

Friederike Weber, Michaela Friedl-Schafferhans, Isa Hager Information, Beratung, Betreuung und Förderung von Wiedereinsteigerinnen im Burgenland

Ziel der Studie zu Wiedereinsteigerinnen im Burgenland, die im Auftrag des AMS Burgenland von der Prospect Unternehmensberatung erstellt wurde, war die Analyse, wie das AMS diese Zielgruppe bestmöglich unterstützen und eine Steigerung der Zufriedenheit mit dem AMS-Dienstleistungsangebot erreichen kann. Dabei wurden auch förderliche und hinderliche Bedingungen beim Wiedereinstieg im Burgenland erhoben. Die Studie, deren zentrale Ergebnisse im vorliegenden. Das vorliegende Fokus-Info resümiert die wichtigsten Handlungsempfehlungen aus dieser Studie.

Der wichtigste Zufriedenheitsfaktor: Das Verhalten der AMS-BeraterInnen im Beratungsgespräch

Der wichtigste Faktor, der auf die Zufriedenheit der befragten Wiedereinsteigerinnen wirkt, ist das Verhalten der AMS-BeraterInnen im Beratungsgespräch. Die Betroffenen wünschen sich ein individuelles Eingehen auf ihre Person und ihre Situation und möchten sich nicht abgefertigt vorkommen. Individuelle Abklärung, Beratung und Betreuung scheint ein erfolgskritischer Faktor zu sein. In einer Studie in Deutschland wurde eine solche Vorgangsweise als eine »unterstützend auf die Person bezogene Interaktion« bezeichnet. »Bürokratische« und »abwehrende« Gespräche werden hingegen eher negativ erlebt. Für die Beratungspraxis im AMS kann das allerdings ein Spannungsfeld zwischen den Erwartungen und Wünschen der Wiedereinsteigerinnen und den Rahmenbedingungen, Vorgaben und Möglichkeiten des AMS bedeuten. Dieses Spannungsfeld gilt es einerseits gut kommunikativ zu lösen und andererseits einen für beide Seiten gangbaren Kompromiss zu schließen. Dazu bedarf es einer Unterstützung für die AMS-BeraterInnen, um diese kommunikative Herausforderung gut meistern zu können, sowie ausreichende Handlungsspielräume und Beratungszeit.

Zufriedenheitsfaktor »Passgenauigkeit von Stellenvorschlägen«

Was den Zufriedenheitsfaktor »Passgenauigkeit von Stellenvorschlägen« betrifft, so wird in den Interviews mit den AMS-Beraterinnen klar, dass es auch hier um gut abgestimmte kommunikative Prozesse geht. Eine kurze Abstimmung bevor ein Stellenvorschlag übermittelt wird, scheint sich zu bewähren, insbesondere wenn es um die Arbeitszeiten geht. Andere Möglichkeiten sind das gemeinsame Analysieren konkreter Stellenvorschläge im Beratungs-

gespräch oder die Bitte, selbst passende Stellen herauszusuchen. Wesentlich ist es, den Wiedereinsteigerinnen zu kommunizieren, dass viele Unternehmen bei passenden Bewerberinnen bereit sind, Kompromisse in Bezug auf die Arbeitszeiten zu schließen. Das bedeutet, dass die im Stellenvorschlag genannten Arbeitszeiten nicht unbedingt die letztgültigen sein müssen.

Zufriedenheitsfaktor »Passende Dienstleistungsangebote«
Was den Zufriedenheitsfaktor »Passende Dienstleistungsangebote« betrifft, wird seitens der im Rahmen dieser Studie befragten AMS-Mitarbeiterinnen und KooperationspartnerInnen von einem guten und ausreichenden Angebot gesprochen und eine gute Zusammenarbeit konstatiert. Trotzdem liegt eine Reihe von Vorschlägen vor, die vom Studienteam nur unterstrichen werden kann:

- Es sollten mehr Wahlmöglichkeiten für die Frauen zwischen unterschiedlichen Kursangeboten geschaffen werden.
- Das Angebot von Fachschulungen sollte ausgeweitet und mehr Individualförderungen ermöglicht werden.
- Fachmodule, wie z.B. EDV oder Englisch, sollten stärker in bestehende Angebote integriert werden.
- Umschulungswünsche von Wiedereinsteigerinnen sollten genau analysiert werden, eventuell unter Nutzung externer Beratungseinrichtungen.
- Angebote zur formalen Höherqualifizierung sollten ausgebaut werden.

Thema »Vorurteile von Unternehmen und Arbeitszeitmodelle«

Was das Thema »Vorurteile von Unternehmen und Arbeitszeitmodelle« betrifft, kann das AMS sensibilisierend und unterstützend, so beispielsweise im Rahmen der angebotenen Beratung für Unternehmen, wirken. Diese Richtung wurde bereits eingeschlagen und sollte forciert werden. Es braucht aber auch bei den Frauen Bewusstseinsbildung über die längerfristige Bedeutung von Teilzeit und darüber, dass es nicht nur die Wahl zwischen 20 Wochenstunden und Vollzeit gibt, sondern geringere Reduktionen in Absprache mit Unternehmen möglich sein können, die in Folge ein existenzsicherndes Einkommen ermöglichen. Wünschenswert wäre eine Nachbetreuung von Wiedereinsteigerinnen in den ersten Monaten ihrer Beschäftigung. Bei den Kinderbetreuungsangeboten gibt es nach wie vor Angebotslücken, und im Bereich der Mobilität sind ebenfalls Einschränkungen vorhanden. Um diese Rahmenbedingungen zu verändern, bedarf es eines kooperativen Vorgehens mit dem Land. ❖

[Themennavigator/Download der Studie](#)

AMS-Studie: Information, Beratung, Betreuung und Förderung von Wiedereinsteigerinnen im Burgenland

Weitere interessante Volltext-Publikationen zum Thema finden Sie unter Verwendung selbstgewählter Stichworte in der E-Library des AMS-Forschungsnetzwerkes: [Bibliographische Suche](#) – [Volltextsuche](#)

www.ams-forschungsnetzwerk.at

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

Medieninhaber und Herausgeber: AMS Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation, A-1200 Wien, Treustraße 35–43
Die in den FokusInfos geäußerten Ansichten und Meinungen müssen nicht mit denen des Herausgebers übereinstimmen.