

አንኳን ደህና መጣችሁ
 Hartelijk welkom!
 Wabokhian
 你好
 Herzlich willkommen!
 Bine ați venit
 Dobro došli
 Bienvenido
 Mirë se erdhët
 Sànnu dà zuwà
 Srdečně vás vítáme
 Udvözöljük!
 Welcome
 Latscho diwes sintiwale e romale
 欢迎
 Witamy
 Karibuni
 N' dalu
 Şima xêr amêy
 Bienvenue
 Benvenuti!
 Добро пожаловать
 E Kaabo
 Καλώς ήρθατε
 Soo dhawaada
 你好
 Hoş geldiniz
 你好
 Thành Tâm Dón Chào!

VIELFALT UND RESPEKT

IN DER AMS-BERATUNG

Impressum

Arbeitsmarktservice Österreich

Treustraße 35-43, 1200 Wien

MedieninhaberIn und HerausgeberIn

Arbeitsmarktservice Österreich

Abteilung Arbeitsmarktpolitik für Frauen

Inhaltliche & grafische Gestaltung

Gleichbehandlungsanwaltschaft Österreich

Abteilung Gleichbehandlung von Frauen und Männern in der Arbeitswelt

Inhaltliche Bearbeitung

Kontakt || ams.frauen@ams.at || +43 1 33178 626

Mai 2017

Liebe Kolleginnen, liebe Kollegen,

das **AMS** steht für **Gleichstellung** und **Nicht-Diskriminierung**.

Vor allem im Hinblick auf unsere KundInnengruppen der Asylberechtigten und Subsidiär Schutzberechtigten, aber auch der KundInnen mit Migrationshintergrund, gilt es respektvoll mit der interkulturellen Vielfalt im Beratungsalltag umzugehen.

Das **Gleichbehandlungsgesetz**¹ schreibt vor, dass keine Person auf Grund der **ethnischen Zugehörigkeit, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, des Alters oder der sexuellen Orientierung** im Zusammenhang mit einem Arbeitsverhältnis unmittelbar oder mittelbar diskriminiert werden darf. Des Weiteren setzt sich das Behindertengleichstellungsgesetz² das Ziel „Diskriminierungen von Menschen mit Behinderungen zu beseitigen oder zu verhindern und damit die gleichberechtigte Teilhabe von Menschen mit Behinderungen am Leben in der Gesellschaft zu gewährleisten und ihnen eine selbstbestimmte Lebensführung zu ermöglichen.“

Dieser Leitfaden besteht aus zwei Teilen: Einem **Überblick** und einem **Praxisteil**, in welchem Fälle aus dem Beratungsalltag beschrieben werden.

Er soll dazu dienen, Missverständnisse zu klären und Beispiele im Umgang mit einer interkulturellen KundInnengruppe zu geben.

¹ § 3 §17 Abs. 1 GIBG

² § 1 Bundes-Behindertengleichstellungsgesetz – BGStG

Gleichstellung & Antidiskriminierung

Das Gleichstellungsziel des AMS³

„Frauen und Männer sind **gleichermaßen** auf **existenzsichernden, ökonomische Unabhängigkeit gewährleistenden Arbeitsplätzen** ins Erwerbsleben **integriert**. Sie haben den **gleichen Zugang** zu allen Berufen und verteilen sich gleichermaßen auf alle hierarchischen Ebenen der Berufswelt.“

Dieses Gleichstellungsziel gilt für **alle KundInnen** des AMS, unabhängig von ihrer Herkunft und Qualifizierung. Gleichstellung bedeutet auch bessere Integration. Um diese zu fördern, müssen alle Personen adäquate und zielgruppenspezifische Angebote, Dienstleistungen und Förderungen vom AMS erhalten, um bestmöglich in den Arbeitsmarkt einsteigen und dort bestehen zu können.

Was bedeutet Diskriminierung?⁴

Eine **Diskriminierung** liegt dann vor, wenn eine Person aufgrund von **bestimmten Merkmalen bzw. Zuschreibungen** (Geschlecht, Alter, sexuelle Orientierung, körperliche oder geistige Beeinträchtigungen, Religion oder Weltanschauung, ethnische Zugehörigkeit) schlechter als eine andere Person behandelt wird (Gleichbehandlungsgesetz, Behinderten-Gleichstellungsgesetz).

Diskriminierungsschutz⁵

Niemand darf aufgrund der Diskriminierungsmerkmale, die im GIBG festgeschrieben sind, bei **Berufsberatung, Berufsausbildung, beruflichen Weiterbildungen und Umschulungen außerhalb eines Arbeitsverhältnisses** sowie der Begründung eines Dienstverhältnisses unmittelbar oder mittelbar diskriminiert werden.

Ein Urteil des **Obersten Gerichtshofs⁶ (OGH)** hat festgestellt, dass der Begriff „Begründung“ bereits **mit der ersten Kontaktaufnahme** beginnt und dass damit der **gesamte Prozess** des Bewerbungs- und Auswahlverfahrens gemeint ist.

³ Längerfristiger Plan des AMS 2016-2019

⁴ Siehe Gender Glossar Seite 10

⁵ laut § 4 Z1 GIBG und § 18 Z 1 GIBG

Ebenso kam der OGH zur Feststellung, dass es sich um eine Diskriminierung handelt, wenn den **betroffenen Personengruppen** bei ihren Bewerbungen der Eindruck vermittelt wird, dass sie aufgrund der **sie spezifisch treffenden Merkmale** (Geschlecht, Alter, ethnische Zugehörigkeit, etc.) **am Arbeitsmarkt ohnehin „keine Chancen“ hätten**, und sie so von Bewerbungen abgehalten werden.

Mehrfachdiskriminierung

Erkennen – Sichtbarmachen – Handeln - Fördern

Was bedeutet Mehrfachdiskriminierung?

Von Mehrfachdiskriminierung wird gesprochen, wenn eine Person aus mehreren Gründen gleichzeitig oder nacheinander Nachteile erfährt.

Wenn Diskriminierungen gleichzeitig wirken, kann es sein, dass diese sich wechselseitig verstärken können.

Wie kann Mehrfachdiskriminierung aussehen?

Diskriminierung hat viele Gesichter: Mehrfachdiskriminierung kann sich z.B. aufgrund des Geschlechts, der sexuellen Orientierung, der ethnischen Zugehörigkeit und religiöser Weltanschauung und des Alters äußern. So kann z.B. eine Frau mit Migrationshintergrund im Alter von 52 Jahren am Arbeitsmarkt gleichzeitig von drei wesentlichen Diskriminierungen betroffen sein: aufgrund des **Geschlechts und/oder der Herkunft und/oder des Alters**.

Studie: Mehrfachdiskriminierung bei der Stellenausschreibung

Doris Weichselbaumer (JKU Linz) untersuchte in ihrer Studie, ob Diskriminierung aufgrund eines türkischen Migrationshintergrunds für Frauen in Deutschland⁷ existiert und welchen Effekt das Tragen eines Kopftuches auf dem Arbeitsmarkt hat.

⁶ OGH, 8 ObA 11/09i; <http://www.ogh.gv.at/>

⁷ Da sich die Arbeitsmarktsituation in Deutschland und Österreich sehr ähnlich sind, kann von einem ähnlichen Effekt in Österreich ausgegangen werden.

Als Methode des Experiments wurden völlig idente Bewerbungsschreiben mit identen produktiven Merkmalen, jedoch unterschiedlichen demografischen Merkmalen (z.B. Migrationshintergrund) auf Stellenausschreibungen ausgesandt. So gab es eine Bewerbung mit einem Foto und einem deutsch klingenden Namen, eine Bewerbung mit einem Foto und einem türkisch klingenden Namen und eine Bewerbung mit einem Foto, wo die Frau mit Kopftuch zu sehen ist und einen türkisch klingenden Namen trägt:



Nach Auswertung der Antworten auf die Bewerbungsschreiben kann also festgehalten werden, dass **Frau Bauer** für eine Einladung zu einem Interview **5 Bewerbungen** ausschicken muss, **Frau Öztürk 7 Bewerbungen** und **Frau Öztürk**, wenn sie ein **Kopftuch trägt, 24 Bewerbungen!**

Conclusio: Bewerberinnen mit **Migrationshintergrund werden signifikant benachteiligt.** Trotz gleicher Qualifikation werden Frauen mit einem scheinbar ausländischen Namen von deutschen Unternehmen seltener zu Vorstellungsgesprächen eingeladen.

Weiters wurde in der Studie festgestellt, dass es **in Unternehmen eine klare Positionierung zur Förderung der interkulturellen Kompetenz braucht**, um Diskriminierungen bei der Stellenbesetzung entgegenzuwirken.

Wie sich Mehrfachdiskriminierung bei unseren KundInnen auswirkt

Dass und wie sich die Diskriminierung aufgrund des Geschlechts und der Herkunft auf unsere KundInnen auswirkt, wird durch den Spezialbericht [„Migrations- und Gleichstellungskennzahlen im AMS 2016“](#) sehr gut sichtbar.

Was kann gegen Diskriminierung getan werden?

Wenn ein/e KundIn eine Diskriminierung meldet, kann auf die Gleichbehandlungsanwaltschaft verwiesen werden, die vertraulich und kostenlos berät.

Mehr Infos finden Sie hier: <http://www.gleichbehandlungsanwaltschaft.at/site/6434/default.aspx>

Diskriminierungsfreier Sprachgebrauch⁸

Worte sind Taten. Auch Äußerungen, die bewusst „nicht böse gemeint“ sind, können andere Menschen beleidigen oder verletzen und ein unangenehmes Umfeld für sie schaffen. Schimpfwörter werten bestimmte Personen öffentlich ab und stehen in scharfen Gegensatz zu Respekt, der auch gegenüber Personen erforderlich ist, mit denen womöglich Konflikte bestehen. Doppelt problematisch sind Beschimpfungen, die eine Person in Zusammenhang mit einem bestimmten Merkmal bzw. einer Gruppenzugehörigkeit herabsetzen. Gerade wenn es um diskriminierte Gruppen geht, dominieren oft die negativ besetzten Begriffe den Wortschatz und es braucht eine gewisse bewusste Anstrengung, sich von diesen Begriffen zu lösen und andere zu verwenden.

Die richtigen Worte finden. Überlegen Sie, wie Sie jemanden ansprechen. Gehen Sie gleich vor wie bei allen anderen Menschen, zu denen Sie in einer vergleichbaren Beziehung stehen?

Sprachliche Diskriminierung kann **explizit sein**, wie etwa in Schimpfwörtern, sexistischen Witzen, rassistischen oder antisemitischen Bemerkungen oder abwertenden Äußerungen: z.B. NegerIn, AsylantIn, ZigeunerIn, Krüppel, usw.

Sprachliche Diskriminierung kann aber auch **implizit passieren**, indem Personengruppen systematisch nicht erwähnt werden oder indem sie auf ein spezifisches Merkmal reduziert werden: z.B. die Türkin aus dem 3. Stock anstatt Frau Huber von nebenan, der/die Behinderte von Gegenüber, usw.

⁸ Quelle: Vielfalt. Respekt. Recht. Infobroschüre zum Thema Diskriminierungsschutz. BKA / GAW, Juni 2009

Grundsätze der interkulturellen und gleichstellungsorientierten AMS Beratung

Grundsatz 1: Individuell und vorurteilsfrei beraten

Im Sinne der KundInnenorientierung des AMS ist auf die KundInnen individuell einzugehen und ihnen prinzipiell entgegenkommend, deeskalativ und nicht vorverurteilend zu begegnen, denn hinter jeder Person steht eine individuelle Geschichte mit verschiedenen Rahmenbedingungen und Sozialisierungen. Es kann z.B. nicht davon ausgegangen werden, dass schlechte Deutschkenntnisse nur auf mangelnde individuelle Lernbereitschaft zurückzuführen sind, oft sind die Rahmenbedingungen der Personen wenig förderlich gewesen.

So gibt es beispielsweise Frauen mit Migrationshintergrund, die **jahrzehntelang** in der Textilbranche oder in der Gastronomie **gearbeitet und ALV-Beiträge** geleistet haben und **aus verschiedensten Gründen**, niemals die Chance oder das Angebot zum Deutschlernen bekommen haben.

Grundsatz 2: Wertfrei, wertschätzend und entgegenkommend beraten

Keine Person darf aufgrund der **ethnischen Zugehörigkeit, des Geschlechts, der Religion oder Weltanschauung, des Alters oder der sexuellen Orientierung oder aufgrund einer Behinderung diskriminiert werden.**

Für BeraterInnen im AMS bedeutet das:

Die Ausübung und/oder der Ausdruck von Religionspraxis (z.B. Kleidung) **sind nicht zu bewerten. Ob und wie religiöse Praxis ausgeübt wird, ist eine individuelle Entscheidung.** Diskriminierungsfrei agieren heißt, dass den betroffenen Personengruppen aus dem gesamten Spektrum der AMS-Dienstleistungen die individuell passenden Angebote gleichermaßen zur Verfügung stehen. Dasselbe gilt auch für alle Partner- bzw. Trägereinrichtungen des AMS.

Grundsatz 3: Geschlechterspezifische Beratung

Die Geschlechtergerechte Beratung zielt auf Gleichstellung im Erwerbsleben ab. Die Gleichstellungsziele des AMS bilden dabei den Hintergrund des Handelns der BeraterInnen und sind für die KundInnen transparent.

[Genderfit in der Beratung \(6-Phasen-Modell\)](#)

Grundsatz 4: Dequalifizierung verhindern & Qualifizierung ermöglichen!

Oft werden die im Ausland erworbenen Qualifikationen von Asylberechtigten oder Subsidiär Schutzberechtigten, aber auch von Personen mit Migrationshintergrund, in Österreich nicht anerkannt bzw. fehlt oft das Wissen über Nostrifizierungen.

KundInnen werden dabei unterstützt, ihre im Ausland erworbenen **Qualifikationen in Österreich anzurechnen**. Wir arbeiten mit Angaben der KundInnen und können die Qualifikationen oft nicht überprüfen. In nicht reglementierten Berufen können Unternehmen ausländische Qualifikationen genauso anerkennen wie inländische. Es gibt sogar ausländische Qualifikationen, die inländischen vorgezogen werden (z.B. ein MBA von der Universität Cambridge).

Auf regionale Beratungsstellen, die dabei unterstützen können, ist hier besonders hinzuweisen. (z.B. MigrantInnenberatungsstellen, Nostrifizierungsstellen usw.)⁹

Ziel ist es, **Dequalifizierung zu vermeiden** und es ist darauf zu achten, dass die Förderinstrumente zur Höherqualifizierung dementsprechend eingesetzt werden.

Qualifizierung gleichwertig zur Vermittlung

„Personen mit niedrigem Ausbildungsniveau, häufig unterbrochenen Erwerbskarrieren und damit verbundenen niedrigen Einkommenschancen tragen ein hohes Risiko, dass Arbeitslosigkeit sich verfestigt. **Für sie bietet eine Qualifizierung mit mindestens Lehrabschluss die Chance auf nachhaltige Arbeitsmarktintegration und ist einer Vermittlung gleichzusetzen.**“¹⁰

⁹ www.berufsanerkennung.at

¹⁰ KP1 Richtlinie: Arbeitskräfte unterstützen - S. 15

Kompetenzorientierte Beratung

Insbesondere Frauen verfügen oft über informelle Qualifikationen und Fähigkeiten wie z.B. Organisationsfähigkeit. Daher ist es wichtig, genau zu erfassen, welche Fähigkeiten sie mitbringen. Um diese zu erfassen, gibt es die Methode der kompetenzorientierten Beratung¹¹. Das AMS hat langjährige Erfahrung damit, Frauen in spezifischen Situationen und zu bestimmten Fragestellungen in geschlechtshomogenen Gruppen zu beraten bzw. zu qualifizieren. [Frauenspezifische Bildungsträger oder Beratungsstellen](#) sind Teil der mit dem Management vereinbarten AMS-Strategie zur Gleichstellung von Frauen und Männern auf dem Arbeitsmarkt.

Beispiele aus dem Beratungsalltag

Kommunikation zwischen BeraterIn und KundIn mit mangelnden bzw. fehlenden Deutschkenntnissen

Neben der Zubuchung zu Deutschkursen, gibt es beratende Unterstützung für MigrantInnen durch Beratungsstellen (BBE). Ebenso sind die Deutschkenntnisse der KundInnen im PST ohne diskriminierende Beschreibung festzuhalten und die entsprechenden Deskriptoren zu verwenden.¹²

Dolmetsch/Übersetzung

FRAGE: Wann kann und wann muss ich DolmetscherInnen einsetzen?

Im Sinne der KundInnenorientierung ist hier eine entgegenkommende Haltung förderlich. In Anlehnung an das AMS Wien kann das System des Video Dolmetschs genutzt werden (sofern vorhanden.)

Im **hoheitlichen Bereich** (z.B. bei Geltendmachung von Leistungen nach dem AIVG, Verfahren nach dem AuslBG etc.) gilt: Hier hat das AMS für Dolmetsch/Übersetzung zu sorgen. Wichtig ist hier auch hervorzuheben, dass fehlende oder mangelnde

¹¹ Vgl. Seminar Schildberger: Kompetenzorientierte Beratung im AMS

¹² KP1 Richtlinie: Arbeitskräfte unterstützen S. 41

Deutschkenntnisse kein Kriterium bei der Prüfung der Voraussetzungen des Anspruchs auf ALG gem. §7 AIVG bzw. gem. Punkt 6.1.1. der Statusrichtlinie sind. Bei dem nicht hoheitlichen Bereich der Vormerkung gibt es prinzipiell keinen Anspruch auf Dolmetsch oder Übersetzung. Dennoch raten wir wie oben beschrieben, wenn möglich auf die KundInnen einzugehen.

FRAGE: Wie sehen die Regelungen bei Gebärdendolmetsch aus?

Mit Anerkennung der Gebärdensprache als eigene Sprache und den Bestimmungen zur Barrierefreiheit im Behindertengleichstellungsgesetz, ist das AMS verpflichtet

- Im Rahmen der unmittelbaren Dienstleistungen des AMS
- Im Rahmen des übertragenden Wirkungsbereichs (Kursmaßnahmen u.a.)

eine gebärdensprachliche Kommunikation sicherzustellen.¹³

Für Gehörbehinderte wurde das Relay Service installiert.

http://intranet.ams.or.at/0/sfa/bvs/besondere_pers/relayservice.pdf

Verfügbarkeit bei mangelnden Deutschkenntnissen

FRAGE: Wie prüfe ich die „allgemeine Verfügbarkeit“ bei Personen mit mangelnden Deutschkenntnissen?

Wenn die Verfügbarkeit und Arbeitswilligkeit bezweifelt wird, ist diese zu klären. Dies erfolgt zumeist anhand konkreter Job- oder begründeter Kursangebote. Fehlende oder mangelhafte Deutschkenntnisse **sind kein Kriterium bei der Prüfung der Voraussetzungen des Anspruchs auf ALG** bzw. der Verfügbarkeit.

¹³ Informationen unter:

http://intranet.ams.or.at/0/sfa/bvs/besondere_pers/sfa_gebaerdendolmetsch_ams_terminorganisation_2016.pdf

Kommunikation mit Begleitpersonen

FRAGE: Eine männliche Begleitperson (Mann/Vater/Familienangehöriger) kommt zur Beratung von einer Frau mit. Müssen wir es akzeptieren, dass im Beratungsgespräch oft männliche Begleitpersonen das Wort führen, die Entscheidungen treffen?

Im Beratungsgespräch geht es darum, mit KundInnen direkt die weiteren Schritte zu besprechen. Es geht also um die Interessen und Zielsetzungen der KundInnen. Wir akzeptieren, wenn KundInnen andere Personen dabei haben wollen. Unsere GesprächspartnerInnen sind jedoch primär die KundInnen und mit ihnen treffen wir Vereinbarungen. Besteht Verdacht darauf, dass eine Übersetzung den festzuhaltenden Sachverhalt manipuliert oder falsch wiedergibt, ist dies sogar zwingend anhand einer objektiven Übersetzung zu überprüfen. Ist dies nicht sofort vor Ort möglich, kann die Person, um die es geht, aufgefordert werden, die konkreten Beantwortungen direkt in ihrer Muttersprache schriftlich und ohne Zuziehen der Begleitperson festzuhalten. Dieser Text kann dann von einer neutralen Stelle übersetzt werden.

Es sind die Deutschkenntnisse der KundIn zu klären und dann entsprechende Schritte zum Deutscherwerb zu setzen.

****Kinder unter 16 Jahren, die als DolmetscherInnen mitgebracht werden, können wir als ÜbersetzerInnen nicht akzeptieren.**

Zum Umgang mit Begleitpersonen: siehe Auszug aus Protokoll RGS-LeiterInnentagung in Burgenland, Februar 2015: 2.5. *Mitnahme einer Begleitperson (allgemein)*

Grundsätzlich ist die Mitnahme einer Begleitperson (eines Zeugen) zu einem AMS-Termin zulässig. Die Begleitperson kann allerdings dann des Raumes verwiesen werden, wenn die unmittelbare, persönliche und unbeeinflusste Befragung des Kunden/der Kundin notwendig ist. Überdies darf eine Person, gegen die ein Hausverbot verhängt wurde, nicht als Begleitperson beigezogen werden. Stört die Begleitperson im Anlassfall das Gespräch (z.B. Einmischung durch Gesprächsunterbrechung, ständiges Fragen etc.), kann sie ermahnt und – falls die Ermahnung keine Wirkung zeigt – des Raumes verwiesen werden. Bei ungeziemendem oder aggressivem Verhalten kommt auch die Verhängung einer Ordnungsstrafe (§ 34 Abs. 2 AVG) oder eines (künftigen) Hausverbotes in Betracht.

FRAGE: Warum gibt es für Frauen frauenspezifische Kompetenzchecks?

Frauen wird mit dem geschlechtshomogenen Kompetenzcheck ein Freiraum ermöglicht, um - unabhängig von traditionellen Vorstellungen und unbeobachtet von deren möglichen Vertretern - sich selbst zu ermächtigen und ihre Kompetenzen zu erarbeiten. Dieser geschützte Raum ist auch deshalb so wichtig, weil Frauen oft einer geschlechtsspezifischen Gewalt ausgesetzt sind. So erfahren beispielsweise Frauen auf ihrer Flucht häufig sexuelle Gewalt, die sie nachhaltig traumatisiert. Gerade hier ist es wichtig den Frauen einen Schutzraum zu ermöglichen. Die Teilnehmerinnen erfahren, dass sie als selbständige Personen (unabhängig von ihrer Familie) handlungsfähig sind und es für Frauen in Österreich wichtig ist, ökonomisch unabhängig zu sein und das nur durch eigene Erwerbstätigkeit zu erreichen ist. Dass es eine eigene Beratung für Frauen gibt, ist also eine unterstützende Maßnahme im Sinne der Gleichstellung. Es ist durch eine Reihe von Forschungsergebnissen im Bildungsbereich unbestritten, dass zeitweilige "geschlechterspezifische Trennung" die Lernergebnisse verbessern.

Religiöse Bekleidung

Religiöse Kleidungsstücke und Symbole (Kopftuch, Burka, Kreuz, Turban, Kippa etc.) treten als Ausdruck der eigenen Religion nach außen und fallen daher grundsätzlich in den Schutzbereich des GIBG. Zur Religionsfreiheit zählt auch die Freiheit der individuellen Ausübung der Religion, sowie die Entscheidungsmacht darüber, ob eine religiöse Person eine religiöse Kleidung tragen will oder nicht. Konkret bedeutet das im Falle einer Beratung/Vermittlung von KundInnen mit religiöser Kopfbedeckung und/oder Kleidung, **dass man diese nicht dazu anhalten sollte, religiöse Kleidungsstücke abzulegen, da man hier laut Gleichbehandlungsgesetz als BeraterIn den Kunden / die Kundin diskriminiert. Wichtig** ist hier jedoch anzumerken, dass das Tragen der religiösen Bekleidung **keinen arbeitsrechtlichen Standards** (z.B. im Falle von Schutzbestimmungen für ArbeitnehmerInnen, bei Hygiene und Sicherheitsstandards) **widersprechen darf**. Die Erfahrung aus der Praxis zeigt, dass es immer wieder gelingt, hier eine pragmatische Vorgehensweise zu finden, die dennoch arbeitsrechtlichen Standards genügt und der Person ermöglicht, ihre Religionsfreiheit in Anspruch zu nehmen. Beispiele dafür sind das Zur-Verfügung-Stellen hygienisch entsprechender Kopftücher, oder das Binden und Tragen von Kopftüchern auf eine Weise, die den Vorschriften des ArbeitnehmerInnen Schutzrechts

entspricht. Einige ArbeitgeberInnen stellen auch Kopftücher in den Farben des Unternehmens zur Verfügung.

Siehe Anhang 1

FRAGE: Darf/soll ich einer Kundin vom Tragen des Kopftuches abraten?

Wenn Kundinnen im Lebenslauf ein Foto mit Kopftuch haben wollen, so können wir ihnen das nicht verbieten. Das Tragen eines Kopftuches bzw. anderer Kleidungen mit religiöser Symbolik darf kein Grund für Diskriminierung sein. Es ist daher nicht erlaubt, Kundinnen nahe zu legen das Kopftuch abzulegen.

In der Realität ist allerdings festzustellen, dass – trotz Diskriminierungsverbot – Nachteile am Arbeitsmarkt zu befürchten sind. Wir können Frauen darüber informieren, dass ihre Chancen durch ein Foto mit Kopftuch im Lebenslauf, zu einem Bewerbungsgespräch eingeladen zu werden, dadurch möglicherweise geringer sind, da Zuschreibungen und Ablehnung leider noch immer vorkommen. Es bestehen gegen Kopftuchträgerinnen nach wie vor (oft auch unbewusst und in nicht böser Absicht) Vorbehalte und falsche Zuschreibungen (z.B. schlechte Deutschkenntnisse, unqualifiziert, nicht integrierbar).

Wichtig ist, bei der **Vermittlung Stellen zuzuweisen**, bei denen die **Kundin gute Chancen hat und die passgenau sind**. Wir vermitteln unseren KundInnen, dass wir uns an die **Antidiskriminierungsgesetze** halten und diese **ernst nehmen**. Wir **informieren Kundinnen**, dass sie sich gegen **Diskriminierung wehren können/sollen** und geben im Bedarfsfall entsprechende **Beratungsstellen** und **Rechtsinformationen** weiter. Berichten KundInnen den AMS BeraterInnen erfahrende Diskriminierung seitens ArbeitgeberInnen, sind die Vorgesetzten zu informieren. **Strafrechtlich relevante Tatbestände sind anzuzeigen**.

siehe Anhang 2

FRAGE: Wie gehe ich in der Beratung mit Frauen, die ganzkörperverschleiert sind, um?

Zur **Überprüfung der Identität** besteht die Verpflichtung für die betreffende Frau, auf **Aufforderung ihr Gesicht zu zeigen**, um einen Abgleich mit einem Lichtbildausweis vorzunehmen zu können. Die Überprüfung ist von weiblichen Bediensteten vorzunehmen. Wird der Identitätsnachweis verweigert und lässt sich die Identität nicht anderweitig – etwa auf Grund anderer Merkmale wie z.B. der Stimme, der Augen – eindeutig - feststellen, so ist die Leistung einzustellen und eine Kontrollmeldung vorzuschreiben.

FRAGE: Welche Sanktionsmöglichkeiten habe ich bei Frauen mit Ganzkörperverschleierung, wenn der Verdacht auf Vereitelung vorliegt?

Eine Vereitelung einer Stellenannahme kann immer nur anhand eines konkreten Stellenangebots vorliegen. Es liegt dann eine Vereitelungshandlung vor, wenn sich eine Frau **weigert, bei einer Vorstellung** (allenfalls auch einem männlichen Personalchef) **das Gesicht zu zeigen**. Es ist sinnvoll, die Frau bereits im Vorfeld über diese Notwendigkeit zu informieren. Der Ablauf des Vorstellungstermins ist jedenfalls genau zu erheben und zu dokumentieren.

An dieser Stelle möchten wir auch kurz, auf den aktuellen Gesetzesentwurf zum Verbot der Vollverschleierung eingehen: Der Gesetzesentwurf zur Thematik „Verschleierung“ wurde vom Verfassungsdienst sehr stark kritisiert, es ist fraglich, wie dies nun weitergeht.

Hinsichtlich der Verschleierung kann auch noch auf die OGH Entscheidung hingewiesen werden, bspw. so: Der Kundin kann in diesem Zusammenhang mitgeteilt werden, dass der Oberste Gerichtshof im Zusammenhang mit einer Tätigkeit, die Kommunikation verlangt, festgehalten hat, dass eine Verschleierung der Gesichtszüge dafür nicht geeignet ist. Das Gleichbehandlungsgesetz verlangt in diesem Zusammenhang die Beantwortung der Frage, ob die Ausübung der Tätigkeit möglich ist. Im Fall der Notariatsangestellten hat der OGH dies verneint, es ist aber immer an der konkreten Tätigkeit zu messen.

Religiöse Praxen

FRAGE: Wie ist mit Gebetswünschen von Kunden und Kundinnen umzugehen?

Ein/e Kunde/Kundin bringt vor, dass ihm/ihr die Wahrnehmung eines Vorstellungsgesprächs, sonstigen Termins oder die Teilnahme an einem Kurs nicht möglich ist, weil dies mit Gebetspflichten kollidiert. Grundsätzlich ist auch die Wahrnehmung von Gebeten Teil der Religionsausübung und von der Religionsfreiheit umfasst. Die Bestimmungen des Gleichbehandlungsgesetzes sind daher anwendbar. Allerdings ist auch hier eine Abwägung zulässig und notwendig. Zunächst ist darauf zu achten, ob ein anderer Termin gefunden werden kann, der sowohl für den Kunden/die Kundin möglich ist als auch für das Unternehmen oder den/die MitarbeiterIn des SFU, wo das Bewerbungsgespräch stattfindet. Ein beiderseitiges Bemühen ist hier angezeigt. Sollte der Kunde/die Kundin

keinerlei Bemühungen zur Vereinbarung zeigen, ist auf die Notwendigkeit der Arbeitswilligkeit hinzuweisen.

Hinsichtlich der Teilnahme an Kursen ist klar zu kommunizieren, dass für die Absolvierung und Inanspruchnahme von Leistungen des AMS die Anwesenheit in bestimmtem Ausmaß notwendig ist. Gebete sind daher so zu verrichten, dass sie in Pausen oder nach Absprache mit dem Trainer/der Trainerin so stattfinden, dass dennoch die weitgehend durchgehende Anwesenheit gegeben ist. Auch hier ist gegenseitige Rücksichtnahme notwendig. Zu den religiösen Feiertagen siehe weiter unten.

FRAGE: Wie gehe ich damit um, wenn mir KundInnen bei Begrüßung nicht die Hand geben wollen?

Die Begrüßung mit Handschlag ist kulturell unterschiedlich gebräuchlich. Es kann sein, dass KundInnen mit einer anderen Sozialisierung dies als nicht passend empfinden. Es ist auch möglich, dass KundInnen, die keinen Migrationshintergrund haben, eine Begrüßung durch Hand geben als nicht passend empfinden. Generell gilt: Wenn es KundInnen nicht angenehm ist die Hand zu geben, nehmen wir davon Abstand.

FRAGE: Wie gehe ich damit um, wenn ein Kunde von einer Frau nicht beraten werden will?

Wünscht ein männlicher Kunde keine weibliche Beraterin, so ist diesem Wunsch zunächst grundsätzlich nicht nachzukommen, da er von allen BeraterInnen des AMS die gleichen Leistungen erhält.

In speziellen Ausnahmefällen kann um ein/e BeraterIn eines bestimmten Geschlechts gebeten werden (z.B. wenn eine Person unter einer Gewalterfahrung leidet, dadurch einen längeren Krankenstand hatte und nun lieber mit eine/r BeraterIn des gleichen Geschlechts über heikle Thematik reden möchte).

FRAGE: Wie bin ich als BeraterIn geschützt, wenn ich beschimpft oder tätlich angegriffen werde?

Ja, Beraterinnen und Berater im AMS sind rechtlich geschützt. So ein Benehmen wird nicht toleriert – die Führungskraft ist hier für den Schutz und Nicht-Diskriminierung

der Mitarbeiterinnen verantwortlich. Hier gilt das Bundes-Gleichbehandlungsgesetz, wenn z.B. ein Mann eine Beraterin beschimpft, weil sie eine Frau ist etc.

[Link zum Infoblatt: Umgang mit Aggression und Gewalt in der Beratungssituation](#)

Sicherheitsmappe

Tragen eines Sikh- Dolches (Kirpan)

FRAGE: Können wir laut Hausordnung das Ablegen der Dolche im Sinne des Waffenverbots einfordern?

Ja, in der Hausordnung ist die Mitnahme von Waffen verboten. Die Begründung der religiösen Praxis ist nicht zulässig.

Zumutbarkeitsbestimmungen

FRAGE: Wie gehen wir bei der Vermittlung von Frauen mit Kopftuch mit den Zumutbarkeitsbestimmungen um?

Es ist möglich, auch im Lebensmittelbereich und als Friseurin mit Kopftuch zu arbeiten. Unternehmen dürfen Personen mit religiöser Kleidung (z.B. mit Kopftuch) nicht diskriminieren. Wir können und müssen davon ausgehen, dass sich auch die Unternehmen an die Gesetze halten. Also können auch kopftuchtragende Frauen als Friseurinnen vermittelt werden, ebenso im Lebensmittelbereich. Hier ist es besonders einfach, da es spezielle Kopftücher gibt, die den jeweiligen Hygienevorschriften entsprechen.

Für Personen, die aufgrund ihrer Religion Gebote zu beachten haben, wie beispielsweise dem Umgang mit Lebensmitteln, die kosher oder halal sind, sind Stellen mit Kontakt zu Lebensmitteln, die nicht kosher oder nicht halal sind, zumutbar. **Obwohl derartige Vermittlungen rechtlich gedeckt sind, sollten diese erst, wenn keine Alternativen vorhanden sind, umgesetzt werden.**

FRAGE: Wie gehe ich mit einer Nichtannahme einer Stelle aus religiösen Gründen um?

Wenn z.B. eine KundIn eine Arbeitsmöglichkeit aus religiösen Gründen nicht nutzt bzw. vereitelt (z.B. KundIn sagt, aus religiösen Gründen kann sie /er in dem Betrieb nicht arbeiten, weil die Gebetszeiten nicht eingehalten werden können...), sind von dem/der zuständigen BeraterIn weitere Schritte zu unternehmen und die Begründung muss im Detail geprüft

werden. Es gibt nur wenige Berufe/Bereiche, wo eine Tätigkeit aufgrund ethnischer bzw. religiöser Gründe nicht möglich ist. Wenn jemand eine zumutbare Stelle ablehnt, weil die Gebetszeiten nicht eingehalten werden können, kann das einen Vereitelungstatbestand darstellen.

Religiöse Feiertage

FRAGE: Welche Feiertage sind in Österreich wirklich anerkannt?

In Österreich sind die gesetzlichen Feiertage, sowohl säkulare als auch christliche, im Arbeitsruhegesetz § 7(2) geregelt. Diese gelten für alle ArbeitnehmerInnen unabhängig von ihrem Glaubensbekenntnis. Der Ramadan hat für das AMS prinzipiell keine Relevanz und muss bei der Vermittlung bzw. Schulung nicht beachtet werden (Ausnahme: siehe unten „Feiertage für KursteilnehmerInnen“). Wird im Vorfeld bei der Suche nach einem Termin von Seiten der Kundin oder des Kunden darum ersucht, diesen nicht auf einen religiösen Feiertag zu legen, so ist im Sinne des Rücksichtnahme- Gebotes darauf zu achten, dass hier keine Willkür stattfindet¹⁴.

In vielen Unternehmen gibt es mittlerweile Diversity Management als strategischen Managementansatz, welcher zum Ziel hat, durch Wertschätzung, Förderung von personeller Vielfalt einen Mehrwert für das Unternehmen und alle Beteiligten zu schaffen. In Umsetzung dieser Strategie wird oft auf die Wünsche von religiösen MitarbeiterInnen auf freiwilliger Ebene besonders Rücksicht genommen.

Zusätzliche gesetzlich festgelegte Feiertage

Karfreitag (§ 7 Abs.3 Arbeitsruhegesetz): Für die Angehörigen der evangelischen Kirchen AB und HB, der Altkatholischen Kirche und der Evangelisch-methodistischen Kirche ist der Karfreitag ein gesetzlicher Feiertag. Auf Verlangen des Arbeitgebers ist in diesem Fall die Religionszugehörigkeit nachzuweisen.

Jom Kippur: Aufgrund eines Generalkollektivvertrages gilt der Jom Kippur (Versöhnungstag) für Angehörige der israelitischen Glaubensgemeinschaft unter bestimmten Voraussetzungen als arbeitsfreier Tag (bei Entgeltfortzahlung durch den Arbeitgeber) - und zwar dann, wenn die betreffenden ArbeitnehmerInnen

¹⁴ Siehe EuGH vom 27.10.1976, C-130/75, Paris

1. in einem Unternehmen beschäftigt sind, das den Kammern der gewerblichen Wirtschaft angehört,
2. in Österreich wohnhaft sind,
3. ihre Zugehörigkeit zur israelitischen Glaubensgemeinschaft nachweisen.

Die Freistellung ist darüber hinaus nur dann zu gewähren, wenn die Arbeitsleistung der Angehörigen der israelitischen Glaubensgemeinschaft aus betriebsbedingten Gründen nicht erforderlich ist und die ArbeitnehmerInnen die Freistellung mindestens eine Woche vorher vom Arbeitgeber verlangen.

Generell dürfen Arbeitnehmerinnen/Arbeitnehmer während der Wochenend- und Feiertagsruhe beschäftigt werden, wenn dies unter bestimmten gesetzlichen Voraussetzungen zulässig ist. Die wichtigsten Ausnahmefälle sind im § 10 Arbeitsruhegesetz angeführt. (z.B. Arbeiten zur Reinigung, Instandhaltung oder Instandsetzung sowie Umbauarbeiten an Betriebsanlagen, die nicht während des normalen Arbeitsablaufes durchgeführt und nicht bis zum Beginn der Wochenendruhe abgeschlossen werden können, Bewachung und Wartung von Betriebsanlagen, Wartung von Tieren,..)

Siehe Anhang 3

Feiertage für KursteilnehmerInnen

Im Rahmen einer Kursteilnahme wird die Abwesenheit an 2 (religiösen) Fest- bzw. Feiertagen aller anerkannten Religionsgemeinschaften bzw. Bekenntnisgemeinschaften entschuldigt. Es muss sich dabei NICHT um die „höchsten“ Feiertage der jeweiligen Religion/Bekenntnisgemeinschaft handeln. Wurden durch eine Person 2 Fest- bzw. Feiertage in Anspruch genommen, kann darüber hinaus aus diesem Grund keine weitere Nachsicht gewährt werden.

Zu betonen ist in diesem Zusammenhang, dass die BeraterInnen nicht in eine Diskussion mit den Kunden bzw. Kundinnen über die Tiefe des religiösen Gehalts des jeweiligen Fest- oder Feiertages einsteigen sollen. Allerdings ist eine Nachsichtsgewährung für einen dritten Tag in einem Jahr, wenn dafür nicht andere Gründe vorliegen, ausgeschlossen.

ACHTUNG: die Religionszugehörigkeit einer Person ist NICHT zu dokumentieren (Datenschutz!), sondern lediglich der Umstand, dass ein bzw. zwei Tage in diesem Zusammenhang bereits in Anspruch genommen wurden.¹⁵

Information über Diskriminierung und Rechtsmittel

FRAGE: Was tun, wenn KundInnen Diskriminierungen ansprechen?

Wenn KundInnen über wahrgenommene Diskriminierungen informieren, werden ihnen Informationen über ihre gesetzlichen Möglichkeiten gegeben und sie werden auf ihre Möglichkeit hingewiesen, sich an die Arbeiterkammer und die Gleichbehandlungsanwaltschaft (GAW, Folder GAW) zu wenden. Die Entscheidung, ob die KundInnen weitere Schritte unternehmen, liegt bei den KundInnen selber. Wenn konkrete Unternehmen angesprochen werden, ist die Information an die jeweiligen Vorgesetzten und an das SfU weiterzugeben.

Angebote der BerufsInfoZentren (BIZ) des AMS

Berufs- und Bildungsberatung von KundInnen mit Migrationshintergrund unterscheidet sich nicht prinzipiell von Berufs- und Bildungsberatung für KundInnen ohne Migrationshintergrund.

In der persönlichen Kommunikation können unzureichende Deutschkenntnisse eine Hürde darstellen, schriftliches Informationsmaterial gibt es jedoch in vielen Sprachen. Darüber hinaus stehen (auch für KundInnen mit deutscher Muttersprache und mangelnder Lese-/ Sprachkompetenz) nicht-textbasierte Materialien zur Verfügung, mit welchen ein Informations- oder Beratungsgespräch unterstützt werden kann.

Ein Besuch im BIZ bietet also auch für neu nach Österreich zugewanderte Personen die Möglichkeit, Informationen über das österreichische Pflichtschulsystem, weiterführende Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten, Berufe und den Arbeitsmarkt auf regionaler Ebene zu erhalten.

¹⁵ SFA Tagungsprotokoll vom Juni 2016

FRAGE: Wie kann Menschen mit geringen Deutschkenntnissen das österreichische Bildungssystems erklärt werden?

Um Jugendliche und deren Eltern über das österreichische Pflichtschulsystem sowie weiterführende Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten zu informieren, gibt es Print- und online-Material in mehreren Sprachen:

- [Broschüre „Berufswahl – Ausbildungswege“](#)¹⁶: Von dieser Broschüre gibt es zwei Ausgaben. Eine Version ist ausschließlich in deutscher Sprache gehalten, in der zweiten Version sind Teile in Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Türkisch und Englisch übersetzt.
- [Broschüre „Leben und Arbeiten in Österreich“](#): Diese Broschüre ist in fünf Sprachen online zugänglich (Deutsch, Englisch, Französisch, Arabisch, Farsi) und beinhaltet u.a. ein Kapitel über das österreichische Bildungs- und Ausbildungssystem.
- www.ams.at/ausbildungskompass: Im Ausbildungskompass wird das österreichische Bildungssystem in 12 Sprachen und graphisch anschaulich aufbereitet dargestellt: Deutsch, Englisch, Polnisch, Türkisch, Bosnisch, Kroatisch, Serbisch, Arabisch, Farsi, Urdu, Dari und Paschtu.
- Info-Folder „*Bildungswege in Österreich*“, „*Schule verstehen*“ u.v.m.: Das [Bildungsministerium](#) hat z.B. den Info-Folder „*Willkommen in der österreichischen Schule*“ auf Deutsch, Englisch, Französisch, Albanisch, Arabisch, Bulgarisch, Farsi, Rumänisch, Russisch, Somali, Tschetschenisch und Türkisch herausgebracht. Je nach regionalem Bedarf werden diese Info-Folder sowie ähnliches Info-Material¹⁷ (z.B.: [Übersicht zum österreichischen Bildungssystem](#) als Poster, [Angebote der Stadt Wien](#), etc.) von den BIZ bestellt und bereitgestellt.

FRAGE: Wie können Interessen, persönliche Stärken und arbeitsmarktrelevante Potenziale entdeckt werden?

Zur Klärung persönlicher Interessen und Neigungen werden von den BIZ-BeraterInnen im Allgemeinen spezielle Gesprächstechniken verwendet. Sind sich KundInnen ihrer Interessen

¹⁶ Diese Broschüre kann in allen österreichweit rund 70 BIZ des AMS gratis bezogen werden bzw. telefonisch (01 33 178-241) oder per Email (ams.abi@ams.at) gratis bestellt werden.

¹⁷ Es liegt in der Verantwortung der BIZ-BeraterInnen, bei zu zuverlässigen Quellen laufend zu recherchieren und Info-Material aktuell zu halten. Die BIZ achten darauf, dass dabei die Anbieterneutralität des AMS nicht verletzt wird. Es wird nur Info-Material von Bundesministerien oder ähnlich zuverlässigen und seriösen Stellen angeboten.

und Neigungen nicht bewusst und/oder können diese nicht artikulieren – bspw. aufgrund mangelnder Deutschkenntnisse – stehen unterschiedliche Methoden zur Unterstützung des Beratungsprozesses zur Verfügung. Folgende Methoden eignen sich auch für Personen mit geringen Deutschkenntnissen:

- **„Berufsfotos“** (von Gubler/Gerosa): gänzlich nicht-textbasiert
- **„Skill Cards“**: bildunterstützt sowie Deutsch und Bosnisch/Kroatisch/Serbisch
- **„Kompetenzkarten für die Potenzialanalyse in der Migrationsberatung“**: bildunterstützt sowie Deutsch, Englisch, Französisch, Russisch, Arabisch und Türkisch
- **„Allgemeiner Interessentest – AIST“**: Folgende Spracheinstellungen sind möglich: Deutsch, Englisch, Kroatisch, Niederländisch, Portugiesisch, Serbisch, Slowakisch, Slowenisch, Tschechisch, Türkisch. Die BIZ-BeraterInnen helfen bei der Interpretation des Ergebnisses.

FRAGE: Wie können Anforderungen, Tätigkeiten, Arbeitsumfeld, etc. verschiedener Berufe vermittelt werden?

Für Personen mit geringen Deutschkenntnissen (bzw. generell mangelnder Lese-/Sprachkompetenz) bieten sich besonders die laufend produzierten und aktualisierten Kurzfilme des AMS an¹⁸:

- www.ams.at/karrierevideos:
Mehr als 500 Videos informieren in je 4 bis 8 Minuten anschaulich über einzelne Berufe, Spezialthemen rund um Arbeitsmarkt und Bildung oder bieten einen virtuellen Betriebsrundgang. Videoporträts von Frauen mit ungewöhnlichem Bildungsweg zeigen, dass beruflicher Erfolg in allen Bereichen und auf allen Ebenen auch für Frauen möglich ist.

¹⁸ Da die Filme auf Deutsch kommentiert werden, empfiehlt sich die erklärende Unterstützung durch eine/n BIZ-BeraterIn.

FRAGE: Wie können Jugendliche mit Migrationshintergrund möglichst umfassend im Klassenverbund erreicht und unterstützt werden? Welche Inhalte sollen vorgestellt werden?

Grundsätzlich werden BIZ-Dienstleistungen von BIZ-BeraterInnen erbracht. Ist für die erfolgreiche Abwicklung der Dienstleistung „Schulklassenbesuch im BIZ durchführen“ oder „AB-Infoveranstaltung für SchülerInnen ab der 7. Schulstufe im BIZ durchführen“ Spezialwissen¹⁹ erforderlich, ist die Übertragung von Teilen der Dienstleistung an eine externe Beratungs- und Betreuungseinrichtung (BBE) zulässig:

- Für die Zielgruppe **SchülerInnen ab der 7. Schulstufe im Zuge eines Schulklassenbesuchs im BIZ** dürfen folgende Tätigkeiten im Rahmen dieses BBE-Typs abgewickelt werden:
 - Betreuung von SchülerInnen mit sonderpädagogischem Unterstützungsbedarf
 - Durchführen des Moderations- und Präsentationsteils in einer Fremdsprache sowie fremdsprachige mündliche Unterstützung bei der Selbstrecherche. Die Betreuung der SchülerInnen mit deutscher Muttersprache ist von den BIZ-BeraterInnen durchzuführen.
- Für die Zielgruppe **SchülerInnen ab der 7. Schulstufe im Zuge einer AB-Infoveranstaltung im BIZ** dürfen folgende Tätigkeiten im Rahmen dieses BBE-Typs übertragen werden:
 - Anleitung und Unterstützung bei der Erstellung des Persönlichkeitsbildes unter Verwendung der vom BMBF für den BO-Unterricht zugelassenen Arbeitsbehelfe (vgl. www.bmb.gv.at/schulen/bo) oder vergleichbarer Unterlagen
 - Vorbereitung auf die Bewerbung (Erstellen von Bewerbungsunterlagen, Entwicklung persönlicher Bewerbungsstrategien, Üben von Vorstellungsgesprächen, Üben von telefonischen Bewerbungsgesprächen)
 - Intensive Auseinandersetzung mit Berufsperspektiven und -alternativen
 - Erprobung handwerklicher Fähigkeiten und Fertigkeiten, besonders für junge Frauen

Für die Arbeit mit Jugendlichen (mit Migrationshintergrund) mit zumindest basalen Deutschkenntnissen finden BIZ-BeraterInnen bspw. auch auf www.ams-forschungsnetzwerk.at Anregungen und Unterstützung:

¹⁹ Dazu zählen der Einsatz spezieller pädagogisch-didaktischer Methoden wodurch SchülerInnen motiviert werden, die eigenen Fähigkeiten, Fertigkeiten, Interessen, Talente und Stärken zu erkennen und daraus berufsbezogene Ziele abzuleiten. Dazu zählt auch die fremdsprachige Betreuung von SchülerInnen.

- Praxishandbuch: [„Methoden in der Berufs- und Arbeitsmarktorientierung im multikulturellen Kontext“](#)
- Praxishandbuch: [„Niederschwellige Beratungs- und Bildungsformate“](#)
- Die Methodendatenbank des AMS-Forschungsnetzwerkes bietet mehr als 60 [„Methoden in der Berufsorientierung im multikulturellen Kontext \(MigrantInnen\)“](#).

FRAGE: Wie kann Menschen, die bereits im Ausland Qualifikationen erworben haben, geholfen werden?

Die BIZ-BeraterInnen können in diesen Fällen auf Angebote anderer Stellen verweisen:

- Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen im Rahmen der Koordination – Anlaufstellen für Personen mit im Ausland erworbenen Qualifikationen (AST)/**Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz:** www.anlaufstelle-erkennung.at/anlaufstellen
- Österreichischer Integrationsfonds/**Bundesministerium für Europa, Integration und Äußeres:** www.berufsanerkennung.at
- **Bundesministerium für Wissenschaft, Forschung und Wirtschaft** (Anerkennung von Hochschulabschlüssen): [ENIC NARIC AUSTRIA](http://www.enic-naric.at)

Weiterführende Informationen

- <http://www.gleichbehandlungsanwaltschaft.at>
- Die Gleichbehandlungsanwaltschaft berichtet jeden Monat über einen Fall („Fall des Monats“). Dabei wird praxisnah analysiert, wie die Vorgaben des GIBG zu verstehen sind. Auf der Website der GAW sind auch Urteile zusammengefasst zum Nachlesen.
- Spezialbericht: Migrations- und Gleichstellungskennzahlen im AMS (2016) FRA
- [Link zu Feiertagsruhe](#) (Quelle: AK)

Begriffsdefinitionen Kopfbedeckungen

- Die **Burka** besteht aus einem großen Stofftuch, in dem oben eine flache Kappe vernäht ist. Im Bereich der Augen befindet sich ein Sichtfenster, in dem eine Art Gitter eingesetzt ist. Das Gesicht ist bei der afghanischen Burka vollständig bedeckt. Der asymmetrische Stoff fällt hinten bis auf den Boden und vorne bis zur Hüfte.
- Der **Niqab** ist ein Gesichtsschleier, der meist in Verbindung mit einem Tschador oder einem anderen, zumeist schwarzen Gewand getragen.
- Ein **Tschador** ist ein großes, meist dunkles Tuch in Form eines umsäumten Halbkreises, das als Umhang um Kopf und Körper gewunden wird und lediglich das Gesicht oder Partien des Gesichtes frei lässt.
- Die **Abaya** oder Aba'a ist ein traditionelles islamisches Kleidungsstück. Es ist ein meist schwarzes mantelartiges Übergewand, das vom Hals bis zu den Füßen reicht. Das Gesicht ist dabei nicht bedeckt.
- Der **Hidschab** wird vor allem als Bezeichnung für ein Tuch verwendet, das das Gesicht frei lässt und zusätzlich die Halsregion und eventuell die Schultern bedeckt.
- Der **Dastar** bezeichnet den Turban der Sikhs, der vorwiegend von Männern getragen wird. Buben tragen einen **Patka**, der auch von Männern beim Sport getragen wird.
- Die **Kippa** oder seltener **Jarmulke** (aus dem Slawischen) ist eine vornehmlich in Ausübung der Religion gebräuchliche [Kopfbedeckung](#) männlicher [Juden](#). Dabei handelt es sich um eine kleine kreisförmige Mütze aus [Stoff](#) oder [Leder](#), zuweilen reich verziert, die den Hinterkopf bedeckt. Manchmal wird sie mit einer Metallklammer an den Haaren befestigt. Üblich ist die Kippa für Männer beim [Gebet](#), überhaupt an allen Gebetsorten wie beim [Synagogenbesuch](#) oder auf [jüdischen Friedhöfen](#); viele [orthodoxe Juden](#) tragen sie auch im Alltag.
- Eine **Takke** ist eine Kopfbedeckung für muslimische Männer, die diese beim Gebet aufsetzen. Der Brauch geht auf die Sunna des Propheten Mohammed zurück. Die Takke wird im Deutschen oft auch Gebetskappe oder Gebetsmütze genannt.
- **Kufiya** - ein von Männern in der arabischen Welt getragenes Kopftuch.

- **Kofia** - eine vor allen im muslimischen Teil Ostafrikas und in Oman getragene Kopfbedeckung.
- Jüdische Frauen können einen **Scheitel** (Perücke) tragen oder ein **Tichel**, welches ihr Haar bedeckt.

Anhang 2

OGH – Urteil im Zusammenhang mit dem Tragen des Kopftuches, der Abaya und des Niqab durch eine Notariatsangestellte

Wie komplex die rechtliche Situation in Bezug auf Antidiskriminierung ist, zeigt das Beispiel des beim OGH vorgebrachten Falls einer Notariatsangestellten, die im Verlauf ihres Arbeitsverhältnisses zunächst keine religiöse Bekleidung trug. Nach einiger Zeit wollte sie ein Kopftuch anlegen, dann eine Abaya und schlussendlich einen Niqab.

In dem Fall ging es darum zu klären, ob das Tragen eines islamischen Kopftuches und eines muslimischen Übergewands (Abaya) und in der Folge eines Gesichtsschleiers (Niqab) die Notariatsangestellte daran hindert, ihre arbeitsvertraglich geschuldeten Leistungen als Notariatsangestellte zu erfüllen. Die Angestellte muslimischen Glaubens entschied sich ein Kopftuch und dann die Abaya zu tragen und der Arbeitgeber willigte erst nach erneutem Anfragen und nach einem eingehenden Gespräch ein. Er teilte sie jedoch zu weniger anspruchsvollen Arbeiten ein und schränkte auch ihren Kontakt zu KundInnen ein. Die Angestellte fühlte sich dadurch in ihren Arbeitsbedingungen benachteiligt. Später teilte sie ihrem Arbeitgeber mit, dass sie ab jetzt einen Gesichtsschleier (Niqab) tragen wird. Der Arbeitgeber lehnte dies ab und erteilte die Kündigung. Daraufhin machte die Frau eine unmittelbare Diskriminierung aufgrund der Religion und eine mittelbare Diskriminierung aufgrund des Geschlechts beim Arbeits- und Sozialgericht geltend.

In seiner Entscheidung bejahte der OGH das Vorliegen einer unmittelbaren Diskriminierung auf Grund der Religion bei den sonstigen Arbeitsbedingungen, weil der Arbeitgeber die Angestellte zu weniger anspruchsvollen Arbeiten eingeteilt und ihr weniger KlientInnenkontakt ermöglicht hatte. Das war zu dem Zeitpunkt, als sie das Kopftuch bzw. die Abaya trug. Das Gericht führte aus, dass das Tragen von religiösen Bekleidungsstücken durch das Gleichbehandlungsgesetz geschützt sei. Es sah keinen Hinderungsgrund für das Ausführen der Tätigkeit, wenn die Angestellte ein Kopftuch oder die Abaya trug.

In einem weiteren Schritt überprüfte der OGH die Kündigung, die nach der Ankündigung der Klägerin, zukünftig mit Niqab arbeiten zu wollen, ausgesprochen worden war. Hier führte das

Gericht aus, dass die unbeeinträchtigte Kommunikation und Interaktion mit KlientInnen durch die Bedeckung des Gesichts hindere. Somit sei eine entscheidende und wesentliche berufliche Voraussetzung für die Durchführung der Tätigkeit nicht gegeben. Die Kündigung war damit zulässig.

Schlussendlich erhielt die Notariatsangestellte einen Schadenersatz in Höhe von € 1.200,- **wegen Verletzung des Gleichbehandlungsgebots durch Diskriminierung bei den Arbeitsbedingungen** wegen der Religion. Das Gericht bezog dabei diskriminierende Bemerkungen durch den Notar (das „Dauerexperiment ethnischer Kleidung“ und „Vermummung“) mit ein. Diese Aussagen hätten auch als Belästigung qualifiziert werden können, es fehlte dazu jedoch an konkretem Vorbringen über die Folgen der Aussagen.

Anhang 3

Religiöse Feiertage - Erkenntnis des VwGH 2006/08/0228 vom 13.5.2009 – Urteil zu F

Einer Person wurde eine Beschäftigung als Museumsmitarbeiter bzw. Verwaltungsangestellter bei einem Kriminalmuseum mit einer täglichen Arbeitszeit von 9 bis 17 Uhr, auch an Wochenenden, vermittelt. Der Arbeitslose gab an, da er eine aktive religiöse Überzeugung als Zeuge Jehovas habe und seine Glaubensgemeinschaft zur Ausübung des Gebets am Sonntagvormittag zusammenkomme, habe er diese Arbeit nicht annehmen können.

Der VwGH entschied, dass die Annahme der zugewiesenen Beschäftigung schon deshalb nicht unter Hinweis auf religiösen Pflichten verweigert werden kann, **da der Gesetzgeber für die Kollision von Sonntagsarbeit mit religiösen Pflichten in § 8 Arbeitsruhegesetz eine Regelung getroffen hat.** In dieser werden die berechtigten Interessen des Arbeitgebers und jene des/der Arbeitnehmer/in berücksichtigt. **Danach hat ein/e Arbeitnehmer/in, die/der während der Wochenend- oder Feiertagsruhe beschäftigt wird, auf Verlangen Anspruch auf die zur Erfüllung ihrer/seiner religiösen Pflichten notwendigen Freizeit, wenn diese Pflichten nicht außerhalb der Arbeitszeit erfüllt werden können und die Freistellung von der Arbeit mit den Erfordernissen des Betriebes vereinbar ist.** Abs. 2 der Bestimmung regelt die Geltendmachung dieses Anspruches. Es kann daher weder davon die Rede sein, dass ein/e Arbeitnehmer/in durch die Arbeitszeit beim potentiellen Dienstgeber regelmäßig an der Erfüllung ihrer/seiner religiösen Pflichten gehindert wäre, noch kann gesagt werden, dass die religiösen Pflichten die Erbringung von Arbeitsleistungen am Sonntag schlechthin hindern würden.

Stichwortverzeichnis

Begleitpersonen.....	12
BeraterInnenwechsel / BeraterInnenschutz	16
Beratungsgrundsätze.....	8ff
Beratungsmethoden BIZ.....	22
Deutschkenntnisse.....	10
Diskriminierung.....	4, 26
Diskriminierung und Rechtsmittel.....	20
Diskriminierungsschutz.....	4
Dolmetsch / Übersetzung.....	10, 12
Feiertage für KursteilnehmerInnen.....	19
Frauenspezifische Kompetenzchecks.....	13
Gebärdendolmetsch.....	11
Gleichstellungsziele.....	4
Identitätsprüfung.....	14
Kompetenzorientierte Beratung.....	10
Mehrfachdiskriminierung.....	5ff
Nostrifikation.....	24
Österreichisches Bildungssystem.....	21
Religiöse Bekleidung.....	13ff, 25
Religiöse Feiertage.....	18ff, 27
Religiöse Praxen.....	15ff
Sprachgebrauch.....	7
Stellenbewerbung.....	6
Verfügbarkeit.....	11
Vermittlung.....	9
Zumutbarkeitsbestimmungen/Vereitelung.....	15, 17ff

Interkultureller Kalender 2017 *)

*) Dieser dient nur zur Information. Zur Berücksichtigung für AMS-BeraterInnen gelten nur alle gesetzlichen, nationalen Feiertage.

Januar		Februar		März		April		Mai		Juni		Juli		August		September		Oktober		November		Dezember	
1 So	Neujahr	1 Mi	Vasanta Panch	1 Mi	Aschermittwo	1 Sa		1 Mo	Tag der Arbeit	1 Do		1 Sa		1 Di	Tischa BeAw	1 Fr	Id al Adha bis 4.9	1 So		1 Mi	Alleheiligen	1 Fr	
2 Mo		2 Do	Ariz Lichtmess	2 Do		2 So		2 Di		2 Fr		2 So		2 Mi		2 Sa		2 Mo	Aschura der Alevis Muharram - Fas	2 Do	Allerseelen	2 Sa	
3 Di		3 Fr		3 Fr		3 Mo		3 Mi		3 Sa		3 Mo		3 Do		3 So		3 Di		3 Fr		3 So	1. Advent
4 Mi		4 Sa		4 Sa		4 Di		4 Do		4 So	Pfingstsonntag	4 Di		4 Fr		4 Mo		4 Mi		4 Sa	Nanak Jayanti	4 Mo	
5 Do	Guru Gobind S	5 So		5 So		5 Mi	Rama Navami	5 Fr	Hidirellez der A	5 Mo		5 Mi		5 Sa		5 Di		5 Do	Sukkot Beginn	5 So		5 Di	
6 Fr	Heilige 3 Könige	6 Mo		6 Mo		6 Do		6 Sa		6 Di		6 Do	Asalha Puja	6 So		6 Mi		6 Fr		6 Mo		6 Mi	Nikolaus
7 Sa	Orth. Weihnachten	7 Di	Hizir-Fra	7 Di		7 Fr		7 So		7 Mi		7 Fr		7 Mo		7 Do		7 Sa		7 Di		7 Do	
8 So		8 Mi		8 Mi		8 Sa	Hanamatsuri	8 Mo		8 Do		8 Sa		8 Di		8 Fr		8 So		8 Mi		8 Fr	Maria Empfängni
9 Mo		9 Do		9 Do	Esther Fasten	9 So	Palmsontag	9 Di		9 Fr		9 So		9 Mi		9 Sa		9 Mo		9 Do		9 Sa	
10 Di		10 Fr		10 Fr		10 Mo		10 Mi	Lailat al-Baraa Saka Dawa/Ves	10 Sa		10 Mo		10 Do		10 So		10 Di		10 Fr		10 So	2. Advent
11 Mi		11 Sa	Tu BiSchwat Magha Puja	11 Sa	Purim	11 Di	Pessach Begin	11 Do		11 So	Orth. Allerheilig	11 Di		11 Fr		11 Mo	Koptisches Neujahr	11 Mi	Sukkot Ende	11 Sa	St. Martinstag	11 Mo	
12 Do		12 So		12 So		12 Mi		12 Fr		12 Mo		12 Mi		12 Sa		12 Di		12 Do	Shemini Azeret	12 So		12 Di	
13 Fr		13 Mo		13 Mo	Holi	13 Do	Tamil Neujahr Songkran bis 14	13 Sa		13 Di		13 Do	Obon Fest	13 So		13 Mi		13 Fr	Simchat Thora	13 Mo		13 Mi	Chanukka Beginn
14 Sa	Ankranti/Pokal Orth. Neujahr	14 Di		14 Di		14 Fr	Baisakhi-Fest Karfreitag	14 So	Lag BaOmer	14 Mi		14 Fr		14 Mo		14 Do	Orth. Kreuzerh	14 Sa		14 Di		14 Do	
15 So		15 Mi	Parinirvana	15 Mi		15 Sa		15 Mo		15 Do	Fronleichnam	15 Sa	Asalha Puja	15 Di	Mariä Himmelfa Krishna Jayant	15 Fr		15 So		15 Mi		15 Fr	
16 Mo		16 Do		16 Do		16 So		16 Di		16 Fr		16 So		16 Mi		16 Sa		16 Mo		16 Do		16 Sa	
17 Di		17 Fr		17 Fr		17 Mo		17 Mi		17 Sa		17 Mo		17 Do		17 So		17 Di		17 Fr		17 So	3. Advent
18 Mi		18 Sa		18 Sa		18 Di		18 Do		18 So		18 Di		18 Fr		18 Mo		18 Mi		18 Sa		18 Mo	
19 Do		19 So		19 So		19 Mi		19 Fr		19 Mo		19 Mi		19 Do	Orth. Christi Ve	19 So		19 Di		19 Do		19 Di	
20 Fr		20 Mo		20 Mo	Nevruz	20 Do		20 Sa		20 Di		20 Do		20 So		20 Mi		20 Fr	Seburt des Báb	20 Mo		20 Mi	
21 Sa		21 Di		21 Di		21 Fr		21 So		21 Mi	Lailat alQadr	21 Fr		21 Mo		21 Do	Navrati Beginn Islamisches Ne	21 Sa		21 Di		21 Do	Chanukka Ende
22 So		22 Mi		22 Mi		22 Sa		22 Mo		22 Do		22 Sa		22 Di		22 Fr	Muharram-Fasten Rosch ha-Scha	22 So		22 Mi	Buß- und Bettag	22 Fr	
23 Mo		23 Do		23 Do		23 So	Lailat al - Miraj	23 Di		23 Fr		23 So		23 Mi		23 Sa		23 Mo		23 Do		23 Sa	
24 Di		24 Fr		24 Fr		24 Mo	Yom HaShoah	24 Mi		24 Sa	Ratha Yatra	24 Mo		24 Do		24 So		24 Di		24 Fr		24 So	Heiligabend
25 Mi		25 Sa	Maha Shivarati Losar	25 Sa	Nmaha Shivara	25 Di		25 Do	Christi Himmelfahrt	25 So	Id al-Fitr bis 28.6. Ramadan Ende	25 Di		25 Fr	Ganesh Chatur	25 Mo	Durga Puja bis 30	25 Mi		25 Sa		25 Mo	1. Weihnachts- feiertag
26 Do		26 So		26 So		26 Mi		26 Fr		26 Mo		26 Mi		26 Do		26 Sa		26 Di		26 Do	Totensonntag	26 Di	2. Weihnachts- feiertag
27 Fr	Orth. Tag des h	27 Mo	Rosenmonta	27 Mo		27 Do		27 Sa	Ramadan Begin	27 Di		27 Do		27 So		27 Mi		27 Fr		27 Mo		27 Mi	
28 Sa		28 Di	Fastnacht	28 Di		28 Fr		28 So		28 Mi		28 Fr		28 Mo		28 Do		28 Sa		28 Di		28 Do	
29 So		29 Mi		29 Mi		29 Sa		29 Mo		29 Do		29 Sa		29 Di		29 Fr	Navrati Ende	29 So		29 Mi	Mevlid	29 Fr	
30 Mo		30 Do		30 Do		30 So		30 Di		30 Fr		30 So		30 Mi		30 Sa	Aschura-Fest Jom Kippur	30 Mo		30 Do		30 Sa	
31 Di		31 Fr		31 Fr	Lailat al-Ragha			31 Mi	Schawuot			31 Mo		31 Do		31 So	Dusshera	31 Di	Reformations- tag			31 So	Silvester

Nationale, gesetzliche Feiertage • Katholisch • Evangelisch • Orthodox • Islam • Judentum • Hinduismus • Buddhismus • Sikhismus • Bahai • Internationale Feiertage