziele. Diese Einschätzung deckt sich mit der Meinung von Mosberger und Kreiml (2006) die festhalten, dass die inhaltliche Selbst- oder Mitbestimmung im Trainingsbereich, das heißt, wie oder in welcher Weise etwas umgesetzt wird, relativ hoch ist. Je nach Inhalt und Gruppenprozess entscheiden die TrainerInnen vor Ort selbst, welche Methoden sie anwenden. (vgl. Mosberger/Kreiml 2006: 37).

## **12.2 Der zeitliche Rahmen von „Basic Plus“**

Zuvor wurde hervorgehoben, dass das Rahmenkonzept Spielräume offen lässt, um individuelle Schwerpunkte zu setzen. Da die Laufzeit der Durchgänge unterschiedlich lang sein kann, kann gefolgert werden, dass sich der Spielraum je nach Laufzeit verschieden gestaltet. Bei den einzelnen Durchgängen von „Basic Plus“ beträgt die Laufzeit eineinhalb bis zwei Jahre. Die unterschiedlichen Laufzeiten ergeben sich durch zeitlich versetzte Startzeiten verschiedener Gruppen.

Da es die Auflage gibt, dass die Jugendlichen ein Jahr in einem Betrieb arbeiten müssen, um den Abschluss der Teilqualifikation absolvieren zu können, ist diese Zeitspanne einzuhalten. Laut InterviewpartnerIn 1 kann diese Vorgabe eine gewisse Einschränkung der Spielräume bedeuten (vgl. I 1: 430, I 6: 317f). Eine zeitliche Anpassung ist auch in Hinblick auf die Zeiten der Berufsschule erforderlich.

TrainerIn 4 beschreibt, dass je kürzer die Projektdauer ist, umso mehr muss man sich an das Rahmenkonzept halten und der Spielraum verringert sich (vgl. I 4: 158f). Die zeitliche Einschränkung wirkt sich auf die methodische und inhaltliche Umsetzung aus. Eine kürzere Laufzeit bedeutet eine strengere Orientierung am Rahmenkonzept und lässt für die TrainerInnen weniger Raum individuelle Schwerpunkte zu setzen. Dies könnte sich negativ auf die Arbeitsmotivation der MitarbeiterInnen auswirken aber auch auf die Arbeit mit den TeilnehmerInnen.

Trotz gewisser zeitlicher Einschränkungen, die sich je nach Start unterschiedlich gestalten können, wird der zeitliche Rahmen des Projekts - vor allem auch im Vergleich zu anderen Arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen - von den TrainerInnen sehr positiv wahrgenommen. So bietet „Basic Plus“ auch mehr Raum und Zeit, die Jugendlichen kennenzulernen. (vgl. I 1:

601f) Damit gibt es auch mehr Zeit den Blick auf die gesamte Person zu richten und umfassend mit dem ganzen Menschen und auch mit seinen Problemen zu arbeiten. Es wird nicht nur auf die Arbeitsmarktintegration fokussiert.

### **12.3 Organisatorische und inhaltliche Mitgestaltungsmöglichkeiten von TrainerInnen**

Mosberger und Kreimel schätzen die organisatorischen Selbst- oder Mitbestimmungsmöglichkeiten bei Trainings im arbeitsmarktpolitischen Bereich als gering ein. Die TeilnehmerInnen werden vom AMS zugewiesen und der Trainingsrahmen bezüglich Zeit und Ort wird vom Maßnahmenträger festgesetzt. (vgl. Mosberger/Kreimel 2006:37) Das kann in der Tendenz auch mit den vorliegenden empirischen Ergebnissen bestätigt werden. Wie die Mitgestaltungsmöglichkeit der MitarbeiterInnen bei der Auswahl der TeilnehmerInnen aussieht, wird im folgenden Teil beschrieben.

Bei der Auswahl der TeilnehmerInnen von „Basic Plus“ sind die MitarbeiterInnen in dem Sinne beteiligt, dass sie aus den vom AMS zugebuchten Jugendlichen eine Auswahl treffen. Vor Beginn eines neuen Durchgangs findet in den Räumlichkeiten von „Basic Plus“ ein Informationstag statt, wo sich die Jugendlichen noch genauer über die Maßnahme informieren können. Am Informationstag wird auch geklärt, ob „Basic Plus“ den Vorstellungen der Jugendlichen entspricht, oder ob ein anderes Projekt diesen besser gerecht werden könnte. In der Folge wird auch ein Aufnahmeverfahren durchgeführt, das aus Tests, die zum Beispiel die Deutschkenntnisse abfragen und einem Einzelgespräch, das von den MitarbeiterInnen von „Basic Plus“ geführt wird, besteht. Die Entscheidung über die Aufnahme trifft in der Regel die oder der gesprächsführende TrainerIn. In Zweifelsfällen kann auch das Team gemeinsam ein Gespräch mit dem/der Jugendlichen führen, um darauf basierend zu einer Entscheidung zu kommen. (vgl. I 4: 412f) Daraus lässt sich schließen, dass die TrainerInnen eine relativ hohe Mitgestaltungsmöglichkeit bei der Auswahl der Jugendlichen haben. Für die Jugendlichen ergibt sich folglich eine gewisse Hürde.

Die Zahl der potentiellen BewerberInnen ist aber von den Zubuchungen des AMS abhängig und von der Anzahl derer, die dann auch zum Informationstag erscheinen (vgl. I 4: 429f). Kritisiert wurde, dass die Zahl der Zubuchungen durch das AMS zum Teil zu niedrig ist, so dass es sich schwierig gestalten kann, die TeilnehmerInnen für eine Gruppe zusammenzustellen (vgl. I 3: 298f). Somit ist der Entscheidungsspielraum der MitarbeiterInnen bei der Auswahl der TeilnehmerInnen von den Zubuchungen des AMS abhängig.

Der zeitliche Rahmen, der für die Bewertung eines/r Jugendlichen zur Verfügung steht wird von TrainerIn 3 als zu knapp eingeschätzt. Die durch das Aufnahmeverfahren gewonnenen Informationen geben demnach nur beschränkt Auskunft über eine/n Jugendliche/n. (vgl. I 3: 313f)

TrainerIn 3 würde sich wünschen, dass das Aufnahmeverfahren durch ein anderes Modell ersetzt wird. Er/sie könnte sich vorstellen, dass prinzipiell mehr TeilnehmerInnen zugebucht werden. Es sollte die Möglichkeit eines Probemonats geben. Dadurch können die Jugendli-



chen besser kennen gelernt werden. So sollten zu Beginn mehr Jugendliche genommen werden, da erfahrungsgemäß in der ersten Zeit TeilnehmerInnen wieder aussteigen. Dadurch wäre es möglich, die Plätze der AussteigerInnen durch potentielle TeilnehmerInnen zu füllen. (vgl. I 3: 305f)

Dieser Vorschlag einer Änderung des Konzepts führt wieder zurück zur Frage, inwieweit die MitarbeiterInnen bei organisatorischen bzw. auch konzeptiven Fragen mitgestalten können.

Die inhaltlich-konzeptive Gestaltung von „Basic Plus“ war beim ersten Durchgang von „Basic Plus“ bereits abgeschlossen. Das heißt, ein Grobkonzept, das mit dem AMS abgestimmt wurden, stand bereits (vgl. I 5: 596f). Im ersten Durchgang wurde der Ablauf von „Basic Plus“ in Anlehnung an das Konzept Stück für Stück von den TrainerInnen erarbeitet (vgl. I 3: 61f). Dazu gab es neben den vierwöchig tagenden Großteams, zweiwöchig eine Austauschgruppe. Da „Basic Plus“ vom Inhalt anders ist als andere Projekte von Mentor, gab es einiges zu erarbeiten, wie z.B. das Sammeln von Arbeits- und Schulmaterialien. (vgl. I 5: 604f) Im Laufe der Zeit wurde es mit weiteren Inhalten befüllt, was zum Teil auch durch die Arbeit der MitarbeiterInnen geschah (vgl. I 5 603f).

TrainerInnen haben im Laufe des Projekts und beim Projektabschluss die Möglichkeit, ihre Vorschläge, Anmerkungen und Ideen einzubringen. Die Entscheidung, inwiefern diese im Konzept berücksichtigt werden bzw. an das AMS weitergegeben werden, liegt in der Entscheidung von Projektmanagement und Projektleitung. (vgl. I 2: 194f, I D: 220f)

Der Weg von Vorschlägen von dem/der TrainerIn bis hin zu einer Änderung im Konzept letztlich durch das AMS kann lange dauern (vgl. I 2: 203f, I 3 319f) – *“[...] es gibt dann die mühsamen Amtswege, die Mühlen mahlen dann halt langsam [...]“ (I 3: 321)*. Vom Projektmanagement wird betont, dass bei MENTOR eine „Politik der offenen Türen“ geführt wird und MitarbeiterInnen jederzeit anrufen können, um einen Termin für ein Gespräch zu bekommen.

Mitgestaltung ist auf organisatorischer Ebene auch in dem Sinne möglich, dass TrainerInnen auch Vorschläge für Weiterbildungen machen können (vgl. I 2: 186f).

Die aktuelle Mitgestaltungsmöglichkeit der TrainerInnen in Hinblick auf das Konzept kann anhand der von Lüttringhaus (2000) entworfenen Kategorien der Partizipation, die sich in Information/ Beobachtung, Mitwirkung, Mitentscheidung, Selbstverantwortung oder Eigenständigkeit aufteilen, zwischen Mitwirkung und Mitentscheidung eingeordnet werden (vgl. Lüttringhaus 2000: 44).

Eine Einbindung von TrainerInnen bereits bei der Konzepterstellung wäre wünschenswert, scheint aber auf Grund der momentanen Bedingungen durch die Ausschreibungen nicht möglich bzw. auch nicht erforderlich zu sein. Kreiml et al. sprechen sich im Sinne der Qualitätssicherung für eine Verbindung von Konzeptqualität und Durchführungsqualität aus. AnbieterInnen könnten sich ihrer Meinung nach dazu verpflichten, durchführende TrainerInnen in die Kurskonzeption mit einzubeziehen. (vgl. Kreiml et al. 2007: 30)

## 12.4 Der Einfluss der Quote auf die fachliche Arbeit

In den Interviews zeigte sich, dass die Einhaltung der Quote auf die fachliche Arbeit im Projekt einen Einfluss nehmen kann. Die Quote wird in der täglichen Arbeit im Hintergrund wahrgenommen. Für alle TrainerInnen steht die Arbeit mit den Jugendlichen aber klar im Vordergrund. Das heißt, die Jugendlichen können auf ihrem Weg begleitet werden, brechen sie die Ausbildung aber ab, so liegt dies in der Entscheidung der Jugendlichen. (vgl. I 1: 423f, I 3: 231f) InterviewpartnerIn 3 beschreibt dies folgendermaßen:

*„Ich verspüre jetzt keinen Druck dahinter [der Quote], denn letztendlich ist es eh nicht änderbar, ob der Jugendliche mitmacht oder nicht, das hängt dann doch bei den einzelnen Personen. Rein theoretisch müsste ich mir wahrscheinlich den Kopf darüber zerbrechen, weil es ja schließlich auch unser Arbeitsplatz ist und wenn die Quoten nicht erfüllt werden, wird es letztendlich das Projekt nicht mehr geben.“ (I 3: 233-238)*

TrainerIn 3 stellt im zweiten Teil dieses Zitats die Erfüllung der Quote mit dem Fortbestand des Projekts in Zusammenhang. Die Erfüllung der formalen Zielvorgabe, die den Abschluss der Teilqualifizierung und die Integration in den Arbeitsmarkt einer gewissen Anzahl der Jugendlichen beinhaltet, wird als Kriterium für den Fortbestand des Projekts gesehen. Daraus kann abgeleitet werden, dass die Quote als Kennzeichen für erfolgreiches fachliches Arbeiten gesehen wird. Wie im Laufe der Arbeit thematisiert, blendet die Quote aber andere Aspekte fachlichen Arbeitens aus und eine „gute Lösung“ für Jugendliche kann auch abseits der Zielvorgabe stattfinden.

TrainerIn 4 sprach an, dass der Abbruch eines/r Jugendlichen/r für ihn/sie in Hinblick auf die Quotenerfüllung einen Druck ausübt. Dabei steht er/sie in einem Konflikt zwischen der Quotenerfüllung und der Entscheidung des/der Jugendlichen. Ein Druck entsteht dahingehend, dass er/sie die Quotenerfüllung in Bezug zum Erhalt des Projekts stellt. Von dieser Person wird sozusagen die Verantwortung für den Erhalt des Projekts durch seine/ihre Arbeit und letztlich durch das Erfüllen der Quote in der Arbeit mit den Jugendlichen spürbar. Konkret nannte InterviewpartnerIn 4, dass bei Jugendlichen, die Gründe für einen Ausschluss mitbringen, in Hinblick auf die Quotenerfüllung mit der Entscheidung für einen Ausschluss länger zugewartet wird. (vgl. I 4: 674f)

## 13. Resümee

Die Fallstudie zeigt, dass das Kurskonzept von „Basic Plus“ einen guten Rahmen für fachliches Arbeiten bietet. Das Konzept schreibt gewisse Inhalte und Ziele vor, die methodische Umsetzung bleibt dabei den TrainerInnen überlassen. Diese inhaltliche Freiheit wird von den MitarbeiterInnen sehr positiv wahrgenommen. Im Rahmen des Konzepts finden die MitarbeiterInnen auch Raum dafür, ihre Arbeit nach einem ganzheitlichen Ansatz zu gestalten. Einem derartigen Ansatz kann, wie es sich herausstellte, der Begriff der Sozialen Arbeit zugeordnet werden. Die Erreichung des Ziels der Teilqualifizierung und der Arbeitsaufnahme setzt eine Arbeit mit dem ganzen Leben der Person voraus. Ein reiner Fokus auf die Arbeitsmarktintegration dürfte dem nicht gerecht werden. „Basic Plus“ bietet einen geeigneten Rahmen, um fachliches Arbeiten in diesem Sinne leisten zu können.

In der Forschungsarbeit wurde sichtbar, dass fachliches Arbeiten durch vielfältige Kriterien gekennzeichnet ist. Deutlich wurde, dass eine rein zahlenmäßige Evaluierung des Projektes dieser Vielfalt nicht gerecht wird. Aspekte fachlichen Arbeitens werden im Verlauf der Arbeit mit dem Jugendlichen gut sichtbar. Im Forschungsbericht wurden hierfür exemplarisch Arbeitsgrundsätze und Arbeitsprinzipien herausgearbeitet. Im Sinne der oben beschriebenen Orientierung an einem ganzheitlichen Ansatz, wäre eine Erfolgsmessung bzw. eine Erfolgsdefinition wichtig, die Platz für ein Verständnis von „well-being“ im Sinne eines „guten“ und „gelingenden“ Lebens, abseits der starken Fokussierung auf Arbeitsmarktintegration, bietet. Qualitative Kriterien sollten dabei ein stärkeres Gewicht einnehmen, da sie Aspekte fachlichen Arbeitens in ihrer Breite besser erfassen können. Der ganzheitliche Arbeitsansatz könnte hierzu als Richtlinie in das Konzept eingebaut werden.

Im Bericht wurde auch die Wahrnehmung der Zusammenarbeit von Personen mit heterogenen ausbildungsbezogenen Hintergründen im Team beschrieben. Die Zusammenarbeit von Personen aus verschiedenen Professionen bzw. Berufsausbildungen zeigt sich im Austausch verschiedener Zugänge als Ressource für die Arbeit. In Bezug auf die Kriterien zur Bewertung von inhaltlichen MitarbeiterInnen in AMS Bildungsmaßnahmen stellte sich heraus, dass die Bewertung von SozialarbeiterInnen, die aktuelle Ausbildungsformen nicht beinhaltet. Die neuen Ausbildungsformen zur SozialarbeiterIn sollten im Bewertungsschema des AMS neu eingeschätzt werden. Da dem Beruf des Trainers bzw. der Trainerin eine bedeutende Rolle in diesem Arbeitsfeld zukommt, wäre eine Vereinheitlichung der Ausbildungen zu befürworten. Einheitliche Ausbildungsrichtlinien und ein Berufsbild sollten für den Beruf des Trainers bzw. der Trainerin erarbeitet werden.

Die Wissenschaften, Theorien und Methoden Sozialer Arbeit dürfen in einem Bereich, in welchem es im weitesten Sinne um Bildung geht, nicht auf Grund einer starken Praxis- und Anwendungsorientierung an Bedeutung verlieren. Die Orientierung an den Bedürfnissen des Marktes, wo einfache und schnelle Lösungen gefordert sind, steht dabei in Konflikt mit Theorien, die auf die Ganzheitlichkeit von Menschen fokussieren. Im Projekt „Basic Plus“ wurde die Bedeutung dieser Theorien deutlich sichtbar. Die Arbeitsmarktintegration braucht auf ihrem Weg zum Ziel genau dieses Wissen.

An dieser Stelle soll auch darauf verwiesen werden, dass Qualifizierungsmaßnahmen nur Hand in Hand mit einer Politik gehen können, die sich aktiv für die Schaffung von qualitativ guten Arbeitsplätzen einsetzt. Die aktuelle Politik, die sich in der Schaffung von Wettbewerbsfähigkeit, der Standortsicherung und der Flexibilisierung von Arbeitsplätzen ausdrückt, scheint einen anderen Weg einzuschlagen. Die angesprochene Prekarisierung von Dienstverhältnissen und die im steigen begriffene Zahl jener Personen, die eine Richtsatzergänzung beziehen, deuten auf die Zunahme schlecht abgesicherter Jobs hin. Während die Verantwortung vermehrt an die Individuen abgegeben wird, werden Zumutbarkeitsbestimmungen und Kontrollen verschärft.

Das Projekt „Basic Plus“ stellt ein gutes Beispiel dar, wie fachlich gutes Arbeiten gelingen kann. Der Rahmen, der Spielraum für individuelle Schwerpunktsetzungen und ganzheitliche Arbeitsansätze bietet, stellt hierzu das Kernstück dar. Anhand des Projekts „Basic Plus“ zeigte sich, dass es Wege abseits einer reinen Arbeitsmarktorientierung braucht und auch geben kann. Im Fall von „Basic Plus“ wird dieser Weg allerdings von Seiten der MitarbeiterInnen in hohem Maße eigenständig eingeschlagen und ist in keiner Weise auf die direkten Vorgaben seitens der FördergeberInnen zurückzuführen.

## 14 Literatur- und Quellenverzeichnis

### Literatur

Anzenberger, Judith et al. (2007): Erwerbsarbeit und Armut, in: Till, Matthias/ Till-Tentschert, Ursula (Hrsg): Armutslagen in Wien. Empirische Befunde zur Arbeits-, Geld- und Wohnsituation sowie spezifischen Disparitäten nach Migrationshintergrund und Geschlecht, 31-56.

Bakic, Josef/Diebäcker, Marc/Hammer, Elisabeth (2007): Wer Qualität sagt, muss auch Ideologie sagen: Eine Kritik managerialer und technokratischer Optimierungsversuche Sozialer Arbeit, in: Donau-Quality in Inclusion (Hg.): Sozialer Sektor im Wandel. Zur Qualitätsdebatte und Beauftragung von Sozialer Arbeit. Linz.

Biffi, Gudrun/Bock-Schnappelwein, Julia (2003): Institutionelle Rahmenbedingungen an der Schnittstelle zwischen Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik in der EU: im Rahmen der EQUAL-Entwicklungspartnerschaft „Erweiterter Arbeitsmarkt – Integration durch Arbeit“. Wien: WIFO – Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung.

Bock-Schnappelwein, Julia (2006): Herausforderungen für den Arbeitsmarkt der Zukunft. WIFO-Vorträge, 99/2006, online unter: [www.wifo.ac.at](http://www.wifo.ac.at) [3.5.2007]

Bröckling, Ulrich/Krasmann, Susanne/Lemke, Thomas (Hg.) (2000): Gouvernementalität der Gegenwart. Studien zur Ökonomisierung des Sozialen. Frankfurt am Main.

Butterwegge, Christoph (2005): Krise und Zukunft des Sozialstaates. Wiesbaden.

Cicero, Antonia/Fellinger, Alfred (2005): Qualität in der Erwachsenenbildung – Trifft dies auch BO-TrainerInnen?, in: Steiner, Karin (Hrsg.): Qual der Wahl im Info-Dschungel. Beiträge zur Fachtagung „Qual der Wahl im Info-Dschungel – Möglichkeiten und Spannungsfelder in der Berufs- und Arbeitsmarktorientierung vom 30. April 2004 in Wien. AMS-Report 42. Wien, 58-66.

Dimmel, Nikolaus (2006): Verbetriebswirtschaftlichung, Privatisierung und sozialarbeiterisches (Doppel-)Mandat: ein Bermuda-Dreieck der sozialen Arbeit? Online unter: [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at) [28.05.2007]

Dimmel, Nikolaus (2007): Ökonomisierung und Sozialbedarfsmärkte. Faktoren des Strukturwandels Sozialer Arbeit, in: in: Donau-Quality in Inclusion (Hg.): Sozialer Sektor im Wandel. Zur Qualitätsdebatte und Beauftragung von Sozialer Arbeit. Linz.

Egger, Andrea/Sturm, Rene (2005): Sichtweisen von TrainerInnen, TeilnehmerInnen und Schulungsträgern in der Arbeitsmarkt- und Berufsorientierung von Erwachsenen, in: Steiner, Karin (Hrsg.): Qual der Wahl im Info-Dschungel. Beiträge zur Fachtagung „Qual der Wahl im Info-Dschungel – Möglichkeiten und Spannungsfelder in der Berufs- und Arbeitsmarktorientierung vom 30. April 2004 in Wien. AMS-Report 42. Wien, 19-28.

Egger-Subotitsch, Andrea (2006): Lebenssituation und Bedürfnisse von Jugendlichen am Übergang Schule – Beruf, in: Egger-Subotitsch, Andrea/ Sturm, Renè (Hrsg.): >>Damit fertig werden, das Beste herausholen und es irgendwie schaffen<<. Beiträge zur Fachtagung >>Physisch und psychisch beeinträchtigte Personen am Arbeitsmarkt<< vom 15. März 2005 in Wien. AMS report 49, 58-56.

Fellinger, Alfred (2006): Qualitätsstandards in der Erwachsenenbildung, in: Mosberger, Brigitte/Sturm, Rene (Hg.): Zwischen Lifelong Learning, Qualitätsdebatte und Werkvertrag. Beiträge im Anschluß an die Fachtagung >>Kompetenzen, Berufsfelder und Arbeitsbedingungen von TrainerInnen<< vom 5. Oktober 2005 in Wien. AMS report 53. Wien, 48-56.

Flick, Uwe (2002): Qualitative Sozialforschung. Eine Einführung. Reinbeck bei Hamburg.

Hammer, Elisabeth (2006): Sozialpolitik und Soziale Arbeit im Dienste der Standortsicherung. Aspekte einer grundlegenden Transformation. In: ATTAC (Hg.): Zwischen Kooperation und Konkurrenz. Analysen und Alternativen zum Standortwettbewerb. Wien, 76-95.

Hintersteiner, Julia (2007): Qualitätsdimensionen Sozialer Arbeit nach Maja Heiner, in: Donau-Quality in Inclusion (Hg.): Sozialer Sektor im Wandel. Zur Qualitätsdebatte und Beauftragung von Sozialer Arbeit. Linz.

Hopf, Christel (2004): Qualitative Interviews – ein Überblick. In: Flick, Uwe/Kardoff, Ernst von/Steinke, Ines (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbeck bei Hamburg, 349-360.

Huber, Peter et. al (2005): Evaluierung Europäischer Sozialfonds 2000-2006 Ziel 3 • Österreich. Aktualisierung der Halbzeitbewertung. Programmbezogene Zusammenschau. Wien. Online unter:  
[http://www.pakte.at/attach/ESFZiel3AktualisierungderHalbzeitbewertung\\_ZF.pdf](http://www.pakte.at/attach/ESFZiel3AktualisierungderHalbzeitbewertung_ZF.pdf) [4.5.2007]

Irmer, Manon/Szlezak, Katharina (2006): Konzepte zur Erfassung der Beschäftigungs- und Dienstleistungsqualität im sozial- und arbeitsmarktpolitischen Bereich. Online unter:  
[http://www.improve-info.at/download/MS%20WP%20Beschaffungspolitik\\_improve.pdf](http://www.improve-info.at/download/MS%20WP%20Beschaffungspolitik_improve.pdf)  
[20.05.2007]

Iseli, Daniel (2003): Qualität in der Sozialen Arbeit – Die Grundausstattung. Qualitativ hochwertige Soziale Arbeit erfordert Mindeststandards für die Gestaltung einer Organisation und den Nachweis der Ergebnisse. In: impuls HSA 1/2003, 7-9. Online unter: [http://www.soziale-arbeit.bfh.ch/content/File/ueberuns/impuls\\_2003.pdf](http://www.soziale-arbeit.bfh.ch/content/File/ueberuns/impuls_2003.pdf) [19.05.2007]

Kessl, Fabian/Otto, Hans-Uwe (2002): Entstaatlicht? Die neue Privatisierung personenbezogener sozialer Dienstleistungen. In: neue praxis 2/2002, 122-139.

Lüttringhaus, Maria (2000): Stadtentwicklung und Partizipation. Fallstudien aus Essen, Katernberg und der Dresdner Äußeren Neustadt, Bonn.

Marterbauer, Markus (2000): Europäische Beschäftigungspolitik – erfolglose Symptomkur oder auf dem richtigen Weg zur Erreichung des Vollbeschäftigungsziels?, in: Flecker, Jörg/Zilian, Hans Georg (Hrsg): Soziale Sicherheit und Strukturwandel der Arbeitslosigkeit. München, 32-47.

Mayring, Philipp (1995): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim.

Mayring, Philipp (2004): Qualitative Inhaltsanalyse. In: Flick, Uwe/Kardoff, Ernst von/Steinke, Ines (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch. Reinbeck bei Hamburg, 468-475.

Meyer, Frauke (2005): Soziale Arbeit als Lebenskunstprofession. Überlegungen zur ethischen Dimension Sozialer Arbeit. Online unter: [http://www.niederoesterreich-sozialarbeit.at/homepagenobds/DokuLandTag2005/zierer\\_menschenrechtsprofession.pdf](http://www.niederoesterreich-sozialarbeit.at/homepagenobds/DokuLandTag2005/zierer_menschenrechtsprofession.pdf) [22.05.2007]

Mosberger, Brigitte/Kreiml, Thomas (2006): Hohe Qualität und geringe Honorare – Optimale und reale Rahmenbedingungen in der Arbeit von freiberuflichen TrainerInnen im arbeitsmarktpolitischen Maßnahmenbereich, in: Mosberger, Brigitte/Sturm, Rene (Hg.): Zwischen Lifelong Learning, Qualitätsdebatte und Werkvertrag. Beiträge im Anschluß an die Fachtagung >>Kompetenzen, Berufsfelder und Arbeitsbedingungen von TrainerInnen<< vom 5. Oktober 2005 in Wien. AMS report 53. Wien, 33-47.

Obinger, Herbert/Tálos, Emmerich (2006): Sozialstaat Österreich zwischen Kontinuität und Umbruch. Eine Bilanz der ÖVP/FPÖ/BZÖ-Koalition. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Pelizzari, Alessandro (2001): Die Ökonomisierung des Politischen. New Public Management und der neoliberale Angriff auf die öffentlichen Dienste. Konstanz.

Ranftler, Judith/Strahner, Tamara/Wolfgruber, Gudrun/Diebäcker, Marc (2006): Sozialarbeit mit AsylwerberInnen – Grundversorgung für AsylwerberInnen. Das Asylzentrum der Caritas Wien. Online unter: [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at) [28.05.2007]

Schedlberger, Markus et al. (2007): Deskriptive Ergebnisse der Organisationsstudie „Arbeitsmarktpolitische Bildungsmaßnahmen in Österreich 2006“, online unter: <http://www.wu-wien.ac.at/sozialpolitik/pub/fp01-07> [20.05.2007].

Schnurr, Stefan (2004): Managerielle Deprofessionalisierung? In: neue praxis 3/2005, 238-242.

Strahner, Tamara/Wolfgruber, Gudrun/Diebäcker, Marc/Ranftler, Judith (2006): Fachliches Arbeiten in der Vollen Erziehung – eine Fallstudie am Beispiel des Wiener Krisenzentrums Neutorgasse der Magistratsabteilung 11. Online unter: [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at) [28.05.2007]

Tálos, Emmerich (2003): Sozialstaat Österreich: Probleme und Veränderungen, in: Rosenberger, Sieglinde/ Tálos, Emmerich (Hg.): Sozialstaat. Probleme, Herausforderungen, Perspektiven. Wien, 80-95.

Tálos, Emmerich (2005): Vom Siegeszug zum Rückzug. Sozialstaat Österreich 1945-2005. Innsbruck/Wien/Bozen.

Vollmann, Manuela (2006): Zur Problematik AMS-geförderter Maßnahmen aus Trägersicht – Qualität im Wettbewerb bei sozialen und arbeitsmarktpolitischen Dienstleistungen, in: in: Mosberger, Brigitte/Sturm, Rene (Hg.): Zwischen Lifelong Learning, Qualitätsdebatte und Werkvertrag. Beiträge im Anschluß an die Fachtagung >>Kompetenzen, Berufsfelder und Arbeitsbedingungen von TrainerInnen<< vom 5. Oktober 2005 in Wien. AMS report 53. Wien, 57-61.

Wolfgruber, Gudrun/Diebäcker, Marc/Ranftler, Judith/Strahner, Tamara (2006): Feministische Sozialarbeit zwischen Institutionalisierung und Autonomie – Die Beratungsstelle des „Vereins Wiener Frauenhäuser“. Online unter: [www.sozialarbeit.at](http://www.sozialarbeit.at) [28.05.2007]

## **Interviews**

Interview 1 (anonymisiert), Wien, im April 2007

Interview 2 (anonymisiert), Wien, im Mai 2007

Interview 3 (anonymisiert), Wien, im April 2007

Interview 4 (anonymisiert), Wien, im April 2007

Interview 5 (anonymisiert), Wien, im März 2007

Interview 6 (anonymisiert), Wien, im April 2007

## **Quellen**

AMS, Arbeitsmarktservice Österreich (Hg.) (2005): Geschäftsbericht 2005 des Arbeitsmarktservice Österreich, online unter: [http://www.ams.at/neu/001\\_GB\\_2005.pdf](http://www.ams.at/neu/001_GB_2005.pdf) [6.5.2007]

AMS, Arbeitsmarktservice Österreich (Hg.) (2007): Arbeitsmarkt & Bildung, April 2007, online unter: [http://www.ams.at/neu/001\\_am\\_bildung0407.pdf](http://www.ams.at/neu/001_am_bildung0407.pdf) [5.5.2007]

Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit (2006): Berufsausbildungsgesetz. Berufsausbildung in Österreich, online unter: <http://www.bmwa.gv.at/NR/rdonlyres/1683C790-79B7-40FC-8FE7-3185CFB262B4/0/KernBAG06.pdf> [4.5.2007]

Hausegger, Gertrude/Bohrn, Alexandra (2006): Qualität bei arbeitsmarktpolitischen Bildungsmaßnahmen. Die Arbeitssituation von TrainerInnen als qualitätsrelevante Einflussgröße? Zwischenbericht, online unter: <http://www.improve-info.at> [2.5.2007]



Kreiml, Thomas et al. (2007): Erwerbsbiographien und Qualifikationsprofile von WeiterbildnerInnen und TrainerInnen im berufspädagogischen Bereich vor dem Hintergrund der geforderten Umsetzung von Lifelong Learning. In: QUINORA-Skriptum Workshop 2: Personalpolitik in Schulungseinrichtungen und TrainerInnenkompetenzen, Seminarunterlagen und Infrastruktur, 27-32. Online unter: [http://www.abif.at/deutsch/news/events2007/quinora\\_ws2/Skriptum-QUINORA%20Workshop%202-19.-20.3.2007.pdf](http://www.abif.at/deutsch/news/events2007/quinora_ws2/Skriptum-QUINORA%20Workshop%202-19.-20.3.2007.pdf) [10.05.2007]

Mandl, Irene et. al (2004): Städtische Arbeitsmärkte im internationalen Vergleich. Endbericht. Wien. Online unter: [http://www.kmuforschung.ac.at/de/Projekte/staedt\\_arbeitsmaerkte/St%C3%A4dtische%20Arbeitsm%C3%A4rkte.pdf](http://www.kmuforschung.ac.at/de/Projekte/staedt_arbeitsmaerkte/St%C3%A4dtische%20Arbeitsm%C3%A4rkte.pdf) [05.05.2007]

MA 15, Dezernat Sozialhilfe und Sozialarbeit (Hg.) (2006): Leistungsbericht 2006.