

## **"...mit dem muss ich locker einen Job kriegen." Vier "aktivierende Maßnahmen" des AMS Niederösterreich - eine qualitative Evaluation**

Dawid, Evelyn

*DOI:*  
[10.57938/7ad60c16-5854-4632-85e2-1dedaf55d8ef](https://doi.org/10.57938/7ad60c16-5854-4632-85e2-1dedaf55d8ef)

*Published:* 01/01/2007

*Document Version:*  
Publisher's PDF, also known as Version of record

*Document License:*  
Unspecified

[Link to publication](#)

*Citation for published version (APA):*  
Dawid, E. (2007). "...mit dem muss ich locker einen Job kriegen." Vier "aktivierende Maßnahmen" des AMS Niederösterreich - eine qualitative Evaluation. Institut für Sozialpolitik, WU Vienna University of Economics and Business. Forschungsberichte / Institut für Sozialpolitik No. 02/2007 <https://doi.org/10.57938/7ad60c16-5854-4632-85e2-1dedaf55d8ef>

Evelyn Dawid

**„...mit dem muss ich locker einen  
Job kriegen.“**

**Vier „aktivierende Maßnahmen“ des AMS  
Niederösterreich – eine qualitative Evaluation**

Forschungsbericht 02/2007



**SP**

Institut für  
SOZIALPOLITIK

**„...mit dem muss ich locker einen Job kriegen.“<sup>1</sup>**

**Vier „aktivierende Maßnahmen“ des AMS Niederösterreich –  
eine qualitative Evaluation**

**Modulnummer: 5**

**Autorin**

Mag.<sup>a</sup> Dr. Evelyn Dawid

Institut für Sozialpolitik  
Wirtschaftsuniversität Wien  
Nordbergstraße 15, 1090 Wien

**Wissenschaftliche Leitung:**

Univ.-Prof. Dr. Ulrike Schneider  
Mag.<sup>a</sup> Dr. Birgit Trukeschitz  
Institut für Sozialpolitik Wirtschaftsuniversität Wien  
Nordbergstraße 15, 1090 Wien



Eine Entwicklungspartnerschaft im Rahmen der Gemeinschaftsinitiative EQUAL  
Gefördert aus Mitteln des Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit und aus Mitteln des  
Europäischen Sozialfond



**Herzlichen Dank**

an das Arbeitsmarktservice Niederösterreich für die stets bereitwillige Unterstützung,  
an die pro-pect GesmbH und die Bildungsträger für die konstruktive Zusammenarbeit  
und an alle InterviewpartnerInnen –  
an die TrainerInnen, die in ihrer Freizeit für die langen Gespräche bereit waren,  
und an die TeilnehmerInnen der Maßnahmen, die offen von ihren Erfahrungen berichteten.

---

<sup>1</sup> Wortmeldung eines Teilnehmers aus einer der vier evaluierten arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen.



## Inhaltsverzeichnis

1	Einleitung.....	1
1.1	Ziele und Untersuchungsgegenstand der qualitativen Evaluation.....	1
1.2	Methodik.....	3
2	Die Evaluation im engen Wortsinn.....	7
2.1	Hatte die Veränderung der Ausschreibung merkbare Folgen?.....	7
2.1.1	Weiterbildungsangebot für TrainerInnen.....	7
2.1.2	Mitbestimmung der TrainerInnen.....	9
2.1.2.1	Kommunikation zwischen Bildungsträgern und TrainerInnen.....	9
2.1.2.2	Kommunikation innerhalb des TrainerInnen-Teams.....	11
2.2	Die vier Maßnahmen: Qualitätskriterien der TeilnehmerInnen.....	15
2.2.1	Maßnahme 1.....	15
2.2.1.1	„Kein Zwang bei der Zuweisung“.....	17
2.2.1.2	„Gruppenzusammensetzung“.....	19
2.2.1.3	„Zielführend für den Beruf“.....	20
2.2.1.4	„Konzentration auf ein fachliches Themengebiet“.....	21
2.2.1.5	„Rücksicht auf Begabungen“.....	22
2.2.1.6	„TrainerInnen und Werkstattlehrer“.....	22
2.2.2	Maßnahme 2.....	37
2.2.2.1	„Sinnvoll für den Beruf“.....	40
2.2.2.2	„Job finden“.....	42
2.2.2.3	„Spaß“.....	42
2.2.2.4	Trainer.....	43
2.2.3	Maßnahme 3.....	45
2.2.3.1	„Interessen treffen“.....	48
2.2.3.2	„Wissen erweitern“.....	48
2.2.3.3	„Fähigkeiten fördern“.....	49
2.2.3.4	„Motivieren und Aufbauen“.....	49
2.2.3.5	„Job finden“.....	50
2.2.3.6	„TrainerInnen“.....	51
2.2.3.7	„Gruppenzusammensetzung“.....	56
2.2.4	Maßnahme 4.....	57
2.2.4.1	„Gruppe“.....	59
2.2.4.2	„Weiterbildung“.....	60
2.2.4.3	„neue Wege in Ausbildung und Arbeit aufzeigen“.....	62
2.2.4.4	„detaillierte Vorinformation über Inhalte“.....	63
2.2.4.5	„Rücksicht auf Bedürfnisse“.....	63
2.2.4.6	„Auf Einzelne/n eingehen“.....	64
2.2.4.7	„Trainerinnen“.....	64
2.2.4.8	Infrastruktur.....	67
3	Zusammenfassung und Schlussfolgerungen.....	68
3.1	Die wichtigsten Punkte in aller Kürze.....	68

3.1.1	Die Maßnahmen .....	68
3.1.2	Die Zielgruppe.....	69
3.1.3	Die Rolle des Arbeitsmarktservices (AMS) .....	69
3.1.4	Die Startsituation in die Maßnahme .....	70
3.1.5	Die TrainerInnen.....	71
3.1.6	Das Konzept .....	73
3.1.7	Der Ort.....	75
3.1.8	Die Durchführung.....	75
3.1.9	Die Kommunikationsströme.....	76
3.1.9.1	Kommunikation zwischen Bildungsträgern und TrainerInnen .....	76
3.1.9.2	Kommunikation innerhalb des TrainerInnen-Teams .....	77
3.2	Welche Änderungen wünschenswert wären... .....	77
3.2.1	...bei der Arbeit des AMS .....	77
3.2.2	...bei der Qualifikation der TrainerInnen .....	78
3.2.3	...bei der Qualitätssicherung in Bezug auf die TrainerInnen .....	79
3.2.4	...bei der Beschäftigungsqualität der TrainerInnen.....	79
3.2.5	...bei der Kommunikation zwischen dem AMS und den TrainerInnen .....	79
3.2.6	...bei der Konzeption.....	80
4	Literaturverzeichnis.....	81
5	Anhang .....	82

## **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1:	Übersicht über die evaluierten Maßnahmen .....	5
Tabelle 2:	Entwicklung des Labels „Qualität der Maßnahme“ aus den Interviews mit den TrainerInnen.....	6
Tabelle 3:	Qualitätskriterien der Teilnehmer aus Maßnahme 1 .....	17
Tabelle 4:	Qualitätskriterien der Teilnehmer aus Maßnahme 2 .....	40
Tabelle 5:	Qualitätskriterien der Teilnehmer aus Maßnahme 3 .....	48
Tabelle 6:	Qualitätskriterien der Teilnehmer aus Maßnahme 4.....	59



# 1 Einleitung

## 1.1 Ziele und Untersuchungsgegenstand der qualitativen Evaluation

Die EQUAL Entwicklungspartnerschaft IMPROVE versucht – ganz allgemein gesprochen –, den Zusammenhang zwischen der Beschaffungspolitik der öffentlichen Hand und der Qualität der in Folge zugekauften Leistungen festzumachen, und zwar für arbeitsmarktpolitische und soziale Dienstleistungen. Dabei geht es sowohl um die Qualität der Dienstleistungen selbst als auch um jene der Beschäftigungsverhältnisse in diesem Teil der Sozialwirtschaft.

Die hier vorgestellte Studie ist Teil von IMPROVE und beleuchtet einen kleinen, klar abgrenzbaren Bereich der öffentlichen Auftragsvergabe mit Hilfe der Instrumente der qualitativen Sozialforschung: vom Arbeitsmarktservice (AMS) finanzierte aktivierende Maßnahmen für arbeitslose Menschen. Als strategischer Partner stand diesem Projektteil das AMS Niederösterreich zur Seite, das die vier hier qualitativ evaluierten Maßnahmen in Auftrag gegeben und finanziert hat.

Bei den vom AMS finanzierten arbeitsmarktpolitischen Bildungsmaßnahmen lassen sich grundsätzlich vier Typen unterscheiden, die mit „Orientierung“, „Qualifikation“, „Aktive Arbeitssuche“ und „Training“ bezeichnet werden.<sup>2</sup> Zwei der hier evaluierten Maßnahmen hatten ausschließlich aktivierenden Charakter und fallen deshalb unter „Aktive Arbeitssuche“. Die zwei anderen Maßnahmen hatten zusätzlich zur Aktivierung einen hohen Anteil an qualifizierenden Inhalten und werden deshalb in die Kategorie „Qualifikation“ eingeordnet.

In der Statistik des AMS findet sich eine etwas gröbere Kategorisierung der Maßnahmen: Hier wird zwischen persönlichkeitsbildenden – dazu gehören die oben genannten Kategorien „Orientierung“, „Aktive Arbeitssuche“, „Training“ – und qualifizierenden Maßnahmen unterschieden. Von den evaluierten Maßnahmen gehören die beiden rein aktivierenden in die erste Gruppe, jene beiden, die eine Qualifizierung beinhalten, in die zweite Gruppe.

2006 zählte man laut AMS NÖ in Niederösterreich 15.911 Teilnahmen an persönlichkeitsbildenden, 24.862 an qualifizierenden Maßnahmen. Das entspricht Anteilen von 38,5 bzw. 60,2 Prozent.<sup>3</sup> Im Großen und Ganzen kann man die Teilnahmen mit Personen gleichsetzen, vereinzelt kommt es aber zu Doppelzählungen, wenn eine Person in einem Jahr mehr als eine Maßnahme besucht hat.

Deutlich anders sieht das Verhältnis bei den Kosten aus: 2006 beliefen sich die Kosten für die Qualifizierungen in Niederösterreich auf rund 32,5 Millionen Euro, für persönlichkeitsbildende Angebote auf rund neun Millionen Euro – daraus ergeben sich 72,7 bzw. 20,0 Prozent der Gesamtkosten. Diese Zahlen sollen ein Gefühl dafür geben, in welcher Größenordnung Maßnahmen, wie sie in dieser Evaluation vorkommen, in Niederösterreich finanziert werden – mit einer Einschränkung: Auch unter den als Qualifizierungen eingestuft befinden sich Maßnahmen mit starkem persönlichkeitsbildenden Charakter – unter anderem zwei jener Maßnahmen, über die hier zu lesen sein wird.

---

<sup>2</sup> Diese Einteilung findet sich in der AMS Vorstandsrichtlinie „zur Förderung von Bildungsmaßnahmen, Übertragungsverfahren (FBM1)“ (AMF 29-2004).

<sup>3</sup> Die Differenz von 523 Personen (1,3 Prozent) betrifft Maßnahmen für Menschen mit Behinderung.



Das übergeordnete Ziel der aktivierenden Maßnahmen ist die Integration in den Arbeitsmarkt. Erwartet wird laut Ausschreibung eine Integrationsquote von 50 Prozent der TeilnehmerInnen, die die Maßnahme regulär beenden, und zwar zum Stichtag vier Monate nach Austritt aus der Maßnahme. Weitere Ziele sind die „Stärkung und Verbesserung der persönlichen, sozialen und organisatorischen Kompetenzen“ sowie die „Befähigung und Motivierung zur eigenständigen Arbeitssuche“. (Ausschreibung, 18)

Alle vier Maßnahmen bestanden aus einem vier bis sechs Wochen dauernden aktivierenden Teil, für den die Zeile und der Inhalt in der Ausschreibung in groben Zügen vorgegeben werden (Ausschreibung, 18f.):

- Steigerung der Eigenverantwortung und der Selbstständigkeit
- Steigerung des Selbstbewusstseins und Selbsthilfepotentials
- Stärkung der persönlichen und sozialen Kompetenzen
- Erstellung von Bewerbungsunterlagen und Entwicklung von Bewerbungsstrategien
- spezifische Vorbereitung auf die Stellensuche, Erarbeiten individueller Suchstrategien
- Erarbeiten von Handlungsstrategien für Vorstellung und Bewerbung
- aktive Bewerbung
- Erwerb von EDV-Basiskenntnissen

Dazu kam bei allen vier Maßnahmen ein drei- bzw. vierwöchiges Praktikum in einem Unternehmen. Zwei der Maßnahmen umfassten außerdem eine fünf Wochen dauernde Basisqualifizierung im Metall- und Elektrobereich, in der laut Ausschreibung „arbeitsplatznahe Grundkenntnisse für eine zukünftige Tätigkeit als Metall- oder Elektroarbeiter“ vermittelt und die möglichen „Berufsbilder und Tätigkeitsprofile sowie die Werkzeuge, Werkstoffe und Arbeitstechniken (Bohren, Feilen, Schleifen, Fräsen, Gewindeschneiden, Löten)“ vorgestellt werden sollten.

Die Aktivierung und die Praktikumsbetreuung wurden von einem Team aus TrainerInnen jenes Bildungsträgers bestritten, der den Zuschlag für den Auftrag erhalten hatte; die Qualifizierung von den Werkstattlehrern einer Schule, in den beiden konkreten Fällen einmal einer Berufsschule, das andere Mal einer HTL.

„Arbeitssuchende KundInnen, die zur persönlichen Arbeitssuche motiviert, aktiviert und befähigt werden sollen“ (Ausschreibung, 18) – so lautet die Definition der Zielgruppe in der Ausschreibung. Sie ist so allgemein formuliert, dass sie im Grunde auf alle KundInnen des AMS passt. Die Evaluation gibt Hinweise darauf, wie die Personengruppe beschaffen ist, die vom AMS tatsächlich den aktivierenden Maßnahmen zugewiesen wird. Aufschlussreich dafür ist nicht nur die Zusammensetzung der vier konkreten Gruppen von TeilnehmerInnen, sondern sind auch die Erfahrungen der TrainerInnen mit anderen aktivierenden Maßnahmen.

Nahezu alle TeilnehmerInnen an den evaluierten Maßnahmen waren nach eigener Aussage mindestens ein Jahr ohne Arbeit, damit gelten sie als langzeitarbeitslos. Für viele von ihnen war das nicht ihr einziges, sondern eines von mehreren Problemen, die teilweise schon vor dem Verlust des Arbeitsplatzes vorhanden waren, teilweise aber auch erst durch die und in der Arbeitslosigkeit entstanden sind. Dazu gehören psychische Beeinträchtigungen und Krankheiten (insbesondere depressive Zustände in verschiedenen Ausprägungen), Suchtkrankheiten (insbesondere Alkoholsucht, obwohl laut Zugangsvoraussetzung „keinerlei Suchtproblematiken“ vorliegen dürften), körperliche Erkrankungen, familiäre Konflikte (Scheidung) und Schulden. Diese Probleme erschweren die Arbeitssuche oder machen sie im Extremfall sogar unmöglich – und sie verschwinden nicht automatisch im Augenblick der Arbeitsaufnahme.

Das Ziel dieser Studie war es, Hinweise darauf zu finden, ob Veränderungen im Ausschreibungstext sich in Teilaspekten der praktischen Durchführung der Maßnahme niederschlagen. Zu diesem Zweck wurde in der Ausschreibung für einige aktivierende Maßnahmen das Zuschlagskriterium „Qualität des eingesetzten Lehr- und Betreuungspersonals“ um einen Aspekt erweitert: Zur „formalen Qualifikation“ und der beruflichen „Erfahrung“ kam als neues Kriterium die Möglichkeit zur „Weiterbildung für TrainerInnen“ hinzu. Die zweite Veränderung brachte ein ebenfalls völlig neues Zuschlagskriterium: die „Einbindung der TrainerInnen in die Organisation der Maßnahmen“.

Hinter diesen Ergänzungen standen zwei Annahmen: erstens, dass die Zufriedenheit der TrainerInnen durch das Weiterbildungsangebot und die Möglichkeit zur Partizipation beeinflusst werden kann, und zweitens, dass zufriedene und daher motivierte TrainerInnen gute Qualität liefern. Da die TrainerInnen als besonders wichtig für die Qualität einer Maßnahme angesehen werden, sollte mit diesen beiden zusätzlichen Klauseln in der Ausschreibung letztendlich die Qualität der Maßnahme gesichert und gehoben werden.

Erstens galt es also zu überprüfen, ob die veränderten Ausschreibungen eine für die TrainerInnen spürbare Wirkung nach sich gezogen hatten, und danach zu fragen, ob das Weiterbildungsangebot und/oder die Beteiligung an der Organisation der Maßnahme tatsächlich Einfluss auf die Zufriedenheit der TrainerInnen – und indirekt auch auf ihre Qualität – nehmen. Zweitens sollte die Qualität der einzelnen Maßnahmen evaluiert werden, um die Annahme zu bestätigen oder zu widerlegen, dass mit diesen beiden neuen Klauseln indirekt auch die Qualität der Maßnahme beeinflusst wird. Zu diesem Zweck wurden die Qualitätsvorstellungen der TrainerInnen und der TeilnehmerInnen erhoben.

Indem zwei Gruppen von AkteurInnen in die Definition von Qualität einbezogen wurden, die zwar unmittelbar betroffen sind, deren Qualitätsverständnis jedoch kaum jemals erhoben wird, konnten Erkenntnisse gewonnen werden, die weit über das enge Ziel der Evaluation hinausgehen. Zu fragen, welche Erwartungen die TrainerInnen und die TeilnehmerInnen an die Maßnahme knüpfen, welche subjektiven Qualitätskriterien sie definieren und welche davon in der konkreten Maßnahme eingelöst wurden, eröffnet eine neue Perspektive in der Diskussion um den Qualitätsbegriff – eine Perspektive, die ganz eng an der alltäglichen Praxis der Maßnahmen ansetzt.

Der vorliegende Endbericht hat drei Teile: Der erste widmet sich der Evaluation im engen Sinn der Wortes, geht also der Wirkung der veränderten Klauseln in der Ausschreibung nach, der zweite beschreibt die vier Maßnahmen im Detail, der dritte fasst die Ergebnisse zusammen und verallgemeinert sie so, dass sie auch jenseits der vier evaluierten Maßnahmen Aussagekraft haben.

## 1.2 Methodik

Von den vier aktivierenden Maßnahmen, die der qualitativen Evaluation unterzogen wurden, sind drei auf Grundlage veränderter Ausschreibungen vergeben worden – sie werden im Folgenden Musterausschreibungen bzw. Mustermaßnahmen genannt. Die vierte Maßnahme dient zum Vergleich und ist auf Grundlage einer unveränderten Ausschreibung vergeben worden – sie wird hier als Kontrollmaßnahme bzw. Kontrollausschreibung bezeichnet. Für den Vergleich wurden jedoch nicht nur die Mustermaßnahmen und die Kontrollmaßnahme herangezogen, sondern auch die Erfahrungen der meist schon länger tätigen TrainerInnen und jener TeilnehmerInnen, die schon mehrere aktivierende Maßnahmen absolviert hatten. Im Folgenden werden die Maßnahmen sowie die TrainerInnen mit den Ziffern eins bis vier bezeichnet. Dies entspricht nicht der Reihenfolge, in der die Maßnahmen oder die Interviews stattgefunden haben, sondern wurde willkürlich gewählt. So soll eine möglichst hohe Anonymität der GesprächspartnerInnen gewahrt werden.

Für die beiden oben skizzierten Fragestellungen – die Evaluation der Maßnahmen und die Erhebung der Qualitätsvorstellungen der TrainerInnen und der TeilnehmerInnen – wurde ein qualitativer Ansatz gewählt. Die Ergebnisse sollten in die Tiefe gehen und nicht in die Breite. Es wurde ausdrücklich nicht darauf gezielt, statistisch repräsentative Aussagen zu erhalten, sondern darauf, Wirkungszusammenhänge zu erfassen und die Motivationslage der beteiligten Personen auszuforschen und zu beschreiben.<sup>4</sup>

Das dafür bestgeeignete Instrumentarium wird von der qualitativen, empirischen Sozialforschung zur Verfügung gestellt. Für das vorliegende Projekt kamen leitfadengestützte, themenzentrierte Einzelinterviews mit den TrainerInnen und ebenfalls leitfadengestützte, themenzentrierte Fokusgruppen mit den TeilnehmerInnen zur Anwendung. In beiden Fällen lehnt sich die Gesprächsführung an einen Leitfaden an, vor allem um sicher zu stellen, dass keiner der zu untersuchenden Themenbereiche in der Hitze des Gesprächs vergessen wird. Trotzdem ist es ein ausdrückliches Ziel, das Gespräch so nahe wie möglich an eine herkömmliche Alltagskommunikation zu bringen.

Die vier Maßnahmen fanden im Zeitraum von April 2006 bis Jänner 2007 statt, die Fokusgruppen und Einzelinterviews von Juli 2006 bis Jänner 2007. Die Gespräche mit den TrainerInnen dauerten im Durchschnitt rund eineinhalb Stunden, die Diskussionsgruppen mit den TeilnehmerInnen etwas länger als eine Stunde. Drei der Diskussionsgruppen fanden in der letzten Woche der Maßnahme statt, also nach der Aktivierung, nach dem Praktikum und – dort wo es eine gab – auch nach der Qualifizierung. Die Fokusgruppe für Maßnahme 3 wurde unmittelbar vor dem Praktikum abgehalten. Alle Einzelinterviews mit den TrainerInnen wurden in der letzten Woche der Maßnahme oder unmittelbar danach geführt.

Insgesamt konnten acht TrainerInnen und ein Werkstattelehrer für die Interviews gewonnen werden (vgl. Tabelle 1). Für drei Maßnahmen stehen so die Aussagen aller beteiligten TrainerInnen zur Verfügung, für Maßnahme 2 jene der beiden Aktivierungstrainer, für Maßnahme 1 auch noch jene eines Werkstattelehrers. Einer der befragten Trainer war sowohl in Maßnahme 1, als auch in Maßnahme 2 tätig.

Drei der Fokusgruppen waren gut besucht: In Maßnahme 1 und 4 diskutierten neun und in Maßnahme 3 zehn Personen. Deutlich schwächer war die Beteiligung in Maßnahme 2: Nur noch drei Teilnehmer waren in der letzten Woche übrig. Insgesamt fließen also die Wortmeldungen von 31 TeilnehmerInnen in die Auswertung ein.

---

<sup>4</sup> Parallel zur qualitativen Studie für ausgewählte AMS-Bildungsmaßnahmen wurde im IMPROVE Projekt auch eine Befragung von Bildungsträgerorganisationen durchgeführt. Die dort gewonnenen Daten sowie Datenmaterial des AMS sind Gegenstand einer quantitativen Analyse, über die gesondert berichtet wird (vgl. Schedlberger et al 2007).

**Tabelle 1: Übersicht über die evaluierten Maßnahmen**

Maßnahme	Ausschreibung	Fokusgruppen	TrainerInnen-Interviews			
Aktivierende Maßnahme inklusive Qualifizierung Metall/Elektro und Praktikum	Musterausschreibung	9 ♂	♂	♂	♀	♂ L*
Aktivierende Maßnahme inklusive Qualifizierung Metall/Elektro und Praktikum	Musterausschreibung	3 ♂	♂	♂	—	—
Aktivierende Maßnahme inklusive Praktikum	Kontrollausschreibung	7 ♂, 3 ♀	♀	♂	—	—
Aktivierende Maßnahme inklusive Praktikum	Musterausschreibung	5 ♂, 4 ♀	♀	♀	—	—

\* L bezeichnet den Werkstattlehrer

Alle Gespräche wurden aufgezeichnet und wortgenau transkribiert. Für die Auswertung standen 338 Seiten Text zur Verfügung, abgesetzt in Times New Roman, 12 Punkt, einzeilig – 125 Seiten aus den Fokusgruppen, 213 aus den Interviews mit den TrainerInnen.

Am Beginn der Auswertung stand die Sequenzierung der Interviews. In diesem Arbeitsschritt werden die Texte in Textbausteine zerlegt, die dann einem oder auch mehreren Themen zugeordnet werden. So kann man die Aussagen zu einem Thema aus mehreren Interviews zusammenführen. Die so ausgemachten Themenfelder, auch Labels genannt, geben den Interviews und dem Projekt eine inhaltliche Struktur, die sich im Lauf der Arbeit ständig verändert: Neue Labels tauchen auf, alte werden zusammengelegt oder in mehrere neue geteilt. Diese Vorgehensweise soll nachstehend kurz für die vorliegende Studie illustriert werden:

Tabelle 2 zeigt in der linken Spalte die Liste der Unterpunkte für das Haupt-Label „Qualität der Maßnahme“, wie sie sich nach der Auswertung von zwei TrainerInnen-Interviews darstellte, und in der rechten Spalte, wie sie am Ende aussah. Der Punkt „Ablauf und Gestaltung“ blieb zum Beispiel unverändert erhalten. „Konzeption“ wurde durch „Inhalte“ ergänzt. „Didaktik“, „Infrastruktur“ und „Praktikum“ kamen hinzu. Für die Inhalte, die mit den TeilnehmerInnen in Zusammenhang standen, wurde eine Unter-Ebene eingezogen, in die auch neue Punkte Eingang fanden. Die „TrainerInnen“ als Unterpunkt von „Qualität der Maßnahme“ fielen weg. Ihnen wurde einerseits ein eigenes Hauptlabel gewidmet, andererseits finden sich Textstellen, die ursprünglich dem alten TrainerInnen-Label zugeordnet waren, unter „TeilnehmerInnen – Betreuung“ und „TeilnehmerInnen – Wahrnehmung, Zugang“.

**Tabelle 2: Entwicklung des Labels „Qualität der Maßnahme“ aus den Interviews mit den TrainerInnen**

Zwischenstand	Endversion
Ablauf und Gestaltung	Ablauf und Gestaltung
	Didaktik
Funktion der Maßnahmen	Funktion der Maßnahmen
	Infrastruktur
TrainerInnen	
Konzeption	Konzeption, Inhalte
	Praktikum
	TeilnehmerInnen
	Betreuung
Disziplin	Disziplin
Zusammensetzung der Gruppe	Gruppe
	MigrantInnen
Motivation der TeilnehmerInnen	Motivation
	Wahrnehmung, Zugang
Ziele	Ziele

Die endgültige Labelstruktur steht erst ganz am Ende der Sequenzierung fest, nachdem die Textbausteine innerhalb eines Labels daraufhin überprüft wurden, ob sie auch wirklich zusammenpassen. Die Labels richten sich also einzig und allein nach dem, was die GesprächspartnerInnen erwähnt und erläutert haben. Auf diese Weise kann festgemacht werden, was für sie relevant ist (und was nicht), in welchen Mustern sie denken.

Nachdem die Sequenzierung abgeschlossen war, begann die Phase der Vergleiche. So kann eine fiktive Konfrontation zwischen TrainerInnen und TeilnehmerInnen einer bestimmten Maßnahme stattfinden, außerdem können die TrainerInnen aller Maßnahmen einander gegenübergestellt werden – alles anhand der von den GesprächspartnerInnen aufgebrachten Themen.

## 2 Die Evaluation im engen Wortsinn

### 2.1 Hatte die Veränderung der Ausschreibung merkbare Folgen?

Die in der Überschrift gestellte Frage kann einfach und schnell beantwortet werden: nein. Hinsichtlich des Weiterbildungsangebots oder der Partizipationsmöglichkeiten nahmen die TrainerInnen keinen Unterschied zwischen den Mustermaßnahmen und der Kontrollmaßnahme wahr. Und sie konnten auch keine Neuentwicklung gegenüber der Vergangenheit ausmachen. Dafür bieten sich mehrere plausible Erklärungen an: So ist es möglich, dass die Organisationen, die den Zuschlag für den Auftrag erhalten haben, den beiden neuen Ausschreibungskriterien bereits seit geraumer Zeit genügen und dass es für sie daher nichts anzupassen gab. Es ist auch denkbar, dass die Bildungsträger auf Organisationsebene unmittelbar auf die Ausschreibungen reagiert haben, dass die Veränderungen aber in der kurzen Frist, die zur Verfügung stand, nicht wirksam wurden. Oder die untersuchten Bildungsträger streben diesbezügliche Veränderungen gar nicht an und kompensieren eine schwache Punktwertung bei den betreffenden Kriterien durch Stärken an anderer Stelle. Vielleicht stimmte aber auch das eingereichte Konzept nicht mit der Durchführung überein. Papier ist schließlich geduldig.

Da jedoch auch die Frage im Raum steht, ob das Weiterbildungsangebot bzw. die Partizipationsmöglichkeiten grundsätzlich für die Zufriedenheit der TrainerInnen relevant sind, sollen diese beiden Themenbereiche betrachtet werden. Zur Illustration sind Zitate aus den Interviews mit den TrainerInnen und dem Werkstattehrer in den Text eingefügt.

#### 2.1.1 Weiterbildungsangebot für TrainerInnen

Was an Weiterbildung zu welchen Bedingungen angeboten wird, unterscheidet sich je nach Bildungsträger. Träger 1, der für die Maßnahmen 1 und 2 verantwortlich zeichnete, gewährt seinen TrainerInnen auf einen Teil der hauseigenen Seminare einen erheblichen Preisnachlass. Für Ausbildungen, die vom AMS gefordert werden, übernimmt er zum Teil die vollständigen Kosten. Alle TrainerInnen, die im Auftrag von Träger 1 arbeiten, waren mit diesem Weiterbildungsangebot zufrieden, erwähnten es sogar als Pluspunkt ihrer Tätigkeit. Es war ihnen selbstverständlich, für darüber hinaus gehende Weiterbildung selbst aufzukommen.

„Zu einem geringen Teil macht (Träger 1) sehr wohl Angebote, manchmal auch mit Kostenübernahme. Z.B. die schon angesprochenen Trainer-Workshops, die wurden zwar einerseits verpflichtend gemacht für einen gewissen Personenkreis, auf der anderen Seite haben die auch nichts gekostet. (...) Die vom AMS vorgeschriebenen Genderschulungen, die zahlt auch prinzipiell (Träger 1). Manchmal zahlen sie auch Teile vom eigenen Didaktikdiplom, wenn sie Leute jetzt unmittelbar unbedingt braucht und da irgendetwas fehlt von der Qualifikation her. Den Rest hat ein freiberuflicher Trainer natürlich selbst zu berappen.“

„Das wird von (Träger 1) unterstützt. Je nach Thematik gibt es da schon die Möglichkeit, Kurse günstiger zu besuchen bis dorthin, dass uns (Träger 1) diese Kurse voll finanziert, wenn wir sie thematisch wirklich für unseren spezifischen Trainingseinsatz brauchen.“

„Gewisse Kurse müssen wir machen und andere können wir machen. (...) Das Gender z.B. müssen wir immer alle zwei Jahre machen. Das Didaktikdiplom (sic!), haben wir auch machen müssen. (...) Das Gender wird mir bezahlt, nur für gewisse Kurse muss ich einen Selbstbehalt dazuzahlen.“

Das Weiterbildungsangebot der beiden anderen Träger, die jeweils für einen der beiden verbleibenden Kurse zuständig waren, ist weniger großzügig. Sie bezahlten den TrainerInnen ausschließlich die vom AMS geforderten regelmäßigen Genderschulungen. Alle anderen Weiterbildungsmaßnahmen werden weder zur Gänze noch teilweise finanziert – auch wenn es um vom AMS neu geforderte Qualifikationen geht. Ist das

Weiterbildungsangebot gering, dann empfinden es die TrainerInnen nicht mehr als selbstverständlich, jenen Teil der Weiterbildung zu bezahlen, den sie persönlich gerne hätten. Das fehlende Basisangebot an Weiterbildung kann eine Quelle der Unzufriedenheit sein, da entsprechende Angebote durchaus als Anerkennung der Leistung verstanden werden. Ein Trainer des Trägers 2, der sich der institutionellen Weiterbildung verweigert und auf das Lesen von Fachliteratur setzt, scheint eine Ausnahme zu sein.

„Das einzige wäre einmal, zweimal im Jahr vielleicht eine Ausbildung. Ich bräuchte den Kurs für Lehrlingsausbildungen. Es geht nicht um die 400,- Euro, aber jetzt bin ich so lange Trainerin und sie setzen das einfach voraus. Wenn man mich jetzt fragt: Da ist jemand ausgefallen, könntest du mir nicht die Ternitzer Gruppe übernehmen. Das sind für mich 140 km am Tag. Ich habe es auch gemacht. Sagt keiner Muh oder Mäh. (...) Aber das da nicht gesagt einmal wird: OK, super, wir zahlen dir den Kurs, kannst du sicher gut gebrauchen. (...) ja, einfach, so ein bisschen auch Anerkennung. (...) Oder Kurse, die sie selber anbieten, dass man sagt: Ihr könnt euch hineinsetzen für 45,- Euro, so wie (Träger 1) es zum Beispiel macht.“

„Es werden vom Träger angeboten diese Weiterbildungen, die dann auch eine Maßnahme erfordert wie laufende Gender-Trainings. Natürlich relativ kostengünstig. Aber sonst jetzt, nein, wird nichts unterstützt.“

„Wenn du einmal die Qualifikation hast sozusagen, die das AMS vorschreibt für die diversen Kurse, dann hast du das und damit ist es das. Es ist ihnen vollkommen egal, ob du dich selber weiterbildest, ob du in Supervision gehst, ob du Selbsterfahrung machst, damit du auseinanderdividieren kannst, was ist dein Ding und was gehört den Teilnehmern (...) So wie ich es mitbekommen habe, liegt das im Ermessen der jeweiligen Person, wie offen und ehrlich jeder zu sich selber ist und wie wichtig es ist, beruflich weiter zu kommen und sich beruflich weiterzubilden.“

„Ein gewisses Angebot von meinem Auftraggeber würde ich mir erwarten ganz einfach, ja. Und das gibt es eben einfach nicht. Supervision, ich sage ja gar nichts von Weiterbildungen.“

„Ich gehe nicht auf Kurse, ich erarbeite mir das. (...) Ich sitze immer beim Morawa am Freitag, nachmittags, 20 Bücher und dann wird steil gelesen, quer gelesen. Und dann weiß ich, welche Bücher sind genau das, was ich suche. (...) Das nehme ich mir dann herunter, das lese ich dann ordentlich. Die arbeite ich durch. Momentan sind es sechs oder sieben Bücher, die neben mir, neben dem Bett liegen.“

So gesehen könnte sich Träger 1 tatsächlich darauf berufen, dass sein derzeitiges Weiterbildungsangebot ausreicht, um die TrainerInnen zu motivieren. Träger 3 führte die Kontrollmaßnahme durch, hatte also nicht die Auflage in der Ausschreibung zu erfüllen, Träger 4 aber sehr wohl. Für diese beiden gilt, dass zusätzlich zur beklagten schlechten Bezahlung auch die fehlende Förderung von Weiterbildung demotivierend auf die TrainerInnen wirkt.

Die Frage, welchen Einfluss Weiterbildung auf die Qualität der TrainerInnen hat, ist damit aber noch nicht beantwortet. Sie wurde nur von einem Interviewpartner angesprochen. Er argumentiert für ein vernünftiges Maß an Weiterbildung: Wer zu wenig mache, bringe die falsche Einstellung mit, weil es niemanden gebe, der alles wisse und könne. Aber die Menge sei nicht automatisch gleichbedeutend mit Qualität: Ab einem gewissen Punkt wachse der Nutzen nämlich nicht mehr im gleichen Maß wie der Aufwand.

„Also ich kenne selbständige Trainer, die regelmäßig im Jahr 4.000-5.000,- Euro ausgeben, (...). Jetzt sage ich einmal ganz böse (...): Ich sehe nicht unbedingt den großen Qualitätsunterschied. Wenn sie es für sich selber machen ist das ja sehr OK. Viele Weiterbildungen macht man für sich selbst, ohne dass das jetzt unmittelbar in das Trainergeschehen ein... (...) Leute, die jetzt jahrelang nichts machen sind mir auch suspekt. Weil ich denke mir, der geht ja davon aus, dass er alles weiß und alles kann und solche Leute sind mir von vornherein schon einmal verdächtig, in unserem Geschäft fast unmöglich.“

Im Vergleich der vier evaluierten Maßnahmen findet sich kein Hinweis darauf, dass die Qualität der TrainerInnen durch das gute Weiterbildungsangebot von Träger 1 gehoben wird – ganz im Gegenteil: Die TrainerInnen, die im Auftrag dieses Trägers die Maßnahmen 1 und 2 betreut haben, werden deutlich schlechter bewertet als ihre KollegInnen mit weniger Unterstützung bei der Weiterbildung.

Es gibt also Hinweise, dass ein gutes Angebot an Weiterbildung die Zufriedenheit der TrainerInnen fördert, nicht aber, dass es damit auch positiv auf die Qualität der Dienstleistung wirkt.

## 2.1.2 Mitbestimmung der TrainerInnen

Das neue Ausschreibungskriterium „Einbindung der TrainerInnen in die Organisation der Maßnahmen“ zielt auf die Intensivierung der Kommunikation ab, und zwar jener zwischen dem Bildungsträger und allen beteiligten TrainerInnen einer Maßnahme genauso wie jener innerhalb der TrainerInnen-Teams. Außerdem geht es um eine umfassende Dokumentation des Verlaufs der Maßnahmen im Sinne einer TeilnehmerInnen-Orientierung. Um festzustellen, was diese Vorgaben im konkreten Arbeitsalltag bedeuten könnten, ist es sinnvoll, die derzeit üblichen Kommunikationswege von Bildungsträgern und TrainerInnen bzw. der TrainerInnen untereinander näher zu betrachten.

### 2.1.2.1 Kommunikation zwischen Bildungsträgern und TrainerInnen

Die Kommunikation zwischen den Trägern und den TrainerInnen ist zumindest in den ländlichen Gebieten Niederösterreichs dadurch geprägt, dass es häufig eine beträchtliche räumliche Distanz zwischen den TrainerInnen und den Büros der Träger gibt.

„Der Träger sitzt in Wien, weit weg vom Schuss. (...) Zusammenarbeit ist gut gesagt. (...) Mir kommt teilweise vor, dass die linke Hand nicht weiß, was die rechte Hand tut. Dass da einfach Informationslücken, Kommunikationslücken innerhalb dieser Trägerorganisation da sind. (...) Das erschwert natürlich mir wieder die Kommunikation mit dem Träger, weil wenn ich Informationen weiterleite an den Träger, wird das innerhalb der Trägerorganisation nicht weitergegeben und das kann nur zu Missverständnissen führen.“

Alle befragten TrainerInnen sind Selbstständige, die Träger ihre Auftraggeber. Bürozeiten und fixe Anwesenheit fallen damit weg. Die TrainerInnen sind dort, wo die Maßnahmen stattfinden, und zwar genau für den Zeitraum dieser Maßnahme. Bei größeren Trägern gibt es Regionalstellen, zu denen der Kontakt für die TrainerInnen leichter herzustellen ist. Trotzdem läuft die Kommunikation am häufigsten über Internet, E-Mails und Telefon.

„Es gibt im (Träger 1)-Intranet das so genannte Partnet, und in diesem Programm sieht jedes Referat, jede Abteilung, ob ich an bestimmten Tagen gebucht oder nicht gebucht bin.“

„Man telefoniert oder man ist unten in St. Pölten und schaut in der Pause schnell rauf: Hallo, wie geht es dir? Was gibt es Neues?“

*„Aber so, dass es zwischen dem (Träger 1) und den Trainern so regelmäßige...“*

„Ach so, dass man sich zusammensetzt und so? (...) Da gibt es so ein Fest einmal im Jahr, (...) dass man sich zusammensetzen kann und dass man plaudert.“

„Wenn es wichtige Sachen gibt, dann wird telefoniert, gemailt, gefaxt und nachdem ich sehr oft im Haus telefoniere, ist das absolut reibungslos, weil wenn ich etwas brauche, dann gehe ich rauf ins Büro.“

Der persönliche Kontakt ist selten, außer er wird aktiv gesucht. Für manche TrainerInnen ist es wichtig, ein gutes persönliches Verhältnis zu ihren AnsprechpartnerInnen in den Bildungsträgerorganisationen zu haben – entweder weil sie sich dabei schlicht wohler fühlen oder auch weil sie die Erfahrung gemacht haben, so Missverständnisse vermeiden und Verwaltungsabläufe beschleunigen zu können.

„Wichtig ist mir dieser persönliche Kontakt. Das ist bei (Träger 2), die sind alle total nett und freundlich und wir sind alle per Du mittlerweile und ich mag dieses Persönliche.“

„Ich mache jetzt für den Träger die vierte Maßnahme. Da ist es natürlich schon anders (...). Ich war ein einziges Mal in Wien. Es kommen immer wieder Personen her, zumindest zu Kursbeginn, einmal zwischendurch und am Ende. Wir sind laufend im E-Mail-Kontakt, in telefonischem Kontakt. Ich würde sagen, das was mir gefällt, es ist sehr viel Vertrauensbasis da. (...) Mehr braucht es meiner Ansicht nach nicht.“

„Ich habe halt Glück, dass mein Draht zu (Träger 1) ein durchaus positiver Draht ist und so kann ich zumindest alles, was ich anbringen möchte, in geeigneter Form auch dort anbringen wo es halt anzubringen ist. Diese Möglichkeit hat nicht jeder



Trainer oder jede Trainerin (...) Das merke ich bei anderen Trainern, die sagen: Ich versuche da jetzt schon drei Wochen lang da irgendetwas auf die Reihe zu kriegen. Ich rufe einfach an uns sage: Bitte. Oder ich habe folgenden Vorschlag. Da geht es mir eben gut.“

Nicht immer scheint nämlich den TrainerInnen genügend bekannt zu sein, was beim Träger geschieht. Und umgekehrt geschieht es, dass die MitarbeiterInnen des Trägers nicht genügend Bescheid wissen über die Arbeit der TrainerInnen. Institutionalisierte Treffen oder regelmäßige Zusammenkünfte sind nicht vorgesehen, und so bleibt es den TrainerInnen überlassen, einen intensiveren Kontakt aufzubauen, was sie insbesondere dann bereitwillig machen, wenn sie ihre Ideen in die Arbeit des Trägers einbringen wollen. Hier wird zum ersten Mal Partizipation zum Thema, allerdings werden die TrainerInnen nicht vom Träger eingebunden, sondern es liegt an ihnen, sich Gehör verschaffen.

„Sie ist einfach zwiegespalten zwischen dem administrativen Personal in den Referaten von (Träger 1) und den Trainern und auch administrativem Personal vor Ort, (...) Das ist manchmal Unverständnis, weil die meisten im Referat nicht wissen, wie gearbeitet wird oder was da jetzt wirklich passiert, und wir wiederum als Trainer, wenn wir uns nicht dafür interessieren, wissen nicht, wie im Referat gearbeitet wird.“

„Da habe ich (...) festgestellt, dass ich eine andere Meinung habe, was wie zu sein hat oder sein könnte als die Zentrale. Und da die das auch kommuniziert haben, habe ich mich darum bemüht, einmal festzustellen, was braucht ihr oder wie seht ihr das, was wir da draußen machen und habe auch wissen lassen, wie wir das da machen oder was für uns praktisch wäre und so hat sich die Zusammenarbeit eigentlich auch verbessert. Und aus dem ist auch meine, glaube ich, durchaus gute Kommunikation mit (Träger 1) entstanden, obwohl ich nicht sehr oft in dort bin.“

„Wenn wir uns selber einbringen - wenn ich es jetzt böse sage, wenn wir uns aufdrängen -, dann vielleicht. Ich kann jetzt nur da für das Weinviertel sprechen, das Weinviertel ist gerade was (Träger 1) betrifft vielleicht ein bisschen anders, weil wir hier eine ganz tolle Kommunikationsbasis haben und wir hier auch eingebunden werden. Ich werde genauso gefragt vom Herrn B. (...): Hast du eine Idee zu, ich weiß nicht, Bau/Baunebengewerbe. (...) Sowohl für die eine als auch für die andere Seite kann ich in der Vorbereitung schon etwas tun – ist mein Privatvergnügen. Aber die Möglichkeit gibt es sehr wohl, da auch mitzureden. Wenn ich etwas eingebracht habe, werde ich das nächste Mal auch ganz sicher wieder gefragt. Aber so, dass es regelmäßige Meetings gibt oder regelmäßige Treffen oder Aktualisierungen von Informationen, Wissensständen, so etwas haben wir nicht.“

Drei der befragten TrainerInnen waren an der Konzeption von Maßnahmen beteiligt, wenn auch in unterschiedlichem Maß: Eine Trainerin entwickelt eigene Konzepte und bietet sie ihren Auftraggebern an, aber nur in Ausnahmefällen. Ein Kollege macht das regelmäßig. Der dritte zählt die Konzeption vom Maßnahmen zu seinen Haupttätigkeiten, die er ihm Rahmen seiner eigenen Firma durchführt. Er agiert so als Subunternehmer des Bildungsträgers für das AMS.

„Wenn Sie in der Konzeption arbeiten, dann müssen Sie ja wissen, was die gerne machen wollen.“

„Ja, bin ich auch zusammen bei solchen Tagungen oder bei solchen Abenden, die wir einfach im Kreis verbringen um gewisse Gedanken auszutauschen, Ziele zu formulieren, ja. (...) Alle Quartale so in etwa.“

„Verstehe. Und da wird festgelegt oder besprochen, was inhaltlich interessant sein könnte...“

„Was könnten wir machen. Und wenn zwischendurch etwas ist, dann komme ich einfach an die Bereichsleiter heran, die es betrifft und schlage vor. D.h. ich mache schon mein Konzept und sage: Wollt ihr es oder wollt ihr es nicht.“

„Wenn z.B. eine AMS-Ausschreibung kommt, dann werde ich von vornherein eben als Konsulent tätig, der das auch für (Träger 1) mitanalysiert, mit klarer Aufgabenverteilung, hier das Inhaltliche, dort das Budgetäre, um das ich mich normalerweise nicht kümmere.“

„Ich habe ein Office im Office, im (Träger 1). D.h. es gibt dort einfach ein Büro, wo zwar außen noch (Träger 1) draufsteht, aber drinnen nicht mehr (Träger 1) ist. Also mit einer Unterbrechung läuft es jetzt seit zwei Jahren so, weil hier von beiden Seiten her der Konsens besteht, wir wollen langfristig zusammenarbeiten, wir wollen auch sehr eng zusammenarbeiten.“

Die Kommunikation zwischen Bildungsträgern und TrainerInnen läuft manchmal holprig, häufig routiniert, überschreitet aber meist nicht das unbedingt Notwendige und betrifft weder methodisch-didaktische Inhalte,

noch die einzelnen TeilnehmerInnen. Gibt es etwa Probleme mit den TeilnehmerInnen, ist nicht der Träger, sondern die AMS-Regionalstelle der natürliche Ansprechpartner.

Manche TrainerInnen ergreifen selbst die Initiative, um die Zusammenarbeit zu intensivieren und sind zufrieden, ein gutes, konstruktives Verhältnis aufgebaut zu haben. Andere würden gerne mehr Informationen erhalten oder sich mehr Gehör verschaffen. Andere wiederum wären froh, wenn sie von jeder organisatorischen Aufgabe entlastet wären.

„Sie wissen viel mehr als wir wissen, was das AMS betrifft, was sich das AMS wünscht. (...) und da hätte ich auch gerne mehr Informationen. (...) Ich mag so gerne wissen, warum ich manche Dinge tun muss.“

„Wer auch immer sich diese Kurse ausdenkt, es fließen die Erfahrungen der Trainer nicht mit ein, glaube ich. Diese Kurse werden irgendwo im stillen Kämmerchen von irgendwelchen Leuten erfunden, dann werden sie dem AMS hingelegt, verkauft. Wenn der Preis stimmt, sagt das AMS: Gut, passt, kaufen wir. Und aus, das ist es. (...) Die Informationen der Trainer, die sehr wichtig sind, weil die sitzen an der Quelle – und vor allem wenn neue Kurse rauskommen, kann man sagen: Du, horch zu, Verbesserungsvorschläge: Das behalten, das war OK, aber in dem Bereich müsste man etwas ändern, das hat nicht so gepasst. Das ist nicht relevant. (...) Es wird nicht gefragt, es wird auch nicht verlangt. Du kannst dich selber hinsetzen und sagen, ich schreibe etwas zusammen. Dann schicke ich das, aber im Endeffekt weiß ich nicht, ob es gelesen wird oder ob es einfach nur zu den Akten kommt.“

„Ich müsste es nicht machen, aber ich gebe dann immer zu Ende einer Maßnahme meinen subjektiven Bericht ab. Wo auch genau Dinge drin stehen, so wie Sie mich befragt haben, was ich gut gefunden habe, was schwierig war. Da nehme ich mir kein Blatt vor den Mund. Und wenn es zwischendurch etwas für mich gibt, dann warte ich nicht zu, dann sage ich klar, was Sache ist. Gefällt nicht jedem Veranstalter, muss ich auch sagen. Es sind schon Aufträge eben nicht zu Stande gekommen oder zwischendurch gelöst worden.“

„Würden Sie eigentlich in irgendeiner Form mehr in die Arbeit des Trägers eingebunden sein wollen, mehr Information kriegen, öfter dort sein, irgendetwas in die Richtung?“

„Nein, nein. Im Gegenteil, mir wäre es sogar lieber, dass ich... Dadurch, dass es diese örtliche Entfernung gibt zwischen Träger und Veranstaltungsort, muss ich manche organisatorischen Sachen einfach übernehmen. Weil wenn hier das Problem auftritt, kann ich nicht immer sagen: Wien zuständig. Oft ist es mühsamer, wenn ich nach Wien anrufe, als wenn ich das Problem gleich löse. Ich würde mich ganz gerne viel mehr auf die Inhalte konzentrieren, viel mehr diese inhaltliche Umsetzungsarbeit machen und viel weniger in den organisatorischen Belangen beschäftigt sein. Also mir wäre es z.B. lieber, wenn in der Früh jemand kommt, die Anwesenheitsliste ausfüllt und ich kann sofort mit den Inhalten beginnen. Oder ich muss nicht warten, bis mich jemand anruft und einen Krankenstand meldet. Das möchte ich eigentlich nicht, weil meine Arbeit ist die Umsetzung eines Kurses, ist die Beratung, ist das Training und nicht die Organisation.“

Eine einheitliche Haltung der TrainerInnen zu diesem Thema ist nicht auszumachen, vielleicht auch deshalb, weil die TrainerInnen derzeit so wenig systematisch eingebunden sind, dass es kaum Erfahrungswerte gibt. Auf dieser Basis kann keine Aussage darüber getroffen werden, ob eine stärkere Einbindung die Zufriedenheit der TrainerInnen erhöhen würde oder ob sie die Qualität der Maßnahme beeinflussen kann. Dass aber mehrheitlich der Wunsch nach mehr Kommunikation vor, während und auch nach der Maßnahme zu bestehen scheint, belegen viele Aussagen der TrainerInnen.

#### 2.1.2.2 Kommunikation innerhalb des TrainerInnen-Teams

Das neue Ausschreibungskriterium umfasst auch die Arbeit im TrainerInnen-Team. Hier zeigen die vier evaluierten Maßnahmen starke Unterschiede in der Intensität der Kontakte. In allen Maßnahmen waren mehrere TrainerInnen beschäftigt. In Maßnahme 1 und 2 allerdings niemals gleichzeitig, sondern immer nacheinander, in den beiden anderen Maßnahmen arbeiteten die beiden jeweils zuständigen TrainerInnen zeitweise gemeinsam mit der Gruppe.

Auch bei der Kommunikation der TrainerInnen wird die große räumliche Distanz wirksam: In Maßnahme 1 und 2 lief die Kommunikation deshalb in erster Linie über E-Mails oder Telefon. Ein Treffen aller TrainerInnen fand niemals statt, da es zeitlich nicht unterzubringen war: Wenn Trainer 1 gerade am Kursort

war, betreute Trainer 2 gerade ein andere Maßnahme viele Kilometer weit entfernt. Und da derartige Kommunikationsarbeit nicht bezahlt wird, ist die Motivation für persönliche Zusammenkünfte sehr gering. Intensiv kann der Kontakt natürlich auch am Telefon und per E-Mail sein, die Wortmeldungen lassen jedoch darauf schließen, dass es vielfach um Verwaltungsfragen ging, wie etwa die Vereinheitlichung der Pausenzeiten. Wenn über die TeilnehmerInnen gesprochen wurde, standen disziplinierte Fragen im Vordergrund. Vom „individuellen Stand und Fortschritt jeder Teilnehmerin / jedes Teilnehmers“ – wie es in der Ausschreibung formuliert ist – war weniger oft die Rede:

„Es ist nicht immer so, dass wir uns für den konkreten Kurs lange zusammensetzen, weil gewisse Dinge einfach auch Routine sind.“

„Wenn es zeitlich möglich wäre, hin und wieder Trainerteamsitzungen zu machen, wäre ein Hammer, keine Frage. Nur verstehe ich völlig, dass das zeitlich bei unseren Ansprüchen oft einfach nicht in der Tiefe möglich ist.“

„Gibt es da auch irgendwelche institutionalisierten Treffen oder so etwas?“

„Sie sind zeitmäßig nur schwer durchzuführen. So wie Sie richtig sagen, nachdem jeder eigener Unternehmer ist, er natürlich viele verschiedene Sachen macht, ist Zeit zu finden, oft so schwierig. Wir versuchen immer wieder einmal uns zu treffen oder zumindest einmal miteinander zu telefonieren.“

„Ist es da üblich, dass Sie sich vorher zusammensetzen oder ist das einfach nicht notwendig?“

„Es ist selten notwendig, weil jeder sein Aufgabengebiet klar kennt.“

„Per Telefon, per E-Mail. Die Stundenplanung hat er geschickt, aber so, wenn man irgendetwas gebraucht hat, per Telefon. (...) Wenn ich ihn anrufe, dann sage ich: Wie schaut es aus, wie weit seid ihr gekommen oder was habt ihr gemacht oder wie ist die Gruppe? (...) Wie schaut es aus mit den Pausen, wann macht ihr sie genau? Wir haben eine halbe Stunde Pause, macht ihr sie jetzt um 11.30/12 Uhr, dass ich da nicht irgendetwas umreple.“

„Besonders sich im disziplinären Bereich abzustimmen: Ich habe das jetzt mit der Pauseneinteilung so gemacht, bitte mache es auch so, dass man hier nicht ausgehebelt wird von routinierten Kursteilnehmern.“

„Besprechen Sie mit dem anderen Trainer auch sozusagen die einzelnen Teilnehmer?“

„Ja, ganz wichtig. Egal, ob das jetzt Jugendliche oder Erwachsene sind, weil wir sind doch alle wie Kinder, wir versuchen die einen gegen die anderen auszuspielen. [lachen] So schwarz möchte ich es gar nicht sehen, aber es gibt immer wieder welche, die es dann eben irgendwie versuchen und: Na, ich habe doch sowieso gesagt und ich habe doch sowieso bekannt gegeben. Und in Wirklichkeit aber dann nicht, dann ist es schwer nachzuvollziehen, war es so oder war es nicht so. (...) Es gibt auch ein Kontaktblatt in jeder Gruppenmappe, da werden solche Dinge notiert. Einfach als Mitteilung, auch wenn wir nicht persönlich miteinander sprechen können. Oder es gibt ohnehin ein kurzes E-Mail der Kollegin oder Kollegen für den nächsten Tag. Gerade wenn es um Teilnehmer geht oder wenn es um die Entwicklung von Teilnehmern geht, die der andere Trainer einfach noch nicht weiß, weil sich etwas Neues ergeben oder aufgetan hat, dann wird das auf jeden Fall sehr wohl kommuniziert, auch ganz detailliert und: Bitte ruf mit ihr gemeinsam dann morgen dort an. Egal, was. Und natürlich auch, wenn es um Probleme geht.“

„Wenn Sie sich so absprechen, geht es da manchmal auch um die einzelnen Teilnehmer?“

„Wenn es jetzt größere Schwierigkeiten gibt, dann sage ich, bitte auf den zu achten oder auf die zu achten, ja. Wobei was die wirklichen, persönlichen Geschichten sind, da spreche ich mich maximal mit der zweiten Gruppenbetreuung ab, (...) ansonsten mit den anderen Trainern nicht. Weil das versuchen wir dort zu halten, wo es hingehört, weil das gehört nicht raus. Wenn jetzt einer sehr auffällig ist oder eine, dann sage ich schon zum Trainer, bitte achte darauf, wenn was ist, bitte ruf mich an, sag das mir und dann schauen wir, was wir machen können.“

„Wie Sie dann draufgekommen sind, dass diese Gruppe ein bisschen kompliziert ist, haben Sie dann mit den anderen einmal geredet?“

„Nein. Ist ja mein Problem, oder?“

„Ja, na gut, er könnte ja das gleiche Problem haben oder nicht?“

„Nein, das glaube ich nicht. Ich kann mir nicht vorstellen, dass ich jetzt mit dem Teilnehmer ein Problem habe. Und wenn jetzt der Trainer ein Problem hat, deshalb habe ich noch lange kein Problem.“

In den Maßnahmen 1 und 2 kam noch eine zusätzliche Gruppe von Vortragenden hinzu: die Werkstatllehrer, die die Qualifizierung durchführten. Hier gab es überhaupt keinen direkten Kontakt zwischen den AktivierungstrainerInnen und diesen Lehrern. Der Kursleiter, in diesem Fall gleichzeitig als Trainer der Maßnahme tätig, traf sich mit dem Direktor der Schule, nicht aber mit den Werkstatllehrern.

*„Haben Sie eigentlich auch mit den Werkstätten-Trainern etwas zu tun?“*

„Nein. Weil ich die Praxisseite nicht mache, d.h. ich habe in erster Linie einen pädagogischen Teil.“

„Ich habe nie mit Berufsschulen zu tun gehabt, für mich wäre das ein neuer Einstieg.“

„Nein, mit denen habe ich überhaupt nichts zu tun gehabt. Ich habe sie nicht einmal kennen gelernt. D.h. ich kann es nur nach dem sagen, was jetzt die Leute mir erzählt haben über die Trainer von (Träger1).“

„Und das Bindeglied zu den Fachtrainern bin ganz alleine ich, also die Fachtrainer und die Aktivierungstrainer haben sich nicht gesehen, das ist auch gar nicht notwendig.“

„Hier bin ich zum Großteil auch wieder auf den Multiplikator angewiesen, den ich dort antreffe, weil ich noch nie alle Werkstatt-Trainer auf einem Haufen beieinander gehabt habe. Die sind aber bei anderen Gelegenheiten auf einem Haufen beieinander. Der Multiplikator ist in diesen beiden konkreten Fällen immer der Direktor gewesen. (...) Die spezielle AMS-Problematik muss ich dem Multiplikator dementsprechend auch weitergeben, dass der es wieder weitergibt, habe da aber noch keine großen Probleme gehabt.“

*„Das sind jetzt relativ viele Menschen. Sitzen da irgendwann einmal alle zusammen oder einfach nie?“*

„Alle, nein. Das wäre vielleicht zwar ganz nett, würde vielleicht auch etwas bringen, nur es ist organisatorisch sehr schwierig. Die Aktivierungstrainer sind zum Teil heute Wanderzirkusse und die Berufsschultrainer sind in ihren normalen Betrieb eingespannt und die dann zu bewegen, dass sie dann irgendwo, wann unsere Trainermeetings stattfinden, am späteren Nachmittag oder sonst wie, noch irgendwo extra dableiben oder sonstiges, ist eben schwierig. Also ich gebe ehrlich zu, wir haben es nicht probiert, weil gewisse Dinge hier auch sehr routiniert ablaufen und als Bindeglied meine Wenigkeit in dem Fall durchaus reicht.“

Aus den folgenden Zitaten wird deutlich, dass diese Kommunikationslücke einerseits beabsichtigt war – und auch ein wenig auf Vorbehalten der AktivierungstrainerInnen gegenüber den Werkstatllehrern beruhte. Andererseits wird auch klar, dass diese Lücke die Qualität der Maßnahme beeinträchtigt, müssen doch die Lehrer erst herausfinden, was die TrainerInnen schon wissen – eine Zeitaufwand, der nicht nötig wäre. Im besonderen Fall von Maßnahme 1 führte die mangelnde Kommunikation sogar zu bedenklichen Situationen: Mindestens einer der Teilnehmer war alkoholkrank und kam nach der Mittagspause so angetrunken in die Werkstatt, dass er sich zum Beispiel beim Schweißen verletzen hätte können. Diese Suchtkrankheit wurde dem Lehrer nicht mitgeteilt. Er und seine Kollegen fühlten sich unwohl, wussten aber nicht, was sie unternehmen sollten, da auch bisher offensichtlich nichts gegen den Alkoholkonsum getan worden war. Und da sie die AktivierungstrainerInnen nicht kannten, konnten sie sich mit niemandem besprechen.

*„Fehlen den Lehrern in den Werkstätten nicht die Informationen, also über die einzelnen Teilnehmer. Ich stelle mir das so ein bisschen wie Stille Post vor. Sie sprechen mit dem Direktor, der Direktor spricht dann mit seinen Leuten...“*

„Ich hoffe, Sie verstehen mich nicht falsch, wenn ich sage, das tun wir bewusst nicht. Das hat Methode. Wir haben hier Werkstatllehrer vor uns, die ihre Kompetenzen haben. Das sind aber jetzt keine Sozialpädagogen, keine Psychologen, keine Coaches oder was auch immer. Ich würde meinen, es ist von vornherein eher kontraproduktiv, jemandem zu sagen der Teilnehmer A ist in einer Substitution, der Teilnehmer B hat ein Alkoholproblem und der Teilnehmer C hat eine schwere Depression. Wir sind draufgekommen, es ist viel zielführender, wenn der Werkstatt-Trainer genauso wie der zukünftige Vorgesetzte in der Firma, völlig unbefangen auf diese Leute zugeht. Nur dann, wenn es eine ernsthafte Gefährdung gibt wie z.B. jetzt ein Epileptiker oder ein Zuckerkranker, dann muss ich informieren.“

„In dem Moment wo ich multiplikatorisch arbeite - Sie haben es Stille Post genannt -, könnte es passieren, dass Wichtiges verloren geht, aber auf der anderen Seite hat auch jeder seinen Aufgabenbereich und muss sich nicht unbedingt verzetteln. Der Werkstatt-Trainer muss nicht das Alkoholproblem lösen, obwohl er es manchmal besser kann als wir. Aber nicht deswegen, weil er von dem Alkoholproblem weiß, sondern deswegen, weil er - und da sind zum Teil sehr tolle Pädagogen drunter -, dem

einfach wieder Freude daran schenkt, mit seinen Händen etwas fertig zu bekommen, und hier versteckte Talente sichtbar werden.“

„Das hat man eindeutig gesehen, nur wie verhalte ich mich, schicke ich ihn jetzt zum Arzt, muss er einen Blutbefund machen oder was auch immer? Die, die da betroffen waren, haben nicht nur bei uns getrunken, sondern die haben vorher in den Kursen auch getrunken. Jetzt haben die Trainer vor uns nichts unternommen, jetzt soll ich das ganz zum Schluss zum Thema machen? Also das war für uns das, wo ich sage: Richtig war es nicht, dafür, dass es ein Alkoholverbot gegeben hat, hätten wir da etwas machen müssen und unternehmen müssen. Das muss ich schon sagen, so wie es ist. Und gerade in der Werkstätte – das ist vielleicht in einer Theoriestunde einfach auch ein bisschen anders, da kann nicht extrem viel passieren, aber bei uns sind sie schon in einem gewissen Gefahrenbereich. Und wir gehen schon ein bisschen eine Gratwanderung. Wenn etwas passiert, was ist dann?“

„Ja, Vorinformationen wären vielleicht wichtig gewesen. Ich sage: Ja, es hätte mir vielleicht einen Tag gebracht insgesamt.“

„Naja, ich weiß nicht, wie die Trainer... ich meine, es wäre vielleicht interessant, mit denen einmal zu reden, dass man einmal mit ihnen geredet hätte. Ich weiß nicht, ich habe keine Ahnung, wie sie sich da oben verhalten haben, ich weiß nur, dass manche Kritiken gekommen sind, wie es war.“

Anders liegt der Fall bei Maßnahmen, in denen die TrainerInnen gleichzeitig arbeiten. Hier steht die persönliche Kommunikation im Vordergrund – und wird von diesen TrainerInnen auch eindeutig als relevant für die Qualität der Maßnahme wahrgenommen. Interessanter Weise verschiebt sich auch das inhaltliche Schwergewicht in der Kommunikation etwas: Die organisatorische Abstimmung, aber auch diszipliniäre Fragen treten in den Hintergrund, die Betreuung der TeilnehmerInnen nimmt mehr Platz ein.

„Ich bin prinzipiell oder meistens eine halbe Stunde vorher dort. Der T2 war auch immer eine halbe Stunde früher dort. Dann haben wir gemütlich einen Kaffee getrunken und haben gesagt: OK, was machen wir heute. Weil im Grunde, die Inhalte sind ja immer die gleichen. (...) Das haben wir ganz kurz besprochen und den Ablauf dann, das ist so übergreifend.“

„Die Einzelgespräche habe alle ich gemacht, habe die dann schriftlich niedergelegt, habe dann mit ihr auch gesprochen: Was könnte man mit diesem, was könnte man mit jenem, was sollte man tun. Weil sie hat den Kurs weiter betreut, sie hat jetzt noch zwei Wochen die Teilnehmer. D.h. diese Unterlagen über die Einzelgespräche können ihr jetzt oder könnten ihr schon vorher von Nutzen gewesen sein, also müssen sie auch zugänglich sein. Und natürlich haben wir nachher auch über die einzelnen Leute geredet.“

„*Da muss es laufende Kommunikation geben, ergibt sich die automatisch, weil Sie am selben Ort sind?*“

„Nein, die ergibt sich nicht automatisch(...). Wir machen das in unserer Freizeit, im Sinne des Kurses. (...) Wir haben viele Zeiten, wo wir uns vor dem Kurs, also schon ab 7:30 Uhr oder natürlich nach dem Kurs oder in der Mittagszeit oder in der Pause kurz abstimmen, diese notwendigen Sachen tun. Also es ist immer viel Zeit, die uns aber wichtig ist im Sinne der TeilnehmerInnen und im Sinne dessen, dass der Auftrag qualitativ gut verläuft.“

Trotzdem ist auch hier der Kommunikationsfluss nicht überall gleich intensiv. Die Erklärung ist einfach: Derartige Vorbereitungs- und Nachbereitungsgespräche werden nicht bezahlt. Manche TrainerInnen führen sie trotzdem um der TeilnehmerInnen willen, andere sind dazu nicht bereit.

„Wir tauschen uns auch untereinander sehr viel aus, die Eindrücke die jeder einzelne hat, also wir arbeiten da zusammen. Das finde ich sehr, sehr positiv und das ist ganz etwas Wichtiges.“

„Im Sommer die Maßnahme, da war es anders. Da war meine Kollegin sehr genau was die Zeit betrifft. Sie hat gesagt: Meine bezahlte Zeit ist aus, ich gehe jetzt. Dann läuft auch eine Teamarbeit und ein Kurs anders ab.“

„Es ist auch, muss ich sagen, irrsinnig viel Aufwand, organisatorischer Aufwand, es ist sehr viel zu besprechen, das darf man nicht unterschätzen. Der Kurs dauert zwar nur 30 Stunden, aber die Arbeit, die wir noch so im Hintergrund einfach erledigen, ist nicht bezahlt. Und das ist ein Wahnsinn. Also das sind sicher auch noch einmal, ja, Minimum 10 Stunden in der Woche. Absprechen, vorbereiten, überlegen, planen, wie können wir weitermachen, Kontakt mit Firmen eventuell herstellen, im Internet selber recherchieren, welche Möglichkeiten gibt es ganz einfach. Praktikumsbetreuung, Praktikumsuche, Stellenangebote herausuchen, was gibt es für Möglichkeiten. Und wenn wir das alles innerhalb der Kurszeit machen würden, dann bleiben die Teilnehmer wieder auf der Strecke. D.h. wir müssen da irgendwo so einen Spagat machen, wo wir sagen, das passt für die Teilnehmer und es passt auch für uns von der Zeit, dass wir nicht so einen großen Nebenaufwand haben, der nicht bezahlt wird.“

Daraus folgt, dass die bloße Forderung nach mehr Kommunikation der TrainerInnen untereinander so lange nicht eingelöst werden wird, bis die dafür nötige Zeit als bezahlte Arbeitszeit gilt. Um also das neu eingeführte Ausschreibungskriterium voll erfüllen zu können, ist eine Änderung des Honorarschemas angezeigt.

## 2.2 Die vier Maßnahmen: Qualitätskriterien der TeilnehmerInnen

Der Vergleich der vier Maßnahmen stützt sich ausschließlich auf die Fokusgruppen und die Gespräche mit den TrainerInnen. Die beiden Leitfäden waren ähnlich aufgebaut (siehe Anhang): Nach aufwärmenden allgemeinen Fragen über die Arbeit der TrainerInnen bzw. die Kurs- sowie Zuweisungserfahrungen der TeilnehmerInnen, ging es zuerst darum allgemein festzumachen, wie eine qualitätvolle Maßnahme idealer Weise aussehen könnte. Im Zuge dessen erstellten die TeilnehmerInnen der Fokusgruppen gemeinsam eine Liste von ihnen besonders wichtigen Kriterien. Im nächsten Schritt wurde das Augenmerk dann auf die konkrete Maßnahme gelenkt: Beide, die TrainerInnen und die TeilnehmerInnen wurden danach gefragt, was gut und was schlecht gelaufen war. Die TeilnehmerInnen wurden danach gebeten, ihre zuvor entwickelten Qualitätskriterien für die konkrete Maßnahme mit Schulnoten von eins bis fünf zu bewerten. In den Fokusgruppen stand die Frage der Qualität deutlich im Vordergrund, die Einzelinterviews fokussierten außerdem noch auf die Evaluation der beiden geänderten Ausschreibungskriterien und auf die Arbeitsbedingungen der TrainerInnen.

### 2.2.1 Maßnahme 1

Als erstes soll die deutlich am schlechtesten bewertete Maßnahme besprochen werden: Eine aktivierende Maßnahme inklusive Qualifizierung im Elektro- und Metallbereich sowie einem betrieblichen Praktikum. Aufgrund des Themas der Fachausbildung waren alle Teilnehmer Männer. Zwei Trainer – einer davon als Kursleiter (T1) – und eine Trainerin betreuten die Aktivierung, wobei die Trainerin für die EDV-Basisschulung und die Erstellung der Bewerbungsunterlagen zuständig war. Die fachliche Qualifizierung wurde von zwei Werkstattlehrern durchgeführt. Da nach der Fokusgruppe schon klar war, wie schlecht die Maßnahme abgeschnitten hatte, wurden alle TrainerInnen und – ungeplant – auch einer der beiden sehr gut bewerteten Werkstattlehrer zu einem Interview gebeten.

Übereinstimmend berichten die TrainerInnen davon, dass die Teilnehmer von Beginn an kaum Interesse an der Maßnahme gezeigt haben, besonders widerspenstig waren und nicht oder nur sehr schwer motiviert werden konnten.

„Das Echo, das ich jetzt hier weitergebe, war von allen Trainern mir gegenüber gleich. Dass diese Frustschwelle so hoch war, dass es fast nicht möglich war zu arbeiten.“

„Dass du in jedem Kurs zwei, drei Leute hast, die es definitiv einfach als völlig unnötig sehen hier zu sitzen, das ist so. Aber ich habe noch keine Gruppe gehabt, wo es so schwer war, irgendetwas zu vermitteln.“

„Wo ich grundsätzlich mit Widerstand durchaus kann, weil den hast du immer. Ich behaupte jetzt einmal ganz frech und keck, dass ich Widerstand sogar liebe, weil Widerstand lässt sich leicht in Motivation umwandeln. (...) Nur hier war er ein gemauerter Widerstand. Ich brauchte drei Tage, um überhaupt Zugang zu diesen Menschen zu bekommen, sie überhaupt zu erreichen.“

„Ich habe gerade, wenn wir von unserem Kurs in [Ort 1] sprechen, immense Frustgeschichten dabei gehabt, weil zwei Drittel schlicht und einfach nicht da sein wollten... Ja, eigentlich wenn man es genau nimmt, bis auf zwei, drei.“

„Es waren Menschen mit einer immensen Ziellosigkeit und auch zwei, drei dabei, die definitiv gemeint haben: Du kannst es probieren mit mir, aber ich will nicht mehr, das interessiert mich auch nicht, ich will ja gar nicht. Da sind dir natürlich selbst als

Trainer mit all deinen Methoden und all deiner Erfahrung die Hände gebunden. Weil wenn ein Mensch nicht will, dann wirst du dich kopfstellen können, er wird es nicht tun.“

„Es war einfach irrsinnig schwer, dort einen gewissen, ich weiß nicht wie ich es sagen soll, einen gewissen Selbstwert überhaupt aufzubauen. Irgendwie zu zeigen: Leute das kann euch etwas bringen, das kann euch helfen. Also es war einfach immens schwierig.“

„Ich habe oft das Gefühl gehabt, die Teilnehmer sitzen hier, es interessiert sie eigentlich nicht, sie freuen sich, wenn sie bald Mittagspause haben. Eigentlich nicht sehr motiviert, sie sitzen halt da, weil sie da sitzen müssen.“

Ganz anders stellten sich dieselben Teilnehmer in der Fokusgruppe dar: In keiner anderen Gruppendiskussion wurde so viel und lebhaft, so offen und emotional berichtet. Die Teilnehmer schienen ernsthaft interessiert an der Maßnahme und an all dem, was ihrer Meinung nach falsch gelaufen war.

Am Ende des Kurses war der Frustrationspegel bei den Teilnehmern hoch wie in keiner anderen Gruppe – zum Zeitpunkt der Diskussion in der letzten Woche nach der Qualifizierung und dem Praktikum ist nicht mehr eindeutig festzustellen, was jetzt eigentlich die Hauptursache für diese buchstäblich mit Händen zu greifende Unzufriedenheit gewesen ist. War sie in diesem Maß schon vorher vorhanden? Oder war es die Maßnahme, die sie erst hervorgerufen oder auch verstärkt hat? Wieso sind die TrainerInnen nach ihrer eigenen Aussage daran gescheitert, zu motivieren? Haben sich die Teilnehmer in der Fokusgruppe wirklich so anders präsentiert wie während der Maßnahme?

Um diese Fragen beantworten zu können, soll die Liste der von den Teilnehmern aufgezählten Qualitätskriterien herangezogen werden. Neben den vielen schlechten Noten fällt die einzige gute besonders auf, jene für die Werkstattehrer. Was haben die beiden nur anders gemacht als die AktivierungsspezialistInnen? Dieses Rätsel soll erst am Schluss aufgelöst werden, denn die Punkte der Liste werden in der Reihenfolge behandelt, in der sie von den Teilnehmern aufgebracht wurden.

**Tabelle 3: Qualitätskriterien der Teilnehmer aus Maßnahme 1**

Qualitätskriterien	Schulnote*
kein Zwang bei der Zuweisung	3,8
Gruppenzusammensetzung	3,8
zielführend für den Beruf	4
Konzentration auf ein fachliches Themengebiet	4
Rücksicht auf Begabungen	4,7
TrainerInnen (Träger 1)	3,9
Werkstatt-Lehrer	1,2

\* Die Benotung erfolgte nach österreichischen Notensystem:  
1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = befriedigend, 4 = genügend, 5 = nicht genügend

### 2.2.1.1 „Kein Zwang bei der Zuweisung“

Der von den TrainerInnen am häufigsten genannte Grund für die Schwierigkeiten, die sie mit der Gruppe hatten, war die unfreiwillige Kursteilnahme. Tatsächlich empfanden die Teilnehmer die Art der Zuweisung durch das AMS als belastend und vergaben für ihr subjektives Qualitätskriterium „kein Zwang bei der Zuweisung“ die Note 3,8. Zwang ist ein drastischer Begriff. Das Problem der unfreiwilligen Kursteilnahme tritt in vielen aktivierenden Maßnahmen auf. Hier sei festgehalten, dass die Teilnehmer sich subjektiv gezwungen gefühlt haben und dass damit eine schlechte Voraussetzung für den Start in den Kurs gegeben war.

„Ja, wir hätten da jetzt einen Kurs.“  
„Das ist roher Zwang.“

„Ja sicher, im Prinzip bist du nicht gefragt worden, ob du den machen willst. Wir hätten da einen Kurs, den machen sie eben, sie sind eh schon ein Weilchen daheim, jetzt machen Sie den Kurs.“  
„Das ist deine letzte Chance und da gehst du einfach hin.“

„Aber gerade, dass manche Leute gezwungen werden, das finde ich nicht so richtig. Weil ein anderer möchte vielleicht eine andere Sache machen, einen anderen Kurs. Aber weil gerade keiner frei ist, musst du den eben auch mitmachen und der bringt dir aber dein ganzes Leben lang nichts, wahrscheinlich.“

„Es ist ein Zwangskurs, der Menschen mit verschiedenem Niveau, verschiedenen Bildungsrahmen, verschiedenen Berufsarten und verschiedenen Interessen in einen Topf einwirft. Wie ein Damoklesschwert, immer da oben: Wenn Sie nicht machen, dann werden die Leistungen gestrichen.“

„Das sollten Sie sich einmal beim AMS abschminken, dass sie einen Zwang machen daraus. Dass sie einen Kurszwang machen, das sollten sie sich beim AMS einmal abschminken.“

Die TrainerInnen dieser Maßnahme kritisierten das Prinzip der unfreiwilligen Teilnahme nicht, sehr wohl aber, dass falsche Zuweisungen nicht rückgängig gemacht werden konnten. Einer der Teilnehmer war nach einem schweren Unfall nicht in der Lage, lange zu stehen. Eine Berufsausübung im Bereich Elektro / Metall war deshalb unmöglich, auch weil er in diese Richtung keinerlei Vorbildung hatte. Er musste die gesamte Laufzeit genauso absolvieren, wie die beiden überqualifizierten HTL-Maturanten. Dass die Maßnahme nicht



für alle Teilnehmer passend war, dachten sowohl die TrainerInnen als auch die Teilnehmer. Und so ergab sich in dieser Hinsicht einer der wenigen Punkte, in denen sie einer Meinung waren.

„Also ich bin nicht arbeitslos, ich nehme nicht an, ich bin invalid. Ich bin Rentner, ich kann doch nicht arbeiten, ich bekomme meine Rente. Warum bin ich vermittelt worden, weiß ich doch nicht.“

„Sie haben in dieser Runde auf jeden Fall zwei Leute dabei gehabt, die von Anfang an falsch waren. Einer aus gesundheitlichen Gründen, (...), der ist bei weitem nicht arbeitsfähig, der braucht auf jeden Fall ein Arbeitstraining oder sonst irgendetwas. Der zweite war einfach überqualifiziert für die Gruppe und hat jetzt auch in einem anderen Bereich einen Job gefunden und der dritte mit diesem schlechten Fuß, der eigentlich völlig falsch war, also nie eine Möglichkeit hat, in diesem Berufszweig etwas zu finden, den hat man sicherlich einigermaßen frustriert.“

„Ich habe bei ein paar das Gefühl gehabt, die haben dort in diesem Kurs nichts verloren. Die gehören entweder in eine Therapie, wobei ich mir jetzt nicht anmaße zu sagen welche, oder sie gehören in eine für sie zugeschnittene Lösung. Ich habe einfach bei ein paar das Gefühl gehabt, wenn man ein bisschen mehr Rücksicht darauf genommen hätte, was sie wirklich wollen, dann hätte man sie durchaus motivieren können. Aber sie wurden alle so überkopf, zack, rein, aus. Ihr macht das jetzt und Fine [Ende]. Wenn ich heute einen rauspicken darf, der einen Unfall hat, komplett kaputte Beine hat, trotz mehrfacher Interventionen immer noch da drin sitzt, sich von dieser Praxisgeschichte stundenweise verabschieden muss, weil er es nicht aushält, es aber trotzdem macht, selber diese Motivation zeigt: Ich mache es trotzdem, obwohl ich es fast nicht schaffe. Dass man so jemanden nicht anderweitig fördert, wo man offensichtlich sieht, der will doch, das ist etwas, was für mich irgendwo nicht ganz verständlich ist.“

Die Teilnehmer hatten auch einen Erklärungsansatz dafür, wie es zu den ihrer Meinung nach unpassenden Zuweisungen gekommen war: die fehlende oder falsch laufende Beratung am AMS. Die MitarbeiterInnen dort hätten keine Menschenkenntnis, gingen nicht auf die KundInnen ein und nähmen sich nicht genug Zeit, um so zu beraten, dass es Sinn macht.

„Der, der mich berät in Melk, der sitzt am falschen Platz, der hat keine Menschenkenntnis und kann auch nichts, das ist mir zu wenig...“

„Der beim AMS sitzt, soll sich mehr Zeit nehmen und auf die Menschen eingehen: Was stellst du dir vor, was wäre dein Ziel. Aber das tut keiner. Der sagt einfach, jetzt ist ein Termin, (...) wenn du den Kurs nicht besuchst, dann gehst du drei Wochen leer aus. (...) Sage ich, das ist schön gesagt, weil du da sitzt, aber den, den es betrifft, das ist ein Scheiß

„Kein Verständnis. Verständnis für die Leute haben sie zu wenig, weil der ganze Aufbau einfach zu stressig ist bei diesen Herren, bei den Herren oder Frauen oder wie das heißt. Die sagen einfach, komm herein, dann redest du zehn Minuten über dich, dann sagt er, das wäre für dich günstig und du willst aber gar nicht. Weil er lässt dich gar nicht sagen, was du willst, weil er keine Zeit hat.“

„Weil wenn der sich Zeit nehmen würde, eine ½ Stunde, und dir zulassen würde, wo du überhaupt hinsteuern willst, dann hätte er wahrscheinlich den Menschen kennen gelernt.“

„Da war ein Kontrolltermin. Mein Betreuer war in Krankenstand, da war eine Vertretung und die hat gesagt, OK, schon über ein Jahr arbeitslos und den letzten Kurs, wann habe ich den gehabt. Ist schon ein paar Jahre her, wäre nicht schlecht, wenn wir wieder einen machen würden. In der nächsten Zeit kommt eh wieder einer. (...) Freitag zu Mittag habe ich am Anrufbeantworter Meldung gehabt, ab Montag kann ich in den Kurs einsteigen. Ich habe nicht einmal gewusst, um was es geht.“

Die Startsituation für die TrainerInnen war also sicher nicht einfach, aus der Gruppendiskussion ergaben sich allerdings keine Hinweise, dass sie schwieriger gewesen ist als bei den anderen drei evaluierten Maßnahmen. Auch in den anderen Fokusgruppen wird thematisiert, dass die Kursteilnahme nicht immer freiwillig sei und dass beim AMS die Beratung regelmäßig nicht so aussehe, wie die TeilnehmerInnen es erwarten. Die anfangs skizzierte Frustration kann wohl nicht in erster Linie mit der Zuweisungspraxis des AMS erklärt werden – auch wenn sie nicht förderlich für den Verlauf der Maßnahme war.

### 2.2.1.2 „Gruppenzusammensetzung“

Das nächste Qualitätskriterium in der Liste betrifft zwar wieder das AMS, führt aber weiter in die Maßnahme hinein: Bei der Zuweisung habe man nicht genügend Rücksicht auf die Ausbildung und das Wissensniveau genommen. Auf diese Weise sei eine inhomogene Gruppe entstanden.

„Aber jeder von uns ist auf einem anderen Niveau, von einer anderen Schicht und hat andere Kenntnisse, das hilft doch nicht. Warum, sage ich.“

„Die Gruppenzusammensetzung. (...) Er ist zu bunt zusammengewürfelt, gewisse Leute sind überfordert, andere fadisieren sich.“

„Naja, Selektion, das hat ganz sicher nicht gepasst.“

„Ich kann entweder die Leute vorher ein bisschen aussortieren, irgendeine Sondierung oder so was machen, dann ist das viel zielführender. Weil dann kann ich die Gruppe, die ein bisschen mehr Ahnung hat, viel weiter hinaufbringen und den anderen muss ich eben länger helfen.“

„Zu wenig für mich... Ich habe das eben schon in der Schule gemacht und einen Wissensvorsprung gehabt. Aber der Kurs sollte eigentlich für Hilfsarbeiter sein, also das muss ich einmal so sagen.“

„Als gelernter Elektriker und Schweißer habe ich mich nur fadisiert. Das war nicht einmal eine Auffrischung, das habe ich alles gewusst.“

Aus der Summe der Zitate wird deutlich, dass die inhomogene Gruppenzusammensetzung bei dieser Maßnahme, die deutlich qualifizierende Anteile hatte, besonders störend war – und es kann wohl davon ausgegangen werden, dass sie wesentlich mehr ins Gewicht fiel als bei den reinen aktivierenden Maßnahmen, bei denen es weniger um Wissensvermittlung geht. Hier gab es nämlich einerseits überqualifizierte Teilnehmer, die sich bei der Fachausbildung langweilten und unterqualifizierte Teilnehmer, denen das Niveau zu hoch und der vorgetragene Stoff zu umfangreich waren.

Den Teilnehmern – nicht nur dieser Maßnahme – ist es ein Anliegen, ihr Wissen in den Kursen zu vermehren. Und so sollte man glauben, dass aktivierende Maßnahmen, in die eine Qualifizierung eingebaut ist, diesen Wünschen entgegenkommen. Tatsächlich haben die beiden Maßnahmen mit qualifizierenden Anteilen (M1, M2) jedoch in der Bewertung der TeilnehmerInnen deutlich schlechter abgeschnitten als die bloßen Aktivierungsmaßnahmen – und keine auch nur annähernd so schlecht wie M1. So liegt der Schluss nahe, dass gerade die Qualifizierung die schlechte Bewertung mit verursacht hat. Wenn die Ausbildung und der bisherige berufliche Werdegang mit der Qualifizierung nicht korrespondieren und wenn die inhomogene Zusammensetzung der Gruppe ein für die Mehrheit passendes Qualifizierungsniveau unmöglich macht, ist die fehlende Treffsicherheit bei den Zuweisungen „objektiv“ festzumachen und daher manifest. Der gewünschte und angekündigte Wissenszuwachs bleibt aus, die TeilnehmerInnen sind enttäuscht und frustriert, wie Trainer 2 (T2) bestätigt.

„Wenn ich dann das Gefühl habe, dass die Leute nicht nur nicht da sein wollen, sondern ich dann auch noch – wie es jetzt beim besagten Kurs war – das Gefühl absolut vermittelt bekommen habe, nachdem ich den letzten Kurstag gemacht habe, dass dieser Kurs ihnen auch ausbildungsmäßig null gebracht hat. (...) Also dieses [Ort 2] war ein absoluter Einzelfall, das habe bis jetzt in dieser Form noch nie erlebt.“

### 2.2.1.3 „Zielführend für den Beruf“

Das gemeinsame große Ziel für AMS, Bildungsträger, TrainerInnen und TeilnehmerInnen ist die Vermittlung in den Arbeitsmarkt. Folgerichtig erwarten die TeilnehmerInnen, dass die Maßnahmen, die ihnen vom AMS finanziert werden, „zielführend für den Beruf“ sind. Die Note vier für dieses – für die relative Mehrheit der Teilnehmer von M1 wichtigste – Kriterium zeigt deutlich, dass die Maßnahme diesen Erwartungen nicht genügen konnte.

Das lag erstens an der Aktivierung, die offenbar an den Bedürfnissen der Teilnehmer vorbei ging: Die Motivierungsansätze waren ihnen zu vordergründig, die Gesprächsthemen irrelevant für das Ziel, die Bemühungen, ihre Allgemeinbildung zu verbessern, verärgerten sie, und die Notwendigkeit von Bewerbungsschreiben und -training sahen sie aufgrund ihrer Alltagserfahrung auch nicht. „Blabla“, so lautet ihr wenig schmeichelhafte Resümee.

„Ich brauche nicht zwei Wochen Motivation, was eh jeder weiß normalerweise. Die Motivation war nur: Findet eine Arbeit, findet eine Arbeit. Das wissen wir alle selber.“

„Die zwei Wochen Aktivieren kann man auch vergessen.“

„Wirklich, da haben wir über alles Mögliche geredet, nur nicht über das Aktivieren, den Job. Über das haben wir nicht geredet. Wir haben über den Hitler geredet, wir haben über die Ausländer geredet, wir haben über alles geredet.“

„Über Politik, mit Scheidungsproblemen, alles so gestreift, durch den Gemüsegarten durch.“

„Schmäh geführt wurde.“

„Und die letzte Woche bringt jetzt auch nichts, oder?“

„Statt dem Blabla am Anfang, diese unnötigen zwei Wochen. Etwas mehr Computer oder so...“

„Ja, wenn, dann mehr computerspezifisch.“

„Das interessiert uns alle eigentlich nicht, ein Bewerbungsschreiben oder was weiß ich. Bitte, das haben wir nie gebraucht. Und wenn wir es brauchen, dann werden wir es schon von irgendwo herbekommen und da brauche ich nicht irgendeinen Trainer, der mir drei Wochen erklärt, wie man eine Bewerbung aufsetzt.“

„Hat Ihnen das was gebracht?“

„Gar nichts.“

„Mir gar nichts.“

„Das wirst du nie wieder brauchen, weil eine jede Firma gibt dir sowieso ihren Fragebogen und den füllst du aus und dann rede ich sowieso mit dem, der dort sitzt. Und fertig. Weil in jeder Firma braucht man einen Eignungstest. Da kommen sie daher mit wer der Bundespräsident ist und die ganzen europäischen Hauptstädte.“

Der Vorschlag der TeilnehmerInnen geht dahin, den Ablauf der Maßnahme zu ändern, zum Beispiel die Aktivierung zu Gunsten einer längeren EDV-Schulung zu kürzen. Sie sind nicht die einzigen, die mehr Ausbildung im Umgang mit dem Computer fordern. Hier wird der schon vorhin erwähnte Wunsch nach Wissenszuwachs wirksam, denn im Gegensatz zu allen anderen Teilen der Aktivierung, die schwer messbar und nur subjektiv fühlbar sind, geht es bei den EDV-Schulungen um nachweisbare Fertigkeiten. Und genau das ist es, was die befragten TeilnehmerInnen von einem „Kurs“ erwarten. Die weichen Ziele der Aktivierung, also die „Steigerung der Eigenverantwortung und Selbstständigkeit, des Selbstbewusstseins und Selbsthilfepotentials“ sowie die „Stärkung der persönlichen und sozialen Kompetenzen“ (Ausschreibung, 19) sind ebenfalls nachweisbar, nur muss man dazu bestehende Defizite erkennen – und sich selbst eingestehen. Um das bei einer Zielgruppe zu bewirken, für die es nicht selbstverständlich ist, bei psychischen Problemen Hilfe in Anspruch zu nehmen oder gar zu suchen, benötigen die TrainerInnen den richtigen Zugang, die richtige Qualifikation und Erfahrung. Ob die TrainerInnen von M1 all dies mitbrachten, wird später diskutiert.

Etwas überraschend wurde die fachliche Weiterbildung genauso wie die Aktivierung als nicht zielführend für den Beruf eingestuft. Die Idee einer breiten Qualifizierung sowohl auf Metall als auch auf Elektro wurde von den TeilnehmerInnen von M1 – und M2 – massiv kritisiert: Sie konnten keinen inhaltlichen Zusammenhang zwischen den beiden Fachbereichen sehen. Manche interessierten sich für das eine, manche für das andere; manche hatten Vorkenntnisse in einem Bereich, manche in dem anderen. Einig waren sie sich jedoch darin, dass die in der Maßnahme gebotene Qualifizierung nicht ausreicht, um sie konkret in der beruflichen Praxis anwenden zu können.

„Also nächste Woche als Elektriker irgendwohin arbeiten... nimmt dich keiner. Zuwenig Praxis...“

#### 2.2.1.4 „Konzentration auf ein fachliches Themengebiet“

Aus ihrer konkreten Erfahrung mit der Qualifizierung ergab sich wohl das vierte aufgelistete Qualitätskriterium: „Konzentration auf ein fachliches Themengebiet“. Auch hier ist die Bewertung mit der Durchschnittsnote 4,0 sehr schlecht.

Viele Wortmeldungen zeigen, dass die Mehrheit der Teilnehmer sich von der Qualifizierung überfahren gefühlt hat. Der Stoff sei zu umfangreich, die Themen zu verschieden gewesen, als dass sie für das Berufsleben etwas mitnehmen hätten können. Dabei berufen sie sich auf Experten: Die Werkstatllehrer, die die fachliche Schulung durchgeführt hatten, hätten selbst massive Kritik an Umfang und Inhalt des vorzutragenden Stoffs geäußert. Im Interview mit dem Werkstatllehrer gibt es keine Bestätigung für diese Kritik, was aber nicht heißt, dass sie nicht geäußert worden wäre.

„Es gibt eigentlich keinen intensiven Kurs über irgendein Fach, sondern es hat von Allgemeinbildung bis Metall, Elektro, Schweißen, Schmieden gegeben – immer wieder, jeden Tag oder alle zwei Tage etwas anders. Im Endeffekt bringt das nur Zeitvergeudung und Geldverschwendung.“

„Stimmt, ja.“

„Du bist mit dem Kopf nicht ganz bei der Sache in den Allgemeinkursen. Weil einmal kommt etwas von Elektro, ein andermal kommt etwas von Metall und du weißt gar nicht, wofür du richtig hier bist.“

„Die [Werkstatllehrer] waren selber nicht zufrieden. Die haben gesagt, bitte, gebt uns vier oder fünf Wochen Zeit, dann haben wir euch dort, dass wir euch auf ein Praktikum schicken. Wenn wir fünf Wochen nur Elektro gemacht hätten oder fünf Wochen nur Metall, dann, hat er gesagt, dann haben wir euch so weit, dann können wir euch mit gutem Gewissen wegschicken. Und er hat gesagt, von uns bekommt ihr nicht einmal eine Bestätigung, dass ihr hier wart, weil stehen wir mit unserem Namen drauf.“

„Manche haben gleich gesagt, der Stoff, der vorgegeben war, das geht sowieso nicht.“

„Geht sich nie aus in zweieinhalb Wochen.“

„Der hat gesagt, das AMS verlangt von uns, in zweieinhalb Wochen sollt ihr das lernen, was sie bei uns in der Fachschule in fünf Jahren lernen.“

„In zweieinhalb Jahren.“

„Anfangen haben wir mit Elektro, mit dem dritten Semester oder so. Und dann haben wir schon gehabt das fünfte Semester gleich am nächsten Tag. Da war von Anfang an klar, wir können das nicht in zweieinhalb Wochen machen, was...“

„Überhaupt Leute, die davon gar keine Ahnung haben.“

„Es ist schon klar, dass man von uns mehr erwarten kann als von einem 15-Jährigen, der in die Schule geht. Aber deswegen hole ich in zweieinhalb Wochen nicht dreieinhalb Jahre auf.“

Auch die gut qualifizierten Teilnehmer, die dem Stoff sehr wohl folgen konnten, teilten die Ansicht, dass eine inhaltliche Konzentration sinnvoll wäre. Die Qualifizierung in dieser Form, also möglichst allgemein und auf niedrigem Niveau, ist weder in M1 noch in M2 angenommen worden. Theoretisch entspricht ein derartiges Konzept der Zielgruppe der aktivierenden Maßnahmen, die – was ihre Ausbildung und Berufserfahrung anlangt – sehr unterschiedlich zusammengesetzt ist. Man könnte annehmen, dass die TeilnehmerInnen aus dem breiten Angebot, das für sie jeweils Passende herausuchen und mitnehmen. In der Praxis geht dieser

Ansatz jedoch nicht auf, weil jeder etwas findet, das nicht passt, von dem er sich nicht angesprochen fühlt. Die negativen Eindrücke sind stärker als die positiven – die Qualifizierung wird nicht als solche wahrgenommen, und es besteht die Gefahr, dass sie in Bewerbungsgesprächen auch nicht als solche präsentiert wird.

#### 2.2.1.5 „Rücksicht auf Begabungen“

Hinter diesem Punkt verbirgt sich ein zentrales Anliegen der TeilnehmerInnen der vier evaluierten Maßnahmen: als Individuen wahrgenommen und behandelt zu werden. Um das fünfte Qualitätskriterium der Teilnehmer von M1 richtig zu verstehen, muss nämlich das Wort individuell eingefügt werden. In allen Fokusgruppen fielen die Worte Individuum oder Einzelner mehrmals, und zwar in verschiedenen Zusammenhängen. Es ging um individuelle Bedürfnisse und Fähigkeiten, um individuelles Wissen, um individuelle Betreuung und in M1 eben um individuelle Begabungen. Vielleicht liegt hier einer der Schlüssel zur großen Unzufriedenheit in M1, denn kein anderes Qualitätskriterium wurde so schlecht bewertet wie dieses.

„Ich sitze hier deppert bei Sachen, die ich überhaupt nicht brauche. Darum habe ich ja gesagt, Rücksicht auf Begabungen.“

Führt man ein Gruppengespräch mit den TeilnehmerInnen von aktivierenden Maßnahmen, wird schon in der kurzen Zeit, die man als Moderatorin mit ihnen verbringt, deutlich, dass die Arbeitslosigkeit nicht das einzige Problem der Menschen dort ist. Man hört von Scheidungskrisen, man ahnt einen erhöhten Alkoholspiegel, an der Kleidung sieht man Armut, bei manchen spürt man Niedergeschlagenheit und Resignation, bei anderen schlecht verborgene Aggression. Die Gespräche mit den TrainerInnen bestätigen, dass psychische Probleme (vor allem Depressionen) und Suchtkrankheiten, familiäre Konflikte, körperliche Erkrankungen, aber auch Überschuldung regelmäßige Begleiter der Arbeitslosigkeit sind. All das wird durch die aktuelle Armutsforschung bestätigt. Armut und Armutsgefährdung definieren sich immer durch ein Bündel von Problemen – und Erwerbslosigkeit ist eines der häufigsten Bestandteile dieses Bündels.

Pointiert gesagt: Vielen TeilnehmerInnen geht es schlecht. Sie haben ein unausgesprochenes Bedürfnis nach Zuwendung, sie brauchen Unterstützung. Sie wollen nicht Teil eines Fließbandbetriebs sein, sondern mit all ihren Problemen einmal im Mittelpunkt stehen. Als Individuen. Und das manifestiert sich in den zahlreichen genannten Qualitätskriterien, die das Wort individuell ex- und implizit enthalten.

Die Diskussion der bisherigen Qualitätskriterien der Teilnehmer von M1 macht deutlich, dass ihrem Gefühl nach bei der Beratung beim AMS, bei der Zuweisung und bei den Inhalten der Maßnahme keine Rücksicht auf ihre Begabungen genommen wurde. Nun steht noch der Aspekt der Betreuung aus, und der führt zum letzten Qualitätskriterium der Teilnehmer: den TrainerInnen.

#### 2.2.1.6 „TrainerInnen und Werkstattlehrer“

„Die Vortragenden waren die größten Rabenviecher. Ja, wirklich, es ist so. T1 hat so angefangen und T2 genauso. Und die Trainerin ist die größte Kanaille, was so herumrennt.“

„Vernachlässigt wurden wir. Ich komme mir vor wie ein Stück Vieh.“

„Der Trainer, der macht seine Arbeit, der sagt sein Ding herunter und fertig, das ist so.“

Harte Worte, viel Emotion. Da scheint einiges schief gegangen zu sein. Diese Kritik bezog sich ausschließlich auf die AktivierungstrainerInnen. Für die Werkstatllehrer fanden die Teilnehmer ganz andere Worte:

„Die waren spitze, da kann man absolut nichts sagen.“

„Perfekt.“

„Menschlich und alles...“

„Die Lehrer sind super, ja.“

„Bleibt noch ein Lob für die Lehrer, die haben sich jederzeit oder dauernd Zeit genommen.“

„Das ist richtig. Und wenn sich einer nicht ausgekannt hat, dann ist er zu dem hingegangen.“

Wie kann es passieren, dass die TrainerInnen und die Werkstatllehrer von ein und derselben Gruppe so unterschiedlich benotet werden? Was haben die Lehrer anders gemacht als die TrainerInnen? Am vorgetragenen Stoff liegt es jedenfalls nicht, denn die Inhalte der Qualifizierung kamen genauso schlecht weg wie jene der Aktivierung. Die ersten Hinweise auf des Rätsels Lösung finden sich schon in den Zitaten: Einmal ist von „Vernachlässigung“ und „Vieh“ die Rede, das andere Mal von „Menschlichkeit“, „Zeit nehmen“ und aktiver Hilfestellung.

Noch erstaunlicher wird die Bewertung, wenn man sich vor Augen führt, dass die TrainerInnen allesamt Erfahrung und Erfolge in ihrem Beruf aufzuweisen haben, dass aber zumindest einer der Lehrer zum ersten Mal mit Erwachsenen gearbeitet hat, also keinerlei Erfahrung in diesem Bereich hatte. Da die Vortragenden offenbar besonders wichtig dafür sind, wie eine Maßnahme angenommen wird, lohnt sich hier eine intensivere Analyse. Eine Gegenüberstellung der beiden Trainer, der Trainerin und eines der beiden Lehrer soll zeigen, was in den Augen der Teilnehmer ein qualitätvoller Vortragender, eine qualitätvolle Vortragende ausmacht.

### Trainer 1

T1 ist ein erfahrener und erfolgreicher Trainer. Er arbeitet nicht nur in aktivierenden Maßnahmen, sondern zum Beispiel auch in Jugendqualifizierungsprogrammen und in der Facharbeiterausbildung, kennt also eine große Zahl unterschiedlicher Maßnahmen und deren Zielgruppen. Mit M1 hatte er aber Probleme. Dabei klingt seine Vorstellung von dem, was für die TeilnehmerInnen am Ende der Maßnahme heraussehen sollte, durchaus Erfolg versprechend.

„Wenn dann noch jeder einzelne auch den Nutzen in der Geschichte sieht und zwar den je individuellen Nutzen. Ich kann ihm natürlich bei der Kurspräsentation alles Mögliche erzählen, was er von dem Kurs hat, er muss seinen persönlichen Nutzen erkennen. Und der muss nicht unbedingt mit dem übereinstimmen, was die ganze Gruppe will.“

Aus seinen Wortmeldungen wird klar, warum er sein eben zitiertes Ziel bei M1 nicht erreicht hat. Wie unten gezeigt wird, unterliegt er Missverständnissen, was die vorrangigen Funktionen der aktivierenden Maßnahmen anlangt, sein Zugang zu dieser speziellen Zielgruppe wirkt herablassend und ist von mangelndem Wissen über sie geprägt. Daraus ergibt sich, dass er den Teilnehmern das richtige Angebot schlicht nicht machen kann. Als Kursleiter bestimmte er den Charakter der Schulung, ohne selbst allzu oft anwesend zu sein. Und er stellte das TrainerInnen-Team nach seiner Vorstellung zusammen, war also auch in dieser Hinsicht prägend.

T1 sieht sich quasi als Vorgesetzter der TeilnehmerInnen und vergleicht die Kurssituation mit einem Arbeitsverhältnis. Das ist das erste Missverständnis, denn die TeilnehmerInnen besuchen die aktivierenden Maßnahmen ja gerade deshalb, weil sie – aus welchem Grund auch immer – Unterstützung, Beratung und Betreuung bei der Suche nach Arbeit brauchen. Es geht also darum, sie in das Arbeitsleben wieder hineinzuführen, und nicht darum, so zu tun, als wären sie schon wieder drinnen. Manche von ihnen sind auch

gar nicht so weit, dass sie schon wieder ins Berufsleben einsteigen können, weil sie zum Beispiel noch professionelle Hilfe für ihre psychischen Probleme benötigen. Der Druck des regulären Arbeitslebens, auch wenn er nur gespielt ist, verstärkt die vorhandenen Probleme, statt sie zu lösen.

„Wir sind einfach in einem quasi Arbeitsverhältnis. Die Leute bekommen für das Kursgehen bezahlt, das muss man auch ihnen einmal klarmachen, indem was dann an Regeln und sonstigem herrscht. Das Regelwerk muss klar sein, manche haben das wirklich total verlernt, nach gewissen Regeln zu arbeiten.“

M1 ist eine aktivierende Maßnahme inklusive Basisqualifizierung, und auch wenn M1 damit in der Typologie des AMS als „Qualifizierung“ eingestuft wird, stehen die persönlichkeitsbildenden Komponenten zumindest am Anfang im Vordergrund. Für die TrainerInnen, die in den ersten Wochen mit der Gruppe arbeiteten, war M1 also nicht in erster Linie ein „Qualifizierungskurs“, wie T1 im folgenden Zitat vermerkt. Es geht zuerst einmal um die „Stärkung und Verbesserung persönlicher, sozialer und organisatorischer Kompetenzen“ und um die „Befähigung und Motivierung zur eigenständigen Arbeitssuche“, wie es in der Ausschreibung formuliert ist. Erst danach – und zwar zeitlich und logisch – kommt die Qualifizierung. Gleich vom ersten Tag an so tun, als ob ein reiner Qualifizierungskurs vorläge, heißt die Schwerpunkte so zu verschieben, dass sie den Bedürfnissen der TeilnehmerInnen nicht mehr entsprechen.

„Da sind jetzt so viele Leute und die schaffen das einfach nicht. Wenn man das wissen würde, dann könnte man sie wenigstens woanders hin empfehlen, wo das nicht so massiv abläuft wie bei uns, ich meine, wir sind natürlich ein Qualifizierungskurs, wir fahren am ersten Tag weg. Das mag für manche auch eine Überforderung sein, das ist auch für uns OK und wir empfehlen ja selber Leute genug weiter.“

Ein drittes Missverständnis scheint vorzuliegen, wenn T1 meint, die aktivierenden Maßnahmen seien vom AMS als eine Art Auslesemechanismus gedacht, in dem arbeitsunwillige TeilnehmerInnen ausgemacht werden sollen. In der Ausschreibung ist davon nichts zu lesen.

„Und das ist schließlich auch eine Aufgabe, die uns das AMS überträgt, die Spreu vom Weizen zu trennen. Da stehe ich auch dazu, dass auf Grund unserer Rückmeldung manchmal eben Leuten das Geld gestrichen wird. Wir haben hier noch einmal einen anderen Zugang als ein AMS-Berater, der den eben verpflichten kann so einmal in sechs Wochen bei ihm zu einem Termin zu erscheinen. Wir sehen die Leute anders, bei uns müssen sie auch durchhalten und wenn jemand vor lauter Pfüschterminen den Kurs nicht auf die Reihe bringt, dann sehe ich auch keinen Grund, ihn vor dem AMS zu schützen. Warum?“

„Gut, das war jetzt sozusagen etwas Negatives. Noch etwas Positives bei den beiden Kursen?“

„Naja, die Spreu vom Weizen zu trennen, habe ich ja positiv gemeint.“

In jeder Maßnahme, die einige Wochen oder Monate läuft, haben die TrainerInnen die Gelegenheit, die TeilnehmerInnen besser kennen zu lernen, als das in den wesentlich kürzeren Terminen bei den AMS-MitarbeiterInnen gewöhnlich möglich ist. Dabei stellt sich immer wieder heraus, dass TeilnehmerInnen darunter sind, die scheinbar nicht arbeiten wollen. Hier ist ein Vorgriff auf Maßnahme 4 am Platz. Eine der beiden Trainerinnen betont: Was auf den ersten Blick für Arbeitsunwilligkeit gehalten werden könnte, ist in Wirklichkeit viel häufiger Arbeitsunfähigkeit, zumindest für den Augenblick. Um eines vom anderen unterscheiden zu können, bedarf es einer guten Kenntnis der gewöhnlich den aktivierenden Maßnahmen zugewiesenen Zielgruppe.

Auf jeden Fall ist es ein Unterschied, ob die TrainerInnen im Lauf ihrer Arbeit quasi nebenbei auch Arbeitsunwillige entdecken oder ob sie es ausdrücklich darauf anlegen – ein Unterschied, den die TeilnehmerInnen spüren.

Das Stichwort Kenntnis der Zielgruppe ist bereits gefallen. T1 beschreibt seine Sicht der Zielgruppe an mehreren Stellen in ganz unterschiedlichem inhaltlichen Kontext:

„Das spüren wir natürlich in den aktivierenden Maßnahmen voll durch, weil wir hier sowieso schon einmal eine Negativauswahl von Leuten haben, was ihre Motivation anbelangt oder auch ihre Ressourcen in physischer und psychischer Natur, also das ist jetzt nicht unbedingt nur ein Verschulden eines Nichtwollens, sondern es ist ja auch etwas, was vom Potential her gar nicht mehr drin ist.“

„Wenn man weiß, wie schwere Kaliber man zum Teil drinsitzen hat, bin ich eigentlich in den meisten Kursen mit der Disziplin sehr zufrieden, vor allem wenn man die Geschichten kennt.“

„Da gibt es einfach Leute, ich weiß nicht, ob das ein Krankheitsproblem ist oder ein reines Intelligenzproblem - die schlicht und ergreifend dann in der Pause verschwinden. Also es beginnt am ersten Tag.“

„Die verschwinden, das hat wirklich manchmal mit semiprofessionellem Pfuschertum zu tun, das ist eine Ursache, die wir da durchaus lokalisieren können, zumindest hören wir das dann von den anderen Kursteilnehmern. Der hat einfach seine Aufträge und muss seine Aufträge erfüllen.“

„Weil er dann wieder ins Wirtshaus geht, weil er dann wieder jeden Tag den gleichen Weg hat und wieder jeden Tag mit einem Rausch heimkommt. Das war jetzt ein Beispiel und keine Verallgemeinerung.“

„Wir wissen aus vielen Studien, dass mit zunehmendem Alter die Weiterbildungsbereitschaft sinkt, natürlich auch die Bereitschaft sinkt, sich beruflich noch einmal neu zu orientieren.“

„Das sind natürlich auch Leute, die schlicht und ergreifend nicht gesund sind, also seien es schwere Depressionen, das ist sicherlich in den aktivierenden Maßnahmen absolut die Regel, nicht die Ausnahme, sei es sonst irgendwie einfach eine Hemmung.“

Die TeilnehmerInnen der aktivierenden Maßnahmen sind also eine „Negativauswahl“: „schwere Kaliber“, Kranke, wenig Intelligente, PfuscherInnen, SäuferInnen, Alte und Depressive. Diese Beschreibung hat viel Wahres: In den aktivierenden Maßnahmen trifft man wohl tatsächlich überdurchschnittlich oft auf Menschen, die straffällig geworden sind, eine psychische oder physische Krankheit haben, schlecht qualifiziert sind, die staatlichen Transferzahlungen mit Schwarzarbeit auffetten, suchtkrank sind, ein Alter erreicht haben, in dem sie nur noch schwer einen neuen Arbeitsplatz finden oder an Depressionen leiden. Aber ist das wirklich eine „Negativauswahl“? Wie soll ein Trainer das Selbstbewusstsein der TeilnehmerInnen steigern, wie es die Ausschreibung verlangt, wenn er sie so wahrnimmt?

Den TeilnehmerInnen kann eine derartige Einstellung nicht verborgen bleiben, und vieles weist darauf hin, dass gerade diese Grundhaltung und der damit zusammenhängende Blickwinkel auf sie als TeilnehmerInnen, letztendlich ausschlaggebend für die enorme Frustration am Ende der Maßnahme war.

„Viele von denen verstehen doch die Lage nicht, was da los ist. Denen geht es eh gut.“

„Die sind nicht auf die Bedürfnisse eingegangen, sondern nur auf die Probleme.“

Auch der Werkstattehrer spricht dieses Problem an: viel vorsichtiger formuliert als die TeilnehmerInnen, aber doch eindeutig.

„Ich habe sie [TrainerInnen] nicht einmal kennen gelernt. Das heißt, ich kann es nur nach dem sagen, was die Leute mir erzählt haben über die Trainer. Ich weiß nicht, was das Problem war, aber sie sind nicht richtig akzeptiert worden, das heißt mir ist vorgekommen, als ob sie ein wenig niedergemacht worden wären.“

„Weil ich nur eine Seite gesehen oder gehört habe und dann will ich mir nicht ein Urteil anmaßen. (...) Es ist sicher schwierig mit ihnen [TeilnehmerInnen] umzugehen, weil manche mit dem überhaupt nichts am Hut haben. Aber es ist, glaube ich, auch dort so: So wie du in den Wald hineinschreist, so kommt es zurück. Das ist zu 100 % so. Wenn ich mich auf ein gewisses Podium stelle und auf die Leute hinuntersehe, ist es, glaube ich, mit den Leuten der falsche Weg. Man muss sich eher auf ihre Ebene stellen. Ich glaube, so flexibel muss man sein.“



T1 erkennt, dass die TeilnehmerInnen in aktivierenden Maßnahmen sich von jenen in anderen Maßnahmen unterscheiden und identifiziert auch die Besonderheiten, die er dann allerdings negativ belegt. Als unmittelbare Folge dieser Sichtweise sieht er seine Aufgabe nicht darin, die TeilnehmerInnen bei der Lösung ihrer Probleme zu unterstützen. Er plädiert dafür, die „Arbeit an der Persönlichkeit“, wie er die Aktivierung nennt, zu reduzieren und mehr Qualifizierung anzubieten. Dabei stellt er zwar die Aktivierung nicht prinzipiell in Frage, trotzdem zeigt dieser Vorschlag, dass er nicht verstanden hat, dass ein Großteil der TeilnehmerInnen in aktivierenden Maßnahmen Beratung und Betreuung nötig haben – häufig um überhaupt erst eine Weiterbildung annehmen zu können. Dass er selbst Beratung und Betreuung nicht als seine vorrangigen Aufgaben sieht, ergibt sich fast logisch.

„Wir werden nicht dafür bezahlt, zu denen jetzt nach Hause zu fahren und die zu fragen, wie es ihnen sonst geht. Wer weiß, würde man sie auch antreffen. Vielleicht sollte man gleich ins nächste Wirtshaus, das wäre vielleicht Erfolg versprechender.“

„Ich habe jetzt nicht die zweite Volkskrankheit angesprochen und die heißt Alkoholismus bzw. bei den Jungen gegebenenfalls auch andere Suchtmittel. Das ist natürlich ein sehr durchgängiges Phänomen. (...) Das kann auch nicht jetzt in einem Dreimonats-Kurs in der Form gelöst werden, wenn das nicht eine gezielte Therapie ist, was wir nicht leisten können. Aber ich denke, da ist etwas, wo gesellschaftlich, noch viel zu holen wäre. Aber da muss die ganze Gesellschaft mitspielen, da kann nicht in jedem Niederösterreich Heute drei Weinwerbungen sein. Solange wir das haben, bekommen wir das nicht in den Griff.“

Auffallend ist übrigens, dass T1 als einziger Trainer, disziplinäre Probleme und Gewaltbereitschaft der TeilnehmerInnen thematisiert. Angesichts der Stimmung in M1 ist es durchaus denkbar, dass erst sein Verhalten die Aggressionen ausbrechen lässt.

„Das ist nicht immer einfach, ich kann mich voriges Jahr an eine schlaflose Nacht erinnern fast - ohne jetzt jammern zu wollen -, wo ich sage, wo ich einfach nicht gewusst habe, wen schmeiße ich jetzt raus. (...) (...) Es war ein mafïöser Zustand an einem Außenstandort, an dem ungefähr sieben türkische Burschen beteiligt waren und es für mich einfach total schwierig war zu entscheiden - ich kann nicht alle sieben rausschmeißen, das ist betriebswirtschaftlicher und pädagogischer Unsinn -, d.h. ich muss den herausfinden... Die darauf folgende körperliche Attacke mir gegenüber hat mir bestätigt, dass ich richtig gelegen bin.“

„Ich denke, dass er auf uns momentan sehr schlecht zu sprechen ist, da er schon wegen Körperverletzung gesessen ist, will ich ihm momentan gar nicht begegnen.“

„Die wirklich extremen Dinge wie einmal ein Polizeieinsatz, einmal eine körperliche Attacke oder sonstiges sind zwar selten, aber sie passieren. Und die passieren meistens dann, wenn ein Trainer Schwäche zeigt. Aber jetzt nicht Schwäche im Sinne von den wilden Mann oder die wilde Frau spielen, sondern Schwäche im Sinne von: Ich bin mir selber nicht sicher, ob ich das jetzt richtig mache. Das verlangt schon eine sehr starke Präsenz.“

T1 betreut viele Kurse gleichzeitig, er arbeitet also nicht sehr häufig mit den Gruppen. Auch das ist ein Grund, weshalb er für die TeilnehmerInnen der aktivierenden Maßnahmen nicht der richtige Ansprechpartner ist. Zielführend beraten und betreuen zu können, setzt voraus, dass ein Vertrauensverhältnis zu den TeilnehmerInnen besteht – ein solches muss aber erst aufgebaut werden. T1 sieht aber nur ab und zu nach dem Rechten und wird deshalb von den Teilnehmern auch nicht als Kursleiter wahrgenommen. Für sie ist er der „Lückenbüßer“, er ist sich dessen aber nicht bewusst.

TN: „Also zwei Mal ist er gekommen.“  
„So eine Art Lückenfüller, mein ich.“

T1: „Es ist für die Teilnehmer hier bei den meisten Maßnahmen völlig klar, hier habe ich die letzte Entscheidung, zumindest die letzte Entscheidung, das mit dem AMS zu koordinieren.“

T1 ist in aktivierenden Maßnahmen wohl nicht optimal eingesetzt, was jedoch nicht heißen soll, dass er ein schlechter Trainer ist. Jede Zielgruppe braucht „ihre“ optimale Betreuung, und nur weil manche TrainerInnen mit einer bestimmten Zielgruppe nicht umgehen können, disqualifiziert sie das nicht für andere Aufgaben. Umso wichtiger ist es, schon in den Ausschreibungen, die für die Betreuung einer Zielgruppe nötigen Qualifikationen vorzuschreiben und dementsprechend zu gewichten.

### Trainer 2

T2 arbeitet seit drei Jahren als Trainer in verschiedensten AMS-Maßnahmen, darunter waren auch einige aktivierende. In M1 war er formal zwar als Co-Trainer eingesetzt, tatsächlich arbeitete er aber länger mit der Gruppe als seine KollegInnen. Vom ersten Tag an hatte er massive Probleme mit den TeilnehmerInnen. Mehrere TrainerInnen und auch der Werkstattelehrer betonten in den Interviews, wie wichtig die ersten Stunden mit einer neuen Gruppe sind, denn schon zu diesem frühen Zeitpunkt wird das Verhältnis zwischen den Vortragenden und den TeilnehmerInnen entscheidend geprägt. T2 gelang es jedenfalls von der ersten Stunde an nicht, in M1 Akzeptanz zu finden. Fast scheint es, als ob ihm die Teilnehmer auf der Nase herumgetanzt sind.

„Im Schnitt ist es ein Tag, bis sich alle kennen, bis die organisatorischen Geschichten laufen vielleicht eineinhalb Tage (...). Dort waren es einfach drei von vier Tagen, weil es nicht nur das Kennen lernen war (...)Dort war es einfach länger, wesentlich länger, bis dieser Ablauf installiert war.“

„Wenn einer herein kommt und ich oft merke, dass irgendetwas klappert in seiner Ledertasche und dann merke, dass da vier Flaschen Bier drin stehen, wobei er aber mittags auch noch beim Mittagessen etwas trinkt, wo ich dann einfach das erste Mal gesagt habe: Pass auf, das geht nicht. Das zweite Mal gesagt habe: Pass auf, ich muss das melden. Und beim dritten Mal eben einfach sagen musste, nachdem Alkoholverbot herrscht, weil er dann mit der überschlauen Geschichte gekommen ist dort das Pickerl vom alkoholfreien Bier draufzugeben und er es auch noch ganz provokativ auf den Tisch gestellt hat. Und man merkt dann schon, wenn man ein Etikett so herunterziehen kann, dann war es schon einmal wo anders drauf. Und ich habe ihm dann einfach gesagt: Pass auf, wenn du noch einmal ein Bier mitbringst, das ist mir völlig egal ob alkoholfrei oder normal, dann überlege ich mir etwas anderes. Aus, das geht nicht. Und das sind natürlich Sachen, die dann die Gesamtgruppe – manche natürlich es belustigt, dass hier ein Konflikt ausgetragen wird, dem kann man toll zuschauen, und auf der anderen Seite natürlich die Gruppenarbeit stört. Es war hier einfach Alkohol sehr stark im Spiel.“

T2 verfolgt in den aktivierenden Maßnahmen andere Ziele als T1. Er möchte die TeilnehmerInnen mitnehmen, ihnen neue Wege und Perspektiven eröffnen. Mit diesem Ideal ist er nicht allein, fast alle TrainerInnen nannten es im Laufe der Interviews. T2 verlässt sich bei der Arbeit mit den TeilnehmerInnen auf sein Gefühl und versucht sie so zu erreichen.

„Es war für mich persönlich dann ein ganz guter Kurs, wenn ich das Gefühl habe, den Menschen, die ich hier betreut habe, neue Alternativen aufmachen zu können. D.h. wenn ich das Gefühl habe, die Menschen nehmen an, machen für sich selber neue Alternativen, neue Strategien auf, gehen einen neuen Weg, öffnen sich selber Türen, dann bin ich hoch zufrieden.“

„Ich bin, sagen wir einmal so, ein relativ großer Gefühlsmensch. Ich trainiere sehr vieles aus dem Bauch.“

Er definiert aktivierende Maßnahmen treffsicherer als T1 und formuliert seine Wertschätzung für die TeilnehmerInnen. Trotzdem findet er keinen Zugang zu ihnen. Die richtige Einstellung allein scheint nicht genug zu sein. Zwar spricht er es niemals explizit aus, aber seine Wortmeldungen geben immer wieder Hinweise darauf, dass er mit dieser Gruppe überfordert war.

„Es war zeitweise für mich fast anstrengend. Dass man körperlich müde ist nach so einem Tag, ja OK, aber dass es für mich mental anstrengend war, das habe ich wirklich sehr selten. Und in dem Kurs war es einfach mental anstrengend an manchen Tagen, sehr anstrengend. Ich war mehr erschöpft als sonst.“

Wie anfangs besprochen war der Start in die Maßnahme schwierig: Die Teilnehmer waren unfreiwillig und widerwillig da, sie erwarteten eine Qualifizierung, die sie zumindest in den ersten Wochen nicht erhalten würden. Viele hatten persönliche und gesundheitliche Probleme. Um mit dieser Gruppe und mit dieser Situation zurecht zu kommen, benötigt man als Trainer oder Trainerin die richtige Qualifikation und Erfahrung: Ausgebildete Sozial- und LebensberaterInnen oder SozialarbeiterInnen, die diese besondere Zielgruppe bereits betreut haben (auch in einem anderem als dem Trainingsumfeld) haben hier zum Beispiel gute Voraussetzungen – bessere als sie T2 hatte.

Einen Fehler scheint er gemacht zu haben, indem er nicht genügend auf die individuellen Bedürfnisse der Teilnehmer eingegangen ist. Stattdessen versuchte er ein einheitliches Niveau in der Gruppe zu finden – was angesichts der inhomogenen Gruppenzusammensetzung zum Scheitern verurteilt war. Mit diesem Zugang brachte er die Teilnehmer – die ihre Bedürfnisse ja ausdrücklich berücksichtigt haben wollten – gegen sich auf. Nach einigen Tagen resignierte er und arbeitete den Inhalt nur noch ab, lud die interessierten Teilnehmer zum Mitmachen ein und bat die anderen, nicht zu stören, was wieder neuen Stoff für Kritik bot. Auf die persönlichen Einzelgespräche, die er normalerweise in schwierigen Situationen zu führen pflegt, verzichtete er. Vielleicht war das der nächste Fehler.

- T2: „Das einzige, was ich versuche ist, dass ich mich natürlich auf jede Gruppe versuche extra einzustellen. Ich schaue dann auch speziell, wo ist das Niveau, wo kann ich ein Einheitsniveau so ungefähr mir holen und auf dem versuche ich dann aufzubauen. Das habe ich hier sehr stark versucht.“
- T2: „Es hat insofern gut funktioniert, dass ich ihnen ab dem vierten Tag vermitteln konnte: Passt auf Leute, ich mache einen Job, ich habe das als Auftrag, ich bitte euch mitzumachen und wer etwas davon haben will, nimmt sich mit, was immer er mitnehmen kann und der glaubt definitiv nichts davon zu haben und das als völlig absurd sieht, der soll bitte so nett sein und mitmachen und zumindest nicht stören. Und das hat reibungslos funktioniert ab dem vierten Tag, zumindest in meinem Teil. Ja, das hat gut funktioniert.“
- TN: „Genauso wie am Anfang. Da stellen sie sich nach vorne: Wen freut es, wen freut es nicht. Bis auf einen hat eh niemand gesagt, dass es ihn wirklich freut. Im Prinzip, ja: Wir sind eben da. Und dann stellen sie sich nach vorne und wenn dann irgendwer mal nicht aufpasst: Pass wenigstens auf, ich kann ja auch nichts dafür, dass du da sitzen musst. Da muss er aber mit dem reden. Entweder muss er sich eine andere Arbeit suchen oder ich weiß nicht. Oder er nimmt solche Leute nicht.“
- TN: „Der T2 hat ein paar Mal gesagt: Bitte, wenn es euch nicht interessiert, könnt ihr ja gehen. Und der T. hat öfters zu ihm gesagt, wenn ich gehe, dann wird mir das Geld gestrichen. (...) Naja, sagt er, man hat die Wahl. Sage ich: Wenn wir die Wahl hätten, dann würdest du alleine hier stehen.“

T2 ist sich dessen bewusst, dass der Weg, den er schließlich eingeschlagen hat, nicht der beste ist. Er sucht allerdings die Gründe dafür nicht bei sich selbst, sondern glaubt, die Schuld vor allem beim AMS und den Zuweisungen zu finden. Aber auch bei den Teilnehmern, über die er sogar eine Art „Verschwörungstheorie“ entwickelt:

„Es ist nicht der normale Ablauf, zumindest nicht mein normaler Ablauf. (...) Ich versuche die Menschen mitzunehmen, was mir im Normalfall auch gelingt. (...) Auch bei Leuten, die nicht freiwillig da sind. Es ist für mich eigentlich ein Limit-Spiel, wenn ich zu der Formulierung greife: Leute, horcht zu, ich mache meinen Job, etc. Das mache ich normalerweise nicht. Es entsteht aber auch normalerweise die Notwendigkeit nicht. Da ist die Notwendigkeit entstanden. Das ist etwas, was ich eigentlich ganz hinten im Pot habe.“

„Sie haben zwar behauptet, sie haben sich nicht gekannt, aber an den Gesprächen, die draußen in den Pausen stattgefunden haben, habe ich dann festgestellt, die müssen sich vorher gekannt haben, weil sonst wissen sie das nicht, vor allem nicht, was der in der Kindheit gemacht hat.“

Da es T2 nicht gelingt, einen Zugang zu den Teilnehmern zu finden, versucht er es über eine persönliche Schiene, indem er aus seinem eigenen Leben zu erzählen beginnt – und begeht damit seinen nächsten Fehler, objektiv gesehen, weil er die professionelle Distanz fallen lässt, aber auch in den Augen der Teilnehmer, weil er sich damit mehr in den Mittelpunkt stellt als jene, die er betreuen soll. Für die Teilnehmer ist er ein Angeber. Ein Verhalten, wie es T2 hier zeigt, tritt immer wieder auf, wenn nicht genügend geschulte Personen mit schwierigen Zielgruppen arbeiten. Auch in den anderen Fokusgruppen wird es als Beispiel dafür angeführt, wie sich TrainerInnen nicht zu verhalten haben – immer mit großer Empörung.

- M1: „Die Weltanschauung, die er hat. Er war so gut, und im Kosovo und Friedenseinsatz und dort und dort...“  
„Dann erzählt uns der einen Lebenslauf, bitte. Spätestens am dritten Tag hat jeder gewusst, das kann gar nicht alles stimmen, weil der ist 36 Jahre alt und der muss 70 Jahre mindestens sein, dass sein Lebenslauf passt. Ich habe gesagt, wenn ich eine Firma bin, dich stelle ich sicher ein, weil so viel Erfahrung in so vielen Gebieten, das muss man haben.“  
„Der Beste und der Größte.“  
„Und immer, wenn man irgendetwas gesagt hat: Ja, den hat er schon getroffen und dort und da war er schon.“  
„Das hat geheißen zwei Wochen: Aktivierung.“  
(...)  
„Dann hat einer gesagt: Das ist ja nicht motivierend, was du machst, das ist ja demotivierend. Du sagst uns, was man nicht alles machen kann. Und er hat gesagt: Das tut mir leid, so wollte ich das nie bringen.“
- M3: „Vor allem so lange der Kurs dauert, sollte der Trainer nicht seine Lebensgeschichte jeden Tag erzählen, von seinem Leben, weil sein Privatleben geht uns auf jeden Fall nichts an.“
- M4: „Ich habe einmal einen Kurs gehabt, den habe ich dann nach sechs Wochen abgebrochen und habe gesagt: Nein, jetzt brauche ich eine Pause. Bin eine Woche in Krankenstand gegangen, weil da haben wir zwei männliche Kursleiter gehabt und die haben nur von ihrer privaten Sache dauernd dahingeschwärmt, was sie selber eben alles können.“

Voll von guten Absichten scheitert T2 an der Gruppe, wohl weil er nicht die passende Ausbildung und nicht genügend Erfahrung hat. Er ist überfordert – ein Schicksal, dass er mit seiner Kollegin in M1 teilt.

### Trainerin

Auch die Trainerin blickt auf langjährige Erfahrung zurück, seit über elf Jahren arbeitet sie als Fachtrainerin mit den Schwerpunkten EDV, Schriftverkehr und kaufmännisches Rechnen. Davor war sie in der Privatwirtschaft tätig. Sie ist sich dessen bewusst, wie wichtig ein authentisches Auftreten, das persönliche Engagement und der sensible Umgang mit den TeilnehmerInnen und ihren Problemen für den Erfolg einer Maßnahme und einer Trainerin sind.

„Das ist wie ich selber zu den Teilnehmern bin, wie ich es ihnen vermitteln kann, wie ich selber drauf bin, wie ich mich selber gebe, wie ich mich selber verkaufe. Und so bekomme ich es wieder retour, weil wenn ich in der Früh hineingehe und denke mir dies oder jenes, dann kann ich nichts Gescheites zurückbekommen. Wenn ich mich nicht ordentlich vorbereite, dann kann ich nichts zurückbekommen. Wenn ich in der Früh hineingehe und denke mir, die sieben Stunden wieder oder acht Stunden wieder vorbei und ich gehe wieder, dann kann nichts kommen. Ich kann nur reingehen und kann das machen, wenn ich sage: OK, das ist super, ich tue das gerne. Und dann bekomme ich das auch wieder retour.“

„Bei den Jugendlichen, da sind sehr viele, die zurückreden oder dich einmal anschauen. Wenn du da sofort sagen würdest: Was haben Sie jetzt gemacht oder was war da, dann glaube ich, hättest du keinen Erfolg, sondern du musst auf das Problem eingehen und welches Problem der Mensch wirklich hat. (...) Die Erwachsenen haben auch sehr viele Probleme, Ehe, in der Partnerschaft, etc.“

Und doch ist sie für die Teilnehmer von M1 quasi zu einem Feindbild geworden. Kein gutes Haar lassen die neun Männer an der einzigen Frau im Team der Vortragenden. Natürlich drängt sich sofort die Annahme auf, dass diese Ablehnung darauf zurückgeführt werden könnte, dass die Teilnehmer eine Trainerin, noch dazu im technischen Fach EDV nicht akzeptierten. Und tatsächlich – die Trainerin deutet es mehr an, als dass sie es ausspricht – gab es frauenfeindliche und sexistische Bemerkungen, Witze und Provokationen.

„Ich weiß nicht mehr genau, wer es gesagt hat. Die Gruppe ist so dagesessen und ich habe mich dann verabschiedet und bin schon bei der Tür hinaus und dann habe ich noch eine Meldung gehört, ich weiß aber auch nicht genau was und ich habe dann gesagt: OK, wir sehen uns am Montag. Dann habe ich gewusst, was ich mir vorbereite, wie und was und dann habe ich eben den Stoff voll durchgezogen, voll. Nicht für einen Spaß oder sonst etwas. Und das hat dann gepasst. Ich war eben, streng, böse, ich habe mich auf nichts eingelassen, auf kein Gespräch oder so.“

„So Witze, männliche Witze so, naja: Und Sie wollen uns EDV beibringen? Von der Seite her. Und: Naja, wir werden es uns gefallen lassen oder nicht. Ich weiß auch nicht mehr genau. Aber auf jeden Fall habe ich mir gedacht, wenn du hier nicht stark bist oder dich mit ihnen jetzt rein stellst, könnte es sein, dass... Ja, es kommt nicht vor, aber wenn du jetzt ein junges... mit 20 Jahren rein gehst und vielleicht den zweiten Unterricht hast oder so, ich glaube, es ist ein bisschen schwierig.“

„Vom Benehmen her, die tiefe Aussage. Oder wenn du gehört hast: Naja, ich gehe jetzt noch nicht heim, weil ich gehe jetzt in das Beisl, das ist das Stammbesl, wo wir jetzt hingehen und da gehen wir immer hin. Und wenn du dann hörst: Na, du hast jetzt keine Freundin, aber die Jungen hast du... [zögert] junge Frauen hast du schon gehabt, jetzt musst du eben einmal nach einer älteren Ausschau halten. Und lauter so Meldungen und eigentlich das das Wichtigste ist, was ich so herausgefunden habe. Was du bei anderen Kursen nicht hörst. Aber das wird wahrscheinlich gewesen sein, weil die Männer fast alle im selben Alter waren und weil das eigentlich wichtig war für sie und weil doch einige dabei waren, die keine fixe Lebensgemeinschaft gehabt haben oder so etwas.“

Auch die Fokusgruppe wurde von einer Frau moderiert. Und tatsächlich versuchten die Teilnehmer ganz zu Beginn zu provozieren und das Gespräch an sich zu ziehen. Nach drei Minuten und einem freundlichen, aber bestimmten Dialog war die Sache geklärt. Die Fokusgruppe verlief angenehm und informativ, die Teilnehmer waren ausgesprochen kooperativ. Und nach der Arbeit plauderten der „Hauptprovokateur“ und ein anderer Teilnehmer noch eine Weile mit der Moderatorin. Es war also nicht unmöglich, mit den „schwierigen“ Männern von M1 umzugehen, zumindest wenn „frau“ von Anfang an richtig auf sie reagierte.

Die erste der von der Trainerin angedeuteten Provokationen fand am Ende des Tages statt, an dem sie mit der Gruppe zu arbeiten begann. Sie reagierte vorerst nicht darauf und verabschiedete sich bis zum nächsten Kurstag. Damit hatten die Teilnehmer ihren ersten „Sieg“ errungen. Wenn man mit der Zielgruppe arbeiten möchte, die gewöhnlich aktivierenden Maßnahmen zugewiesen wird, muss man angesichts der Ausgangslage (mehr oder minder unfreiwillige Teilnahme...) und der persönlich schwierigen Situation der TeilnehmerInnen auf Provokationen gefasst sein – männliche und weibliche Trainer gleichermaßen. Für eine Frau heißt das, dass sie auch mit sexistischen Bemerkungen rechnen und umgehen können muss.

Die Trainerin scheint in dieser Situation jedoch den falschen Weg eingeschlagen zu haben. Sie reagiert im weiteren Verlauf der Maßnahme, indem sie einerseits gute Miene zum bösen Spiel macht und die Witze widerspruchslos erträgt, andererseits indem sie sich schützt, das heißt gegen die Teilnehmer abschottet. Sie ist „streng“, „böse“, macht ihren Stoff durch und verweigert ansonsten den persönlichen Kontakt.

„Man hat oft, naja, ein bisschen Spaß mit ihnen mitmachen müssen oder so, wenn sie eben so Witze gemacht haben, wo ich mir oft gedacht habe: Puh, verdammt tief oder so.“

„Am Anfang war ich da irgendwie streng mit ihnen. Weil ich mir gedacht habe, es sind alles Männer so in dem Alter von 50, ein paar jüngere waren drin. Ich habe mir gedacht, es wird jetzt einfach so durchgezogen und auch von den Pausen genauestens eingehalten und da haben sie am Anfang ein wenig gemault, weil sie ja viel arbeiten müssen. Dann habe ich gesagt: Deshalb sind wir da, wir müssen das durchziehen und so.“

Damit könnte sie zwar ihrer Aufgabe als Fachtrainerin nachkommen, die Ziele der Aktivierung sind so aber nicht zu erfüllen. Ohne den persönlichen Kontakt konnte sie die Teilnehmer nicht kennen lernen und ihnen daher auch nicht beratend und betreuend zur Seite stehen – wie es für die Erstellung guter Bewerbungsunterlagen notwendig wäre. Wie schon T2 erwähnt die Trainerin, dass sie normaler Weise eventuelle Probleme im Einzelgespräch auszuräumen versucht. Und wie T2 verzichtet sie in M1 auf diese Möglichkeit bzw. nutzt sie erst am letzten Kurstag – zu spät für die Teilnehmer und für die Maßnahme.

„Ich bekomme nie blöde Meldungen. Und wenn, dann nehme ich mir diese Person und frage sie einmal in der Pause, ob ich ihnen irgendwo helfen kann, dann wird das ausgesprochen. Wenn da jetzt einer glaubt, er kann sich recht... Beim Herrn L. [Teilnehmer aus M1] habe ich es eben am letzten Tag gemacht und habe ihn einfach gefragt, weil es mich interessiert hat, weil ich mir gedacht habe, das gibt es nicht, der kann doch nicht so sein. Es ist alles negativ. Du hast ihm irgendetwas zum Schreiben gegeben, es ist negativ. Es ist der Praktikumsplatz negativ, es ist das negativ, es ist das negativ. Er hat mir dann gesagt, dass er vorbestraft ist, aber ich habe nicht nachgefragt wieso. Er hat mir die Geschichte dann erzählt. Dann hat er gesagt: Na, und wieso glauben Sie, dass ich jetzt so bin? Ich habe in meinem Leben sowieso nie etwas Gutes gehabt. Dann habe ich gewusst wieso und warum, nur vorher hat mich das einfach nicht interessiert, weil ich mir gedacht habe: Aus, meinen Stoff durch und fertig und es soll jeder etwas lernen.“

„Das war der Anführer. Aber ich habe am letzten Tag mit ihm ein Gespräch geführt, wo er mir dann irgendwie Leid getan hat. Er hat mir echt Leid getan. Er hat seine Mutter verloren, ein Verkehrsunfall, sein Vater hat sich nie geschert, seine Oma hat er verloren. Er lebt eben so alleine. OK, das kann jedem zustoßen. Jetzt weiß ich, wieso und warum. Er wollte eben immer sich hervorheben: He, ich bin auch da.“

Dass die Trainerin sich keine Autorität verschaffen kann, liegt aber nicht nur an ihrem Umgang mit der Provokation. So schreibt sie zum Beispiel eine Adresse vor den Augen der Teilnehmer fehlerhaft ab. In der ohnehin aufgeladenen Stimmung werden drei Schreibfehler in einer einzigen Adresse nicht toleriert, schon gar nicht wenn sie jene Trainerin macht, die das fehlerfreie Schreiben der Bewerbungsbriefe inklusive Adressen unterrichtet:

TN: „Ich meine, es gibt Bewerbungsschreiben... Wenn sie es nicht gelernt haben, schreiben die einfach den Absender oben irgendwo klein hin. Eine Adresse schreiben sie sowieso nicht, oder die Adresse schreiben sie vielleicht (nicht) komplett.“

TN: „Dann mit der Adresse, wo ich als einziger einen Ausdruck gehabt habe mit Bestätigung, in schöner Schrift und mit Firmenkopf und alles drum und dran – sind in der Adresse beim Abschreiben drei Fehler. Einmal die Firma falsch geschrieben, ich meine, gut, das ist noch akzeptabel, aber die Telefonnummer und die Postleitzahl.“

TN: „Abschreiben sollte sie einmal lernen.“

„Von der (T<sup>in</sup>) haben sie uns drei Tage vorher erzählt: Die ist eh super. Jetzt sagt der auch wieder, die die morgen kommt ist eh super, nur jetzt hilft es nichts mehr, weil jetzt wissen wir, wie sie ist.“

„Naja, ihre menschlichen Qualitäten... da ist sie sympathisch.“

„Es geht ja nicht um Sympathie, sondern es geht darum, was sie tut und das, was sie macht.“

„Dass man etwas lernt.“

Noch schwerer wiegt, dass es ihr nicht gelingt, in der EDV-Schulung, die Unterschiede im Wissensstand der Teilnehmer auszugleichen. Die mit dem Computer nicht Vertrauten bekommen nicht genügend Unterstützung, müssen um Hilfe bitten und erhalten sie dann nur widerwillig – zumindest haben die Teilnehmer diesen Eindruck.

„Der ist hereingekommen, hat sich nicht ausgekannt im Internet und die (T<sup>in</sup>) – nicht, dass sie zu ihm hingegangen wäre und dass sie im das separat erklärt hätte oder so. Nichts. Da ist er einfach da gehockt und dann, wie sie gesehen hat, er ist noch immer auf derselben Seite, sagt sie zu ihm: Warum schaust du denn nicht. Ich hab geglaubt, das kann er halt, weil wir vorher ein bisschen Word gemacht haben und so.“

„Ein Problem war noch dabei, ich habe immer gesagt, ich brauche da bitte Hilfe (...) Ich verdrücke mich einmal und dann rennt das ganze nicht mehr. Und dann kann ich wieder warten, weil sie ewig herumrennt.“

„Die ist nur dort gesessen und er hat gefragt, ob sie helfen kann. Sagt sie: Ich kann ja nicht immer bei irgendetwem sein. Bitte, für was ist die dann da?“

Sie verzichtet – ganz bewusst – auf die Arbeit in Kleingruppen und damit auch auf ein wertvolles Instrument im Umgang mit inhomogen zusammengesetzten Gruppen. Wie M3 und M4 zeigen, schätzen es die TeilnehmerInnen, wenn sie ihr EDV-Wissen an ihre KollegInnen weitergeben können und vice versa nehmen die KollegInnen dieses Wissen gerne an. Für die TrainerInnen ist das eine Entlastung, die es ihnen ermöglicht, sich auf die Schwächsten in der Gruppe zu konzentrieren. Ganz instinktiv fordern die Teilnehmer von M1 diese Gruppenarbeit ein.

„Es war überhaupt keine Gruppenarbeit am Computer. Die hat da einfach Zettel ausgeteilt und: Schreib. Und der, der fertig war, der ist dann ins Internet gegangen. Es war keine Gruppenarbeit, dass ich sage, wir setzen uns zusammen und wenn sich einer nicht auskennt, dass der nächste hilft. Das ist gar nicht gegangen, weil die hat einfach die Zettel ausgeteilt und fertig.“

„Ja, aber das kann auch positiv wirken, wenn einer fertig ist, kann man dem nächsten helfen.“

„Ich glaube, dass mir das lieber ist, wenn sich einer mit einem anderen befassen kann, der sich schon auskennt als du musst immer zum Vortragenden gehen und fragen, wie geht das oder wie...“

„Weil der hat locker dann Zeit, wenn die Gruppe dann auch beschäftigt ist.“

„Also das hat schon etwas gebracht, das gebe ich schon zu.“

Sehr übel nehmen die Teilnehmer der Trainerin auch, dass sie ihnen das Gefühl vermittelt hat, keine Zeit für sie zu haben. Die Kritik setzt hier insbesondere an der Praktikumsbetreuung an. Dazu gehören die Unterstützung bei der Suche nach einem Praktikumsplatz, die Vermittlung eines solchen Platzes, wenn die TeilnehmerInnen selbst keinen gefunden haben sowie die Betreuung während der Laufzeit des Praktikums. Insbesondere im Vorfeld habe sich die Trainerin – im Empfinden der Teilnehmer – zu wenig gekümmert: Sie habe zum Beispiel zu spät sichergestellt, dass alle einen Platz haben und während der Qualifizierung, die unmittelbar vor dem Praktikum angesetzt war, habe sie sich nie gemeldet. All das mit der Rechtfertigung, dass sie nicht genug Zeit dafür habe. Inwieweit die Trainerin tatsächlich selbst Schuld an der mangelhaften Praktikumsbetreuung hat, kann hier nicht beantwortet werden, denn aus den Interviews mit mehreren TrainerInnen geht hervor, dass die für die Praktikumsbetreuung vorgesehene und daher bezahlte Zeit viel zu knapp bemessen ist. Der von den Teilnehmern beanstandete Mangel an Betreuungsintensität kann also systemimmanent sein. Das gilt besonders für die Zeit der Qualifizierung, in der die PraktikumsbetreuerInnen ja nicht bei der Gruppe sind, sondern meist an einem anderen Ort arbeiten.

„Sie haben so einen Stress und sie können nicht zu einem jeden fahren, von den Kursen her, hat mir eben die (T<sup>in</sup>) gesagt, wie sie da war wegen dem Praktikum... Das ist ja euer Job, ihr sollt ja fahren von Kurs zu Kurs und fragen, ob es [uns] gut geht. Nein, sie haben so viel Arbeit und dort haben sie schon wieder und der ist in Urlaub und Blablabla. Sage ich, das interessiert mich nicht.“

„Es haben aber auch die [Werkstatt-] Lehrer gesagt, dass sie da eigentlich kommen hätte sollen, die (T<sup>in</sup>), dass sie uns eigentlich verlassen hat oder dass wir verlassen sind. Der hat gesagt, sie verstehen nicht, dass von (Träger 1) [nicht] einmal irgendwer kommt, um nachzuschauen. Am letzten Tag vor dem Praktikum ist sie gekommen. Das haben die Lehrer schon gesagt, (...). Sie verstehen nicht, dass da keiner nachschauen kommen oder nachfragt oder sonst irgendetwas.“

„Da rührt sich keiner.“

„Zeit nimmt am Abend oder ob es irgendwelche Probleme gibt.“

„Wie geht es ihnen oder wir kommen eh an dem und dem Tag... Nichts. Das verstehen sie nicht.“

„Weil wir waren oben in der Lehrwerkstätte und am Freitag vor dem Praktikum ist sie gekommen. (...) Ja, grüß euch, ich brauche jetzt die Firmen, wo ihr das Praktikum macht. Wir haben gesagt, wir haben keine, geht ja mich nichts an, ihr seid die (Träger 1), Pech gehabt. Dann haben wir eine Weile gestritten. Ich habe gesagt, ihr habt einen Vogel, weil ihr solltet schon früher kommen und das alles aufschreiben. Sie ist jetzt gekommen, weil jetzt ist die Zeit da und alles mögliche. (...)

„Genau, es hat geheißen, sie kommt, gleich als (..) die Werkstätten angefangen haben, und dann setzen wir uns noch einmal zusammen und dann sehen wir, was wir machen können. Niemand ist gekommen. Erst am Freitag, am letzten Tag hat sie dann gefragt.“

„Die scheren sich...“

„Denen ist das genauso egal. Weil sonst wäre sie ja wirklich gekommen. Mit ihrer blöden Ausrede, sie hat so viel zu tun, braucht ja nur hierher fahren und einmal fragen, wie schaut es aus, habt ihr schon alle ein Praktikum, können wir da was helfen.“

„Oder telefonisch nachfragen.“

„Aber gar nichts.“

„Sie kann ja vorwarnen, kann sagen, ihr wisst eh, nächsten Mittwoch komme ich. Schaut, dass ihr etwas habt.“

„Ich bin froh, dass sie nicht vorbeigekommen ist. Ich glaube, da hätte sie der Chef nicht mehr hereingelassen.“

„Es will eh keiner was von ihr, aber wenn man was von ihr wollen würde, dann hätte sie wahrscheinlich keine Zeit. Da traue ich mich zu wetten, wenn man die im Praktikum anrufen würde, dann sagt die, tut mir leid, ich habe keine Zeit, jetzt mache dein Praktikum und dann sehen wir uns eh wieder.“

„Mich hat sie angerufen.“

Schließlich und endlich ist die Trainerin auch nicht frei von Vorurteilen gegenüber den Teilnehmern und hat – wie schon T1 – nicht genügend Wissen über sie. Sie vermutet, dass die Teilnehmer ihre Zeit gewöhnlich im Wirtshaus verbringen, und geht davon aus, dass es nur darauf ankommt, arbeiten zu wollen: Wer keinen Praktikums- oder Arbeitsplatz findet, will nicht. Dass es auch die Möglichkeit eines Nicht-Könnens gibt, erwähnt sie nicht. Sie äußert Kritik an der fehlenden Mobilität der TeilnehmerInnen (wie übrigens auch T1), ohne dabei zu bedenken, dass gerade Menschen in finanziell angespannter Lage – und dazu gehören viele der TeilnehmerInnen in aktivierenden Maßnahmen – kein Auto besitzen und deshalb auf öffentliche Verkehrsmittel angewiesen sind. In ländlichen Gebieten heißt das häufig tagtäglich lange Wartezeiten und viele Stunden Fahrt. Der Vergleich mit ihrer eigenen Situation, den sie anstellt, hinkt also: Sie legt ihre Wege nämlich mit dem Auto zurück.

„Ich glaube, es ist besser, als sie sitzen jetzt daheim und ihnen ist fad und sie suchen schon Vormittag ein Gasthaus auf oder sonst irgendwas.“

„Das war das Niveau der Teilnehmer, glaube ich.“

„Weil der, der will, der findet. Der, der arbeiten will, der kann.“

„Sie fahren von Wien her, ich fahre nach St. Pölten und Tulln, müsste es auch nicht machen. Ich könnte mich von meinem Mann erhalten lassen, aber das will ich nicht, der Typ bin ich nicht, ich könnte das nicht, dass ich jetzt sage: OK, ich bin jetzt arbeitslos, ich will daheim sitzen, ich bekomme sowieso mein Geld so auch vielleicht. Das kann ich nicht. Und solche Leute gibt es eben viele, die dabei sind, was schlimm ist.“

Der zusammenfassende Befund lautet noch einmal: Überforderung – mit der Provokation, mit der inhomogenen Gruppenzusammensetzung und mit der Praktikumsbetreuung. Auch die Trainerin bringt nicht die passende Qualifikation im Umgang mit dieser schwierigen Gruppe mit. Bei Jugendlichen – so scheint es – ist sie wesentlich besser eingesetzt.

„Es macht mir auch sehr Spaß mit Jugendlichen zu arbeiten, weil da sieht man erst, welche Probleme zu Hause sind und wie sie auf dich zukommen, wenn sie nur ein bisschen eine Wärme spüren oder ein bisschen Zuneigung und so. Nein, macht mir irrsinnig Spaß.“

„Auf das bin ich sehr stolz, muss ich sagen (...). Da hat am 18., was haben wir jetzt, September, der Kurs angefangen, eben wir müssen sie ins Praktikum vermitteln, dass sie eine Lehrstelle haben. Und jetzt habe ich nur mehr einen Teilnehmer da von 13 Teilnehmern. Und darauf bin ich stolz. Ja, freut mich. Und die haben alle eine Chance auf eine Übernahme, dass sie die Firmen behalten. Und das sind Teilnehmer, die von der Schule kommen, die nichts gefunden haben. (...) Und so war es auch voriges Jahr.“



### Werkstattlehrer

Das Interview mit dem Werkstattlehrer folgte nicht dem Leitfaden der TrainerInnen, weil viele Fragen nicht passend gewesen wären. Einziges Thema des Gesprächs war M1, und da sich der Lehrer schon viele Gedanken gemacht hatte, war kaum eine Zwischenfrage nötig, um das Gespräch in die richtige Richtung zu lenken.

Nicht anders als die TrainerInnen vor ihm hatte er eine Gruppe von demotivierten, frustrierten Teilnehmern vor sich. Ihm gelang es jedoch besser, diese Stimmung umzudrehen – bei weitem nicht für jeden Teilnehmer, aber doch für viele, wie seine gute „Note“ von 1,2 zeigt. Er stieg in die Maßnahme ein, indem er den Teilnehmern sagte, dass es an ihnen liege, ob sie etwas aus der Qualifizierung mitnehmen könnten. Wer schon vor dem Beginn einer Schulung zu wissen glaube, dass die Inhalte uninteressant und unsinnig seien, der/die schade sich selbst. Dieser Gedankengang scheint gut zu funktionieren, ganz ähnlich argumentiert nämlich auch der Trainer in M3, dem es ebenfalls sehr gut gelungen ist, das Interesse der TeilnehmerInnen zu wecken.

„Was mir ganz wichtig war, das habe ich ihnen auch von vorne herein gleich beim Vorstellungsgespräch gesagt: Wir müssen das machen. Das ist nun einmal ein Part, der ist nicht freiwillig, manche sind glücklich, manche sind weniger glücklich über das Ganze. Aber eines will ich gleich von vorne herein feststellen. Wenn einer sagt: Ich brauche das nicht, ich will das nicht. Dann ist das eine Abneigung, die personenbezogen immer wieder auf einen selbst zurückkommt. Vief ist für mich, wenn einer sagt: Gut, ich will zwar nie Schweißen lernen, aber ich schaue mir wenigstens das Zwischenmenschliche an, wie einer persönlich ist. D.h. wenn ich wenigstens etwas daraus lerne, dass ich sage, wenn ich rausgehe: Ich will nicht so werden wie der Vortragende, (...) wie der Typ jetzt war, so möchte ich in meinem ganzen Leben nicht werden. Dann habe ich schon etwas Positives mitgenommen. Irgendwo findet man immer etwas Positives, man muss nur danach suchen und man muss eine gewisse Einstellung mitbringen, ganz einfach. Das habe ich ihnen gesagt und es haben sich auch einige daran gehalten.“

„Es waren einige dabei, die haben überhaupt kein Interesse gezeigt, aber die habe ich eben so irgendwie hin gebracht.“

„Manche sagen das gleich bei der Vorstellungsrunde: Mich interessiert das im Grunde genommen nicht, ich bin deshalb da, dass ich mein Geld weiter gezahlt bekomme. Solche Leute waren auch dabei.“

Als Einleitung erzählt der Lehrer von seinem beruflichen Werdegang – ein Fehler sollte man annehmen, nachdem wie einige TeilnehmerInnen auf jene Trainer reagiert haben, die ihr Privatleben in den Maßnahmen thematisieren. Hier jedoch hat niemand ein Problem damit. Das mag daran liegen, dass der Lehrer seine Lebensgeschichte ganz bewusst einsetzt, um auf Ähnlichkeiten mit den Teilnehmern hinzuweisen: Aus einfachen Verhältnissen stammend, konnte er seine Lehre erst im zweiten Bildungsweg über Kurse bei Träger 1 absolvieren – demselben Bildungsträger, der auch für M1 verantwortlich zeichnete. Die Botschaft lautet: Mit starkem Willen und viel Durchhaltevermögen kann man es schaffen, schaut mich an. Vielleicht wäre ihm diese Geschichte ja trotzdem übel genommen worden, hätte er sich im weiteren Verlauf der Maßnahme ungeschickt angestellt.

„Und da habe ich mir gedacht, du nimmst dich selber als Beispiel her. Ich bin einer, der hat eine Lehre gemacht, ich habe mit einer Lehre angefangen, ich habe von meinem Elternhaus her nicht die Chance bekommen, dass ich eine Schule machen können hätte (...). Ich habe ihnen gesagt, ich habe die gewerbliche Schlossermeisterprüfung über (Träger 1) gemacht und dass es Geld gekostet hat.“

Was den Lehrer von den TrainerInnen unterscheidet, ist sein ehrliches Interesse an der Situation jedes Teilnehmers. Er sucht als einziger das persönliche Gespräch mit ihnen, und kann so eine Beziehung zu ihnen aufbauen. Er erfährt, wie sie in ihre aktuelle Situation geraten sind, und gibt ihnen nicht automatisch die Schuld dafür. Mitgefühl – im Sinn von Verstehen, auch wenn vieles von seiner eigenen Lebenswelt weit entfernt ist – und Respekt prägen sein Verhältnis zu den Teilnehmern. Er hat kein Problem damit, Lob und Anerkennung zu äußern. Wo die TrainerInnen nur Klischees über die Teilnehmer äußern („fehlerhaft in der Selbstpräsentation“, „gehemmt in seiner Persönlichkeit“, „ungerader Lebenslauf“), kommt er ihren Problemen nahe und scheut sich auch nicht, Armut zu sehen und zu benennen.

„Wir haben ein breit gefächertes Publikum gehabt. Da ist es immer zu hinterfragen, warum manche in diese Situation kommen. Aber da ist für mich einfach immer noch keine Antwort herauskommen.“

„Wenn du mit ihnen ein bisschen ins Gespräch gekommen bist und sie ein bisschen warm geworden sind, dann hat man gesehen, es sind sehr verschiedene Leute. Im Grunde genommen haben sie alle dasselbe Problem, aber sie sind sehr, sehr verschieden.“

„Ich bin eigentlich mit jedem so ein bisschen ins Gespräch gekommen.“

„Man muss einfach ein paar Stufen heruntersteigen, das ist einmal so, prinzipiell so. Und dann erzählen sie dir auch gewisse Sachen, wo du dir dann schon ein bisschen was zusammenreimen kannst. Manche haben wirklich ein Pech im Leben gehabt. Es ist so. Und die sind einfach irgendwo dann, dass sie sagen, sie haben keine Erwartungen mehr in ihrem Leben. Und manche sind eben in der Alkoholfalle, sind eben krank. Das heißt die würden vielleicht nicht hier her gehören. Und immer wieder, wenn du so hinter die Kulissen rein schaust – und das ist das, was mich etwas interessiert hat, weil ich mich ja mit dem auseinandergesetzt habe -, ist es einfach so, dass die meisten Probleme haben vom Partner her. Da wird wahrscheinlich zuerst einmal der Alkoholismus gewesen sein und dann haben eben auch die Partner ade gesagt, dann ist das Zahlen gekommen, das riesengroße Zahlen, dann haben sie vielleicht auch noch Pech gehabt, haben irgendwie das Haus verloren. Und da geht es ja bergab. Und die Leute fangen sich eben nicht mehr. Das sind sehr, sehr viele, die eben das Problem haben. Und dann schrauben sie eben den Lebensstandard herunter, glaube ich.“

„Er hat einfach Pech gehabt, Job verloren, einen Haufen Schulden gehabt, das hat sich dann natürlich hochgerechnet, hat sich fast verdoppelt. Der lebt jetzt mit Schulden von über 1 Mio. Schilling und sieht sich nicht mehr darüber hinaus.“

„Er ist eigentlich komplett gescheit. Wir haben Theorie, also Grundlagen gemacht und da hat er einiges gewusst und da haben wir auch fachlich diskutiert und da kann man nicht sagen, dass der dumm ist, der hat auch ein Wissen.“

„Das Problem liegt eben darin, dass die mit ihrer Lebenssituation – dass sie von irgendwo Geld bekommen und sich so rüberretten - schon zu leben angefangen haben. D.h. für den ist das schon Alltag. Teilweise, wenn du sie dir anschaust, haben sie sich ihren Lebensstandard komplett heruntergeschraubt.“

**Sein Blickwinkel bedingt eine realitätsnahe Formulierung der Ziele einer aktivierenden Maßnahme:**

„Ich glaube, wenn man erreicht, dass einer wieder in seinem Leben Ziele steckt, die er erreichen kann – nicht, dass er sagt, er möchte einen Lottosechser machen oder so etwas, das ist sicher das Falsche -, aber wenn man einen so weit bringt, dass er wieder ein erreichbares Ziel hat, an dem er arbeitet, glaube ich, dann hat man sehr viel gemacht.“

„Dass er einen Arbeitsplatz hat, ist das Maximum, das wäre das Beste. Aber wenn man einen so weit bringt, dass er sich zumindest wieder irgendwo aufrafft und sich beim Schopf packt und etwas tut.“

**Keine Arroganz, keine Vorurteile, aber auch keine Verbrüderung – so geht er auf die Teilnehmer zu. Er wahrt die professionelle Distanz und ist sich seiner Rolle bewusst. Ein Bier mit den Teilnehmern trinken zu gehen, hält er nicht für angebracht – ganz im Gegensatz zu den beiden Trainern von M1.**

„Wenn ich von einer gewissen Höhe auf sie herunterschaue und ihnen dann etwas beibringen will,... ich glaube, dass sie dann einfach zu bocken anfangen, das ist einfach der falsche Weg. So habe ich es nicht gemacht. Ich habe mich prinzipiell auf das Niveau von ihnen gestellt. Das heißt jetzt aber nicht, dass ich mich mit ihnen auf ein Bier zusammengesetzt habe, sondern ich habe mich mit ihnen so unterhalten, wie sie es einfach gewöhnt sind.“

„Und auch Vorurteile darfst du nicht haben. Wenn einer sagt: Die sind schlecht. Dann ist es für mich aber irgendwo eine Motivation, dass ich sage, die sind nicht schlecht. Und die Erfahrung habe ich auch gemacht. Wenn es geheißen hat: Der zweite Jahrgang, mit dem kannst du nichts anfangen. Dann habe ich immer die besten Erfolge gehabt mit den Leuten.“

Was den Werkstattelehrer außerdem erfolgreicher mit den Teilnehmern macht, ist seine Bereitschaft, auf sie individuell einzugehen. Damit erfüllt er eines ihrer wichtigsten Qualitätskriterien. Was die Qualifizierung anlangt, hält er eine genaue Bestandsaufnahme der Kenntnisse und dann eine Teilung der Gruppe nach ihrem Wissensstand für zielführend. In der Praxis hat er, so weit es ihm möglich war, die Bedürfnisse der Teilnehmer berücksichtigt. Für ihn war es kein Problem, dass einer von ihnen sein krankes Bein beim Sitzen hoch lagern musste (für die TrainerInnen scheinbar schon). Ein anderer erhielt eine intensivere Schweißerausbildung, weil damit seine Jobchancen erhöht werden konnten.

„Man muss sich anpassen. Als Moderator, wenn du vorne stehst, irgendwo muss man immer ein bisschen einen Schauspieler machen. Man muss sich irgendwo auf die Schüler oder in dem Fall auf die Leute einstellen können wie sie sind. Das ist so. Und es gelingt einem einmal besser und einmal schlechter.“

„Also man kann jetzt nicht alle über einen Kamm scheren. Das ist ja das, wo ich gesagt habe, jeder für sich ist ein eigener Fall. Es sind schon einige bereit, also man kann ihnen schon ein bisschen etwas zeigen und man kann ihnen schon das Ganze schmackhaft machen, aber es sind eben auch einige, die dort...“

„Der hat wirkliche Probleme gehabt mit den Füßen, das hat man ja gesehen. (...) Da habe ich kein Problem, wenn der seinen Fuß hinauflegt. (...) So viel Menschenkenntnis, glaube ich, habe ich, dass der nicht einer ist, der einfach damit provozieren will, dass er sich jetzt da hinlegt oder den Fuß hinauflegt. Und da hat es eben oben bei den Trainern, was ich weiß, Probleme gegeben, dass er eben dementsprechend niedergemacht worden ist, weil er eben seinen Fuß hinauflegen hat wollen.“

„Ein Albaner, glaube ich, der fast nicht Deutsch können hat, der aber wirklich sehr bemüht war. Das war einer, der am meisten getan hat, der auch eine Arbeit in Aussicht gehabt hat, wo er auch das brauchen hat können. Da haben wir auch ein bisschen was verändert, d.h. er war dann nicht beim Drehen so viel, sondern er war mehr beim Schweißen, weil ihm das dann gefallen hat. Ich habe gesagt: Gut, ich nehme ihn auch gerne in die Gruppe und ich glaube, dass es sinnhafter ist, also nach dem ganzen Kurs, wenn man so zurückschaut, sollte der ja eine Arbeit bekommen und es ist sinnvoller meines Erachtens, er macht bei mir intensiv eine Schweißausbildung, wenn ihm das gefällt und wir bekommen in irgendwo in der Wirtschaft unter.“

Zum Schluss stellt sich noch die Frage: War den TrainerInnen und dem Werkstattelehrer eigentlich bewusst, was die Teilnehmer von ihnen denken? Ja und nein, so muss die Antwort wohl lauten. Einerseits merkten die TrainerInnen durchaus, dass die Maßnahme schlecht gelaufen war. Sie gingen damit um, indem sie erstens die Schuld der Beratung und der Zuweisungspraxis des AMS zuschoben – und zweitens indem sie die Gruppe als besonders schwierige Ausnahme präsentierten, wie sie ihnen so noch nie untergekommen war.

„In der Gruppe war es anders. Ich kann diese Gruppe nicht in die von mir gekannten Faktoren einteilen, das fällt mir wirklich schwer.“

Das volle Maß des Misserfolgs hatten sie aber alle drei nicht erfasst, was wiederum ein Hinweis darauf ist, wie wenig sie ihre Teilnehmer verstanden haben. Was auch immer die Feedback-Bögen an Resultaten gebracht haben, sie waren nicht nötig, um die Stimmung der Teilnehmer zu begreifen.

„Abgesehen von der Anwesenheit, also wenn sie da waren, war da sehr viel Grundübereinstimmung: Jetzt sind wir da, jetzt wollen wir einfach was arbeiten, wollen etwas Sinnvolles mitnehmen. Und das war schon sehr durchgängig. Wenn auch bei manchen wirklich nur: Ich sage lieber nichts, dann habe ich meine Ruhe. Das mag schon sein, dass das auch bei manchen so gelaufen ist, aber zumindest das Ergebnis war ein nicht unangenehmes.“

„Es war der Feedbackbogen dann für die Trainer dementsprechend von der Aussage, d.h. sie waren mit mir zufrieden im Großen und Ganzen. Dass manche natürlich bei gewissen Inhalten hingeschrieben haben: Völlig unnötig. Das war mir klar. Aber so vom Stil her, von der Form her waren sie zufrieden. Wenn auch viele bezweifelt haben, was das für einen Sinn macht. Aber so im Großen und Ganzen waren sie sehr zufrieden.“

„Die letzten zwei Stunden haben wir Bewertungsbögen und so Sachen ausgefüllt und ich habe ein wenig mit ihnen geplaudert und dann ist die Rückmeldung gekommen, dass es ihnen voll super gefallen hat.“

Auch der Werkstattelehrer war sich dessen nicht bewusst, dass er und sein Kollege so gut angekommen waren. Auch er weiß, dass M1 nicht optimal gelaufen ist und macht sich – im Gegensatz zu den TrainerInnen – Gedanken darüber, was er das nächste Mal anders machen würde.

„Das ist ganz schwierig. Ich habe nichts gefunden, was man anders machen kann. Das einzige, was ich sage, die Vorbereitung hätte ich vielleicht ein bisschen anders gemacht, also ich hätte mich auch ein bisschen anders vorbereitet. Ich habe mir vielleicht ein bisschen zu viel erwartet, d.h. ich hätte vielleicht meine Vorbereitung ein bisschen anders auch gestaltet, indem ich zuerst nicht so ins Fachliche gegangen wäre, sondern vielleicht noch mehr ins Persönliche einmal ein bisschen rein, dass man sich vielleicht die Zeit nimmt, ein, zwei Stunden vielleicht wirklich einmal zusammensitzt und einmal schaut, warum, weshalb.“

„Oder vielleicht wirklich einmal schauen, wer wo was machen will, was sich jeder vorstellt, was sich jeder erwartet. Dass man vielleicht da ein bisschen die Gruppe, die man hat, noch einmal teilt. Dass die einen sagen: Ja, wir wollen ein bisschen mehr machen. Und die anderen vielleicht ein bisschen weniger. Dass man mehr oder weniger auf das eingeht, dass man nicht ein Programm fährt, sondern fast ein Doppelprogramm irgendwie fährt. Das wäre eine Sache.“

### 2.2.2 Maßnahme 2

M2 fand zwar an einem anderen Ort statt, folgte aber demselben Schema wie M1, war also ebenfalls eine aktivierende Maßnahme inklusive einer Basisqualifizierung in den Fachgebieten Elektro und Metall sowie einem betrieblichen Praktikum. Auch der Bildungsträger und der Kursleiter waren dieselben: Träger 1 bzw. T1 aus M1. T1 verbrachte hier mehr Zeit in der Gruppe als in M1. Ihm zur Seite stand ein anderer Ko-Trainer (T2), der für Teile der Aktivierung und die EDV-Schulung zuständig war. Die Qualifizierung wurde hier an einer Berufsschule vorgenommen.

Die Evaluierung von M2 war insofern schwierig, als zum Zeitpunkt der Fokusgruppe nur noch drei Teilnehmer übrig waren. Bei einer so kleinen Gruppe kommt keine wirkliche Diskussion in Gange. Die Erstellung der Liste der Qualitätskriterien beruht darauf, dass die DiskutantInnen einander Ideen geben, auch das war hier nur eingeschränkt möglich. So wurde aus der geplanten Fokusgruppe ein Gruppeninterview, dessen Ergebnisse nicht so ergiebig sind wie jene der wirklichen Fokusgruppen, aber trotzdem aussagekräftig – insbesondere im direkten Vergleich mit M1. So kann nämlich überprüft werden, ob M1 tatsächlich die von den TrainerInnen angesprochene Ausnahme darstellt.

Das erste Ergebnis des Vergleichs von M1 und M2 sei vorweggenommen: Die verbliebenen drei Teilnehmer von M2 waren bei weitem nicht so frustriert und wütend wie jene von M1. Die Stimmung beim Gespräch war freundlich, die Teilnehmer aber eher uninteressiert. Was nachdenklich macht, ist die Tatsache, dass von den 15 bis 18 Teilnehmern, die die Maßnahme zumindest auf dem Papier begonnen hatten, nur drei übrig waren. Es war keineswegs so, dass viele der ausgeschiedenen Teilnehmer einen Arbeitsplatz gefunden hätten. Die Teilnehmer wissen von drei Kollegen, die zu arbeiten begonnen haben, und thematisieren das Verschwinden der anderen lebhaft.

„Du siehst doch, wie viele Leute waren wir am Anfang und wie viele Leute sind übrig? Über die Hälfte wollte das nicht.“

„Zuckerbäcker, der kann das nie brauchen. Glaube ich, meiner Meinung nach.“ (...)

„Sie sind hier drei, wie viele waren denn wirklich am Anfang da?“

„Zehn, meine ich.“

„Neun oder so. Neun oder zehn.“

„Die meiste Zeit waren wir sechs.“

„Ja, wir sind immer weniger geworden.“

„Angeblich waren es 18, jetzt frage ich Sie?“

„18 waren wir aber nie.“

„Nein, ich habe keine 18 gesehen, die ganze Zeit nie.“  
„Nein, mehr als zehn...“  
„Das sagt bereits alles.“ (...)  
„Der eine ist nur drei Tage gekommen.“ (...)  
„Da sind sehr viele verschwunden.“  
„Der eine war nur eine halbe Stunde da.“

Sagt das bereits wirklich alles, wie oben im Zitat zu lesen ist? Haben die Teilnehmer von M2 ihre Unzufriedenheit etwa zum Ausdruck gebracht, indem sie einfach weggeblieben sind? Einer der Gründe für den „Teilnehmer-Schwund“ scheinen die unpassenden Zuweisungen gewesen zu sein. Nicht nur ein Zuckerbäcker war unter den Teilnehmern, sondern auch ein gelernter Fleischer, der vor seiner Arbeitslosigkeit Jahre lang als Taxifahrer gearbeitet hatte. T2 bestätigt die zweifelhaften Zuweisungen und hat eine provokante Erklärung dafür: Um die Maßnahmen stattfinden lassen zu können, muss das AMS mindestens 15 TeilnehmerInnen zuweisen. In manchen Fällen werde diese Mindestzahl nur erreicht, indem man beliebige Teilnehmer zuweise. Dass zumindest diese in den ersten Tagen der Maßnahme gleich wieder abspringen, liege auf der Hand.

„Es gibt viele Teilnehmer, die im Laufe des Kurses einfach w.o. geben auch mit der Hürde, dass sie dann, wenn sie den Kurs von sich selbst aus abbrechen, ja über einen bestimmten Zeitraum vom AMS gesperrt werden. (...) Da schaut das AMS einfach, dass sie dann vielleicht noch einen oder zwei dazu buchen, dass der Kurs überhaupt stattfinden kann und dann sind eben im Laufe der ersten Woche gleich um zwei oder drei wieder weniger“

Überhaupt sei es nicht ungewöhnlich, dass nur so wenige am Ende übrig bleiben. Die Qualifizierung sei dann eine Hürde, wenn sie zu weit weg vom Wohnort angeboten wird, und das Praktikum koste sowohl in der Phase der Bewerbung als auch in den ersten Tagen der Laufzeit weitere TeilnehmerInnen. Und dann gebe es schließlich noch die Kursausschlüsse aus disziplinarischen Gründen.

„Dann kommt eine zweite Spitze, je näher die Praktikumszeit rückt. Die es sich nicht zutrauen einen Praktikumsplatz zu finden, obwohl sie der Meinung sind, sowieso schon alle Firmen kontaktiert und genug gesucht zu haben. Die denken sich dann, bevor ich dann nichts finde und dann schlecht dastehe, höre ich einfach auf oder gehe in den Krankenstand. Manche kommen dann aus dem Krankenstand einfach nicht mehr zurück, das gibt es auch. Dann gibt es welche, die aus dem Kurs entfernt werden müssen, weil sie zumindest den Basisregeln, die wir ja zu exekutieren haben für das AMS nicht Folge leisten. (...) Bei einer Qualifizierung, wo die Teilnehmer zum Beispiel jetzt eine, zwei, drei Wochen oder länger auswärts sind, die ganz Woche über nämlich, da fallen dann auch wieder welche weg. (...) Es gibt immer wieder Teilnehmer, die interessanter Weise im Praktikum ein oder zwei Tage erscheinen und dann nie wieder...“

All das spielte in M2 jedoch eine untergeordnete Rolle. Die meisten ausgeschiedenen Teilnehmer sind schon während der ersten Tage abgefallen und fast alle während der Aktivierung. An der Qualifizierung nahmen sechs Personen teil, am Praktikum fünf. In der letzten Woche, der so genannten Follow-up Woche, in der das Gruppeninterview stattfand, hatte einer der fünf Männer bereits seinen neuen Job angetreten, ein anderer war im Krankenstand, übrig waren dann eben nur noch drei. Dieser Verlauf lässt darauf schließen, dass die Zuweisungspraxis der wichtigste Grund für das Verschwinden war. Das wird auch von T2 bestätigt, der zwei konkrete Beispiele für falsche Zuweisungen nennt: Ein Teilnehmer wollte sein Wissen, das er vor rund 20 Jahren in einer Elektrotechnik erworben, aber nicht angewendet hatte, auffrischen. Für ihn war die Qualifizierung zu oberflächlich. Ein anderer musste sich aufgrund eines Unfalls einer Therapie unterziehen und war deshalb so selten da, dass er die nötige Mindestanwesenheit nicht erreichen konnte. Beide besuchten die Maßnahme mit der Zeit nicht mehr.

„Mir fallen sofort zwei ein, die falsch vermittelt worden sind. Der eine, der vor langer Zeit Elektriker gelernt hat. (...) Innerhalb von 20 Jahren tut sich ja wahnsinnig viel (...). Der hätte eine ganz andere Unterstützung zur Schulung gebraucht, eine Art Umschulung, aber eine ernsthafte, weil die Ansätze in der Berufsschule nur die waren, ein bisschen mit Metall zu arbeiten und ein bisschen was über Elektrotechnik zu erfahren. Je mehr das jemanden interessiert, desto mehr weiß er sowieso schon darüber. Das war für ihn überhaupt nicht befriedigend, er hat in dem Kurs nicht wirklich das Ziel, das er gehabt hat, nämlich wieder als Elektroinstallateur zu arbeiten, das war ganz daneben geschossen für den. Da haben wir uns sehr bemüht, Möglichkeiten herauszufinden, was er machen kann, um das nachzuholen. Der war am Schluss im Krankenstand, im Praktikum bis Ende Kurszeit. (...) Dann hatten wir einen dabei, der hat irgendeine Art von regelmäßiger Therapie auf Grund eines Unfalls gebraucht, der war dann eigentlich nicht mehr vorhanden.“

Ob auch die unfreiwillige Kursteilnahme für das vorzeitige Ausscheiden so vieler Teilnehmer eine Rolle gespielt hat bzw. welche Rolle, kann nicht mehr rekonstruiert werden. Die drei Verbliebenen hatten sich die Maßnahme jedenfalls nicht ausgesucht. Das lag auch daran, dass sie im Rahmen der AMS-Beratung keine oder keine ausreichenden Informationen darüber erhalten hatten, welche Maßnahmen überhaupt angeboten werden. Den TeilnehmerInnen ein Verzeichnis aller Kurse auszuhändigen und zu erwarten, dass sie sich damit selbstständig auseinandersetzen, ist bei der Zielgruppe, die gewöhnlich die aktivierenden Maßnahmen besucht, in vielen Fällen zu viel verlangt. Hier besteht ein wirklicher Bedarf nach Beratung, die jedoch im konkreten Fall – wie schon in M1 – nicht erfolgt ist.

„Habt ihr schon etwas gefunden? Nein. Er schaut im Computer, wie immer steht da nichts drin. Kontrolltermin, dann gehe ich wieder: Wiederschau. Und dann irgendwann bekomme ich einen Brief heimgeschickt: Kurs. So funktioniert das.“

„Ich habe einen Termin gehabt, da hat die Frau mir das erzählt mit dem Kurs, ob ich das machen will. Und ich habe mir gedacht, nein kannst du sowieso nicht sagen, weil du musst einen Willen zeigen. Und mir war es eigentlich auch egal, welcher Kurs das ist.“

„Ich habe einfach einen Brief heim bekommen, da ist draufgestanden, ohne dass ich gefragt worden bin, du musst in den Kurs gehen.“

„Weil sonst gibt es kein Geld.“

„Ich weiß gar nicht, was sie anbieten können, welche Kurse.“

„Ist Ihnen das nie erzählt worden, was es da für Kurse gibt?“

„Nein, nie. Ist es dir erzählt worden, welche Kurse es gibt? Ich weiß nicht, was es gibt.“

„Nein, gerade die grünen Bücherl haben wir durchgeblättert, aber das war es. Voriges Jahr im Herbst haben wir uns so Bücherl nehmen müssen.“

„Ich habe mir das nicht gewünscht, weil ich das gar nicht gewusst habe. Wenn ich nichts weiß, kann ich mir nichts wünschen, oder?“

„Was bleibt dir denn über? Es ist gestanden in dem einen Brief, wenn man das nicht macht, wenn man ohne einen triftigen Grund nicht an dem ganzen Kurs teilnimmt, dann bekommt man kein Geld. Was soll man ohne Geld machen?“

„Hätten Sie sich den Kurs ausgesucht?“

„Ich sicher nicht, mit Metall-Elektro habe ich nichts zu tun eigentlich. (...) Ich habe Maurer gelernt und eigentlich ich will machen, schon länger: Staplerfahrer, Lagerarbeiter. (...) Aber mit Metall-Elektro habe ich eigentlich nichts am Hut, also das ist gar nicht meine Richtung.“

Die direkte Folge einer Zuweisungspraxis wie sie in M2 zur Anwendung kam, ist fast immer eine inhomogen zusammengesetzte Gruppe. Hier ist es T2, der dieses Thema mehrmals aufbringt. Für die Teilnehmer war es ein geringeres Problem, vielleicht auch deshalb, weil nur mehr so wenige von ihnen in der Qualifizierung übrig geblieben waren. Da ist es sicher auch für die Werkstattelehrer einfacher, mit dem ungleichen Wissensstand umzugehen.

„Das war vom ausgebildeten Elektriker, der halt nur schon seit 22 Jahren nichts mehr gemacht hat in dem Gebiet, aber gerne wieder in dem Bereich arbeiten wollte, bis hin zu irgendwelchen Elektrohelfern, die es eben überhaupt ganz gerne einmal ernsthaft gemacht hätten. Bis wieder hin zu irgendwelchen halb ausgebildeten Elektrikern, die deshalb nur halb ausgebildet waren, weil sie sich damals vor zig Jahren einfach nicht mehr weiter für das Thema interessiert haben. So werden sie aber im AMS geführt, an Ausbildung dies und jenes, und deshalb wird eben jemand auch dort hin geschickt.“

Die Liste der Qualitätskriterien der Teilnehmer von M2 ist aus den schon erwähnten Gründen sehr kurz geraten. Schulnoten zu vergeben, machte angesichts der wenigen Teilnehmer keinen Sinn. Nur drei Qualitätskriterien fanden Eingang in die Aufzählung.

**Tabelle 4: Qualitätskriterien der Teilnehmer aus Maßnahme 2**

Qualitätskriterien
sinnvoll
Job finden
Spaß machen

### 2.2.2.1 „Sinnvoll für den Beruf“

Was die Teilnehmer von M2 mit „sinnvoll für den Beruf“ umschreiben, entspricht dem, was in M1 „zielführend für den Beruf“ genannt wurde. Für die drei Männer bestanden keine Zweifel, dass M2 inhaltlich gesehen für sie nicht sinnvoll gewesen war: Was sollte ein gelernter Elektriker, der viele Jahre als Hilfsarbeiter Sträucher geschnitten, Rasen gemäht und ähnliche Tätigkeiten verrichtet hatte, mit einer Qualifizierung, die ihn noch nie interessiert hatte? Er wünschte sich eine Ausbildung in Richtung Gärtner, auf die er allerdings keine Chance hatte. Was sollte der gelernte Maurer, der einen Job als Lagerarbeiter suchte, mit Fachwissen aus den Bereichen Elektro und Metall anfangen? Und was schließlich nützte dem Landwirt und Fließbandarbeiter eine Basisqualifizierung, von der er kaum etwas mitgenommen hat?

„Also ich als Lagerarbeiter/Staplerfahrer nicht. Also ich brauche das überhaupt nicht.“

„Das ist, glaube ich, mehr so eine Auffrischung, das ist ein bisschen zu wenig, dass man danach...“

„Das ist zu wenig, ja.“

Vielleicht noch unverständlicher als den Teilnehmern von M1 blieb jenen von M2, was die Aktivierung eigentlich für einen Sinn haben sollte. Die dort vermittelten Inhalte waren ihnen fremd und auch ein wenig suspekt. Sich mit „psychologischem Kram“ auseinanderzusetzen, war ihnen alles andere als selbstverständlich. Und dass sie etwas an ihrem Auftreten ändern sollten, kam ihnen eher abwegig vor. Hatten sie das nicht ohnehin schon alles im Lauf ihres Lebens gelernt? Für andere möge das ja von Wert sein, für sie aber eher nicht.

„Wo ich lieber nicht dagesessen wäre: Die ganze Zeit vor der Berufsschule. (...) Das ganze Aufbautraining, was ich eigentlich schon alles im Leben mitbekommen habe, hätte nicht so lange dauern müssen“

„Am Anfang war es etwas fad das Ganze, da war es recht trocken. (...) Aber das Psychologische, der psychologische Kram, das hat mich eigentlich nicht so besonders interessiert.“

„Vielleicht habe ich es schon immer richtig gemacht, unbewusst. Wenn jetzt schauen muss, die Hände am Tisch oder nicht hinter dem Tisch. Vielleicht habe ich die Hände sowieso immer so.“

„Und glauben Sie, dass Sie das jetzt machen, automatisch, wenn Sie sich vorstellen gehen?“

„Nein, eigentlich nicht. Das letzte Mal beim XX, als ich mit der Chefin geredet habe, habe ich das auch ganz normal gemacht. Wie immer. Also ganz locker und normal.“

„Für gewisse Menschen ist es gut und gewisse, die brauchen das vielleicht nicht, die haben es in sich irgendwie. Lernen kann man immer was. Jeder kann noch etwas lernen.“

„Geschadet hat es nicht.“

„Wenn einer mehr Selbstvertrauen, Selbstbewusstsein hat, der braucht es sicher weniger als jemand, der wenig Selbstvertrauen hat.“

Hinzu kommt, dass die Teilnehmer in den geprobten Bewerbungsgesprächen ihre persönliche Realität nicht wiederfanden: Weder sie noch ihre potentiellen zukünftigen Vorgesetzten arbeiten normalerweise in Anzug oder Kostüm, sondern eher im Overall oder ähnlicher Arbeitskleidung. Die Atmosphäre bei der Bewerbung ist nicht sonderlich förmlich. Der Gedanke, auf die Haltung der Hände zu achten, wirkt hier auf den ersten Blick etwas übertrieben. Das muss jedoch nicht so sein: In M3 und M4 wurde das Bewerbungstraining durchgehend gelobt. Hier kommt es wohl darauf an, wie gut es den TrainerInnen gelingt, das Bewerbungstraining auf die Arbeitswelten der TeilnehmerInnen abzustimmen. In M2 ist das entweder gar nicht versucht worden oder es ist fehlgeschlagen.

„Dass ein Mensch vier Ohren hat und das sind so Sachen... Ich habe mich noch nie damit befasst, mein ganzes Leben und mir ist das auch ziemlich egal gewesen. Weil wenn ich in eine Firma gegangen bin um eine Arbeit, habe ich nicht geschaut, wo ich die Hände habe. Da habe ich die nur angeschaut und begrüßt, und wenn er mich gebraucht hat, dann hat er mich geholt. Wenn er mich nicht braucht, kann ich chic aussehen, einen schwarzen Anzug anhaben, dann nimmt er mich nicht. (...“

„Was würden Sie dazu sagen? Glauben Sie auch, dass das so ist?“

„Eigentlich schon, ja. Weil ich habe die Erfahrung in meinem Leben gemacht, wenn ich wo hingegangen bin und habe gesagt: Braucht ihr wen, braucht ihr niemanden. Ja/nein. Fertig.“

„Ich habe noch nie einen Chef gehabt, der zum Zittern anfängt, wie man es oft sieht in Witzen, dass einer in einem dicken Futon hockt und nur deppert herumbrüllt. Die haben alle ein Arbeitsgewand fast angehabt, wo ich war, das waren lauter solche Firmen. Da braucht man nicht flippen.“

Was die Qualifizierung anlangt, decken sich die Wortmeldungen der Teilnehmer mit jenen aus M1: Wer noch gar keine Ahnung vom jeweiligen Fachgebiet habe, könne nur schwer folgen und sei dann mit dem neu Erlernten nicht vertraut genug, um es in der Praxis anwenden können. Aus einem weiter oben angeführten Zitat von T2 wird andererseits klar, dass die Ausbildung auch nicht ausreicht, um das verschüttete Wissen aus einer vor langer Zeit abgeschlossenen Lehre auf den neuesten Stand zu bringen. Die Forderung der Teilnehmer von M1 nach einer Konzentration der Qualifizierung auf ein Fachgebiet findet hier also eine Bekräftigung.

„Warum lernt ein anderer drei Jahre oder wie ich das dann gemacht habe, ich habe neun Monate gelernt. Also in neun Monate muss man mehr lernen als in drei Wochen oder so. Das ist klar.“

„Die Berufsschule, das kannst du dir nicht merken in der Kurszeit.“ (...)

„Das war zwar interessant, aber gemerkt habe ich es mir auch nicht.“ (...)

„Nein, wenn ich das noch nie gehört habe...“

„Mechaniker regen sich nicht auf mit dem, was wir gelernt haben. Da musst du Mechaniker gelernt haben.“

„Das ist richtiges Lernen, das hat uns eigentlich nicht wirklich etwas gebracht, finde ich. Also das Elektro zumindest. Nicht wirklich.“ (...)

„Das war so viel Stoff, das kannst du gar nicht in den Sinn bekommen in der kurzen Zeit.“

„Einen Dunst haben wir jetzt von dem ganzen oder ein bisschen...“

„Aber schön war es auch.“

„Das Praktische war dann super.“

„Das hat mir besser gefallen.“ (...)

„Naja, das Zusammenstecken mit den Baukästen, das war auch nicht schlecht, finde ich.“ (...)

„Stell dich hin zu so einem Pult und jetzt stecken wir es zusammen. Das schaffst du sicher nicht.“

„Nein, eh nicht.“

Einen Teil der aktivierenden Maßnahme sehen die Teilnehmer uneingeschränkt positiv: Das Praktikum. Kein Wunder: Zwei von den ihnen hatten konkrete Chancen, aus dem Praktikum einen Dauerarbeitsplatz zu machen, ein dritter von den insgesamt fünf Teilnehmern, die das Praktikum absolviert hatten, stand als direkte Folge des Praktikums schon wieder im Beruf.



„Das heißt das Sinnvollste ist das Praktikum?“

„Ja, wenn man zeigen kann, was man kann. Sicher.“

Einen anderen Blickwinkel auf das Praktikum hat T2: Er glaubt nicht an dessen Sinnhaftigkeit, weil die Teilnehmer ihre Praktikumsplätze mehrheitlich nicht im Bereich Metall oder Elektro gefunden haben. Damit geht seine Argumentation in dieselbe Richtung wie jene der Teilnehmer von M1, die ebenfalls beanstandeten, dass ihr Praktikum meist gar nichts mit der Qualifizierung zu tun hatte. Solange die Qualifizierung nicht zum bisherigen Berufsweg und der Ausbildung der TeilnehmerInnen passt, werden wohl auch die Praktikumsplätze nicht zur eben erworbenen Qualifizierung passen.

„Das hat sich gezeigt in den Praktikumsplätzen. Die haben nicht im Bereich der Elektrik oder Metallbau etwas gefunden, sondern das ist vom Hilfsarbeiter, der Gartenarbeit gemacht hat, bis zum Helfer in einem Baumarkt, also wirklich reihum in unterschiedlichsten Bereichen gewesen. Da zeigt sich dann schon das persönliche Interesse der einzelnen Teilnehmer, was haben sie gearbeitet, wen können sie ansprechen, um dort das Praktikum zu machen. Insofern war meines Erachtens nach für die meisten Teilnehmer – für die meisten, nicht für alle – die Zeit des Praktikums verlorene Zeit. Aus dem Praktikum selber haben sich genau zwei Stellen ergeben. Eine Stelle direkt nach dem Praktikum und eine zweite Stelle direkt im Anschluss an den Kurs und beides weder im Metall- noch im Elektrobereich.“

#### 2.2.2.2 „Job finden“

Auf dieses Qualitätskriterium gingen die Teilnehmer nur kurz und nur im Zusammenhang mit dem Praktikum ein. Wie bereits erwähnt, waren zwei von den dreien zuversichtlich, dass sich aus dem Praktikum ein Job ergeben würde. Deshalb war ihre Zufriedenheit eher hoch, was jedoch keinen Rückschluss auf die gesamte Maßnahme zulässt.

Für T2 ist die Vermittlungsquote eines der dominanten Qualitätskriterien. Man könnte fast meinen, er betrachtet es als eine Art Sport, seine KollegInnen und auch sich selbst mit immer höheren Vermittlungsquoten zu übertreffen. Dabei lässt er aber auch die Nachhaltigkeit der Vermittlung nicht aus den Augen.

„Ein anderes Kriterium ist, wenn ich die Statistik hernehme, wie viele Direktvermittlungen es aus der AMS-Maßnahmen bis da her gegeben hat, wenn es ihn schon gegeben hat, oder in ähnlichen Kursen. Da ist es einfach mein persönlicher Ehrgeiz und das macht dann für mich auch den Erfolg aus, wenn ich das toppe. Mittlerweile bin ich schon so weit, dass ich mich selber toppen muss, wenn ich einen Nachfolgekurs von einem Kurs mache. Das ist für mich der persönliche Erfolg. Für mich ist ja gerade das Thema Arbeitsmarkt das Hauptthema schlechthin, deshalb ist es für mich auf der einen Seite ein Ansporn und auf der anderen Seite wirklich eine riesengroße Freude und eine innere Befriedigung, wenn ich wieder jemanden angebracht habe. Aber jetzt nicht nur für drei Wochen, sondern wirklich so richtig ernsthaft.“

#### 2.2.2.3 „Spaß“

Die Teilnehmer erwähnen mehrmals, wie gut sie sich in der Gruppe verstanden haben. Viel Spaß habe es auch gegeben. Einer meint sogar, dass die netten Leute, die mit ihm gemeinsam in M2 gewesen seien, den Ausschlag dafür gegeben haben, dass er nicht auch vorzeitig ausgestiegen sei. Kein Zweifel, die Stimmung in M2 war deutlich besser als in M1.

#### 2.2.2.4 Trainer

Die Trainer sind für die Teilnehmer von M2 weder ein Qualitätskriterium noch ein dominantes Thema. Nachdem jedoch die Vortragenden in M1 eine so wichtige Rolle spielten und weil M1 und M2 hier einander gegenübergestellt werden sollen, wird auch der Ko-Trainer von M2 unter die Lupe genommen.

Anders als in M1 sprechen die Teilnehmer von M2 nicht getrennt über die beiden Trainer, sondern nehmen sie quasi als Team wahr. Auf Nachfrage meinen sie zwar schon, dass es einen Unterschied zwischen den beiden gegeben habe, können ihn aber nicht beschreiben.

Der erste Eindruck, den die Wortmeldungen von T2 vermitteln, ist ambivalent: Auf die Frage: „Was macht für Sie einen guten Kurs aus... Für sie ganz persönlich?“, antwortet er ganz spontan: die Höhe der Bezahlung. Damit stellt er seine eigenen Interessen über die Ziele der Maßnahme und die TeilnehmerInnen, was zumindest ungewöhnlich ist. Andererseits zeigt er viel Verständnis für die Situation der TeilnehmerInnen. Er ist sich dessen bewusst, dass er sie zuerst aus ihrem Widerstand, der Lustlosigkeit und der Niedergeschlagenheit holen und ihnen neue Perspektiven eröffnen muss. Trotz seiner Freude an hohen Vermittlungsquoten versteht er, dass es auch ein Erfolg ist, wenn ein Teilnehmer selbstbewusster aus der Maßnahme geht, als er hineingegangen ist.

*„Was macht für Sie einen guten Kurs aus?“*

*„Für mich?“*

*„Für Sie. Für Sie ganz persönlich.“*

*„Da gibt es mehrere Kriterien. Ein Kriterium ist, wenn ein Kurs besser bezahlt ist als ein anderer. Es gibt AMS-Maßnahmen und AMS-Maßnahmen. Eine wird gut bezahlt, eine andere – was heißt weniger gut – schlecht, einfach schlecht bezahlt. Das ist ein Kriterium.“*

*„Das erste, was ich einfach überall mache, in unterschiedlichen Schritten und unterschiedlicher Intensität, ist die Teilnehmer dorthin zu führen, dass diese Schwarzmalerei, diese Frustration und diese Demotivation, mit der sie da sitzen, zumindest einmal auflockere und dann diese aufgelockerte Bewölkung dann vielleicht so wegblasen kann, dass sie erstmals nach einer bestimmter Zeit, die sie eben in diesen Frust fallen hat lassen, irgendwo einen Horizont sehen. Wenn ich sie dort habe, ihnen den Horizont zu zeigen, und ihnen auch aufzeigen kann, welche Möglichkeiten sie haben, dann funktioniert das in der Gruppe, weil mittlerweile hat sich die Gruppe auch als Gruppe gebildet und auch das macht es leichter, weil nicht jeder für sich allein mit dem schweren Leben zu kämpfen hat, sondern sie alle in einem Boot sitzen.“*

*„Einer hat auch als Feedback gegeben, er traut sich da jetzt wieder andere Leute anzusprechen. Es war ihm schon so unangenehm und peinlich, einfach arbeitslos zu sein, dass er sich nur mehr verkrochen hat. Selbstbewusst und gestärkt aus dem Kurs raus zu gehen und zu sagen: OK, mit den 12 Wochen habe ich es zwar nicht geschafft, aber deshalb ist die Sache ja nicht zu Ende.“*

T2 streicht auch mit viel Nachdruck hervor, wie wichtig die Bereitschaft zu vollem Einsatz für die erfolgreiche Arbeit von TrainerInnen ist. Und das ist der Punkt, an dem man angesichts der Wortmeldungen der Teilnehmer stutzig wird: Bei ihnen ist nämlich nie von Engagement die Rede, sondern mehrmals von „herunterleiern“ und ähnlichem. Schafft es der Kommunikationsprofi T2 besser als seine KollegInnen, sich der Interviewerin so zu präsentieren, dass es in der Evaluation für ihn vorteilhaft sein könnte?

T2: *„Das Wichtigste für mich, um einen Kurs wirklich erfolgreich gestalten zu können, ist von Anfang an mich da einfach voll reinzuhängen. Je mehr ich mich damit auseinandersetze und je mehr ich mich selber in den Kurs einbringe, desto größer ist der Erfolg am Schluss. Es ist unmöglich in so einem Kurs (...), in Lehrerart bestimmte Stunden abzuarbeiten und dann nach Hause zu gehen. Wenn ich da nicht mit vollem Einsatz dahinter bin und wirklich alle meine persönlichen Ressourcen ausschöpfe und dann noch andere anzapfe, Kreativität ist da ein Stichwort, wird ein Kurs nicht gut.“*

TN: *„Er macht auch nur seine Arbeit. (...) Naja, es kommt mir alles so heruntergeleiert vor immer. Hauptsache, wir sind alle da und umso mehr da sind, umso besser. (...) Mir ist aufgefallen, ihnen war es extrem wichtig, dass mehrere Leute da sind.“*

Beim Thema Aktivierung spricht T2 von „sensibel“ und „feinfühlig“, von „bewegen“ und „an der Hand“ nehmen. Man ist versucht, zustimmend zu nicken, wäre da nicht die Ungereimtheit von vorhin. Aufmerksam geworden, fällt einem/r auf, dass mehrmals von „Gruppe“ die Rede ist: „von der Gruppe gebraucht“, „an die Gruppe angepasst“. Wo bleibt da die individuelle Betreuung?

T2: „Was wir unter dem Thema Aktivierung verstehen, das bleibt einmal im Wesentlichen uns überlassen. Je sensibler und feinfühlicher wir aktivieren, desto früher und desto mehr Bewegung kommt in das Ganze rein (...) da können wir dann auch etwas bewegen. Dass da natürlich anteilig auch Allgemeinwissen dabei sein soll, dass anteilig auch dabei sein soll, dass wir überhaupt einmal Bewerbung schreiben, weil immer wieder müssen wir uns auch schriftlich irgendwo bewerben, auch wenn manche Erwachsene sagen: Meine Jobs, da bin ich immer hingegangen, habe gesagt, guten Tag, ich bin da. Die haben noch nie in ihrem Leben einen Lebenslauf geschrieben oder ein Bewerbungsschreiben. So ist es trotzdem Fixpunkt. Und wir machen es halt mehr oder weniger genau oder mehr oder weniger intensiv, je nachdem wie es eben jetzt gerade von der Gruppe gebraucht wird, das ist an die Gruppe angepasst. Und so aktiv die Gruppe ist, so können wir uns einbringen in Praktikums- oder Jobsuche. Manchmal genügt es, wenn wir einfach nur kleine Tipps und Hinweise geben und manchmal müssen wir sie wirklich an der Hand nehmen oder uns mit ihnen gemeinsam zum PC setzen, weil sie es selber nicht schaffen, mit der Maus irgendwo hin zu klicken, und mit ihnen das eben gemeinsam machen.“

Und wirklich zeigt das nächste Zitat, dass T2 normaler Weise zwei Gruppen von TeilnehmerInnen bildet, auf die er dann die Aktivierung abstimmt. Dieses Konzept ist bei M2 aber nicht aufgegangen, weil hier – wie in aktivierenden Maßnahmen so oft – die Teilnehmer individuelle Betreuung und individuelle Lösungsansätze gewünscht und gebraucht hätten. T2 war in dieser Situation ge- oder auch überfordert – darauf könnte der unten beschriebene Wutanfall hinweisen. Die Teilnehmer jedenfalls fühlten sich nicht individuell behandelt oder betreut.

T2: „Es ist sehr, sehr langsam angegangen und die Teilnehmer sind aus so unterschiedlichen Richtungen gekommen, dass es für mich persönlich schon sehr anstrengend war oder anstrengender als bei anderen Kursen, da auch wirklich zu aktivieren. Weil jeder nämlich in einer anderen Art zu aktivieren war. Bei anderen Kursen hat man zwei Gruppierungen drin, die kann man ganz gut in Bewegung setzen und gerade bei diesem Kurs war es eher so, dass fast jeder einzelne eine eigene Motivationssschiene gebraucht hat für sich selbst.“

TN: *„Ist von den Trainern und so, auf das eingegangen worden, was Sie gerne haben hätten wollen“*

„Oh ja, das schon, haben wir schon machen können. Ob wir z.B. Fragen haben, ja.“

„Oh ja. Die sind schon eingegangen da...“ (...) Aber der hat das auch durchziehen müssen. Was soll der machen, wenn ich sage, ich will nicht Computer drücken, wird er sagen, dann musst du eben heimgehen. Was soll er denn machen? Mich hat es nicht gefreut, mir ist der Computer mehr als zuwider...“

„Das hat mir nichts gemacht, aber nur das eben mit den Gelben Seiten, Herold, Tage lang, immer dasselbe, wo eh nichts mehr zu finden war. Aber vielleicht hat er das im Plan drinstehen gehabt und hat das so machen müssen. Wer weiß. Ich meine, ich mache ihm da keinen Vorwurf.“

TN: „Nur kannst du dich erinnern, ihr wart dabei mit dem (T2), wie er auf einmal angefangen hat zu schreien, wo ich mir gedacht habe: Was ist mit dem jetzt. Wegen nichts. (...) Da haben wir eben schon die ganze Zeit in den Herold geschaut, tagelang. Stimmt's? Und ich habe mir gedacht, nein, jetzt pfeife ich drauf und habe dann irgendetwas im Internet gelesen. Ist ja nichts dabei, ist ja nicht so schlimm. Das ist ja nicht jeden Tag so gewesen, das war nur kurz. Und der kommt auf einmal – ich habe sowieso schon alles tausendmal durchforstet, wirklich, den ganzen Herold, das ist als ob man das ganze Telefonbuch auswendig lernt so fast -, auf einmal ist er gekommen und hat geglaubt, er kann schreien mit mir: Was ist, willst du keine Arbeit. Ich meine, mir war es sowieso egal. Ich habe ihn sowieso nur angeschaut und gegrinst und das geht bei mir da rein und da raus. Aber es war eben nicht in Ordnung, finde ich eben.“

Außerdem deuten sie an, dass sie von den Trainern herablassend behandelt worden sind – ein Vorwurf, der auch bei M1 im Raum stand, dort aber nicht von den Teilnehmern, sondern vom Werkstattlehrer formuliert wurde. Offenbar fällt es den Teilnehmern schwer, offen auszusprechen, dass sie das Gefühl hatten, von den Trainern als nicht gleichrangig wahrgenommen zu werden. Einer der beiden sagt nur, dass die Trainer „am Anfang recht schön geredet“ haben, was als Hinweis darauf gelesen werden kann, dass sich das dann später

geändert hat. Der andere beteuert, dass ihm die Behandlung nichts ausgemacht habe. Seine Umschreibungen lassen aber die Demütigung erahnen, die er empfunden haben mag.

„Sie haben uns schon zu merken gegeben, wer das Sagen hat, obwohl mir das eigentlich egal ist. Ich meine, ich bin zu jedem freundlich. Aber man hat eben gemerkt: Ich bin da, du bist da. So ungefähr.“

„Also am Anfang, wie sie gekommen sind, haben sie schon recht schön geredet und per Du, mit Vornamen angeredet. Da tue ich mir schon leichter.“ (...)

„Mir war es irgendwie egal, weil ich mir gedacht habe, das kann mir sowieso nichts anhaben. Aber es ist eben nicht höflich oder irgendwie. Ich weiß nicht, wie ich das sagen soll.“

T2 ist sich dessen bewusst, was eine aktivierende Maßnahme leisten soll. Manches ist ihm wohl gelungen, manches nicht. Wie groß der Unterschied zu den in M1 einsetzten KollegInnen ist, kann nur schwer beantwortet werden. Dazu hätte man auch die Kursabbrecher befragen müssen. Sein Trainingsstil unterscheidet sich jedenfalls nicht grundsätzlich von den bisher vorgestellten TrainerInnen: Die Aktivierung ist in erster Linie über die Vermittlung von Inhalten erfolgt: indem die Allgemeinbildung auf den neuesten Stand gebracht wurde, Bewerbungsunterlagen erstellt und Bewerbungsgespräche geübt wurden und indem im Internet und in Zeitungen nach Jobs gesucht wurde. Betreuung und Beratung gehören genauso wenig zum Wortschatz von T2 wie zu jenem der anderen bisher vorgestellten TrainerInnen.

Schließlich verwendet auch T2 ein bekanntes Argument, um den nicht ganz glücklichen Verlauf der Maßnahme zu erklären: die falschen Zuweisungen des AMS. Außerdem bemerkt auch er: So eine Gruppe habe er zuvor noch nie gehabt. Dass sich gleich zwei so atypische Gruppen in die vorliegende Evaluation verirrt haben sollen, ist jedoch nur schwer vorstellbar und weckt Zweifel an dieser Einschätzung der TrainerInnen.

„Das war auf der einen Seite ganz sicher eine unglückliche Zusammensetzung der Teilnehmer, die auch aus persönlichen Gründen ihre eigenen Ziele verfolgt haben, Tag für Tag, Woche für Woche. Und so etwas hatte ich bei keinem anderen AMS-Kurs vorher noch und auf der anderen Seite natürlich auch großes Desinteresse in Bezug darauf, dass ich mir etwas erwarte von dem Kurs, wenn ich da schon dabei bin, wenn ich da schon mitmachen soll, trotzdem, dass der Kurs einfach nichts für mich ist. Das war nicht die für mich geeignete Maßnahme.“

### 2.2.3 Maßnahme 3

Die dritte hier vorgestellte Maßnahme bestand aus Aktivierung und betrieblichem Praktikum, eine Qualifizierung wurde nicht durchgeführt. Das TrainerInnen-Team bestand aus einer Frau und einem Mann, wobei die Trainerin die Kursleitung innehatte. Die erste und die letzte Woche betreute sie die Gruppe allein, in der restlichen Laufzeit der Aktivierung stand ihr der Ko-Trainer die ganze Zeit zur Seite. Das ist also die erste Maßnahme, in der zwei TrainerInnen gleichzeitig mit der Gruppe arbeiteten.

Die Fokusgruppe fand unmittelbar vor dem Praktikum statt, sodass die TeilnehmerInnen zwar über ihre Erfahrungen mit der Aktivierung und mit der Suche nach einem Praktikumsplatz berichten konnten, nicht aber über das Praktikum selbst. Mit zehn Teilnehmern war das die größte Fokusgruppe, und zum ersten Mal fließen in die Bewertung auch die Stimmen von Frauen ein, die aber auch hier mit drei zu sieben in der Minderheit waren.

Die Stimmung in der Fokusgruppe war eher verhalten, einige TeilnehmerInnen fühlten sich vom Aufnahmegerät irritiert und waren in ihren Wortmeldungen sparsam. Trotzdem verlief die Diskussion gut, und die Liste der Qualitätskriterien wurde länger als in den anderen Gruppen. Deshalb ist hier ein Zwischenschritt in der Bewertung zu erwähnen, der in den anderen Fokusgruppen zwar auch durchgeführt worden ist, die Liste aber nicht verändert hat: Nachdem die Kriterien, so wie sie aus der Gruppe kamen, auf einem Flipchart festgehalten worden sind, wurden die TeilnehmerInnen nämlich gebeten, auf der Grundlage dieser

Gesamtliste, ihr wichtigstes Kriterium zu nennen – mit dem ausdrücklichen Hinweis, dass es nicht das Kriterium sein müsse, das sie selbst genannt haben. So werden Schwerpunkte gesetzt, und jene TeilnehmerInnen, die selbst keine Kriterien genannt haben, können sich auch in die Erstellung der endgültigen Liste einbringen. Auf diese Art fielen zwei Punkte aus der Liste: „zeitliche Flexibilität“ und „kein Zwang / keine Willkür“.

Noch ein zweites Mal taucht also das Wort Zwang in der Kriterienliste auf, diesmal noch ergänzt um den ebenfalls negativen Begriff Willkür. Hier geht es wieder um die unfreiwillige Kursteilnahme und um falsche, eben „willkürliche Zuweisungen“. Obwohl niemand diesen Punkt als den für ihn/sie wichtigsten nannte, soll auch hier die Zuweisungspraxis behandelt werden, die im Gespräch breiten Raum einnahm – wie schon in den Maßnahmen zuvor.

Die Kritik ging gleichermaßen gegen die mangelhafte Beratung beim AMS wie gegen die Zuweisung in unpassende Maßnahmen und den „Zwang“ zur Teilnahme.

„Der Betreuer oder die Betreuerin vom AMS, kann das auch nicht einschätzen, will der oder will der wirklich nicht und mich haben sie eben geschickt.“

„Ich habe einen Termin beim AMS gehabt, und die Dame hat zu mir gesagt, sie hätte mich schon längst in einen Kurs schicken sollen, so quasi sie muss mich jetzt in einen Kurs schicken und da würde sich der ergeben. Sie hofft, dass sie mich dann nicht mehr sieht, wenn ich diesen Kurs gemacht habe. Ich soll quasi dann einen Job haben, so irgendwie habe ich das verstanden. Das ist ungefähr wortwörtlich die Aussage.“

„Bei mir ist das ähnlich, ich schließe mich der Mehrheit an. Ich habe ihm zwar die Probleme gesagt mit meiner Tante, meiner Frau, aber das ist denen egal. Menschlichkeit ist egal. Darum habe ich gesagt, Willkür ist eine ganz eine wichtige Sache.“

„Man wird eingeteilt eigentlich, mich hat nie wer gefragt, ob der Kurs für mich sinnvoll ist oder nicht. Ich bin einfach in irgendeinen Kurs geschickt worden.“

„Ich wurde eigentlich auch zwangsverpflichtet, so Schütze Maier, Sie können Klavier spielen, gehen Sie das Häusl putzen, so auf die Art.“

Hinzu kamen aber noch zwei neue Aspekte der Zuweisungspraxis, die für Unmut sorgten: erstens, dass ausdrücklich geäußerte Weiterbildungswünsche nicht erfüllt werden, und zweitens, dass man im Lauf einer längeren Arbeitslosigkeit immer wieder in gleichartige –aktivierende – Maßnahmen geschickt wird. Fünf der zehn TeilnehmerInnen sind mit konkreten Weiterbildungswünschen an das AMS herangetreten, keinem/keiner wurden sie erfüllt. Einer von den vieren wollte sich außerdem seine Computer-Kenntnisse mit dem Europäischen Computerführerschein bestätigen lassen und beantragte eine Übernahme der Prüfungskosten: ohne Erfolg. Stattdessen erfolgte die Zuweisung in die aktivierende Maßnahme.

„Paradebeispiel, wie unflexibel ein AMS sein kann. Ich war früher selbst Trainer für MS-Office-Produkte und das Betriebssystem und wollte – um ein Zeugnis zu haben – den ECDL machen. Natürlich setze ich mich nicht rein in einen Kurs, wo ich einschlafe. Ich brauche ja nur die Prüfung an sich. Das sind 29,- Euro, glaube ich, pro Modul, es sind sieben Module. Antrag ans AMS: Zahlt mir bitteschön wenigstens die Prüfungskosten. Nein.“

„Ich wollte etwas anderes, weiterführend nach dem Buchhalter- und SAP-Kurs, nachdem die diversen Absagen der Firmen auf Alter begründet wurden oder überqualifiziert, hat man gemeint, es wäre eben Zeit wieder einen Kurs zu machen.“

„Ich wollte einen fortgeschrittenen Computerkurs machen, aber – wie schon gesagt – man hat mich sozusagen, in den Kurs ganz einfach hineingesteckt. Also Sie müssen jetzt in einen Kurs und das war es.“

*„Wie Sie gesagt haben, Sie wollen den Computerkurs machen. Was ist da gekommen von AMS?“*

„Englisch.... aber ich habe gesagt: Wenn, dann bitte einen Computerkurs. Aber es ist nie ein Feedback gekommen, also meine Trainerin hat nicht gesagt: Nein, es geht nicht oder später oder so etwas, es ist nie etwas gekommen. Sie hat nie etwas Genaues gesagt. (...) Bei der letzten Sitzung hat sie plötzlich gesagt: So, Sie gehen jetzt in einen Kurs, unterschreiben Sie.“

„Jetzt bleibt mir nichts anderes übrig, weil mir das AMS die Möglichkeit nicht gegeben hat, einen anderen Kurs zu besuchen, auf Umschulung. Ich wollte. Ich habe geweint, Rotz und Wasser. Und die haben gesagt: Nein, Sie müssen als Frisörin weiterarbeiten. Ich habe gesagt, ich möchte etwas anderes tun.“

„Er möchte eine Ausbildung haben, die bekommt er nicht. Das ist nicht so einfach.“

„Ja, bekomme ich aber leider nicht. (...) Zuerst hat es geheißen: ja. Dann hat es geheißen: nein. Dann hat es geheißen: Kurs ist, ich bin für den Kurs angemeldet und muss in den Kurs gehen und soll mir dann speziell die Firmen herausuchen, die nicht auf die Lehrabschlussprüfung schauen. Das war das Feedback vom Arbeitsamt.“

Unter den zehn TeilnehmerInnen waren nur drei, die zum ersten Mal in einer AMS-Maßnahme saßen, für weitere drei war es die zweite Maßnahme, für einen die vierte, für zwei die fünfte und für einen die siebente. Die TeilnehmerInnen blicken also zum Teil auf beträchtliche Erfahrung mit AMS-Kursen zurück. Was sie dabei irritiert, ist die Tatsache, dass sie immer wieder in aktivierende Maßnahmen geschickt werden. Sie hören also mehrmals dieselben Inhalte, sehen keinen persönlichen Fortschritt und bekommen auch keine neuen Perspektiven. Jede absolvierte aktivierende Maßnahme, die nicht in einen Job mündet, wird so zur Quelle von Resignation statt Motivation.

„Bei jedem Kurs, bei dem ich bin, mache ich im Prinzip das Gleiche. (...) Bewerbungsschreiben, Lebenslauf neu schreiben, reden.“

„Was mir aufgefallen ist, ich habe drei fast gleiche Kurse gemacht, also mit demselben System wie hier. Und einen, der nicht so war. (...) Wobei ich mir denke, wenn ich bis jetzt meine Persönlichkeit nicht gefunden habe, finde ich sie nie.“

Was die Zufriedenheit mit den Zuweisungen des AMS anlangt, waren die Startbedingungen in M3 keineswegs besser als bei den beiden bisher besprochenen Maßnahmen, aufgrund der „erfahrenen“ TeilnehmerInnen objektiv gesehen sogar etwas schlechter. Trotzdem verlief M3 deutlich erfolgreicher als M1 und M2, zumindest was die Stimmungslage der TeilnehmerInnen betrifft. Von den 15 bis 18 TeilnehmerInnen, die am Anfang dabei gewesen sein müssen, waren aber auch hier vor Beginn des Praktikum nur noch zehn übrig, zwei zusätzliche waren auf der Suche nach einem Praktikumsplatz, rund ein Drittel hatte also auch hier vorzeitig abgebrochen.

Ein auffallender Unterschied zu den beiden bisher besprochenen Maßnahmen findet sich in der Haltung der TrainerInnen zu den Schwierigkeiten, die aus den Zuweisungen resultieren: Sie beschwerten sich nicht, sondern reagierten auf die Ausgangslage – und es gelang ihnen weitgehend, den Widerstand der TeilnehmerInnen in Motivation zu verwandeln.

*„Die Leute sind ja nicht freiwillig in den aktivierenden Kursen. Könnte ein Problem sein, stelle ich mir vor?“*

„Nein, für mich nicht, weil eine der Fragen, die ich in der ersten halben Stunde stelle, ist: Ist irgendjemand nicht gerne da. Wenn einer sagt: Nein, ich bin nicht gerne da. Dann sage ich: Was erwartest du vom Kurs? Das bekommen alle anderen auch mit. Dann sage ich denen, was sie vom Kurs erwarten dürfen, dass wir keine falschen Vorstellungen haben, weil Wunder wirken wir auch nicht.“

Unter den sieben Qualitätskriterien ist nichts grundsätzlich Neues. Die Bewertung bleibt überwiegend in der positiven Hälfte. Negativer Ausreißer ist das Kriterium „Wissen vermitteln“, der positive Höhepunkt die glatte Note 1 für die beiden TrainerInnen.

**Tabelle 5: Qualitätskriterien der Teilnehmer aus Maßnahme 3**

Qualitätskriterien	Schulnote*
Interessen treffen	1,7
Wissen erweitern	3,3
Fähigkeiten fördern	2,5
Motivieren, Aufbauen	2,3
Job finden	2,3
TrainerInnen (Träger 3)	1
Gruppenzusammensetzung	1,8

\* Die Benotung erfolgte nach österreichischen Notensystem:

1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = befriedigend, 4 = genügend, 5 = nicht genügend

### 2.2.3.1 „Interessen treffen“

Die Maßnahme soll ihre Interessen treffen, so lautet das erste Qualitätskriterium der TeilnehmerInnen. Damit wird noch einmal eine Verbindung zum Thema Zuweisungen hergestellt, denn nur wenn die Zuweisung gepasst hat, können in der Maßnahme die Interessen getroffen werden. In den aktivierenden Maßnahmen gibt es relativ viel inhaltlichen Spielraum für die TrainerInnen. Deshalb haben sie auch die Möglichkeit, auf die Interessen der TeilnehmerInnen einzugehen, was in M3 gut gelungen zu sein scheint, wie die Note 1,7 zeigt.

Auch die Trainerin teilt die Ansicht, dass das persönliche Interesse eine große Rolle spielt – in der Maßnahme, aber mehr noch später im Beruf. Den nur wer sich für seinen Job interessiert, wird ihn gerne machen – und das ist die Voraussetzung dafür, dass die Vermittlung in den Arbeitsmarkt nachhaltig ist.

„Der gesellschaftliche Konsens ist: Arbeiten ist manchmal schlimm und da muss man etwas aushalten, weil man bekommt auch Geld dafür. Mein Zugang ist, Arbeiten darf Spaß machen. Beim Arbeiten darf ich eine Freude haben und ich darf gern arbeiten gehen. (...) Und das finde ich so wichtig, weil die ist die nächsten zehn Jahre auch noch dort, weil es ihr Spaß macht. Es wird so viel übersehen, dass es nicht nur darum geht irgendeine Hackn zu finden, sondern dass der Mensch auch wieder aufleben kann im Arbeiten. Ich weiß, dass das nicht leicht und vielleicht zu hoch gegriffen ist, aber es wäre wünschenswert.“

Gleich das erste Kriterium könnte durch die Eigenschaftsworte „persönlich“ oder „individuell“ ergänzt werden. Das trifft auf noch zwei weitere Kriterien in der Liste zu. Auch in M3 gibt es also ein starkes Bedürfnis der TeilnehmerInnen, in ihrer Individualität wahrgenommen und dementsprechend behandelt zu werden.

### 2.2.3.2 „Wissen erweitern“

Dass die TeilnehmerInnen von „AMS-Kursen“ erwarten, dort etwas zu lernen – also nach der Absolvierung objektiv gesehen mehr zu wissen oder mehr zu können, wurde schon für M1 und M2 erläutert. Dort wurde der gewünschte Wissenszuwachs in Zusammenhang mit den Chancen auf einen Arbeitsplatz gebracht. In M3 wird er als für sich allein stehendes Kriterium genannt und gleichzeitig präzisiert: Es geht um das individuelle Wissen, also darum, auf den bereits vorhandenen Kenntnissen und Fertigkeiten aufbauend mehr zu erwerben.

„Was versteht man unter Wissen erweitern? Weil jeder kann ja nur dort, wo er steht sein Wissen erweitern. Wir stehen ja alle verschieden.“

„Sie haben alle eine unterschiedliche Ausbildung. Sie haben unterschiedliche Berufskarrieren hinter sich, haben unterschiedliche Sachen gemacht und Sie sitzen jetzt hier und lernen alle das gleiche.“

„Genau, das ist es, was ich mit „mein Wissen erweitern“ gemeint habe.“

Kein anderes Qualitätskriterium erhielt in M3 so schlechte Bewertungen wie dieses. Dabei wurde das Bewerbungstraining hier sehr gut aufgenommen – auch von TeilnehmerInnen, die keine *White-collar-Jobs* haben.

„Die Bewerbungsschreiben ein bisschen verbessern, solche Fehler.“

„Durchlesen auf Grammatik...“

„Das ist schon super gewesen, ich habe überhaupt keine Ahnung gehabt von dem.“

„Dass wir im Internet nachschauen haben können, ob es irgendwo Jobs gibt. Weil ich habe zuhause kein Internet.“

Die Kritik der TeilnehmerInnen wendete sich gegen das Konzept. Denn über die TrainerInnen meinten sie, dass sie im Rahmen des Möglichen das Maximum herausgeholt haben. Aber nur das Bewerbungstraining, die Motivationsarbeit (die sie im Übrigen sehr zu schätzen wussten) und die EDV-Basissschulung allein waren ihnen einfach zu wenig. Wie auch in M1 hätten sie sich zumindest eine tiefer gehende EDV-Schulung gewünscht. So hatten sie den Eindruck, Wochen lang „nichts Lehrreiches“ gehört zu haben – wie es der Pessimist der Gruppe in der für ihn typischen Überspitzung formuliert.

„Dass man sich ein bisschen mit dem Office auskennt, das hätten wir auch noch durchnehmen können, weil Computer und Textverarbeitung ist heute sozusagen schon fast Gang und Gebe.“

„Das ist ein Muss.“

„Zumindest Word, Excel vielleicht auch ein bisschen... das wäre eben besser gewesen.“

„Vom Zeitumfang oder Zeitaufwand her hätte man einen Grundkurs machen können. Weil ein bisschen Hardware, Betriebssystem bringe ich locker in einem Tag durch und Word auch in einem Tag.“

„Ich verstehe, es ist kein Computerkurs, aber ein bisschen mehr Allgemeinwissen in Sachen Computer...“

„Was kann dieser Kasten, was findet man, wo, wie.“

„Richtig, ja.“

„Habe ich einen Computerkurs gemacht, ergänzend zu meinem Wissen? Da war nichts. Ich habe mich rechtschreibmäßig nicht verbessert, da war nichts Lehrreiches dabei. Motivation war das, Aufbautraining.“

Die Wortmeldungen der TeilnehmerInnen lesen sich wie ein Appell für ein zusätzliches, qualifizierendes Modul. Dass eine Fachausbildung aber nicht automatisch für eine Befriedigung des Bedürfnisses nach mehr Wissen steht, stellen M1 und M2 nachdrücklich unter Beweis.

### 2.2.3.3 „Fähigkeiten fördern“

Dass die jeweils individuellen Begabungen und Fähigkeiten im Rahmen der Maßnahmen berücksichtigt und gefördert werden sollen, stößt ins selbe Horn wie das Qualitätskriterium davor. Nur dass es diesmal nicht um das erworbene Wissen, sondern um natürlich Vorhandenes geht. Die Voraussetzung für die Erfüllung dieses Kriteriums ist einmal mehr das Interesse an den TeilnehmerInnen in ihrer Individualität, denn erst wenn ich die Begabungen und Fähigkeiten jedes und jeder einzelnen festgestellt habe, kann ich sie auch fördern. Das gilt für das AMS genauso wie für die TrainerInnen.

### 2.2.3.4 „Motivieren und Aufbauen“

Die Bewertung des Kriteriums „Motivieren und Aufbauen“ ist mittelmäßig. Sie widerspricht damit dem Eindruck, den die TeilnehmerInnen persönlich hinterlassen haben – nicht nur im Vergleich zu ihren KollegInnen aus M1 und M2. Vielleicht ist eine bessere Benotung aber auch zu viel verlangt. Jene beiden TeilnehmerInnen, die über die Maßnahme schon einen Arbeitsplatz gefunden hatten – und zwar weil sie zur Suche motiviert worden waren –, hatten es leicht, ein „Sehr gut“ zu vergeben. Die anderen hatten noch keinen Job und ihre persönlichen und gesundheitlichen Probleme waren noch nicht gelöst. Angesichts dessen ist es wohl wenig realistisch anzunehmen, dass sie in den wenigen Wochen im gleichen Maß motiviert werden



können wie jene KollegInnen, die ihr Ziel schon erreicht hatten. Die Wortmeldungen sind auf jeden Fall voll des Lobes für die TrainerInnen und ihre Motivationsarbeit – und sie machen klar, dass Motivieren nur auf der Basis einer individuellen Betreuung funktioniert.

„Ich habe ja so etwas Ähnliches schon erlebt. Inhaltlich mag sein, dass es vielleicht ein bisschen weniger war oder weniger intensiv, das ist besser, als beim [anderen Bildungsträger]. Das Menschliche war um Welten besser, das Humane oder Tolerante. Weil beim [anderen Bildungsträger] haben sie dir das Ganze um die Ohren geknallt und mache etwas draus. Da wurde gezeigt, wie man etwas woraus macht.“

„Sagen wir so, sie haben uns eigentlich allen das Gefühl gegeben, dass ein jeder einzelne etwas wert ist.“

„Das sind wir, wir sind wer.“

„Was mir noch bei dem Kurs gefallen hat ist, dass man wirklich auf jede Persönlichkeit eingegangen ist und unterstützt hat so quasi.“

„Sie hat mir ins Gewissen geredet, also in die Gedanken, wie man es machen kann, nicht aufgeben, weiterkämpfen, weiterkämpfen, weiterkämpfen.“

„Das heißt, es liegt auch an der Trainerin?“

„Richtig, ja. Die hat mich so aufgebaut, also Wahnsinn.“

„Die haben sich ganz persönlich mit jedem auseinandergesetzt.“

„Und manche sehr gut motiviert.“

„Mich hat das aufgebaut, wirklich aufgebaut. (...) Ich war... Ich will nichts mehr, lasst mich in Ruhe... Wurscht, wo ich schlafe. Ja, stimmt aber. Ich habe praktisch das Leben aufgegeben. Dann bin ich hier her gekommen, das AMS hat mich hierher geschickt, ich soll den Kurs besuchen und seit dem.“

„Das liegt an uns.“

„Das stimmt. Am Montag habe ich einen Job, das baut mich auf.“

„Gratuliere, ich auch. (...) Es kommt immer darauf an, warum du soweit gekommen bist. Seien es jetzt finanzielle Probleme, private Probleme, Firmenprobleme, Kündigungen oder wie auch immer. Ich habe dasselbe Problem wie er, ich wollte eigentlich gar nicht mehr meinen Job ausüben. Das AMS hat gesagt: Sie müssen, weil Sie sind die einzige unter hundert, die eine vollständige Ausbildung hat, Sie müssen diesen Beruf weiter machen. Ich habe wirklich das Interesse daran verloren und die Liebe dazu. Nicht durch den Kurs, sondern durch den Trainer und die Trainerin bin ich wieder so weit, dass ich sage, ich habe die Liebe wieder dazu gewonnen. Nur Positives im Prinzip.“

### 2.2.3.5 „Job finden“

„Mit dem muss ich locker einen Job kriegen. Weil sonst bringt der Kurs nichts, dann ist der für die Haare.“

Auch das fünfte Qualitätskriterium ist nicht neu: Die Maßnahme soll dazu führen, dass die TeilnehmerInnen einen Arbeitsplatz finden. In M3 gibt es zwei konkrete Beispiele, wie es funktionieren kann, und zwar nur über die Aktivierung ohne eine zusätzliche Qualifizierung. Das lag einmal an den beiden TeilnehmerInnen, beide hatten schon die Qualifizierung, die sie für ihren Beruf brauchten: er einen Staplerschein, sie eine abgeschlossene FriseurInnenlehre. Er war völlig niedergeschlagen, vielleicht depressiv, jedenfalls antriebslos. Das gute Zureden der TrainerInnen brachte ihn dazu, sich zumindest für eine Praktikumsstelle zu bewerben. Er wurde vom Fleck weg auf Dauer engagiert. Sie wollte nicht mehr als Friseurin arbeiten. Die TrainerInnen gaben ihr die Freude am Beruf zurück. Sie selbst glaubt zwar, dass sie sich auf jeden Fall für die freie Stelle im neu eröffneten Friseursalon in ihrer Nähe beworben hätte, von ihren KollegInnen sind aber nicht alle davon überzeugt und führen es auf die Aktivierung zurück. Diese beide Fälle zeigen, bei wem die bloße Aktivierung realistischer Weise in einem Arbeitsplatz münden kann: bei Personen, die für ihren Berufswunsch genügend qualifiziert sind und keine gravierenden persönlichen und gesundheitlichen Probleme haben. (siehe dazu auch die Zitate für das Kriterium „Motivation und Aufbauen“)

*„Die Frage ist, also die ich mir jetzt stelle, hätten Sie sich beworben auf das normale Inserat?“*

„In meinem Fall schon. Weil es bei mir in der Nähe ist und ich schon gewusst habe, dass da ein Frisör hinkommt. Da hätte ich mich sowieso beworben, das war eben ein Zufall, weil der Trainer hergekommen ist am Montag, die Zeitung aufgeschlagen hat: So, ein jeder nimmt sich jetzt eine Seite und schaut, was da für ihn drin sein könnte. Ich habe sofort angerufen und habe eigentlich gleich eine dreiviertel Stunde später den Rückruf bekommen, dass ich mich vorstellen kommen soll. (...)

„Ohne ein Motivationstraining wäre es bei dir nicht soweit gekommen, glaube ich.“

„Oh ja, weil ich doch irgendwie schon gespitzt habe auf den.“

„Du hast gesagt, du hast da drauf gepiffen und wolltest diesen Job nicht mehr ausüben.“

Dass eine hohe Motivation in der richtigen Konstellation zu einem Arbeitsplatz führen kann, davon ist auch der Trainer von M3 überzeugt. Er glaubt daran, dass alle, die ernsthaft wollen, einen Job finden können. Das haben auch schon andere TrainerInnen im Lauf dieser Evaluation gemeint. Neu ist, dass er seine Aufgabe darin sieht, dieses Wollen zu fördern oder überhaupt erst einmal herzustellen. Wenn man „wollen“ so versteht, hat es viel mit „können“ zu tun. Treffender würde man wohl von „motiviert sein“ sprechen – und genau daran arbeitet der Trainer: Er stellt das Wollen und das Können wieder her. Wichtig dafür ist, dass er davon überzeugt ist, dass jeder und jede einen Arbeitsplatz finden kann. Das ist ein gewichtiger Unterschied zu T1 aus M1, der etwa für ältere Arbeitslose kaum Jobchancen sah.

„Es haben immer alle ernsthafte Chancen, wenn sie es wollen. Immer.“

*„Ist klar. Aber dazu gehört das Wollen. Bringen da auch alle das Wollen mit?“*

„Nein. Sie erreichen fast nie 100 %, ich habe ein einziges Mal in einem Kurs 100 % gehabt, zwei Wochen vor Schluss waren alle Leute weg. Aber das gelingt nicht immer. Aber man kann einen hohen Prozentsatz effektiv vermitteln. Dazu gehört eine gescheite Motivation.“

„Zu mir kommt jemand, der war 62 und sagt: Ich bekomme nichts mehr. Drei Wochen später war er weg. Ich habe ihm gesagt: Entschuldige bitte, wie lange musst du denn arbeiten? Er sagt: Bis 65. Sage ich: Ja kannst du nicht zwei Jahre noch eine gute Arbeit leisten? (...) Der hat einen Job bekommen als Nachtportier. Bitte, warum nicht. Wenn ich selber sage, ich bekomme nichts mehr, dann setze ich nicht so viel Engagement dahinter. Wenn ich erwarte, dass ich etwas bekomme, dann bekomme ich auch was, weil dann trete ich anders auf, dann trete ich einfach positiver auf.“

### 2.2.3.6 „TrainerInnen“

Schon während des Interviews macht man sich gewöhnlich ein Bild von den GesprächspartnerInnen, das dann im Lauf der Auswertung, wenn man nur mehr den reinen Text vor Augen hat, häufig revidiert werden muss. Manchmal bleibt auch eine Irritation aus den Interviews zurück, die man nicht gleich auflösen kann und wo nichts anderes übrig bleibt, als auf die Transkripte zu hoffen. Eine solche Irritation entstand während der Interviews mit den TrainerInnen von M1 und M2: Sie beteuerten, wie gerne sie mit Menschen arbeiten und/oder wie wichtig ihnen ihre TeilnehmerInnen seien. Gerade diese Bemerkungen hinterließen aber das unbestimmte schale Gefühl, irgendetwas könne wohl nicht stimmen. Alle InterviewpartnerInnen sind KommunikationsexpertInnen, unterrichten zum Teil Rhetorik, Körpersprache und NLP. Um hinter die mehr oder weniger gekonnte Präsentation zu blicken, war eine genaue sprachliche Analyse sinnvoll, aber nicht immer nötig. Denn die TeilnehmerInnen sprangen hier ein, um das Bild zurecht zu rücken. Bei den TrainerInnen der Maßnahmen 3 und 4 war ein solches Zurechtrücken nicht nötig. Die Aussagen der TrainerInnen und der TeilnehmerInnen passten zueinander, und auch das irritierende Gefühl stellte sich nicht ein, wenn die TrainerInnen über ihr Verhältnis zur Arbeit und zu den TeilnehmerInnen sprachen. Die TrainerInnen aus M1 und M2 unterschieden sich auf irgendeine Art und Weise von jenen aus M3 und M4 – was sich auch in den vergebenen Schulnoten manifestierte.

„Ich möchte es jetzt bitte nicht missverstanden wissen, aber das sind die Leithammel und wenn die Herde halbwegs vernünftig ist, folgt sie diesen Leithammeln und holt sich ein bisschen Wissen von diesen Menschen und setzt dann eben bei sich selbst an.“

„Haben Sie den Eindruck gehabt, dass die gut miteinander zusammengearbeitet haben?“

„Wie Batman und Robin.“

„Minimaus und Mickeymaus.“

Der erste große Unterschied liegt darin, dass die TrainerInnen in M3 als Autoritäten anerkannt wurden, ihre Meinung hatte Gewicht und ihre Ratschläge wurden vielfach befolgt. Zumindest gegenüber den zehn verbliebenen TeilnehmerInnen – denn auch für M3 galt die Mindestzahl 15 – scheint es für die TrainerInnen kaum nötig gewesen zu sein, ihre Macht auszuspielen. Das zweite Zitat macht einen anderen Unterschied deutlich: Die TeilnehmerInnen blickten geradezu liebevoll auf ihre TrainerInnen. Da die beiden ein so gutes und erfolgreiches Team bilden und überdies die meiste Zeit gemeinsam in der Gruppe waren, werden sie auch hier als Team präsentiert.

Die Kursleiterin blickt auf sehr unterschiedliche berufliche Erfahrungen zurück: Als Religionslehrerin hat sie unterrichtet und war in der Gemeindegemeinschaft mit Kindern, Jugendlichen, alten Menschen und Familien tätig. Dann half sie ihrem Mann viele Jahre lang in seinem Gastronomiebetrieb, bis sie bei einem Mobilfunkanbieter im Call-Center zu arbeiten begann. Dort stieg sie bis zur Teamleiterin auf. Sie ist diplomierte Lebens- und Sozialberaterin sowie Sexualpädagogin. Seit 2004 arbeitet sie als Trainerin in der Aktivierung und im Fachbereich Gastronomie. Ihr Ko-Trainer hat auch eine lange Karriere hinter sich: Er war Trainer für Marketing und Verkauf im pharmazeutischen Bereich, dann im Human Resource Management tätig und ist seit zwölf Jahren selbstständiger Trainer im Rahmen von AMS-Maßnahmen und diverser Seminare für Unternehmen und deren MitarbeiterInnen.

Für die TrainerInnen von M3 ist ihre Arbeit mehr als nur ein Beruf. Es fällt sogar das Wort Berufung. Ein bisschen theatralisch, könnte man sich denken und misstrauisch werden, denn auch diese beiden sind ExpertInnen in Kommunikationsfragen, und zwar besonders erfolgreiche. Es lässt sich aber kein Hinweis darauf finden, dass die Aussagen nicht ehrlich gemeint sein könnten – weder etwas Inkonsistentes in dem, was sie selbst sagen, noch Widersprüche, die sich aus den Wortmeldungen der TeilnehmerInnen ergeben. Gleich im ersten Zitat sind die Schlüsselworte enthalten, die dieses Team charakterisieren: „Herz“, „verstehen“, „ehrlich“, „Gefühl“, „Beziehung“ und „persönliche Ebene“.

„Das ist kein Job, das ist eine Berufung. Das muss ich machen wollen, da muss das Herz dabei sein, weil sonst werde ich niemals für einen Teilnehmer empfinden können, wie es dem geht. Das muss ich aber können und das muss ich wollen. Weil nur so kann ich ihn um den Hals nehmen und sagen: Ich verstehe dich. Und der kann das auch nehmen, weil er weiß, dass das ehrlich ist. Wenn das nicht ehrlich ist, dann merkt er es sofort. Da muss eine Wahrheit, ein Gefühl hinüberkommen, das sofort verstanden wird und sofort eine Beziehung oder eine persönliche Ebene herstellt, wo der andere sagt: Mit dem kann ich, ja, auf den kannst du dich verlassen. Das muss der Teilnehmer nicht nur als Gefühl haben, das muss er wissen.“

„Es liegt daran, wie ich zu den Menschen und zu meiner Arbeit eingestellt bin. Mache ich sie von Herzen gerne? Liegt mir an den Menschen etwas oder ist es nur eine Gelegenheit, Geld hereinzubekommen?“

Die beiden suchen und finden einen persönlichen Zugang zu den TeilnehmerInnen. Ausgangspunkt ist ein ehrliches Interesse für sie – hier erkennt man eine Parallele zum Werkstattehrer aus M1.

„Das ist ein persönliches Interesse an den Situationen des Teilnehmers. Wenn ich an seinem Leben und an seiner Situation nicht interessiert bin, was mache ich dann da?“

Die TeilnehmerInnen werden als gleichrangig betrachtet, mehr noch: Nur sie, ihre Bedürfnisse, ihre Wünsche und ihre Ziele sind von Bedeutung – nicht etwa die Vermittlungsquote. Das alles klingt, wenn man es zusammenzufassen versucht, geradezu sentimental. Aus den Zitaten spricht aber Ehrlichkeit und Authentizität. Vielleicht ist es gerade das, was die TeilnehmerInnen brauchen: TrainerInnen, die die Gabe zum Mitfühlen und zur Empathie haben.

„Im Prinzip ist nur der Teilnehmer wichtig. Und wenn ich dem Teilnehmer in dem Kurs sein Ziel vermittelt habe und ihm geholfen habe, das Ziel zu erreichen, dann habe ich etwas erreicht. Automatisch.“

Das allein wäre jedoch zu wenig: Das Team behält immer das eigentliche Ziel im Auge, und das ist die Vermittlung in den Arbeitsmarkt, in eine weiterführende Qualifizierung oder zumindest eine Zukunftsperspektive. Die beiden machen sich – unabhängig voneinander – Gedanken darüber, wie sie dieses Ziel am besten erreichen und suchen ihre eigenen Wege dorthin. Sie definieren selbst, was Qualität ist und versuchen, ein für sie befriedigendes Qualitätsniveau zu erreichen und zu halten.

„Wir haben ein gemeinsames Ziel verfolgt, (...) wir haben zusammengearbeitet zum gleichen Ziel, ja.“

„Ein Kurs ist dann für mich erfolgreich, wenn die Leute Perspektiven haben. Wenn sie schon keinen Job haben, dann müssen sie zumindest wissen, was kann ich jetzt allein weiter tun oder wo gehe ich hin, wenn ich allein nicht mehr weiter komme.“

„Wenn die Leute für sich selber einen Weg finden, dass sie sagen, wenn sie den Kurs beenden: Es gibt Gründe, warum ich noch so und so lange zu Hause sein will, Kinder, Familie oder sonst irgendetwas. Oder sie sagen: Jetzt habe ich die Motivation bekommen, mich umzuorientieren, jetzt werde ich schauen, eine Ausbildung oder sonst irgendetwas zu machen. Oder sie sagen: Ich möchte einfach meinen alten Job zurück. Also einfach ihren Weg zu finden wieder. Natürlich mit Anregung und manchmal muss man auch sagen: Hallo, nur sitzen und nur nichts tun und nur jammern, geht nicht, ja, man muss etwas tun dafür.“

*„Dann sind das tatsächlich aktivierende Kurse in dem Sinn, dass sie die Leute betreuen, (...) ihnen eine Jobperspektive eröffnen und, falls sie ein anderes Problem haben, auch noch Beratung leisten?“*

„Alles, ja.“

*„Finde ich super. Nur soweit ich das jetzt im Hinterkopf habe, steht das in keiner Beschreibung dieser Maßnahmen. Das ist dann, würde ich sagen, Ihre Interpretation?“*

„Nein. Das ist das, was ich sehe, was die Teilnehmer brauchen.“

Die TeilnehmerInnen werden nicht als EmpfängerInnen einer Dienstleistung gesehen, sondern als die eigentlichen AuftraggeberInnen. Folgerichtig stehen auch ihre Bedürfnisse im Mittelpunkt, und zwar so wie sie die TrainerInnen selbst erleben und nicht wie sie irgendwo beschrieben sind. Unterstützung, Begleitung und Beratung treten in den Mittelpunkt der aktivierenden Maßnahmen.

„Mein Auftraggeber ist im Prinzip nicht (Träger 2), nicht das AMS, ich arbeite im Interesse von (Träger 2) und im Interesse des AMS, aber mein Auftraggeber ist der Teilnehmer. Wenn der Teilnehmer aus dem Kurs nichts mitnimmt und für sich nutzen kann, dann war er für ihn unnötig, dann war ich auch unnötig.“

„Im Prinzip sind die Leute arm, die heute arbeitslos oder Arbeit suchend sind – arbeitslos sind sie ja nicht, Arbeit suchen ist eine Menge Arbeit –, weil sie in einer Situation stehen, mit der sie nicht fertig werden. Wenn sie da nicht den nötigen Halt und die nötige Unterstützung bekommen, dann ist das keine Begleitung auf dem Weg, sondern bin ich nur ein Hindernis und dann mache ich es falsch.“

„Wenn jemand Hilfe braucht, dann muss ich ihm die doch rechtzeitig geben können. Wofür wäre ich sonst im ganzen Kurs? Wenn der ein Schuldenproblem hat, dann braucht er eine Schuldnerberatung und dann kenne ich die Stellen, wo er hingehen muss.“

Und all das auf einer persönlichen Ebene. Nur wenn sich die TeilnehmerInnen wohl fühlen und ein Vertrauensverhältnis besteht, wird auch das Unterstützungsangebot angenommen. Denn hier geht es häufig um persönliche Angelegenheiten. Das verlangt psychologisches Geschick und einen verantwortungsvollen Umgang mit dem Vertrauen, das man bekommt.

„Die Teilnehmer müssen sich im Kurs wohl fühlen, und es darf nicht all zu lange dauern, bis dieser Status erreicht ist, weil sonst geht nichts weiter.“

„In der ersten halben Stunde ist es da, das Vertrauen. Ich fange die meisten Kurse mit einer Geschichte an. Geschichten bewegen.“

„Aktivierung von Leuten, um sie auf dem Arbeitsmarkt wieder einzustellen, da gehört ein bisschen eine psychologische Betreuung auch dazu, ohne dem geht es nicht. Ich sage immer zu meinen Kollegen, wir sind viel mehr Therapeuten als Trainer. Bedauerlicherweise, aber das gehört eben einfach dazu.“

„Ich greife persönlich in das Leben dieser Menschen ein und wenn ich das nicht mit der Verantwortung tue, die dazu notwendig ist, dann mache ich ja etwas total Falsches. (...) Ich werde nicht therapieren, das ist nicht mein Job. Ich muss es ihm nur nahe bringen. Und wenn er es nicht hat, dann muss ich es für ihn schaffen. Vielleicht muss ich ihn auch an der Hand nehmen und ihn dort hinführen, das ist meine Arbeit.“

Wie schon dargelegt, berichteten die TeilnehmerInnen in M3 von der individuellen Betreuung, die sie von den TrainerInnen erhalten haben. Das wichtigste Instrument dazu sind Einzelgespräche. Nicht alles ist dazu geeignet, in der großen Runde besprochen zu werden, nicht allen ist es Recht, ihr Privatleben vor Fremden auszubreiten. In den Einzelgesprächen ist besser möglich, die TeilnehmerInnen kennen zu lernen, was wiederum die Voraussetzung für die individuelle Betreuung ist. Dazu gehört es, die TeilnehmerInnen „dort abzuholen, wo sie gerade sind“ und darauf aufbauend für sie maßgeschneiderte, berufliche Zukunftsmodelle zu erarbeiten. Aber auch bei den Aufgaben im Alltag der Maßnahme kommt es darauf an, die TeilnehmerInnen wirklich zu kennen: Ein Bewerbungsbrief soll etwas über den Schreiber oder die Schreiberin aussagen und nicht nur eine Liste der Qualifikationen und Berufserfahrungen sein. Nur wenn die TrainerInnen etwas von der Persönlichkeit der TeilnehmerInnen wissen, können sie ihnen helfen, sich in den Bewerbungsunterlagen wirklich vorzustellen. Hier sei in Erinnerung gerufen, dass sich die Trainerin in M1 geweigert hat, mit den Teilnehmern in persönlichen Kontakt zu treten – sie hatte aber die Aufgabe, mit ihnen die Bewerbungsunterlagen zu erstellen.

„Das ist unser Job, die Leute aufzufangen, sie dort abzuholen, wo sie gerade sind. Sie zu einem gemeinsamen Pool zusammenzuführen, wo sie eine kleine Nebenfamilie haben, aufzuarbeiten, was sie an Ressourcen haben, aber an Leiden haben, um ihnen zu helfen.“

„Wir können für den Teilnehmer versuchen, etwas Maßgeschneidertes zu finden oder ihm zumindest zeigen, welche Wege es gibt. Dann stellen wir ihn auf den Weg, gehen muss er ihn selber, das sagen wir ihm aber auch. Dann liegt es an der guten Vorbereitung, die wir liefern, und ein bisschen am Engagement des Teilnehmers.“

„Wenn ich sehe, einer kann einfach von seiner Persönlichkeit her nicht besser formulieren, dann versuche ich im Stil dieser Person zu formulieren, aber eben ein bisschen eleganter, zum Beispiel bei einer Bewerbung. Oder Tipps abzugeben, wie er seine Bewerbung ansprechender gestalten könnte, dass es aber trotzdem noch seiner Persönlichkeit entspricht“

„Für mich ist wichtig, dass die Leute einen Weg finden, mit dem sie gut können und nicht nur: Bäh, jetzt muss ich hackeln gehen und dann stehe ich wieder den ganzen Tag in der Fabrik. Das wäre zwar eine schnelle Lösung, aber ich glaube nicht, dass es eine gute ist.“

„Muss es geben, geht nicht ohne. Einzelgespräche, wo jeder einmal sagen kann...“

„Oft sehe ich in der Gruppe nicht, was los ist, wo ich dann, wenn jemand mit mir geredet hat, weiß: Aha, OK, gut, klar.“

„Die Leute zeigen mehr von sich her. Da lasse ich mir Zeit, da lasse ich einmal erzählen. (...) Es geht natürlich auch um Karriere, was will ich machen, will ich etwas Neues, etwas Altes oder etwas Zusätzliches. Welche Gedanken habe ich mir gemacht, was könnte ich mir vorstellen, ist das überhaupt realisierbar.“

„Einzelcoaching. Wenn ich einen Kurs habe, wo ich alleine bin, ist es nicht vorgesehen. (...) Es ist ein Unterschied. Also es wäre super, wenn man die Zeit...“

Wie schon der Werkstattlehrer aus M1 erzählt auch die Trainerin aus M3 aus ihrem Privatleben – und auch ihr wird es nicht übel genommen. Sie stellt nämlich – wieder wie der Werkstattlehrer – Parallelen mit der Situation der TeilnehmerInnen her. Auch bei ihr ist nicht immer alles perfekt gelaufen. Sie weiß, wie es ist, am Sozialamt einen Antrag zu stellen, keine Arbeit und kein Geld zu haben oder wie es ist, wenn der 16-jährige Sohn Vater wird. Die TeilnehmerInnen scheinen es sogar zu schätzen, wenn sie sehen, dass die scheinbar heile Welt der Erwerbstätigen sich gar nicht so sehr von ihrer eigenen unterscheidet. Wenn man als TrainerIn aus dem eigenen Leben erzählt, bleibt wohl trotzdem immer Vorsicht angebracht, denn auch bei den Geschichten über das eigene Unglück könnte der Eindruck entstehen, dass man sich in den Vordergrund drängt.

„Ich war sogar am Sozialamt jeden Monat, ich kenne diese ganzen Zustände, wie es einem geht, wenn man dort sitzt, dass das nicht lustig ist. Ich sage ihnen das auch. Ich habe kein Problem ihnen zu sagen: Hallo Leute, ich war auch arbeitslos, ich habe auch gebettelt drum und ich habe mir auch gesagt, ich würde gerne dieses und jenes machen. Meinen Job, den habe ich nicht vom AMS bekommen, den habe ich mir selber gesucht. (...) Ich glaube, sie schätzen das, diese Ehrlichkeit. Weil ein Jugendlicher, dem habe ich einmal erzählt, ich bin Oma und mein 16-jähriger Sohn ist Vater geworden. (...) Er hat gesagt: Wow, ich habe gedacht, bei Trainerinnen ist immer alles in Ordnung. Sage ich, wir sind auch nur Menschen.“

Der Trainer wiederum stellt eine Verbindung zur Realität der TeilnehmerInnen her, indem er ab und zu richtige Bewerbungen abgibt und dann auch die Vorstellungsgespräche absolviert, nur zur Übung, um zu überprüfen, ob er noch am neuesten Stand der Dinge ist – und um zu schauen, ob er den Job auch bekommen würde. Man könnte sagen, er begibt sich immer wieder in die Praxis.

„Ich gehe auch ab und zu vorstellen, obwohl ich nicht unselbständig arbeiten möchte und könnte sehr oft einen Job bekommen. Einfach nur als Übung, dass ich weiß, ob noch alles so ist, wie es war.“

Man kann die TeilnehmerInnen nicht betrügen, heißt es aus dem TrainerInnen-Team. Sie merkten, mit welcher Einstellung die TrainerInnen an die Arbeit gingen. Das wird in der vorliegenden Evaluation mehr als eindrucksvoll bewiesen. Gegensätzlicher hätten die TrainerInnen-Teams von M1 und M3 gar nicht sein können – dementsprechend unterschiedlich fielen auch die Reaktionen der TeilnehmerInnen auf sie aus.

„Der Teilnehmer sieht am ehesten, ob jemand für ihn da ist oder ob er einfach nur versucht seine Zeit herunterzubiegen, um sein Honorar zu bekommen. Man kann den Teilnehmer nicht betrügen und ich will es auch gar nicht. Oder um es jetzt anders auszudrücken, ich gebe nicht vor etwas zu sein, was ich nicht bin.“

Selbst bei diesen „perfekten“ TrainerInnen entstand eine Irritation in den Interviews: In der Maßnahme würde sich „Spreu und Weizen scheiden“, meinte der Trainer. Genau diese Formulierung verwendete auch T1 aus M1. Wie kann es kommen, dass zwei Trainer, die sich in Ihrem Verständnis von aktivierenden Maßnahmen und in ihrem Zugang zu den TeilnehmerInnen so fundamental unterscheiden, gerade in einem Punkt einer Meinung sind, der in keiner Ausschreibung oder Maßnahmenbeschreibung aufscheint?

M3/T: „Wo natürlich auch Spreu und Weizen sich dann scheiden. Leute, die wirklich arbeiten wollen, die finden bei mir im Kurs eine Arbeit, ich Sorge dafür, dass sie eine bekommen. Wenn jemand nicht arbeiten will, dann finde ich das auch heraus. Dann gibt es ein Feedback ans AMS, das kann man nett formulieren, das muss nicht negativ für den Teilnehmer sein, nur das AMS soll wissen, ob jemand arbeiten will oder nicht. Ich habe lange genug mit dem AMS direkt zusammengearbeitet, im AMS. Ich weiß, was die können und wollen. Was sie sich wünschen würden, wäre eine gescheite Information über das, was im Kurs geschieht, ohne jetzt den Teilnehmer zu diskriminieren, das ist nämlich nicht mein Job.“

M1/T1: „Und das ist schließlich auch eine Aufgabe, die uns das AMS überträgt, die Spreu vom Weizen zu trennen. Da stehe ich auch dazu, dass auf Grund unserer Rückmeldung manchmal eben Leuten das Geld gestrichen wird. Wir haben hier noch einmal einen anderen Zugang als ein AMS-Berater, der den eben verpflichten kann so einmal in sechs Wochen bei ihm zu einem Termin zu erscheinen. Wir sehen die Leute anders, bei uns müssen sie auch durchhalten und wenn jemand vor lauter Pfuschterminen den Kurs nicht auf die Reihe bringt, dann sehe ich auch keinen Grund, ihn vor dem AMS zu schützen. Warum?“

„Gut, das war jetzt sozusagen etwas Negatives. Noch etwas Positives bei den beiden Kursen?“  
 „Naja, die Spreu vom Weizen zu trennen, habe ich ja positiv gemeint.“

Vielleicht wünscht sich das AMS wirklich diese Information. Zweifellos gibt es in den Maßnahmen TeilnehmerInnen, die nicht arbeiten wollen, obwohl sie es könnten. So lange die TrainerInnen aber nicht den ausdrücklichen Auftrag haben, einen Ausleseprozess durchzuführen, ist es auch nicht ihre Aufgabe. Angesichts dessen, wie die TrainerInnen in M1 und M2 schon an der Aktivierung weitgehend gescheitert sind, stellt sich die Frage, wie sie erkennen wollen, ob jemand nicht arbeiten kann oder nicht arbeiten will. Und selbst bei einem erfolgreichen und sicher zu dieser Aufgabe besser geeigneten Trainer, wie jenem aus M3, bleibt ein unangenehmes Gefühl zurück. Kann man in vier bis fünf Wochen wirklich mit der Sicherheit, die dafür notwendig ist, ein solches Urteil fällen?

### 2.2.3.7 „Gruppenzusammensetzung“

Schon ein Blick auf die gute Bewertungsnote für die Gruppenzusammensetzung lässt vermuten, dass es in M3 diesbezüglich keine größeren Probleme gab. Wie zu Beginn beschrieben, verliefen die Zuweisungen für M3 nicht anders als in den anderen beiden bisher evaluierten Maßnahmen. In der Folge passten die TeilnehmerInnen bezüglich ihrer Ausbildung und Berufserfahrung, ihres Alters und ihrer persönlichen Situation auch nicht besser zueinander als in M1 und in M2. Die inhomogene Gruppenzusammensetzung in M3 wird von den beiden TrainerInnen nicht als Problem wahrgenommen, sondern als Chance.

„Die Leute sind unterschiedlich alt...“

Herrlich.

„...haben unterschiedliche Ausbildung...“

Wunderbar.

„...unterschiedliche Berufswege hinter sich.“

„Unterschiedliche Familiensituationen. Die Arbeitslosigkeit unterschiedlich bewältigt, völlig klar. Manchmal sind Familien kaputt gegangen, manchmal leiden sie gerade darunter. Das ist ja unser Job die Leute aufzufangen, sie dort abzuholen, wo sie gerade sind. Sie zu einem gemeinsamen Pool zusammenzuführen, wo sie jetzt eine kleine Nebenfamilie haben, aufarbeiten.“

„Und die Gruppenzusammensetzung, ist das ein Problem für Sie, wenn da Leute drin sitzen, wo der eine eben im Büro gearbeitet hat...?“

„Ich finde das überhaupt nie problematisch. Ich sehe das eher so im Schlagwort von Diversity, schauen, wer hat welche Ressourcen. Ich habe jetzt einen – eh in M3 –, der sich wunderbar am Computer auskennt. Der kennt Excel, der kennt Access. Sage ich: Du, wir haben jetzt Zeit beim Suchen jeden Tag eine Stunde oder eineinhalb Stunden, kannst du uns nicht Excel ein bisschen näher bringen? (...) Ja super, toll. Und der hat jetzt zwei Tage quasi die halben Vormittage gestaltet, heute hat er uns Access gezeigt. Super, sage ich, das sind Dinge, die ich nicht weiß. Ich nutze immer die Ressourcen, die in der Gruppe sind, weil jeder eben seine Erfahrungen hat.“

Fast alle TrainerInnen erzählen, dass sie zu Beginn der Maßnahme die einzelnen TeilnehmerInnen zu einer Gruppe zusammenfügen. Die Bildung einer konstruktiven Gruppe ist nämlich keineswegs ein natürlicher Prozess, sondern wird von den TrainerInnen in Gang gesetzt und unterstützt. Von ihnen hängt ab, ob die Gruppe zu einem Bestandteil der Motivationsarbeit wird oder ob es dabei bleibt, dass die TeilnehmerInnen miteinander „Schmäh führen“, wie es einer der Gesprächspartner aus dem Gruppeninterview in M2 formulierte.

„Ich möchte die produktive Phase so rasch wie möglich erreichen. Dazu muss ich ein Klima schaffen, indem alle zusammenarbeiten wollen. Die kleinen internen Hickhacks wische ich relativ rasch weg, ohne jemandem weh zu tun, und konzentriere die Leute auf die wesentlichen Dinge. Dann geht's auf den Job los.“

„Die Leute müssen sich mit dem, der da vorne steht, den sie ja nicht kennen und mit den anderen Leuten, die sie vielleicht auch nicht kennen, rasch wohl fühlen lernen. Sie müssen sich daheim vorkommen.“

In M3 ist die Gruppenbildung gut gelungen. Genauso wie auch der Trainer im Zitat oben vergleichen die TeilnehmerInnen ihre Gruppe mit einer Familie. Sie waren einander unvoreingenommene GesprächspartnerInnen. Hier musste sich niemand für seine Lage schämen und konnte offen über sie reden. Und sie haben einander unterstützt, einfach indem sie Verständnis für die – Ihnen wohlbekannte – Lage der anderen zeigten.

„Das ist wie ein Boot, dieser Kurs, wie eine große Familie.“

„Mit jedem ein bisschen was geredet, ein bisschen was herausgesaugt...“

„Man holt sich von denen auch noch ein bisschen Kraft.“

„Sagen wir so, das Selbstwertgefühl war total im Keller und das hat sich aber jetzt durch die Leute und Trainer und Trainerin sehr“

„Sie haben mich aufgebaut.“

„Man muss das ja psychologisch auch betrachten. Es sitzt jeder im gleichen Boot, jeder hat keinen Job.“

„Genau. Wenn du mit jemandem beieinander stehst, den du nicht kennst, und der merkt, du bist arbeitslos: Naja, der will ja gar nicht. Das kannst du dir auch anhören, das habe ich schon alles erlebt. Das ist dann hart. Wir tun uns untereinander nicht weh.“

Nur wenn es um Wissensvermittlung geht, merken auch die TeilnehmerInnen in M3, dass die Gruppe nicht homogen zusammengesetzt ist. Das zeigt sich vor allem in der EDV-Schulung. Hier gelingt es jedoch den Nachteil der inhomogenen Gruppenzusammensetzung als Instrument der Motivationsarbeit zu nutzen, und zwar in Form von Zusammenarbeit in Kleingruppen, gerade in der EDV-Schulung oder auch bei Sprachproblemen von TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund. Für die einen ist es hilfreich, für die anderen aufbauend, schlichtweg weil ihre Kenntnisse gebraucht werden (können):

„Ich glaube, Wissen erweitern hängt auch mit der Gruppenzusammensetzung zusammen. Manche konnten nicht so gut deutsch, denen musste man helfen, zu verstehen oder zu schreiben. (...) Manche haben es wieder gut können, die haben dann eben inzwischen gewartet oder etwas vorgezeigt...“

„Der eine ist nicht da, dem ich die Bewerbung geschrieben habe. Es hat mich schon motiviert, dem Menschen zu helfen, keine Frage, weil der hat keine Ahnung vom Computer gehabt.“

„Der hat auch nicht Deutsch können.“

„Es waren ein paar Leute da, die haben sich nicht so beim Computer ausgekannt und ich kann nur von mir reden mit meinem Schüler da, mit dir [zu einem anderen Teilnehmer]. Ich habe dir ein bisschen beigebracht, wie man ins Internet einsteigt, wie man ein Internetkonto eröffnet, aber das war es dann schon.“

„Die es gut konnten, die haben uns das gezeigt, die haben uns dann geholfen.“

„Ich habe einen guten Lehrer gehabt.“ [deutet auf einen anderen Teilnehmer]

„Ich täte sagen, dass unter uns die Atmosphäre sehr gut war, das muss ich noch einmal betonen.“

„Da haben wir Unterstützung gehabt. Wer sich nicht ausgekannt hat: Kannst du mir helfen? Kein Problem.“

Das die Gruppenzusammensetzung hier nicht als störend empfunden wurde, hängt sicher einerseits mit dem geschickten Einsatz der Gruppenarbeit zusammen, die auch in den EDV-Schulungen von M1 und M2 möglich gewesen wäre. Andererseits gab es hier keine Qualifizierung, in der die Unterschiede im Wissensstand in viel stärkerem Maß ins Gewicht fallen und wohl nicht durch Gruppenarbeit aufgefangen werden können.

#### 2.2.4 Maßnahme 4

M4 kann zum direkten Vergleich mit M3 herangezogen werden: Beide waren sie aktivierende Maßnahmen inklusive einem betrieblichen Praktikum und beide wurden sie von zwei TrainerInnen betreut, wobei bei der Besprechung von M4 auf das große I in der Mitte verzichtet werden kann, das Team bestand nämlich aus zwei Frauen. Die beiden Trainerinnen waren, wie in M3, zeitweise gleichzeitig in der Gruppe und teilten sich die Aufgaben der Aktivierung. T<sup>m2</sup> fungierte als Kursleiterin. Die Kursorte von M3 und M4 lagen nicht nur viele



Kilometer auseinander, sondern auch in sehr unterschiedlichen Regionen Niederösterreichs: einer davon unmittelbar an der Grenze zur Tschechischen Republik, der andere nahe beim Ballungszentrum Wien. Der Vergleich der beiden Maßnahmen ist gleichzeitig eine Gegenüberstellung von zwei Bildungsträgern, denn für M3 war Träger 2 und für M4 Träger 3 zuständig. Und schließlich unterschieden sich noch die Ausschreibungstexte, nach denen die Aufträge vergeben worden waren. Für M4 waren mehr Auflagen zu erfüllen gewesen. Sie betrafen die Weiterbildungsmöglichkeiten der Trainerinnen und ihre verstärkte Einbindung in die Organisation der Maßnahme (siehe dazu die Kapitel 1.1. und 1.2).

An der Fokusgruppe nahmen neun Personen teil, fünf Männer und vier Frauen. Die Diskussion verlief ruhig und in angenehmer Atmosphäre – wie die Maßnahme selbst auch. Die Stimmung war gelöst, aber nicht wirklich fröhlich. Schließlich waren es nur noch wenige Tage bis zum Ende der Maßnahme, und keine/r der Anwesenden hatte einen konkreten Arbeitsplatz in Aussicht.

In einer Hinsicht stellt M4 die große Ausnahme im Vergleich der vier Maßnahmen dar: Von den TeilnehmerInnen waren zumindest einige freiwillig da. Zwei von ihnen hatten ausdrücklich den Wunsch gehabt, diese Maßnahme zu besuchen, zwei andere wollten in einen beliebigen Kurs, der Vorschlag des AMS lautete M4. Niemand schien das Gefühl zu haben gezwungen worden zu sein.

*„Fühlen Sie sich jetzt gezwungen, dass Sie hier sitzen?“*

Mehrere: „Nein.“

*„Hat sich irgendjemand den Kurs von Ihnen ausgesucht?“*

„Ich.“

„Ich habe gesagt, ich will ihn machen.“

*„Aber es war klar, Sie müssen einen Kurs machen? Oder nein?“*

„Nein, es war nicht klar, dass ich einen machen muss, weil ich habe erst einen gemacht. Da habe ich dann gesagt: Ja, ich möchte wieder einen machen, weil daheim sitzen, das halte ich auch nicht aus.“

*„Und Sie haben auch gesagt, Sie wollen?“*

„Ja, ich habe es hauptsächlich gemacht, weil es mit Praktikum war, dass man wieder ein bisschen überhaupt etwas tun kann.“

„Ich habe es mir nicht ausgesucht, ich bin nur rübergefahren und habe eben gesagt, ich möchte einen Kurs machen. Damit ich auch wieder eine Arbeit finde. Ja, das war sehr wichtig.“

*„Aber Sie sind zum AMS gegangen und haben gesagt, Sie wollen einen Kurs machen?“*

„Ja, genau.“

Interessanter Weise wird das Thema der unfreiwilligen Kursteilnahme hier von den Trainerinnen aufgebracht, und zwar ausdrücklich auch in Zusammenhang mit M4. Beide kritisierten aber auch massiv, dass im Allgemeinen viel zu viele TeilnehmerInnen die Maßnahmen unfreiwillig besuchen. Dabei geht es ihnen nicht darum, dass sie es als Trainerinnen beim Start der Maßnahme deshalb schwer haben, sondern sie halten derartige Zuweisungen prinzipiell für untragbar.

T<sup>in</sup>2: „Die Zwangsbeglückung von den Teilnehmern klarerweise. Was ist noch so negativ?“

Vier TeilnehmerInnen waren jedenfalls auf eigenen Wunsch in M4. Ob jene drei TeilnehmerInnen, die bei ihren Kontrollterminen beim AMS den Besuch von M4 vorgeschlagen bekamen, wirklich freiwillig in die Maßnahme gingen und nur angesichts der ungewohnten Interviewsituation lieber keine Kritik äußerten, kann nicht gesagt werden. Für die verbleibenden zwei der neun TeilnehmerInnen war M4 jedenfalls eine Notlösung: Beide warteten auf eine andere Ausbildung und überbrückten in M4 nur die Zeit bis dahin: Der eine, weil die passende Qualifizierungsmaßnahme zur Zeit nicht angeboten wurde, der zweite, um bis zum schon festgelegten Umschulungstermin das im Vergleich zur Notstandshilfe höhere Arbeitslosengeld beziehen zu können. Abgesehen davon, dass diese beiden tatsächlich keinen Grund hatten, besonders interessiert in eine

aktivierende Maßnahme zu gehen, was wohl nicht besonders gut für die Gruppe insgesamt war, stellt sich auch die Frage der ökonomischen Sinnhaftigkeit eines derartigen Vorgehens. Der Vorschlag, bis zur Umschulung M4 zu besuchen, kam vom AMS-Berater, was ja gegenüber dem Kunden sehr anständig ist, weil es weder seine Schuld war, dass er sich aus gesundheitlichen Gründen umschulen lassen musste, noch dass es die Wartezeit gab. Sinnvoller wäre es aber trotzdem, dem Teilnehmer das volle Arbeitslosengeld auszubezahlen, ohne ihm noch zusätzlich einen Platz in einer aktivierenden Maßnahme zu finanzieren, die er überhaupt nicht braucht.

„Ich wollte Lohnverrechnung oder Bilanzbuchhaltung machen und da haben sie gesagt, da gibt es derzeit nichts und dieser Kurs war dann die Alternative dazu.“

„Ich habe mit dem Berater geredet und wir haben den hauptsächlich gewählt, dass mein Arbeitslosengeld nicht verfällt, weil ich auf einen Platz schon lange warte. Dass ich das Geld erhalten kann.

„Sie warten auf eine Umschulung und um die Zeit zu überbrücken, sind Sie jetzt hier gesessen?“

„Ja.“

„Das können wir machen als Übergangslösung, damit ich nicht in den Notstand falle und für die Umschulung auch das Geld erhalten kann. Aber sonst, hat er gesagt, täte er nichts sehen, was einen Sinn bringt.“

Auch die Teilnehmer von M4 nahmen sieben Kriterien in ihre Liste auf. Die meisten davon sind schon in anderen Maßnahmen genannt worden, hinzu kamen „neue Wege in Ausbildung und Arbeit aufzeigen“ und „detaillierte Vorinformation über Inhalte“. Der „Notendurchschnitt“ in M4 ist noch besser als in M3, er liegt sogar unter 2. Nur zwei Kriterien fallen heraus: „Aufzeigen der neuen Wege“ und „Weiterbildung“ mit einer Bewertung von 3 bzw. 3,1.

**Tabelle 6: Qualitätskriterien der Teilnehmer aus Maßnahme 4**

Qualitätskriterien	Schulnote*
Gruppe	1,4
Weiterbildung	3
neue Wege in Ausbildung und Arbeit aufzeigen	3,1
detaillierte Vorinformation über Inhalte	1,3
Rücksicht auf Bedürfnisse	1,4
auf Einzelne/n eingehen	1,1
Trainerinnen (Träger 4)	1,8

\* Die Benotung erfolgte nach österreichischen Notensystem:

1 = sehr gut, 2 = gut, 3 = befriedigend, 4 = genügend, 5 = nicht genügend

### 2.2.4.1 „Gruppe“

Das Qualitätskriterium „Gruppe“ hat für die TeilnehmerInnen von M4 zwei Aspekte: einerseits die Zusammenarbeit und das gegenseitige Verständnis innerhalb der Gruppe, andererseits die Gruppenzusammensetzung. Der erste Aspekt wird von ihnen sehr positiv kommentiert, wie übrigens auch von den Trainerinnen. Am zweiten hingegen wird leichte Kritik geübt, die sich hier, genauso wie in den anderen drei Maßnahmen, an der EDV-Schulung entzündet. Insgesamt wird aber die inhomogene Gruppenzusammensetzung in M4 nicht in dem Maß als Problem wahrgenommen, wie in M1 und M2, was darauf schließen lässt, dass es den Trainerinnen weitgehend gelungen ist, die Unterschiede im Wissensstand auszugleichen. Außerdem erwähnt T<sup>in</sup>2, dass die Gruppe ohnehin „einigermaßen homogen“ gewesen sei.

TN: „Was finden Sie, war gut an dem Kurs?“  
„Die Zusammenarbeit.“

TN: „Die Gruppe war ganz gut, täte ich sagen.“

T<sup>in</sup>1: „Die Gruppendynamik, die sich entwickelt hat, eben die Hilfsbereitschaft innerhalb der Gruppe, die Wertschätzung unter den Teilnehmern, finde ich, hat gut geklappt.“

TN: „Da sollten die Teilnehmer aufgegliedert sein in Bereiche, weil so wie es jetzt ist, da kommen welche her, die sich am Computer perfekt auskennen. Wenn eine Trainingseinheit vier Tage am Computer wäre und es sind drei dabei, die sich schon perfekt auskennen, die sitzen dort und stören die alle anderen.“

„Wenn du dort sitzt und du kennst dich aus, kannst du ja Kartenspielen auch.“

„Ja, wenn der allein da drin ist, der schaut dann, dass er was tut. Aber wenn da zwei, drei nebeneinander sitzen, die das eh alles wissen...“

„Die kommen sich dann überflüssig vor.“

„Wenn das jemand schon weiß, kann es passieren, dass die die komplette Unterrichtseinheit mehr oder weniger stören. Weil die passen dann nicht auf oder machen eben irgendeinen Blödsinn.“

T<sup>in</sup>2: „Was auch positiv ist: dass die Gruppe einigermaßen homogen ist.“

#### 2.2.4.2 „Weiterbildung“

Auch das zweite Kriterium betrifft ein wohlbekanntes Thema, das in allen besprochenen Maßnahmen ex- oder auch implizit als qualitätsrelevant wahrgenommen wird. Die durchschnittliche Bewertungsnote 3 entspricht in etwa jener von M3 für den Punkt „Wissen erweitern“ (3,3). Aktivierende Maßnahmen sind nicht in erster Linie auf Wissensvermittlung angelegt, deshalb bezieht sich die relative schlechte Bewertung nicht auf die Durchführung der Maßnahme, sondern auf ihre Konzeption. Die TeilnehmerInnen von M4 sprechen aus, was bisher hauptsächlich zwischen den Zeilen zu lesen war: Sie wünschen sich eine fachspezifische Ausbildung – und gehen davon aus, dass die Bewertung wesentlich besser ausgefallen wäre, hätten sie eine solche erhalten. Und sie nehmen an, mit einer Fachausbildung leichter einen Job zu bekommen.

„Da ist die Frage, was es für ein Kurs ist und ob der Teilnehmer oder Teilnehmerin den Kurs jetzt... irgendein fachspezifischer Kurs ist sicher besser als ein... ja.“

„Als das, was Sie hier jetzt haben?“

„Natürlich wäre ein fachspezifischer für jeden Einzelnen besser als nur so etwas Allgemeines.“

„So, wie wir es eben zuerst schon gesagt haben. Wenn das ein spezifischer Kurs wäre...“

„Sie müssten spezifischer werden. Die Kurse.“

„Wenn ich jetzt sage, ich mache einen Metallkurs und keinen Allgemeinkurs, da stünden da sicher andere Noten. (...) Der Kurs ist nicht wirklich ein Nachteil, er bringt Vorteile, er bringt neue Wege, er bringt eine neue Richtung, er bringt Motivation. Aber man darf sich jetzt nicht in den Kurs setzen und sagen: So, wenn der Kurs fertig ist, habe ich einen Job.“

Was die Aktivierung betrifft, wurden sowohl das Bewerbungstraining als auch die EDV-Basissschulung positiv aufgenommen. Wie auch in M3 hatten die TeilnehmerInnen hier nicht den Eindruck, dass das Schreiben der Bewerbungsbriefe und das Trainieren der Vorstellungsgespräche für ihr Berufsleben nicht relevant seien. Kritisiert wurde einzig der Zeitpunkt, der für das Bewerbungstraining gewählt wurde: nämlich gegen Ende der Maßnahme, wo ihnen die Trainerinnen schon wohl vertraut waren, und so die Hemmschwelle, die es in der Praxis in so einer Situation gibt, wegfiel.

„Hauptsächlich positiv ist die Erarbeitung vom Lebenslauf, wie man es am besten macht, und Bewerbungsschreiben. (...) Ich habe das bisher noch nie gebraucht. So habe ich das auch nicht irgendwie großartig früher gehabt. Das habe ich eigentlich hier schon mitbekommen.“

„Lebenslauf und Bewerbung habe ich mir alles wieder aufgefrischt, weil das auch so wichtig ist, am neuesten Stand alles ist. War schon erheblich.“

„Mir hat er [der Kurs] schon geholfen, also vom Computer habe ich gar keine Ahnung gehabt und was Bewerbungsschreiben angeht und der Lebenslauf, hat mir schon viel gebracht.“

„Das Gespräch – wenn ich ehrlich bin – ist da sicher anders, weil man die Person eben schon kennt mit der man dann redet. Wenn man zu einer Firma geht, wo man die Person nicht kennt, da redet man dann wieder ganz anders. Weil man meistens zu einer fremden Person kommt und hier, wenn man mit den Trainerinnen schon acht Wochen beisammen ist, mit denen redet man viel leichter.“

*„Haben Sie das eher am Ende gemacht, diese Gespräche, oder eher am Anfang?“*

„Jetzt zum Schluss.“ (...)

„Da ist die Hemmschwelle irgendwie weg, ja.“

M4 wurde mehr als EDV-Kurs wahrgenommen, als die anderen drei Maßnahmen – und offenbar auch von den MitarbeiterInnen des AMS in diese Richtung präsentiert. Hier gab es jedenfalls, was den Computer betrifft, nicht den Wunsch, nach einer tiefer gehenden Ausbildung. Die Mehrheit hatte den Eindruck, etwas dazu gelernt zu haben.

„Da war dann leider kein Platz mehr frei und dann habe ich meine Betreuerin am AMS gefragt, was als Alternative zu haben ist. Sie hat gesagt, ja leider hätten sie im Moment nur den Computerkurs.“

*„Was finden Sie, was gut an dem Kurs?“*

„(...) der Einblick ins Internet.“

„Aktive Arbeitssuche, Computerbedienung, Schreib- und Datenprogramme. (...) Wenn man länger keinen Kurs macht, dann vergisst man das wieder oder die Computer werden neuer. Es ist immer wieder gut so einen Kurs zu machen, weil manche haben daheim nicht die Möglichkeit mit dem Computer zu arbeiten.“

„Vom Computer her, von den Grundkenntnissen, das war schon gut, viel Neues gelernt und das hat schon einen Sinn, ja das schon.“

„Jetzt weiß ich, in welchem Bereich ich weitersuchen kann. (...) Dadurch, dass wir da auch im Internet geschaut haben und das Training gemacht haben, kann ich daheim auf meinem Computer weiterschauen und sagen: Da bin ich gewesen, hier bin ich jetzt und dort will ich hin.“

*„Würden Sie jetzt im Nachhinein sagen, das war richtig, dass Sie gesagt haben: OK, ich mache den Kurs?“*

„Ja, weil jetzt kenne ich mich ein bisschen am Computer aus, also wenn sich wer zu mir setzt. Der Lebenslauf und das Bewerbungen. Ich kann nur zu jedem sagen: Ja, mir hat er geholfen. (...) Mit dem Computer habe ich vorher überhaupt nichts zu tun gehabt.“

*„Würden Sie sagen, das war jetzt die richtige Wahl, die Sie getroffen haben?“*

„Vom Computer her und von der Ausbildung, also vom Weg her, von dem auf jeden Fall, habe ich schon richtig entschieden muss ich sagen.“

Insgesamt scheinen die TeilnehmerInnen sich ein wenig unterfordert gefühlt zu haben. Sie beanstanden, dass in der vorgegeben Zeit zu wenig Lernstoff präsentiert wurde. Dieses Argument kommt von einem höher qualifizierten Teilnehmer, der als Buchhalter gearbeitet hat und auf eine weiterführende Ausbildung wartet. Im ist zwar klar, dass es in M4 um etwas „Allgemeines“ geht, trotzdem hatte er wohl den Eindruck, dass Zeit totgeschlagen wurde. Einige von den anderen stimmen dem zu, aber nicht so vehement. Hier wird die inhomogene Gruppenzusammensetzung wohl ein wenig spürbar. Übrigens kamen in M3 Wortmeldungen, die in eine ähnliche Richtung wiesen: Sie bezogen sich darauf, dass man in der gleichen Zeit mehr EDV-Wissen hätte vermitteln können.

„Man könnte das vielleicht straffen. Ein bisschen ein Leerraum war schon drin. (...). Das wäre sicher möglich und da hätte sicher niemand etwas dagegen, wenn man jeden Tag eine Viertelstunde länger macht und dafür hat man am Freitag oder am Montag keinen Kurs, also wenn das ein bisschen straffen würde...“

„Den Lernstoff schneller durchbringen.“

„Das wäre noch mehr Motivation.“

*„Wenn Sie straffen sagen, meinen Sie, dass das Ganze überhaupt kürzer sein soll in Wochen...?“*

„Nicht unbedingt, sondern dass man den Stoff schneller durchmacht. Es war ein bisschen ein Leerlauf.“

*„Während Sie hier gesessen sind, haben Sie sich gedacht: Eigentlich könnte es schneller gehen.“*

„Ja, schneller und mehr eben für die Zeit“.

"Das eine haben wir Stunden lang getan – das schneller, dann hätten wir mehr erfahren können über alles Mögliche.“

(...)

„Das Informationspotenzial hätte höher sein können.“

*„Sie hätten gerne mehr Neues gehört in der gleichen Zeit, irgendwie mehr mitgenommen oder...?“*

„Nein, nicht unbedingt, man hätte den Stoff das in einer kürzeren Zeit bringen können.“ (...)

*„Das heißt, Sie waren ein bisschen unterfordert manchmal, wenn Sie hier gesessen sind?“*

„Ja, wenn man es so nennen will.“

### 2.2.4.3 „neue Wege in Ausbildung und Arbeit aufzeigen“

„Neue Wege aufzeigen“, dieses Qualitätskriterium wurde in M4 zum ersten Mal von den TeilnehmerInnen genannt – so formuliert oder auch ergänzt durch „neue Perspektiven eröffnen“ oder „zu neuen Zielen führen“ ist es aber sicher das am häufigsten genannte Kriterium der TrainerInnen. Aktivieren hat also für viele TrainerInnen den dominanten Aspekt der Umorientierung: Sie wollen die TeilnehmerInnen aus gewohnten Denkmustern und unrealistischen Wunschvorstellungen in eine konkrete Zukunftsperspektive führen – oder wie es der Werkstattelehrer aus M1 treffend formuliert hat:

WL/M1: „Wenn man erreicht, dass einer wieder in seinem Leben Ziele steckt, die er erreichen kann – nicht, dass er einen Lottosechser machen möchte oder so, das ist sicher das Falsche -, aber wenn man einen so weit bringt, dass er wieder ein erreichbares Ziel hat, an dem er arbeitet, dann hat man sehr viel gemacht.“

Und tatsächlich, was so einfach klingt, ist nur schwer zu erreichen – zumindest in der kurzen Zeit, die den aktivierenden Maßnahmen zur Verfügung steht. Wie sollen die TrainerInnen jemanden in vier Wochen so „umpolen“, dass er oder sie in Jahrzehnten erworbene Denk- und Handlungsmuster ablegt? Bei manchen TeilnehmerInnen ist das sicher möglich, wenn sie es zum Beispiel allein nicht schaffen, ein neues Berufsfeld zu finden, in dem sie arbeiten können und wollen. Bei anderen geht es um grundsätzlichere Änderungen, und dafür ist die Laufzeit der Maßnahmen einfach zu kurz, wie T<sup>in2</sup> aus M4 erläutert.

T<sup>in2</sup>: „...nicht wirklich Erfolg versprechend, weil diese Maßnahmen einfach teilweise zu kurz sind. Jemanden, der sein Leben lang immer ein und dieselbe Leier, ein und dasselbe Muster lebt, kann ich nicht in 10 Wochen umkrempeln, das geht nicht. Das ist einfach ein Irrglaube. Ich kann einem Menschen, der 30, 40 oder 50 Jahre lang nach einem gewissen Schema X lebt, ja nicht in 10 Wochen sagen: Horch zu, Deine Aufgabe ist es jetzt, das Schema Y anzuwenden und nicht das Schema X.“

Der Wunsch, neue Wege aufgezeigt zu bekommen, wird nicht immer eingelöst: Es kann auch geschehen, dass schon Bekanntes bestätigt wird – oder die neu aufgezeigten Wege nicht die Zustimmung der TeilnehmerInnen finden, die sich von ihren lieb gewonnen Berufsvorstellungen nicht lösen können. Hier ist wohl tatsächlich mehr Zeit für die Überzeugungsarbeit der TrainerInnen, aber auch der AMS-MitarbeiterInnen nötig. In Summe fanden die TeilnehmerInnen eher neue Wege in eine Ausbildung als in eine Arbeit.

„Den Weg für meine Ausbildung, eben für die Umschulung, das habe ich im Vorhinein schon gewusst. Und beim Eignungstest habe ich auch wirklich nur das erfahren, was ich vorher schon gewusst habe. (...) Das habe ich jetzt schon zum vierten Mal bewiesen bekommen, dass ich für das angeblich geeignet bin.“

„Ich habe schon gewusst, dass ich das machen will und von dem her war es auch keine Neuigkeit. (...) Jetzt müssen wir nur einen Kurs finden, also wann er eben stattfindet.“

*„Glauben Sie, dass Ihnen der Kurs hier geholfen hat, den eigentlichen Kurs, den Sie machen wollen, auch wirklich zu bekommen?“*

„Er hat es vielleicht verstärkt, sagen wir es so.“

„Aber man ist für sich selber irgendwie bestätigt worden ist, dass man schon in der richtigen Richtung ist.“

*„Neue Wege, neue Richtungen, hat Ihnen das da etwas eröffnet, was Sie vorher nicht gewusst haben?“*

Ja, von der Ausbildung her, weil ich Altenpflegerin oder so machen will, ich habe jetzt mehr Wege erfahren, wie man es machen kann, wo vor allem auch. Von der Ausbildung her, von der Arbeit her nicht so.“

„Mir hat es zwar neue Wege gebracht, aber nicht in die Richtung, die ich haben wollte. (...) Weil es ist rausgekommen, dass ich für den Mechanikerbereich angeblich überhaupt nicht geeignet bin, aber meiner Meinung nach... (...) Jetzt hat es geheißen, ich soll irgendetwas anderes machen. (...) Also ich soll Schalterbau oder so etwas machen, mit kleinen Schrauben hineindrehen. Aber das ist nichts für mich, das mache ich daheim, (...) und das kann ich, wenn ich in so einer Firma arbeiten muss, sicher nicht einsetzen. Ich bin mehr für das Große, für Maschinen, für Großteile. Da habe ich eine Diskussion mit dem Trainer gehabt und der Trainer hat gemeint, ich muss das akzeptieren. Und da habe ich dann gesagt: Nein.“

#### 2.2.4.4 „detaillierte Vorinformation über Inhalte“

Eigentlich sollte vor dem Start von M4 ein Informationstag für die TeilnehmerInnen stattfinden, der dann aber wegfallen musste. So wussten die TeilnehmerInnen nicht genau, was sie zu erwarten hatten, als sie am ersten Tag in die Maßnahme kamen. Das empfanden die Trainerinnen übrigens genauso unangenehm wie die TeilnehmerInnen. Diese Unsicherheit erklärt wohl, warum gerade in M4 der Wunsch nach mehr Informationen über die Inhalte auftauchte und sogar als qualitätsrelevant angesehen wurde. Den TeilnehmerInnen von M4 ging es konkret darum, am Beginn des Kurses über die Inhalte informiert zu werden.

„Detaillierte Einführung, dass man am Anfang vom Kurs schon einmal weiß, worum geht es.“

„Kursinhalte sozusagen.“ (...)

„Ich will im Vorhinein wissen, was auf mich zukommt. Dass ich mich danach richten kann.“

„Die detaillierte Einführung, die Sie sich gewünscht haben, hat es die hier gegeben?“

„Schon.“

„Ja, das habe ich schon im Vorhinein gehört, dass das nicht fachspezifisch ist, sondern allgemein und so.“

Mit diesem Qualitätskriterium wird jedoch ein viel grundsätzlicheres Problem angesprochen, das schon mehrmals in der Evaluation aufgetaucht ist: Die TeilnehmerInnen erhalten vor und bei der Zuweisung kaum Informationen über die Maßnahme, die sie in den nächsten Monaten besuchen sollen. Sie hören bestenfalls, dass es sich um einen Kurs handelt, indem es um „Bewerbung und Computer“ geht – wie einer der TeilnehmerInnen von M4 erzählt. Häufig bekommen sie aber auch nur einen Brief, aus dem sie erfahren, dass sie eine aktivierende Maßnahme besuchen werden – eine Bezeichnung mit der sie wohl nicht besonders viel anfangen können. Warum gerade diese Maßnahme für sie gut geeignet ist, was sie sich von ihr erhoffen können – das erfahren sie am AMS gewöhnlich nicht. Abgesehen davon, dass sich die KundInnen in so einer Situation nicht beraten und betreut fühlen, sondern hin- und hergeschoben (wie M1, M2 und M3 zeigen), bleibt auf diese Art viel Platz für Spekulationen und falsche Erwartungen – die dann schließlich in Enttäuschung und Unzufriedenheit resultieren, auch wenn es den TrainerInnen gelingt, einiges davon zurecht zu rücken. Was die TeilnehmerInnen von M4 für den Beginn der Maßnahme einfordern, sollte wohl schon wesentlich früher stattfinden.

#### 2.2.4.5 „Rücksicht auf Bedürfnisse“

Der fünfte Punkt in der Liste der TeilnehmerInnen gehört zur Gruppe jener Qualitätskriterien, die alle mit „Rücksicht auf (individuelle)...“ beginnen. Hier geht es nun um die Bedürfnisse. Die TeilnehmerInnen gaben – auch auf Nachfrage – keine nähere Erklärung, was sie genau unter diesem Kriterium verstehen, aber es ist davon auszugehen, dass es sich nicht nur an die Trainerinnen, sondern auch an das AMS richtet. Das würde erklären, weshalb die Bewertung hier mit 1,4 zwar gut, aber doch etwas schlechter als beim sechsten – eng verwandten – Kriterium ist.

#### 2.2.4.6 „Auf Einzelne/n eingehen“

Nummer sechs in der Aufstellung kann wohl als Überschrift zu Nummer 5 verstanden werden – und zu den zahlreichen anderen Qualitätskriterien, die das Wort „individuell“ ex- oder implizit enthalten. Jedenfalls erreichen die Trainerinnen bei diesem Punkt die Traumnote 1,1. Sie erfüllen damit einen der wichtigsten Wünsche der TeilnehmerInnen offenbar zu einem hohen Maß. Auf den Einzelnen und die Einzelne eingehen bedeutete in M4 zum Beispiel, dass die Kursinhalte soweit wie möglich auf die TeilnehmerInnen abgestimmt waren, dass Veränderungen im Verhalten und Auftreten der TeilnehmerInnen beobachtet und dass individuelle Beratung und Betreuung angeboten wurde. Wie schon im M3 betonten die beiden Trainerinnen die Wichtigkeit von Einzelgesprächen für den erfolgreichen Verlauf einer aktivierenden Maßnahme. Wobei ihr Konzept etwas anders aussieht als jenes der TrainerInnen von M3: Die Einzelgespräche waren in M4 nicht obligatorisch, sondern ein Angebot an die TeilnehmerInnen, die auf diese Art mehr Entscheidungsfreiheit erhalten sollen – ein wichtiges Detail, meinen die beiden Trainerinnen, in einem System, das so wenig Wert auf Freiwilligkeit legt. Das Angebot wurde jedenfalls rege in Anspruch genommen und von den TeilnehmerInnen auch ausdrücklich gelobt.

T<sup>in</sup>2: „Was auch positiv ist: dass die Teilnehmer/Teilnehmerinnen doch motiviert sind mitzumachen, dass wir es alle gemeinsam geschafft haben an einem Strang zu ziehen, dass trotz des Umfeldes, wo wir hier den Kurs halten müssen, eine sehr gute Stimmung ist, dass wir versuchen, die Kursinhalte auf die Teilnehmer so gut es geht und in dem Rahmen, in dem wir uns bewegen können, abstimmen zu können und dass – also freut mich insbesondere, das habe ich als sehr positiv erlebt – einigen Teilnehmern doch der Knopf aufgegangen ist, in welche Richtung das auch noch weitergehen soll oder weitergehen kann.“

T<sup>in</sup>1: „Ich beobachte dann auch immer die Teilnehmer und Teilnehmerinnen, wie weit sie sich verändern. Verändern, das ist auch wieder so ein weit gefasster Begriff. Als Beispiel fällt mir nur ein, dass man sagt, ein Mensch oder Teilnehmer hat sich insofern verändert, dass er jetzt besser ausschaut oder anders oder selbstbewusster wirkt. Daran erkenne ich dann meine Qualität als Trainerin.“

T<sup>in</sup>1: „Gut finde ich, dass ich die Einzelgespräche zwischendurch machen kann.“

#### 2.2.4.7 „Trainerinnen“

Die Traumnote des Teams von M3 erreichen die beiden Trainerinnen nicht, aber doch auch eine sehr gute Bewertung. Die TeilnehmerInnen sind zufrieden, aber bei weitem nicht so begeistert wie in M3. Sie sprechen lobend und freundlich über die Trainerinnen, aber nicht mit der Herzlichkeit, die in M3 so auffallend war.

„Die Damen waren sehr nett, da kann man nichts sagen. (...) Sie haben Fachwissen und sind kompetent. Es gibt auch Trainer, die müssen überall nachschauen und gehen auf die Teilnehmer gar nicht ein.“

T<sup>in</sup>1 ist auf arbeitsmarktpolitische Maßnahmen spezialisiert. Bevor sie sich vor zwei Jahren als Trainerin selbstständig machte, war sie mehrere Jahre in verschiedenen einschlägigen Projekten beschäftigt. Ihre Schwerpunkte sind Bildungsberatung und -management. Für T<sup>in</sup>2 ist M4 erst die zweite AMS-finanzierte Maßnahme. Normalerweise arbeitet sie als Trainerin für private Anbieter und zahlende KundInnen sowie als Lebensberaterin. Davor war sie als Controllerin tätig.

Die Antworten der Trainerinnen auf die Frage nach der Funktion von aktivierenden Maßnahmen ergeben eine fast vollständige Beschreibung: Es geht nicht um fachliche Qualifizierung, sondern um Berufsorientierung und Bildungsberatung. Die Fähigkeiten, Stärken und Interessen der TeilnehmerInnen sollen erarbeitet, Bewerbungsunterlagen erstellt, Perspektiven eröffnet, das Selbstvertrauen gestärkt und die Motivation gehoben werden.

T<sup>in</sup>1: „Da geht es ja nicht um fachliche Qualifizierung, sondern um den Schwerpunkt Berufsorientierung, Bildungsberatung und vor allem geht es hier, wie der Name schon sagt, um das Aktivieren.“

T<sup>in</sup>2: „Ich glaube, dass die Teilnehmer hier die Möglichkeit bekommen sollen einerseits ihre Fähigkeiten, ihre Stärken und Interessen zu erarbeiten, dass dieser Kurs einen geschützten Rahmen bietet, um auch gewisse Sachen ausprobieren zu können, sich selber mal besser kennen lernen zu können: Wo will ich überhaupt hin? Die Möglichkeit einer professionellen Unterstützung in Bezug auf Bewerbungstraining, Unterlagenerstellung. Dass sie die Möglichkeit bekommen, ihren Blickwinkel einfach zu öffnen, andere Perspektiven wahrzunehmen, ihre Mobilität zu stärken und ganz etwas Wichtiges für mich persönlich ist es, das Selbstvertrauen, das Selbstbewusstsein der Teilnehmer zu stärken, das natürlich - da geht es um Teilnehmer, die langzeitarbeitslos sind – einfach sehr im Keller ist.“

Beiden ist es wichtig, eine Beziehung zu den TeilnehmerInnen aufzubauen. Wie das Team in M3 arbeiten auch T<sup>in</sup>1 und T<sup>in</sup>2 daran, einen Zugang auf der persönlichen Ebene zu finden. T<sup>in</sup>2 hat dafür sogar zwei „Helfer“, ihre beiden Hunde, die sie überallhin begleiten: Häufig genügt die Anwesenheit der beiden freundlichen Tiere, um die erste Kontaktaufnahme zu erleichtern und ein offenes Gespräch zu beginnen. Das Verhältnis der TrainerInnen zu den TeilnehmerInnen sollte durch gegenseitige Wertschätzung geprägt sein, meint T<sup>in</sup>1. Damit sagt sie gleichzeitig, dass sich hier gleichrangige PartnerInnen gegenüberstehen. T<sup>in</sup>2 spricht sich ausdrücklich gegen das Klischee vom Arbeitslosen, der nicht arbeiten will, aus: Die meisten, die angeblich nicht arbeiten wollen, täten es gerne, wenn es ihnen ihr seelischer Zustand nur erlaubte. Und schließlich wird auch noch die Fähigkeit zur Empathie angesprochen – ein weiterer Schlüsselbegriff für die Definition einer erfolgreichen Aktivierung.

T<sup>in</sup>1: „die Beziehung, die zu den Teilnehmern aufgebaut wird, also die gegenseitige Wertschätzung natürlich.“

T<sup>in</sup>2: „Die Hunde vermitteln den Leuten ganz einfach eine gewisse Sicherheit. Wenn Sie sagen, Sie haben Angst vor Hunden, es hat jeder gesagt, ich habe Angst vor Hunden, aber im Endeffekt sind die lieb und dann kommst du ins Reden und viel schneller in Kontakt mit den Leuten. Der Zugang ist teilweise viel einfacher und die Leute sind auch gleich viel offener.“

T<sup>in</sup>2: „Es wird immer erzählt: Die Leute wollen ja alle nicht arbeiten, die in solchen Kursen sitzen. Stimmt teilweise, aber ich habe großteils miterlebt, dass die wollen, die können einfach aufgrund ihres seelischen Zustands nicht. Die würden irrsinnig gerne, aber aufgrund der Blockaden und Belastungen, die sie mitschleppen ihr ganzes Leben lang, können sie einfach nicht. Sie sind so blockiert, dass sie, sobald sie einen Fuß nach vorne setzen, sofort wieder von diesem System, in dem sie gefangen sind, zurückgezogen werden.“

T<sup>in</sup>2: „Ich kann die Teilnehmer hier ganz gut verstehen, weil ich auch arbeitslos war, ich auch nicht gewusst habe, wie es weitergeht, ich kann mich da ganz gut rein versetzen. Das hilft mir schon auch, diesen Job nach bestem Wissen und Gewissen zu erledigen.“

Die Trainerinnen streichen die Bedeutung einer guten Zusammenarbeit im Team hervor. In M4, so meinen beide unabhängig voneinander, habe es besonders gut geklappt, sie hätten beide einen ähnlichen Stil beim Trainieren und auch persönlich hätten sie sich gut verstanden. Um eine derart gute Zusammenarbeit im Team zu garantieren, ist viel Kommunikationsarbeit nötig, auch über die bezahlten Stunden hinaus – für die beiden Trainerinnen eine Selbstverständlichkeit „im Sinne der TeilnehmerInnen und der Maßnahme“, wie sie selbst sagen. Hier erkennt man jene Haltung wieder, die die beiden TrainerInnen aus M3 mit „die eigentlichen Auftraggeber sind die TeilnehmerInnen“ umschrieben haben: einen verantwortungsvollen Umgang mit der Aufgabe und den Menschen, mit denen bzw. für die man arbeitet. (Mehr zur Kommunikation innerhalb der TrainerInnen-Teams ist in Kapitel 1.2.2 nachzulesen.)

T<sup>in</sup>1: Die Zusammenarbeit mit meiner Kollegin hat gut geklappt, weil es auch bei mir oft so ist oder speziell jetzt auch was den Auftrag von (Träger 4) betrifft, man vorher nicht weiß, mit wem man zusammenarbeitet. Und das hier in diesem Kurs hat ausgesprochen gut geklappt. Was hat noch gut geklappt?

T<sup>in</sup>2: „Wir ergänzen uns sehr gut, wir verstehen uns auf der persönlichen Ebene sehr gut, wir sind auf einer Wellenlänge, das habe ich als sehr, sehr positiv erlebt. Wir tauschen uns auch untereinander sehr viel aus, die Eindrücke die jede einzelne hat, also wir arbeiten da zusammen. Das finde ich sehr, sehr positiv und das ist ganz etwas Wichtiges.“



Selbst in einem so engagierten Team wie in M4 gibt es manchmal Lücken in der Kommunikation, nicht immer kommen alle Botschaften so an, wie sie sollten, wie ein Teilnehmer kritisiert. An und für sich eine Kleinigkeit, sollte man annehmen, der Teilnehmer war aber sehr verärgert – und der einzige, der die Trainerinnen mit einem „Genügend“ bewertete.

„Ich war einen Tag nicht da, habe am Vortag aber mit dem einen Trainer geredet und habe ausgemacht, dass das sozusagen vorgetragen wird. Den einen Tag war ich dann eben nicht da, bin den nächsten Tag wieder gekommen und es war wieder ein anderer Kursleiter und der hat von dem überhaupt nichts gewusst, also ich bin nicht zu dem gekommen, was ich wissen wollte.“

Für beide Trainerinnen war M4 ihre letzte AMS-finanzierte Maßnahme. Für den Ausstieg gaben sie ähnliche Gründe an: Sie hätten keine Lust mehr, mit Menschen zu arbeiten, die sich gezwungen vorkommen und nicht freiwillig an den Maßnahmen teilnehmen. Sie sähen unter diesen Rahmenbedingungen und dem derzeitigen Konzept der aktivierenden Maßnahmen keine Chance, die Ziele sinnvoll und nachhaltig zu erreichen. Und sie wollten – und könnten – unter diesen Arbeitsbedingungen ihre schwierige und anspruchsvolle Arbeit nicht mehr weiter leisten. Die Bezahlung reiche nicht aus, das liege einerseits am niedrigen Stundensatz, andererseits an der meist unbezahlten Kommunikations- und Verwaltungsarbeit. Eine Unterstützung in Form von Supervision, Coaching oder ähnlichem sei notwendig, um mit der Belastung zurecht zu kommen, die aus dieser Arbeit erwächst, wenn man die Beratung und Betreuung dieser schwierigen Zielgruppe ernst nimmt.

T<sup>in</sup>1: „Ganz ehrlich gesprochen, werde ich die Arbeit in diesem Bereich beenden mit dieser Maßnahme. Weil es gerade in diesem arbeitsmarktpolitischen Bereich für mich Veränderungen gibt, die ich einfach nicht mehr bereit bin mitzuspielen. Mit all den Dingen, die ich genannt habe im Laufe des Gespräches, habe ich persönlich für mich die Entscheidung getroffen, nicht mehr in AMS-Kursmaßnahmen tätig zu werden.“

„Und was ist da das Ausschlaggebende dabei, was ist da am wichtigsten?“

„Das Zusammenspiel von vielen Faktoren. Diese Zuweisungsgeschichte, dass die Teilnehmer zwangsbeglückt werden mit den Maßnahmen. Dass die Preise so gefallen sind, dass die die Honorierung... dass es im Moment eben diese Entwicklung gibt, die für mich nicht passt.“

T<sup>in</sup>2: „Ist aber für mich für die nächste Zukunft sicher die letzte Maßnahme.“

T<sup>in</sup>1: „Ich könnte ich es mir à la long nicht leisten zu sagen, ich mache nur AMS-Maßnahmen. Das ist einerseits finanziell nicht tragbar und andererseits auch psychisch nicht tragbar, weil du sitzt da schon mit Leuten hier drin, die heftige Geschichten einfach laufen haben, die sie dir – wenn du dich auf die Leute natürlich einlässt – auch erzählen. Wo ich sage, dafür bin ich ja auch da. Du hältst es nicht aus, diesen Job auf Dauer wirklich zu 100 Prozent zu machen. Ich habe es angeboten bekommen, ich kann ein Jahr lang solche Sieben-Wochen-Maßnahmen machen, wo ich sage für mich: Das schaffe ich einfach seelisch nicht. Weil alle sieben Wochen neue Leute, die du vermitteln sollt, die Vermittlungsquote ist relativ hoch, zu einem Preis, wo ich sage, das ist unterm Strich für mich nicht tragbar als Selbständige.“

Nicht nur wegen der Zuweisungspraxis und der Arbeitsbedingungen kehren die beiden Trainerinnen den AMS-Maßnahmen den Rücken, sondern auch wegen des in ihren Augen verfehlten Konzepts der aktivierenden Maßnahmen. Einerseits sei nicht klar genug definiert, ob sie mehr den Charakter von Sozial- oder von Schulungsmaßnahmen haben. Nur das Ziel sei klar, die Vermittlung in den Arbeitsmarkt – der Erfolg von Weiterbildungsmaßnahmen messe sich jedoch am Zuwachs von Wissen und Fertigkeiten, jener von sozialen Maßnahmen zum Beispiel in einer höheren sozialen Kompetenz. Außerdem sei die Laufzeit von zehn Wochen zu kurz, als dass die Zielgruppe nachhaltig in den Arbeitsmarkt vermittelt werden könne. Zum einen bräuchten manche TeilnehmerInnen länger, um einen Job aufnehmen zu können, weil zuerst noch andere Probleme zu lösen seien, andererseits bestünden die Probleme auch nach der Arbeitsaufnahme weiter, dann gebe es aber keine Betreuung mehr.

T<sup>in</sup>1: „...sehe ich keinen Sinn mehr, so wie es jetzt rennt. (...) Einerseits weil es für mich auch eine Vermischung der Ziele ist. Es rennt unter dem Aspekt Kurs, Weiterbildung und im Endeffekt soll es eine Arbeitsaufnahme sein. Also das Ziel: Vermittlung in Arbeit. Das sind für mich zwei so unterschiedliche Ziele, die dann aber in einem vermischt werden. (...) Was ich unter Weiterbildung verstehe, unter Kurs verstehe, ist es keiner. (...) Weil der Hauptteil die Beratung ist, die Gruppenberatung oder eben einzeln. Das ist für mich ein Kriterium, dass ich sage, es ist nicht klassisch Weiterbildung. Natürlich lernen die Teilnehmer etwas. Auch ich lerne immer wieder in jeder Situation etwas, aber wenn ich es jetzt mit den herkömmlichen Weiterbildungen am Markt vergleiche, wo es um die klassische Wissensvermittlung geht, Wissenserweiterung geht, sei es jetzt in einem speziellen Fachgebiet oder auch in der Persönlichkeitsbildung, dann sage ich, das ist nicht in dem Sinne ein Kurs, also was für mich ein Kriterium für eine Weiterbildungsmaßnahme ist.“

T<sup>in</sup>2: „Wir bauen sie hier zwar auf, das ist so der Tropfen auf dem heißen Stein, der ist zwar gut und schön, aber der verdunstet auch relativ schnell. Die Leute gehen motiviert raus nach diesen zehn Wochen und dann gibt es aber niemanden, mit dem sie reden können, mit dem sie sich austauschen können, wo sie eine Unterstützung aktiv bekommen würden in Form von Einzelcoaching, Selbsterfahrungsgeschichten, was auch immer. Sie haben niemanden und sie stehen wieder allein und verlassen da. Da kann ich nicht erwarten, dass diese Teilnehmer oder Teilnehmerinnen langfristig vermittelt werden. Diese Maßnahmen gehören anders konzipiert. Da können die Trainer noch so topqualifiziert sein, die können keine Wunder bewirken in zehn Wochen, das geht einfach nicht. (...) Wenn das zum Beispiel auf ein Jahr ist, kann ich mir vorstellen, dass immer wieder Kurse stattfinden, wo die gesamte Gruppe zusammenkommt, Erfahrungsaustausch: Wie geht's dir, wie geht's dir nicht? Aber auch Praktikumsphasen drin sind, damit die Leute wieder sehen: Gut, ich muss wieder arbeiten, wie fühlt sich das für mich an. Ausprobieren können, ist das überhaupt die Richtung, wo ich hingehen will. Dass dann aber auch die Phase dabei wäre, individuell mit jedem Einzelnen arbeiten zu können, indem man Einzeltermine mit den Teilnehmern ausmacht. Und das aber auf eine längere Zeit, auf ein Jahr oder auch auf eineinhalb Jahre, um langfristig einen Erfolg zu haben. Das ist ja nicht einmal kurzfristig, das ist nichts. Was sind zehn Wochen in einem Leben von einem Menschen, der 40 Jahre alt ist? Nichts. Und die Teilnehmer sitzen ja aus bestimmten Gründen hier und sind aus bestimmten Gründen langzeitarbeitslos oder arbeitslos geworden. Da kann ich nicht von den Trainern und von den Teilnehmern erwarten, dass sie sich in zehn Wochen so erfangen, dass sie langfristig vermittelbar sind.“

#### 2.2.4.8 Infrastruktur

M4 fand in einem Gebäude statt, das früher wohl einmal ein Ein-Familienhaus war. Ein Teil des ersten Stockwerks stand der Maßnahme zur Verfügung: ein kleines Vorzimmer, eine Toilette, eine winzige Küche ohne Fenster und zwei Räume für die Abhaltung der Maßnahme. Im größeren davon standen genügend Sessel für alle TeilnehmerInnen, aber nur zwei große Tische, im kleineren elf PCs sehr eng beieinander. Auch die Kursräume waren – wie in einem Wohnhaus nicht anders zu erwarten – klein, das PC-Zimmer sogar sehr klein. Dass bei diesen suboptimalen Bedingungen die Infrastruktur ein Thema war, liegt auf der Hand – und zwar für die Trainerinnen noch mehr als für die TeilnehmerInnen, die ja die Infrastruktur auch nicht in ihre Liste der Qualitätskriterien aufgenommen haben. Sie soll trotzdem Eingang in die Evaluation finden – unter anderem auch deshalb weil sie bei M4 deutlich unter dem Niveau der anderen drei Maßnahmen lag.

Am ersten Kurstag habe die Heizung nicht funktioniert und auch das Internet wäre erst nach ein paar Tagen zugänglich gewesen, berichteten die TeilnehmerInnen. Das Netzwerk habe aber nie einwandfrei funktioniert. Hinzu kam, dass für die 16 angemeldeten TeilnehmerInnen nur elf PCs vorgesehen waren. Da sei es noch ein Glück gewesen, dass kaum jemals alle TeilnehmerInnen anwesend waren, wie T<sup>in</sup>1 bemerkt. Die zwei Tische im größeren Schulungsraum waren selbst für die neun Personen, die an der Fokusgruppe teilnahmen, zu wenig. Wenn es etwas zum Mitschreiben gab, musste man den Schreibblock auf den Knien balancieren.

Für die Einzelgespräche stand häufig nur die winzige, fensterlose Küche zur Verfügung, was nicht nur ungemütlich war, auch die solchen Gesprächen förderliche angenehme, entspannte Atmosphäre stellt sich in solch einer Umgebung nur schwer ein. Dass in den Pausen ein Ansturm auf die einzige Toilette einsetzte, kann man sich vorstellen – nur dadurch abgeschwächt, dass es keinen Getränkeautomaten gab, bei dem man sich etwas kaufen hätte können. Die RaucherInnen hatten die Wahl, vor die Haustür zu gehen oder im Vorraum im Erdgeschoss zu bleiben, wo auf einer Wand ein großer Schimmelfleck zu sehen war.

Bedenklich stimmt, dass T<sup>in</sup>1 nicht wirklich unzufrieden mit all dem ist, denn im Vergleich mit dem, was sie schon alles erlebt habe, sei es OK.

TN: „Der erste Kurstag war ein bisschen komisch, weil nicht eingeheizt war und es war eiskalt hier drin.“ (...) „Wir sind alle mit der Jacke hier drin gesessen, die Heizung hat nicht funktioniert.“

T<sup>in</sup>1: „Wir haben 16 Personen, wenn wir voll sind. Wir sind, da muss man sagen zum Glück, nicht immer voll. Wir haben 11 Computerplätze.“

TN: „Oder so wie es da ist, wenn du etwas Schreiben musst, entweder du schreibst auf deinem Schoß oder du gehst hinaus oder irgend so etwas. Und normal bei einem Kurs, denkst du dir, dass du schon irgendwo einen Tisch stehen hast, wo du auch schreiben kannst.“ (...)

„Die sind vorher sogar unten gestanden, wo Sie herein gegangen sind, wo die ganzen Sessel sind.“

„Die haben wir alle herauf gebracht.“

„Es gibt bei mir ein großes Problem mit dem Rücken, weil ich einen Bandscheibenvorfall gehabt habe... und immer noch volle Belastung mit dem Kreuz. Wenn ein Tisch da ist, kann ich mich da abstützen – das was hier eben nicht gegeben war.“

„Computer haben Sie auch nicht genug gehabt oder?“

„Nein, nein, weniger als Teilnehmer eben.“ (...)

„das Netzwerk geht nicht.“ (...)

„Am Anfang hat das Internet überhaupt nicht funktioniert, dann hat einer kommen müssen und das Kabel ändern.“

T<sup>in</sup>2: Von den Kursräumlichkeiten muss ich sagen, das ist für mich etwas sehr, sehr negatives, allein die Atmosphäre, es ist einfach viel zu klein diese Kursräumlichkeiten. Es ist so, dass wir zum Glück immer nur zehn Leute da haben. Wenn alle 15 oder 16 Leute da sind, die ursprünglich angedacht gewesen wären, ist es nicht tragbar hier drin zu arbeiten. Es ist unten ein irrsinnig starker Schimmelbefall, wo ich sage, das ist für mich einfach gesundheitlich nicht tragbar. Es gibt für die Raucher keinen eigenen Raum, bei Schönwetter können sie draußen rauchen und ansonsten unten im Vorraum, der nicht beheizbar ist. Wir haben, wenn wir volle Besetzung haben, keine Möglichkeit in einer angenehmen Atmosphäre Einzelgespräche zu führen, da müssen wir uns in die Küche irgendwie zurückziehen. Sie haben es gesehen, die ist einfach zu klein, hat kein Fenster. (...) Es gibt hier keine Möglichkeit eines Getränkeautomats, dass man sagt, die Teilnehmer haben noch da die Möglichkeit etwas zu konsumieren, sich etwas zu machen. Es ist nur eine Toilette da, nur eine für alle.“

T<sup>in</sup>1: „Gut, aber nicht sehr gut finde ich die Räumlichkeiten. (...) Es ist eng, aber jetzt im Vergleich, was ich schon anderes erlebt habe, ist es OK.“

## 3 Zusammenfassung und Schlussfolgerungen

### 3.1 Die wichtigsten Punkte in aller Kürze

#### 3.1.1 Die Maßnahmen

Die vorliegende Evaluation betraf vier aktivierende Maßnahmen, die vom AMS Niederösterreich in Auftrag gegeben und finanziert wurden. Maßnahme 1 (M1) und Maßnahme 2 (M2) bestanden aus einer Aktivierung, einer Basisqualifizierung in den Fachbereichen Elektro und Metall, einem betrieblichen Praktikum und einer abschließenden Woche mit den TrainerInnen der Aktivierung. Maßnahme 3 (M3) und Maßnahme 4 (M4) waren ähnlich aufgebaut, nur die Qualifizierung fiel weg.

Das übergeordnete Ziel der aktivierenden Maßnahmen ist die Arbeitsaufnahme. Um das zu erreichen, sollen die TeilnehmerInnen zur persönlichen Arbeitsuche motiviert, aktiviert und befähigt werden – und zwar vor allem durch die Stärkung und Verbesserung der persönlichen, sozialen und organisatorischen Kompetenzen (vgl. Ausschreibung, 18f.).

In der konkreten Ausgestaltung des Inhalts haben die TrainerInnen einen gewissen Freiraum – und nützen diesen auch. In M1 und M2 auf der einen Seite und M3 und M4 auf der anderen Seite kamen Trainingskonzepte zur Anwendung, die sich sehr stark voneinander unterschieden. In den ersten beiden

Maßnahmen lag ein Schwerpunkt auf der Vermittlung von Inhalten und Fertigkeiten, in den beiden anderen auf Unterstützungs-, Beratungs- und Betreuungsleistungen.

### 3.1.2 Die Zielgruppe

Die Ausschreibung definiert die Zielgruppe für die aktivierenden Maßnahmen so allgemein, dass ein Großteil der KundInnen des AMS darunter fällt: „arbeitssuchende KundInnen, die zur persönlichen Arbeitssuche motiviert, aktiviert und befähigt werden sollen“ (Ausschreibung, 18). Nach Aussage der TrainerInnen werden jedoch mehrheitlich langzeitarbeitslose Personen zugewiesen, bei denen häufig noch andere Probleme (z.B. psychische und körperliche Krankheiten oder Beeinträchtigungen, Suchterkrankungen, familiäre Konflikte, Schulden) zur Lösung anstehen. Auch der Großteil der TeilnehmerInnen der vier evaluierten Maßnahmen gehörte dieser Personengruppe an.

### 3.1.3 Die Rolle des Arbeitsmarktservices (AMS)

An der Beratung und Betreuung beim AMS wird von den TeilnehmerInnen der Maßnahmen 1, 2 und 3 sowie von fast allen TrainerInnen Kritik geübt. Die Vorwürfe sind hart und werden mit viel Emotion vorgetragen. Die BeraterInnen hätten keine Menschenkenntnis, gingen nicht auf die KundInnen ein, nähmen sich zu wenig Zeit, gäben keine Informationen darüber, welche Maßnahmen angeboten werden und gäben auch keine Informationen über die Maßnahmen, in die sie die KundInnen schicken. Es geht grundsätzlich um Kommunikationslücken und um fehlende Beratungsleistungen, was die Möglichkeiten einer Ausbildung oder des Arbeitsmarktes anlangt.

Im Vorfeld der aktivierenden Maßnahmen sind so genannte „Infotage“ vorgesehen, an denen die TeilnehmerInnen mehr über den Kurs erfahren sollen. Der Besuch dieses Infotages ist laut Ausschreibung sogar eine Zugangsvoraussetzung. Zumindest für eine der vier Maßnahmen (M4) fand der geplante Infotag jedoch nicht statt. Dort nahmen die TeilnehmerInnen im Rahmen der Fokusgruppe selbst das Kriterium „detaillierte Vorinformation über Inhalte“ in eine Liste der ihnen subjektiv wichtigen Qualitätsaspekte von „AMS-Kursen“ auf.

Häufig und vehement äußerten sowohl die TeilnehmerInnen als auch die TrainerInnen Kritik an der allzu oft unfreiwilligen Kursteilnahme – meist fällt das Wort „Zwang“ in diesem Zusammenhang. Die TeilnehmerInnen erwarten ganz offensichtlich von den AMS-MitarbeiterInnen Beratung und Betreuung. Erfolgt die Zuweisung mehr oder weniger ohne Angabe von Gründen mit dem bloßen Hinweis, dass die Auszahlung des Arbeitslosengeldes bzw. der Notstandshilfe an den Besuch der Maßnahme geknüpft sei, werden die Erwartungen der KundInnen enttäuscht.

Die Zuweisungspraxis wurde von den TeilnehmerInnen und den TrainerInnen auch noch in anderer Hinsicht kritisiert: Körperlich Kranke, die nicht in der Lage sind, den gesamten Kurs zu besuchen oder niemals in jenem Berufsfeld arbeiten werden können, für das sie die Maßnahme qualifizieren soll, würden genauso zugewiesen wie Personen mit schweren psychischen Beeinträchtigungen oder Suchterkrankungen. Diese Gruppen bräuchten eine andere und intensivere Betreuung.

Ins Gewicht fällt auch, wenn die Art und das Niveau der Ausbildung sowie die Berufskarrieren der TeilnehmerInnen ein und derselben Maßnahme stark voneinander abweichen. In der Gruppe stellt sich dann das Gefühl ein, dass es keine Gemeinsamkeit gibt und die Zuweisung entweder gedankenlos oder zufällig erfolgt sei. In den Maßnahmen 1, 3 und 4 wurden die Gruppe bzw. die Gruppenzusammensetzung von den TeilnehmerInnen als Qualitätskriterien genannt. Auch die Mehrheit der TrainerInnen thematisierte die

Gruppenzusammensetzung, und zwar mit Ausnahme des Teams von M3 alle kritisch. Es liegt an den TrainerInnen, eine funktionierende Gruppe mit Zusammengehörigkeitsgefühl zu bilden und die Unterschiede im Wissensstand dort auszugleichen, wo sie schlagend werden, also vor allem in jenen Teilen der Maßnahme, in denen es um die Vermittlung von Kenntnissen und Fertigkeiten geht, wie etwa in der EDV-Schulung.

Verstärkt wird der Eindruck der Beliebigkeit in der Zuweisungspraxis dadurch, dass TeilnehmerInnen, für die sich nach Beginn der Laufzeit herausstellt, dass die Maßnahme nicht passt, nur sehr schwer aus- oder umsteigen können – auch dann wenn die TrainerInnen es empfehlen; oder dadurch, dass Aus- und Weiterbildungswünsche, die von den TeilnehmerInnen an das AMS herangetragen werden, keine Beachtung finden; und schließlich auch noch dadurch, dass manche KundInnen zweimal und öfter aktivierenden Maßnahmen zugewiesen werden, also immer wieder das Gleiche zu hören bekommen.

Aus der eben beschriebenen Zuweisungspraxis entstanden wohl einige der von den TeilnehmerInnen genannten Qualitätskriterien, zum Beispiel „Rücksicht auf Begabungen“, „Interessen treffen“, „Fähigkeiten fördern“ und „Rücksicht auf individuelle Bedürfnisse“, die sich allesamt aber auch auf die Durchführung der Maßnahme beziehen.

Und noch ein Aspekt der Zuweisungspraxis verärgerte die TeilnehmerInnen der Maßnahmen 1, 2 und 3 (jene von M4 hatten kaum Probleme mit der Zuweisung): Sie hatten das Gefühl, im Dienste der „Statistikbehübschung“ – wie es ein Teilnehmer formuliert – hin- und her geschoben zu werden und dass ihre eigentlichen Bedürfnisse daneben nur eine untergeordnete Rolle spielen. Mehrere TrainerInnen waren ebenfalls der Ansicht, dass die Zuweisungen zumindest auch der Erreichung einer niedrigen Arbeitslosenquote dienen sollen.

#### 3.1.4 Die Startsituation in die Maßnahme

Was bisher im Zusammenhang mit der Arbeit des AMS besprochen wurde, hat direkten Einfluss auf die Maßnahme, insbesondere der Start wird durch all das geprägt, was die KundInnen des AMS dort gehört, gesehen und gefühlt haben. Am Beginn der Maßnahme gilt für die Mehrheit der TeilnehmerInnen, dass sie

- nicht freiwillig an der Maßnahme teilnehmen.
- wenig oder nichts über die Inhalte und Ziele der Maßnahme wissen.
- geringe, überzogene oder in anderer Hinsicht falsche Erwartungen hegen.

Daraus folgt, dass ihre Haltungen von Desinteresse und Lustlosigkeit bis zu Widerstand und Aggression reichen. Konfrontiert mit dieser Skala an Gefühlen und Verhaltensweisen sind dann die TrainerInnen, deren schwierige Aufgabe es ist, die Stimmung in der Gruppe umzudrehen, die Erwartungen zurecht zu rücken, Interesse zu wecken und die Motivation zu erhöhen. Eine klare Abgrenzung, manchmal auch Distanzierung vom AMS gegenüber den TeilnehmerInnen ist für viele TrainerInnen der erste Schritt in diese Richtung.

Kursabbrüche und häufige Abwesenheit prägen den Ablauf der Maßnahmen. Was die genauen Gründe dafür sind, wissen selbst die TrainerInnen häufig nicht. Sie vermuten aber, dass als unpassend empfundene Zuweisungen genauso eine Rolle spielen wie körperliche und psychische Beeinträchtigungen und Krankheiten. In allen evaluierten Maßnahmen brachen schon in der ersten Woche einige TeilnehmerInnen die Maßnahme ab, obwohl sie damit den zeitweiligen Verlust ihrer finanziellen Zuwendungen riskierten. Besonders hoch war die Zahl der Kursabbrüche in M2: In der letzten Woche waren nur noch drei Teilnehmer anwesend. In allen Maßnahmen beklagten die TrainerInnen die häufigen Absenzen der TeilnehmerInnen, manche davon seien krankheitsbedingt gewesen, manche aber auch unentschuldigt geblieben.

### 3.1.5 Die TrainerInnen

Diese schwierige Startsituation, die Charakteristika der Zielgruppe (wie sie sich laut Aussage der TrainerInnen in der Praxis präsentiert) sowie die Durchführung der Aktivierung, des Bewerbungstrainings und der EDV-Schulung verlangen den TrainerInnen eine Vielzahl unterschiedlicher Kompetenzen ab. In den Fokusgruppen wurde im Zusammenhang mit den TrainerInnen vor allem deren Verhalten und Auftreten sowie der Umgang mit der Gruppe thematisiert. In den Einzelinterviews stand all das ebenfalls im Vordergrund, das Thema Ausbildung nahm hier jedoch auch breiten Platz ein – zumindest bei jenen TrainerInnen, die ihren KollegInnen und zum Teil auch den Ausschreibungskriterien des AMS kritisch gegenüber standen.

Was macht einen guten Trainer, eine gute Trainerin aus? Für die folgende Liste wurden die Kriterien, die sich aus den Gesprächen mit den TeilnehmerInnen und den TrainerInnen ableiten ließen, zusammengefasst.

- Verständnis von der Funktion der aktivierenden Maßnahmen  
Geht es in aktivierenden Maßnahmen vorrangig darum, Wissen und Fertigkeiten zu vermitteln oder darum zu unterstützen, zu beraten und zu betreuen? Die explizite Antwort der TeilnehmerInnen würde wohl in Richtung Wissensvermittlung gehen. Und doch haben alle TrainerInnen, die ebenfalls diese Meinung vertreten und in den Maßnahmen auch so agieren, in der Bewertung wesentlich schlechter abgeschnitten als jene, die Beratung und Betreuung in den Mittelpunkt gestellt haben. Es geht hier um das richtige Setzen der Schwerpunkte, denn natürlich ist beides notwendig.
- Verhalten gegenüber den TeilnehmerInnen  
Die TeilnehmerInnen an aktivierenden Maßnahmen sind Erwachsene, die sich in einer Situation befinden, in der sie Hilfe brauchen – bei der Suche nach einem Arbeitsplatz, aber vielleicht auch bei der Lösung eines oder mehrerer anderer Probleme. Wie sie in ihre aktuelle missliche Lage gekommen sind, ist sehr verschieden. Sie haben Kompetenzen, die sie zurzeit nicht anwenden können. Das Gefühl, versagt zu haben, ist vielen bekannt. Ehrliches Interesse an den TeilnehmerInnen, Respekt ihnen gegenüber, eine eigenständige Analyse ihrer Probleme und die Überzeugung, dass sie alle einen Job finden könnten, sind die Voraussetzungen dafür, dass die Aktivierung gelingt. Wer sich als TrainerIn auf ein Podest stellt oder ein klassisches LehrerInnen-SchülerInnen-Verhältnis herzustellen versucht, weckt den Widerstand und den Zorn der TeilnehmerInnen.
- persönliches Engagement  
Als TrainerIn in einer aktivierenden Maßnahme kommt man der Sozialarbeit sehr nahe, einem Bereich, in dem persönliches Engagement geradezu vorausgesetzt wird. Auf jeden Fall ist es für den Erfolg der Arbeit wichtig, den KlientInnen, KundInnen oder TeilnehmerInnen (wie auch immer man sie nennen mag) das Gefühl zu geben, dass man sich für sie einsetzt und interessiert. Das gilt auch für aktivierende Maßnahmen.
- Wissen über die Zielgruppe der aktivierenden Maßnahme  
Nur wer die Zielgruppe und die für sie typischen Problembereiche kennt, kann auch effektive Lösungen erarbeiten.

- Aufbau eines Vertrauensverhältnisses

Damit die TeilnehmerInnen das Beratungs- und Betreuungsangebot annehmen, muss ein Vertrauensverhältnis zwischen ihnen und den TrainerInnen bestehen. Es ist also eine Aufgabe der TrainerInnen, eine Beziehung auf persönlicher Basis aufzubauen. Dafür müssen sie vor allem häufig anwesend sein, damit die TeilnehmerInnen sie kennen lernen können. Dann sollte eine Atmosphäre herrschen, in der sich die TeilnehmerInnen wohl fühlen und ungezwungen bewegen. Die Möglichkeit zu Einzelgesprächen ist der nächste – unverzichtbare – Schritt.

- Wahrung der professionellen Distanz

Bei all dem ist aber auch die Wahrung der so genannten professionellen Distanz unumgänglich. Die TrainerInnen sind mit den TeilnehmerInnen nicht befreundet, sondern bieten ihnen professionelle Hilfe an – auf einer persönlichen Vertrauensbasis, was aber die grundsätzliche Rollenverteilung nicht in Frage stellt, auch dann nicht, wenn zum Beispiel TeilnehmerInnen als ExpertInnen ihr Wissen an die KollegInnen und die TrainerInnen weitergeben, wie das etwa in M3 geschehen ist. Eine typische Überschreitung der professionellen Distanz liegt dann vor, wenn BetreuerInnen aus ihrem eigenen Leben erzählen, um ein persönliches Verhältnis herzustellen. Sparsam und in bestimmten Situationen eingesetzt, kann das zwar funktionieren. Die Gefahr, dass die TeilnehmerInnen ein solches Verhalten übel aufnehmen, ist jedoch groß: Sie sehen in den TrainerInnen ihre LehrerInnen, BeraterInnen und BetreuerInnen, nicht ihre FreundInnen – und erwarten ein dem entsprechendes Verhalten.

- die TeilnehmerInnen und ihre Bedürfnisse in den Vordergrund stellen

Wenn die TrainerInnen ihre professionelle Distanz fallen lassen und zu viel über sich selbst sprechen, erwecken sie das Gefühl, sich in den Vordergrund drängen zu wollen. Und genau das empört die TeilnehmerInnen: Sie erwarten nämlich, dass sie und ihre Anliegen in den aktivierenden Maßnahmen im Mittelpunkt stehen. Ähnliche Reaktionen ernten TrainerInnen, wenn sie den TeilnehmerInnen den Eindruck vermitteln, sie hätten nicht genug Zeit, um sich um sie zu kümmern, weil es noch so viel anderes zu tun gäbe. Auch hier liegt das Problem darin, dass die TeilnehmerInnen die volle Konzentration der TrainerInnen haben wollen. Insofern ist der Zugang des TrainerInnen-Teams aus M3 ideal: Sieht man in den TeilnehmerInnen die eigentlichen AuftraggeberInnen, stehen ihre Wünsche und Bedürfnisse automatisch im Zentrum.

- individuelle Betreuung

Der Wunsch nach Betreuung und Beratung zieht sich genauso durch alle Fokusgruppen wie die Forderung der TeilnehmerInnen als Individuen wahrgenommen und behandelt zu werden. Die Herausforderung für die TrainerInnen besteht nun darin, die TeilnehmerInnen einerseits zu einer Gruppe mit Zusammengehörigkeitsgefühl zusammen zu schließen, andererseits auf die TeilnehmerInnen individuell einzugehen und ihre Probleme zu suchen, zu erkennen und einer Lösung zuzuführen.

Für eine individuelle Betreuung sind Einzelgespräche unbedingt notwendig. Außerdem ist es hilfreich, bei jenen Teilen der Maßnahme, in denen es um die Vermittlung von Wissen geht, auf die Arbeit in Kleingruppen zu setzen. Wenn jene TeilnehmerInnen, die bereits Kenntnisse haben, den anderen weiterhelfen, erhält jeder gleichsam eine individuelle Betreuung, was angesichts der häufig inhomogen zusammengesetzten Gruppen auch zwei gleichzeitig anwesenden TrainerInnen nicht möglich wäre. Positiver Nebeneffekt: Die TeilnehmerInnen, die ihre Wissen weitergeben können, ziehen Motivation daraus.

- Kompetenz in den Fächern, die man unterrichtet  
Die TeilnehmerInnen in aktivierenden Maßnahmen sind kritische „SchülerInnen“, schließlich haben sie sich ihren Kurs meist nicht selbst ausgesucht und müssen auch erst davon überzeugt werden, dass die TrainerInnen ihnen etwa zeigen können, was sie selbst nicht beherrschen. Fehler und Wissenslücken der TrainerInnen untergraben deren Autorität und bestätigen die TeilnehmerInnen unter Umständen in ihrer Meinung, dass die Maßnahme keinen Wert habe.
- Umgang mit Provokationen  
Die Startsituation macht es wahrscheinlich, dass manche TeilnehmerInnen versuchen, die Maßnahme zu stören oder die Situation an sich zu ziehen, die TrainerInnen also gleichsam zu entmachten. Die Provokation ist dazu ein geeignetes Mittel, und kommt auch tatsächlich zur Anwendung, wie die gegen die Trainerin von M1 gerichteten frauenfeindlichen und sexistischen Witze und Bemerkungen zeigen. Um den Respekt der TeilnehmerInnen erwerben und behalten zu können, ist es in diesen Situationen nötig, souverän mit Provokationen umgehen zu können.

In erster Linie an den TrainerInnen anzusetzen, um die Qualität der Maßnahmen zu verbessern, ist zu wenig, denn die TrainerInnen sind immer nur ein Qualitätsfaktor unter mehreren. Die TeilnehmerInnen zum Beispiel unterscheiden scharf zwischen dem Aufbau und dem Inhalt der Maßnahme auf einer Seite und den Vortragenden auf der anderen Seite. Gute Vortragende bewirken nicht, dass der Inhalt und die Ergebnisse positiver gesehen werden, sie sorgen aber für eine bessere Stimmung in der Gruppe.

### 3.1.6 Das Konzept

Wie gut die Qualität eines Konzepts ist, hängt davon ab, ob es sich dazu eignet, für eine bestimmte Zielgruppe, auf eine bestimmte Art, bestimmte Ziele zu erreichen. Zielgruppe, Art und Ziele müssen im Vorfeld nicht nur genau definiert, sondern auch hinreichend klar an alle Beteiligten vermittelt werden. Bei den Zielen ist das gelungen, bei den Zielgruppen weniger. Das übergeordnete Ziel ist für alle klar: der nachhaltige Eintritt in den Arbeitsmarkt. Ein weiteres Ziel, das von fast allen TrainerInnen und den TeilnehmerInnen von M4 genannt wurde, ist das Eröffnen neuer Perspektiven, was die Möglichkeiten der Weiterbildung und des Arbeitsmarktes anlangt. Aktivierende Maßnahmen werden also dann als qualitativ voll wahrgenommen, wenn sie auch als Orientierungshilfen in neue, vielleicht chancenreichere Tätigkeitsfelder dienen.

Gut geeignet sind die aktivierenden Maßnahmen sicher für jene KundInnen des AMS, die mit ihrer Arbeitslosigkeit nicht zurecht kommen, aber sonst keine schwerwiegenden Probleme haben, die also nur den richtigen Anstoß brauchen, um ihren Weg in den Arbeitsmarkt zu finden. Wie bereits erläutert, waren solche TeilnehmerInnen aber nicht nur in den evaluierten Maßnahmen deutlich in der Minderheit, sondern sind das nach Aussage der TrainerInnen in allen aktivierenden Maßnahmen. Die Mehrheit seien langzeitarbeitslose Personen mit einem Bündel von Problemen, die eine intensivere und länger andauernde Betreuung brauchen.

Eine weitere Schwäche liegt in der Definition der Maßnahmen selbst: Sind sie in erster Linie Schulungen oder soziale Betreuungsprogramme? Weder die TeilnehmerInnen, noch die TrainerInnen geben eine einheitliche Antwort auf diese Frage. So bleibt der Charakter der Maßnahmen der persönlichen Interpretation überlassen. Dementsprechend unterschiedlich fällt auch die praktische Durchführung durch die TrainerInnen bzw. die Bewertung durch die TeilnehmerInnen aus.

Für die Zielgruppe, wie sie sich jetzt in der Praxis präsentiert, sind aus den Gruppen- und Einzelgesprächen die folgenden Qualitätskriterien für das Konzept herauszulesen:



- Die Aktivierung hat starken Beratungs- und Betreuungscharakter.  
Für die erfolgreichen TrainerInnen von M3 und M4 steht der Beratungs- und Betreuungscharakter der aktivierenden Maßnahmen im Vordergrund. Und auch wenn die TeilnehmerInnen, diesen Aspekt hinter ihren Wunsch nach Wissenszuwachs reihen, geht aus den Fokusgruppen hervor, dass ein großer Bedarf in diese Richtung besteht. In M1 und M2, in denen kaum Beratung und Betreuung angeboten wurden, waren die TeilnehmerInnen deutlich unzufriedener als in den beiden anderen Maßnahmen.
- Kurssituationen, die an die Schule erinnern, werden vermieden.  
Dieser Aspekt bezieht sich vor allem auf die Auffrischung der Allgemeinbildung, die dann Widerstand hervorruft, wenn sich die TeilnehmerInnen in einer Rolle wieder finden, die nicht mehr ihrem aktuellen Selbstverständnis entspricht.
- Die Maßnahme bringt einen Zuwachs an Wissen und Fertigkeiten.  
In M3 und M4 nahmen die TeilnehmerInnen das Kriterium „Wissen erweitern“ in ihre Liste auf, in M1 und M2 das Kriterium „sinnvoll bzw. zielführend für den Beruf“, das zumindest teilweise auch in dieser Richtung zu verstehen ist. Nach Absolvierung der Maßnahme wollen die TeilnehmerInnen also ein Mehr an Wissen und/oder Fertigkeiten nachweisen können, das sie als relevant für die Arbeitssuche oder die Arbeit wahrnehmen. Daraus entstand zum Beispiel in den Maßnahme 1, 2 und 3 der Wunsch nach einer tiefer gehenden EDV-Schulung oder in M4 die Überzeugung, dass eine fachspezifische Ausbildung mehr wert sei als die allgemeine, die dort angeboten wurde. Ein Erfolg bei den „weichen“ Teilen der Aktivierung wird häufig nicht als solcher wahrgenommen und bringt daher auch nicht das notwendige Erfolgserlebnis.
- Die Inhalte sind auf die Laufzeit und das Vorwissen der TeilnehmerInnen abgestimmt.  
Die Menge des zu Lernenden war den TeilnehmerInnen in der Aktivierung tendenziell zu gering, in der fachspezifischen Qualifizierung Elektro/Metall der Maßnahmen 1 und 2 deutlich zu groß. Beides gab Anlass zur Unzufriedenheit. Im ersten Fall wegen der schlecht genutzten Zeit, die man entweder für die gewünschte EDV-Schulung nützen oder um die man die Anzahl der Wochenstunden reduzieren hätte können. Im zweiten Fall, weil sich die TeilnehmerInnen überfordert gefühlt haben, einmal mehr den Eindruck gewannen, dass auf sie nicht eingegangen wird und schließlich vor dem unbefriedigenden Ergebnis standen, sich nur einen geringen Teil des Stoff gemerkt zu haben.
- Die Qualifizierung konzentriert sich auf ein Fachgebiet  
Die Qualifizierung in ihrer jetzigen Form hat in M1 und M2 beträchtlich dazu beigetragen, dass die beiden Maßnahmen schlecht bewertet wurden. Das lag vor allem daran, dass die Teilnehmer mehrheitlich nicht das Gefühl hatten, besser qualifiziert zu sein als vorher. Durch die breite Qualifizierung in zwei Fachbereichen, die noch dazu so verschieden voneinander seien, hätten sie von beiden zwar viel erfahren, aber nicht genügend mitgenommen, was konkret im Beruf anwendbar sei. Damit habe die Qualifizierung ihren Sinn nicht erfüllt. Aus dieser Erfahrung heraus entstand in M1 das Qualitätskriterium „Konzentration auf ein Fachgebiet“.
- Für die Betreuung des Praktikums steht genügend Zeit zur Verfügung  
Das Praktikum ist eine Bewährungsprobe für die Praxis: Wer hier die Bewerbung nicht schafft, hat wenig Chancen, einen Arbeitsplatz zu finden; wer ein inhaltlich passendes Praktikum nicht durchhält, wird kaum längerfristig im Arbeitsmarkt bleiben. Wie intensiv die Praktikumsbetreuung sinnvoller Weise sein sollte, hängt von der Zielgruppe ab. Es ist anzunehmen, dass die TeilnehmerInnen an den aktivierenden

Maßnahmen auch hier mehrheitlich überdurchschnittlich viel Betreuung brauchen – bei der Suche nach einem Praktikumsplatz genauso wie während des Praktikums. Sind die TeilnehmerInnen einmal im Praktikum, verschwinden sie derzeit mehr oder weniger aus den Augen der AktivierungstrainerInnen. Die für die Praktikumsbetreuung vorgesehene Zeit reicht nicht aus, um alle TeilnehmerInnen einmal zu besuchen und Kontakt mit den Firmen zu halten, um sich ein Bild zu machen, wie sich die TeilnehmerInnen in der Praxis bewähren.

In den Maßnahmen 1 und 2 absolvierten viele Teilnehmer Praktika, die inhaltlich nichts mit der Qualifizierung zu tun hatten, was den TeilnehmerInnen und TrainerInnen wenig sinnvoll vorkam. In aktivierenden Maßnahmen dient das Praktikum aber nicht unbedingt dazu, das Gelernte in der Praxis auszuprobieren, sondern auf diesem Weg wieder ins Berufsleben finden. Die TeilnehmerInnen von M1 waren aber enttäuscht und unzufrieden, weil sie das Praktikum anders interpretierten.

### 3.1.7 Der Ort

Die Nähe zum Wohnort und die gute Erreichbarkeit des Ortes, an dem die Maßnahme stattfindet, hat für die TeilnehmerInnen eine große Bedeutung. Zwar haben sie dieses Qualitätskriterium kein einziges Mal in ihre Listen aufgenommen, aber in allen Fokusgruppen wurde dieses Thema angeschnitten. Auch die TrainerInnen aus M1 und M2 erwähnten die mangelnde Mobilität der TeilnehmerInnen. Aus welchen Gründen es den TeilnehmerInnen so wichtig ist, dass die Maßnahme in der Nähe ihres Wohnortes stattfindet, kann hier nicht eindeutig beantwortet werden. Eine Erklärung mag die finanziell angespannte Lage vieler TeilnehmerInnen sein, die sich kein Auto leisten können und deshalb auf die öffentlichen Verkehrsmittel angewiesen sind. In ländlichen Gebieten bedeutet das häufig lange Fahrt- und Wartezeiten, die manchmal nur schwer mit dem Alltagsleben vereinbar sind, etwa für Frauen mit Kindern in Kinderbetreuungseinrichtungen. Vielleicht spielt aber auch eine Rolle, dass die Fahrtzeit mit dem eigenen Auto das allgemein gültige Maß geworden ist, und alles was wesentlich länger dauert, als unzumutbar empfunden wird. Umso höher wird es den TrainerInnen angerechnet, wenn sie bei der Organisation der Kurszeiten Rücksicht auf die Fahrpläne der öffentlichen Verkehrsmittel nehmen und so den TeilnehmerInnen lange Wartezeiten auf die Busse oder Züge ersparen.

### 3.1.8 Die Durchführung

Das Thema Durchführung hängt eng mit dem Kapitel TrainerInnen zusammen, in dem mehrere essentielle Merkmale der Durchführung besprochen wurden, soweit sie sich je nach TrainerIn voneinander unterscheiden haben. Hier folgen noch einige Punkte, die von den TeilnehmerInnen nicht in Zusammenhang mit den TrainerInnen gebracht wurden.

- Das Bewerbungstraining stellt einen Bezug zur Realität der TeilnehmerInnen her.

In den Maßnahmen 1 und 2 kritisierten die Teilnehmer, dass die Vorstellungsgespräche, die im Rahmen des Bewerbungstrainings geübt wurden, nicht ihrer beruflichen Realität entsprechen. Sie seien es gewohnt, mehr oder weniger ungezwungen in ihrem Alltagsgewand nach einem Arbeitsplatz zu fragen, und zwar bei Personen, die selbst Arbeitskleidung tragen. Auf Körperhaltung und dergleichen komme es dabei nicht an, sondern nur darauf, ob es Arbeit gebe oder nicht. Auch die Bewerbungsunterlagen seien in dieser Form nicht sinnvoll, da meist Bewerbungsformulare ausgefüllt und eingereicht werden müssen. In den Maßnahmen 3 und 4 kamen diese Bedenken nicht, obwohl auch hier zahlreiche ArbeiterInnen unter den TeilnehmerInnen waren. Hier scheint es besser gelungen zu sein, das Bewerbungstraining mit dem Arbeitsalltag der TeilnehmerInnen zu vereinen.

- Die Motivierung wirkt und wird nicht als solche „entlarvt“.  
Sind die Motivierungsbemühungen zu offensichtlich und oberflächlich, können sie die gegenteilige Wirkung haben. Der dauernde Hinweis der TrainerInnen zum Beispiel, dass die TeilnehmerInnen doch einen Arbeitsplatz suchen sollen, verärgert. Denn erstens, argumentieren die TeilnehmerInnen, wissen sie das selbst, zweitens suchen sie ohnehin die ganze Zeit. Die wiederholte Aufforderung etwas zu tun, wirkte also nicht motivierend.
- Psychologische Inhalte werden so präsentiert, dass sie angenommen werden können.  
Sich mit psychologischen Fragen auseinanderzusetzen, ist vielen TeilnehmerInnen fremd. Häufig sind sie der Meinung, dass bei ihnen alles in Ordnung ist und dass sie ohnehin wissen, wie sie aufzutreten haben und deshalb keine Ratschläge brauchen. Der „psychologische Kram“ wäre nur etwas für Menschen, die das nötig hätten, weil sie zu wenig Selbstbewusstsein oder sonst ein Defizit haben. Die TeilnehmerInnen können psychologische Inhalte dann annehmen, wenn sie als etwas Selbstverständliches präsentiert werden und sie nicht den Eindruck gewinnen, bei ihnen würde etwas „nicht stimmen“. Der Trainer aus M3 zum Beispiel verglich die psychischen Probleme eines Teilnehmers ihm gegenüber mit einem Rucksack, den man immer mit sich herumschleppt und der einem bei allem behindert<sup>5</sup>. Einen solchen Rucksack loswerden zu wollen, erschien auch diesem Teilnehmer plausibel und ebnete ihm den Weg in die Psychotherapie.
- Keine Alltagsgespräche, die den Charakter einer Plauderei haben.  
Die TeilnehmerInnen erwarten, dass in den aktivierenden Maßnahmen zielgerichtet auf die Jobsuche hin gearbeitet wird. Gespräche über Alltagsthemen (z. B. Politik, familiäre Probleme, Ausländerfeindlichkeit, Nationalsozialismus), die keinen direkten Zusammenhang mit dem Ziel der Maßnahme erkennen lassen, werden als sinnlose Zeitverschwendung empfunden und haben keine aktivierende Wirkung.

### 3.1.9 Die Kommunikationsströme

#### 3.1.9.1 Kommunikation zwischen Bildungsträgern und TrainerInnen

Wie in Kapitel 1.2.1 dargestellt, läuft die Kommunikation zwischen den Bildungsträgern und den TrainerInnen mehrheitlich über E-Mail und Telefon ab. Der persönliche Kontakt wird in ländlichen Gebieten durch große räumliche Distanzen erschwert. Als Folge davon wissen die TrainerInnen häufig nicht viel über die Vorgänge beim Bildungsträger, und die MitarbeiterInnen in den zuständigen Referaten des Bildungsträgers genauso viel oder wenig über die alltägliche Arbeit der TrainerInnen, was zu Missverständnissen und Schwierigkeiten im administrativen Ablauf der Maßnahme führen kann. Kommuniziert wird in erster Linie über Verwaltungsangelegenheiten. Weder die Inhalte noch das methodisch-didaktische Konzept noch die Fälle der TeilnehmerInnen werden gewöhnlich zwischen Bildungsträgern und TrainerInnen besprochen. Die meisten TrainerInnen scheinen sich eine etwas intensivere Kommunikation zu

---

<sup>5</sup> „Arbeitest du immer mit einem Rucksack, bist du Bergsteiger? Sagt er: Wie meinst du das? Sage ich: Du schleppst doch einen Rucksack mit, deine ganze Vergangenheit, die du nicht bewältigt, nicht aufgearbeitet hast. Das kann es doch nicht sein, du musst doch den Rucksack zuerst einmal wegbekommen. Natürlich können wir nebenbei Job suchen, aber du musst einmal eine Perspektive haben. Du musst einmal sehen: Halt, aus dem gibt es einen Weg hinaus und zusätzlich gibt es aber zwar noch einen Weg hinein. Perfekt. Aber beides geht nicht. Du musst zuerst das eine erledigen, damit du das andere anfangen kannst, sonst schleppst du das ewig mit, es kommt immer irgendwie hoch. Und irgendwann stehst du vielleicht auch vorm Suizid und das können wir nicht brauchen, das arbeiten wir jetzt auf, nicht nächstes Jahr, nicht in zwei Jahren, jetzt, jetzt sitzen wir da.“

wünschen. Sie unternehmen zum Teil auch Bemühungen in diese Richtung, um besser informiert zu sein, zum Beispiel über die Wünsche und Vorstellungen des Auftraggebers AMS.

### 3.1.9.2 Kommunikation innerhalb des TrainerInnen-Teams

Die Art der Kommunikation innerhalb des TrainerInnen-Teams hängt davon ab, ob die TrainerInnen gleichzeitig oder nacheinander mit der Gruppe arbeiten. Im ersten Fall läuft die Kommunikation in erster Linie über den persönlichen Kontakt und ist intensiver als in den Teams, in denen sich die TrainerInnen abwechseln. Denn dort werden die Informationen meist über E-Mail und Telefon ausgetauscht. Der Kommunikationskanal scheint auch Einfluss auf die Art der ausgetauschten Informationen zu haben. Über die elektronischen Medien wird überwiegend über den Ablauf der Maßnahme und über Verwaltungsfragen gesprochen und geschrieben, im persönlichen Gespräch rücken die TeilnehmerInnen mehr ins Zentrum. Die TrainerInnen, die gleichzeitig in der Gruppe gearbeitet und daher tendenziell intensiver miteinander kommuniziert haben, sind der Meinung, dass sich eine intensive Kommunikation innerhalb des Teams positiv auf die Qualität der Maßnahme auswirkt. So lange jedoch diese Kommunikationsarbeit unbezahlt bleibt, liegt es einzig und allein am Engagement der TrainerInnen, ob und wie häufig sie miteinander in Kontakt treten. Ein Sonderfall ist die Kommunikation zwischen den AktivierungstrainerInnen und den FachlehrerInnen der Qualifizierung: Hier bestand überhaupt kein Kontakt.

## 3.2 Welche Änderungen wünschenswert wären...

In Ergänzung zu den Aussagen und Sichtweisen der TeilnehmerInnen und TrainerInnen sollen abschließend einige Aspekte herausgehoben werden, die aus Sicht der Autorin Ansatzpunkte zur Verbesserung der aktivierenden Maßnahmen darstellen.

Im Zuge der qualitativen Evaluation fiel besonders auf, dass das Konzept der aktivierenden Maßnahmen nicht zu den TeilnehmerInnen zu passen scheint. Doch wie kommt es zu dieser Situation? Liegt es an den Zuweisungen? Wissen die AMS-MitarbeiterInnen in den Regionalstellen zu wenig über die aktivierenden Maßnahmen und weisen deshalb die falschen Personen zu? Gibt es also ein AMS-internes Kommunikationsproblem? Oder liegt es am Angebot? Gibt es also ein Überangebot an aktivierenden Maßnahmen und zu wenige Maßnahmen speziell für Langzeitarbeitslose? Oder liegt es am Konzept? Waren als Zielgruppe doch die TeilnehmerInnen mit den vielfältigen Problemen vorgesehen, nur das für sie ausgearbeitete Projekt greift nicht richtig?

Da in diese Arbeit nur die Sichtweisen der TeilnehmerInnen und der TrainerInnen einfließen, können diese Fragen hier nicht beantwortet werden, aber es können einige Eckpunkte festgemacht werden, an denen man ansetzen könnte, um die Bedürfnisse von TeilnehmerInnen, wie sie in den vier evaluierten Maßnahmen anzutreffen waren, in einem höheren Maß zu befriedigen.

### 3.2.1 ...bei der Arbeit des AMS

Jene TeilnehmerInnen, die in den aktivierenden Maßnahmen die Mehrheit zu bilden scheinen, brauchen überdurchschnittlich viel Beratung und Betreuung, auch von den MitarbeiterInnen des AMS. Nicht immer können diese KundInnen in den wenigen Minuten, die ihnen bei den Terminen zu Verfügung stehen, artikulieren, was sie wünschen oder ablehnen, was sie gut beherrschen oder wo sie regelmäßig versagen – und nicht immer wollen sie alles zur Sprache bringen, was für die Suche nach einem neuen Job relevant ist. Hier braucht es mehr Zeit bei den AMS-Terminen.

Das macht es auch leichter, die Zuweisungen treffsicher zu vollziehen – also die KundInnen in die für sie optimalen Maßnahmen zu schicken, und darauf zu achten, dass TeilnehmerInnen mit ähnlichen Vorkenntnissen und Interessen in einer Maßnahme zusammenkommen, was insbesondere für den Erfolg der qualifizierenden Module essentiell ist.

Mehr Zeit heißt aber auch mehr Möglichkeit für Kommunikation: für die Erklärung, was die TeilnehmerInnen an Inhalten hören und welche Ziele ihnen gesteckt werden. Falsche Erwartungen, die dann schließlich in Unzufriedenheit und Frustration enden, könnten so frühzeitig vermieden werden. Dann wären die inhomogenen Gruppen auch nicht mehr so problematisch, denn eigentlich kommt es in rein aktivierenden Maßnahmen, die ja nicht in erster Linie auf eine Vermehrung des Wissens abzielen, nicht auf die Vorkenntnisse an.

Dass sich die TeilnehmerInnen so häufig zur Maßnahme „gezwungen“ fühlen, legt eine engere zeitliche Verknüpfung von Zuweisung und Information nahe. Es wäre einen Versuch wert, den KundInnen zu erklären, weshalb der Besuch der konkreten aktivierenden Maßnahme gerade für sie zum aktuellen Zeitpunkt das Richtige ist. Es geht vielleicht gar nicht so sehr um die Freiwilligkeit, als einmal mehr um das richtige Maß und die richtige Art der Kommunikation – und um die Vermittlung des Gefühls, dass sich die AMS-MitarbeiterInnen Gedanken gemacht haben und selbst davon überzeugt sind, dass diese Maßnahme die beste für den Kunden oder die Kundin ist.

Trotzdem können Fehler bei den Zuweisungen wohl nicht völlig vermieden werden. Deshalb müsste es bei offensichtlich falsch gelaufene Zuweisungen, problemlose Aus- und Umstiegsmöglichkeiten geben.

### 3.2.2 ...bei der Qualifikation der TrainerInnen

Die von den TeilnehmerInnen und TrainerInnen aufgelisteten Qualitätskriterien für TrainerInnen (siehe Kapitel 1.5 der Zusammenfassung) sind alle nicht dazu geeignet, in dieser Form in eine Ausschreibung aufgenommen zu werden. Es stellt sich also die Frage, wie diese Kriterien in Anforderungen gegossen werden könnten, die ausschreibungstauglich sind. Die meisten der Punkte können durch die bereits verwendeten Kriterien Ausbildung und berufliche Erfahrung der TrainerInnen abgedeckt werden, andere gehören bei genauer Betrachtung weniger in das Kapitel TrainerInnen als in das Kapitel Konzept.

Viele der genannten Qualitätskriterien zielen auf soziale Kompetenz ab, pädagogische Fähigkeiten scheinen zweitrangig zu sein. Nicht ein Universitätsabschluss, sondern eine Ausbildung im Sozialbereich sichert den richtigen Umgang mit den TeilnehmerInnen in den aktivierenden Maßnahmen. Gefordert sind außerdem Zusatzqualifikationen, zum Beispiel in Richtung Rhetorik, Körpersprache, Konfliktmanagement, Gruppendynamik, Persönlichkeitsentwicklung oder EDV.

Eine besondere Bedeutung kommt bei einer derart komplexen und schwierigen Zielgruppe der praktischen Erfahrung zu, und zwar sowohl der Trainings- als auch der Beratungs- und Betreuungserfahrung. Idealerweise haben TrainerInnen in aktivierenden Maßnahmen zum Beispiel bereits in sozialen Dienstleistungseinrichtungen gearbeitet. Dort können sie nämlich die Zielgruppe auch jenseits der Trainingssituation kennen lernen. Denn wer kein fundiertes Vorwissen hat – sei es aus der Ausbildung, sei es aus eigener Erfahrung –, wird allzu leicht von eigenen und fremden Vorurteilen beeinflusst.

### 3.2.3 ...bei der Qualitätssicherung in Bezug auf die TrainerInnen

Die richtige Ausbildung und die passende Erfahrung allein garantieren aber noch lange nicht, dass die aufgelisteten Qualitätskriterien im Alltag der Maßnahmen erfüllt werden. Davon müssten sich die Bildungsträger (oder das AMS) selbst vergewissern. Als Folge der großen räumlichen Distanzen können sich die Bildungsträger derzeit nur schwer ein vollständiges Bild von den TrainerInnen machen, die bei ihnen beschäftigt oder von ihnen beauftragt sind, was aber im Sinne einer hohen Qualität unumgänglich ist. Außerdem gelingt selbst den besten TrainerInnen nicht jede Maßnahme, finden selbst die erfahrenen nicht zu allen Gruppen einen Zugang. Die TrainerInnen müssten also noch zusätzlich bei Ihrer Arbeit beobachtet und mit Rückmeldungen versorgt werden. So werden sie dazu gebracht und darin unterstützt zu reflektieren, was falsch gelaufen ist, und danach zu suchen, wo es Möglichkeiten zur Veränderung gibt. In diesem Zusammenhang wären effiziente Feedback- und Qualitätssicherungssysteme des Bildungsträgers oder des AMS von Bedeutung.

### 3.2.4 ...bei der Beschäftigungsqualität der TrainerInnen

Aus den Interviews mit den TrainerInnen ergibt sich noch ein viertes Kriterium, das durchaus Eingang in die Ausschreibungen finden könnte: die Beschäftigungsqualität der TrainerInnen. Hier geht es vor allem um die Höhe und die Art der Bezahlung, aber auch um Unterstützungsangebote. All das ist in zweifacher Hinsicht für die Qualität der Maßnahme selbst relevant: Erstens kann eine gute Arbeitsqualität die Motivation der TrainerInnen erhöhen, was angesichts des Charakters ihrer Arbeit in den aktivierenden Maßnahmen von großer Bedeutung ist. Zweitens bestimmt die Höhe der Bezahlung zum Teil auch, wer bereit ist, in aktivierenden Maßnahmen zu arbeiten. So könnte zum Beispiel ein Minimum für den Honorarsatz pro Einheit in der Ausschreibung festgelegt werden, dessen Höhe es plausibel macht, dass TrainerInnen mit der geforderten Qualifikation und Erfahrung tatsächlich zum Einsatz kommen – und nicht kurzfristig durch niedriger qualifizierte ausgetauscht werden. Zusätzlich scheint es sinnvoll, eine Vergütung des Zeitaufwands für die Verwaltung sowie für die Kommunikation innerhalb des Teams und mit den AMS-MitarbeiterInnen vorzusehen, denn die Intensität der Kommunikation wirkt sich auf die Qualität der Maßnahmen aus. So lange diese Kommunikationsarbeit unbezahlt bleibt, liegt es einzig und allein am Engagement der TrainerInnen, ob und wie häufig sie miteinander in Kontakt treten. Zur Unterstützung der TrainerInnen schließlich scheinen Angebote wie etwa Supervision oder Coaching sinnvoll und manchmal auch nötig.

### 3.2.5 ...bei der Kommunikation zwischen dem AMS und den TrainerInnen

Bei den TrainerInnen sammelt sich in den Wochen, in denen sie die aktivierenden Maßnahmen betreuen, eine beträchtliche Menge von Informationen über die TeilnehmerInnen an. Die MitarbeiterInnen im AMS haben nie die Möglichkeit, so lange und intensiv mit ihren KundInnen zu arbeiten und wissen daher wesentlich weniger über sie. Normalerweise bleiben diese Informationen bei den TrainerInnen und versickern sozusagen. Eine Rückmeldung an das AMS ist nur in schriftlicher Form vorgesehen, vieles von dem, was die TrainerInnen wissen, findet aus verschiedenen Gründen keinen Eingang in diese Berichte. Manche der Informationen wären für das AMS aber interessant, da sie mit der Arbeitssuche im Zusammenhang stehen und die Erarbeitung eines passenden Zukunftsszenarios für die TeilnehmerInnen erleichtern oder gar erst ermöglichen. Und so scheint eine Intensivierung des Informationsaustauschs am Ende der Maßnahme, und zwar auf der Ebene von persönlichen Gesprächen, im Sinne der TeilnehmerInnen zu sein.

In der Praxis ergeben sich daraus aber beträchtliche Probleme: Dürfen die TrainerInnen Informationen weitergeben, die vertraulichen Charakter haben? Dürfen sie dies mit Blick auf den Datenschutz und das Vertrauen, das ihnen von den TeilnehmerInnen geschenkt wurde? Denn hier geht es häufig um sehr Persönliches wie zum Beispiel Krankheiten. Grundsätzlich liegt es im Ermessen der TrainerInnen, was sie weitergeben und was nicht. Es gibt diesen Informationsaustausch bereits dort, wo die TrainerInnen die Initiative ergriffen haben und eine gute Zusammenarbeit mit dem AMS besteht. Die Frage des Datenschutzes steht aber auch hier im Raum. Wären die TrainerInnen direkt vom AMS beauftragt, gäbe es dieses Problem wohl nicht – das würde aber eine völlige Umstellung des Systems bedeuten.

### 3.2.6 ...bei der Konzeption

Beim Konzept der aktivierenden Maßnahmen scheint (zu) vieles der individuellen Interpretation der TrainerInnen überlassen zu bleiben. Die exakte Funktion der Maßnahmen sollte im Konzept definiert und festgelegt sein. Aktivierende Maßnahmen sind nicht Quasi-Arbeitsverhältnisse, sie dienen nicht in erster Linie der Qualifizierung und sind kein Auslesemechanismus für Arbeitsunwillige – derartige Missverständnisse führen häufig direkt in einen Misserfolg.

Auch die Ziele und die Wege zu diesen Zielen sollten unmissverständlich festgelegt werden. So müsste etwa das Konzept klar stellen, dass während der Aktivierung ein Schwerpunkt auf Beratung und Betreuung liegt.

Schon das Konzept sollte die individuelle Betreuung der TeilnehmerInnen – und damit eines der am häufigsten genannten Qualitätskriterien – garantieren. Dazu gehört es zum Beispiel, zeitlich, räumlich und personell die Möglichkeit von Einzelgesprächen vorzusehen.

Wenn es um die Vermittlung von Wissen und Kenntnissen geht, sollte immer berücksichtigt werden, dass die TeilnehmerInnen selbstbestimmte Erwachsene sind, und als solche behandelt werden wollen. Wenn die Kurssituation sie an die Schule erinnert, kann das kontraproduktiv sein. Um das zu umgehen – und außerdem dem Wunsch der TeilnehmerInnen nach für den Job sinnvollem Wissen Rechnung zu tragen –, könnten zum Beispiel das Lernen der Hauptstädte, die Auffrischung der Englischkenntnisse usw. so in die Internet- und EDV-Schulung integriert werden, dass die TeilnehmerInnen gleichzeitig ihr Allgemeinwissen und die Computerkenntnisse erweitern (indem sie etwa im Internet recherchieren, auch auf englischen Seiten).

Es scheint sinnvoll, in die aktivierenden Maßnahmen qualifizierende Teile einzubauen, auch wenn diese hauptsächlich dazu dienen sollten, die Erwartungen der TeilnehmerInnen zu befriedigen, denn auch auf diese Weise wird die Aktivierung gefördert.

Was die Inhalte anlangt, die in den qualifizierenden Modulen vermittelt werden sollen, gilt es, ein Gleichgewicht zu finden zwischen nicht zu viel und nicht zu wenig Stoff, mit dem Ziel, dass die TeilnehmerInnen die Maßnahme mit der Überzeugung verlassen, besser qualifiziert zu sein. Eine derartige Qualifizierung setzt passende Zuweisungen voraus und in der Folge davon homogen zusammengesetzte Gruppen.

Angesichts von TeilnehmerInnen, die schon zwei und mehr aktivierende Maßnahmen besucht haben oder die Zuweisung für die nächste aktivierende Maßnahme schon in Händen halten, bevor die aktuelle abgeschlossen ist, stellt sich die Frage, ob nicht auch die AMS-MitarbeiterInnen Mehrfachzuweisungen als Notlösung für jene KundInnen sehen, die ihrer Meinung nach, eine längere Betreuung brauchen, für die es aber (in der Region) kein anderes Angebot gibt bzw. für die sie kein anderes Angebot kennen.

Trainerin 2 aus Maßnahme 4 hat einen Vorschlag für eine grundlegende Modifizierung des Konzepts der aktivierenden Maßnahmen gemacht, der hier zum Abschluss als Denkanstoß präsentiert werden soll. Ausgehend von ihrer Erfahrung sieht sie die langzeitarbeitslosen TeilnehmerInnen mit den Problembündeln als die eigentliche Zielgruppe an. Ihre Idealvorstellung ist eine Maßnahme, die aus klar abgegrenzten Modulen mit unterschiedlichem Inhalt und Charakter besteht und auf eine Dauer von ein bis eineinhalb Jahre angelegt ist. Die einzelnen Module sollen aufeinander aufbauen, sodass es sinnvoll ist, die Maßnahme vom Anfang bis zum Ende zu besuchen. Andererseits soll es auch möglich sein, zwischendurch auszusteigen – wenn man einen Arbeitsplatz gefunden hat oder in eine rein qualifizierende Maßnahme wechselt –, aber auch einzusteigen – wenn man zum Beispiel die ersten Module vor einiger Zeit bereits gemacht, dann einen Arbeitsplatz gefunden und wieder verloren hat. Manche Module sollen ähnlich wie die Aktivierung funktionieren, andere der Einzelbetreuung gewidmet sein, wieder andere Praktika sowie qualifizierende Teile zum Inhalt haben. Was in diesem Model keinesfalls fehlen darf, ist ein Betreuungs- und Beratungsangebot für die Zeit nach dem Arbeitsantritt, das ein nachhaltiges Verbleiben im Arbeitsmarkt sicherstellen soll. Im Grunde genommen waren die Maßnahmen 1 und 2, die eine Aktivierung, eine Qualifizierung und ein Praktikum vorsahen, ein Schritt genau in diese Richtung. Um die Vorstellungen der Trainerin zu erfüllen, müssten aber noch viele weitere Schritte folgen.

## 4 Literaturverzeichnis

Arbeitsmarktservice Niederösterreich (2006): Ausschreibungsunterlage des Arbeitsmarktservice Niederösterreich zur Erstellung eines Beihilfebegehrens betreffend die Bildungsmaßnahme/n A29/06 Aktivierende Maßnahmen inkl. Qualifizierung Metall Elektro.

Schedlberger, Markus; Schneider, Ulrike, Trukeschitz, Birgit, Irmer, Manon (2007): Deskriptive Ergebnisse der Organisationsstudie „Arbeitsmarktpolitische Bildungsmaßnahmen in Österreich“. Arbeitspapier der EP Improve, zugleich Forschungsbericht 01/07 des Institut für Sozialpolitik, Wirtschaftsuniversität Wien.



## 5 Anhang

### 1. Leitfaden für die Fokusgruppen mit den TeilnehmerInnen

1. Beginnen wir doch damit, dass Sie mir sagen und wo, also in welchem Ort Sie wohnen. Machen wir einfach einmal die Runde.

---
2. Welche AMS-Kurse haben Sie denn schon besucht. Am besten machen wir da noch einmal eine Runde.

---
3. Wenn Sie an Ihre persönlichen Erfahrungen mit AMS-Kursen denken, was fällt Ihnen dazu ganz spontan als erstes ein?

---
4. a Es würde mich jetzt interessieren, was muss ein AMS-Kurs bieten damit er für sie persönlich ein guter Kurs ist? Ich mache auf dem Flip-Chart eine Liste daraus.  
(Ich habe da noch drei Punkte, die ich von jemandem anderen habe und die ich jetzt gerne zu der Liste dazuschreiben möchte. Das sind erstens die Zusammensetzung der Gruppe, zweitens die Möglichkeit, selbst mitzumachen (reden, Übungen usw.) und drittens, dass im Kurs auf die Bedürfnisse der TeilnehmerInnen eingegangen wird. Finden Sie das auch wichtig? Was ist daran wichtig/nicht wichtig?)  
b Wenn Sie jetzt die ganze Liste so vor sich sehen, was ist jetzt der wichtigste Punkt für Sie. Machen wir bitte die Runde und ich male die Stricherln dazu.

---
5. Ich möchte jetzt gerne auf den Kurs zu sprechen kommen, den Sie gerade abschließen. Wie sind sie gerade in diesen Kurs gekommen?

---
6. a Was hat Ihnen an diesem Kurs denn gefallen? (Das können auch Kleinigkeiten sein.)  
b Und was hat Ihnen an dem Kurs nicht so gefallen?  
c Wir haben ja vorher die Liste gemacht, was so im Allgemeinen für einen guten Kurs wichtig ist. Die wichtigsten Punkte waren.... Ich hätte jetzt gerne, dass sie für den Kurs, über den wir jetzt geredet haben, für diese wichtigsten Punkte Noten wie in der Schule vergeben. Also wenn Sie finden, dass das sehr gut war einen Einser, mittel gut einen Dreier und so weiter. Machen wir bitte wieder die Runde.

---
7. Wenn Sie für diesen Kurs zuständig wären, was für Änderungen würden Sie da vorschlagen?

---
8. a Welchen Eindruck hatten Sie eigentlich so von den Trainern?  
b Sie haben ja bei diesem Kurs mehrere Trainer gehabt. Wie war das: Haben die eher zusammengearbeitet, also hat der eine gewusst, was der andere schon gemacht hat oder was er mit Ihnen als Gruppe oder auch einzeln besprochen hat? Oder hat da jeder eher Seines gemacht, ohne sehr auf den/die anderen zu achten?  
c Und wie war Ihr Verhältnis zu den Trainern und Trainerinnen?  
d War es eigentlich möglich, mit den Trainern und Trainerinnen zu sprechen - im oder vor und nach dem Kurs -, wenn einer/eine von Ihnen oder auch die ganze Gruppe das gerne wollten? (Gab es da Unterschiede zwischen den Trainern und Trainerinnen?)  
9. Wenn Sie jetzt Trainer oder Trainerin bei diesem Kurs wären, was hätten Sie da anders gemacht?

---
10. Was hat Ihnen dieser Kurs gebracht?  
Was war besonders hilfreich?  
Was hat Ihnen weniger nicht geholfen?

---

Haben Sie eigentlich den Eindruck, dass Ihnen der Kurs bei der Jobsuche und später dann im Job helfen wird. (Was könnte man das besser machen?)

---

11. Jetzt im Rückblick: War der Kurs eigentlich das, was Sie wollten? Das, was Sie gebraucht haben? Machen wir noch zum Schluss einmal die Runde.

---

12. Würden sie diesen Kurs eigentlich weiterempfehlen?

---

## 2. Leitfaden für die Einzelinterviews mit den TrainerInnen

1. Könnten Sie mir bitte als erstes etwas über Ihre Arbeit erzählen?

- Wie lange arbeiten Sie schon als Trainer(in)?
  - Sind Sie da freiberuflich tätig oder angestellt? (War das schon immer so?)
  - Haben Sie da eher kurzfristige Verträge oder längerfristige?
  - Sind Sie nur für ein Institut tätig oder für mehrere?
  - Haben Sie dazu einen Gewerbeschein?
  - Ist das Ihr Hauptberuf oder machen Sie auch noch etwas anderes?
  - Wie viele Stunden arbeiten Sie da ungefähr?
  - Wie ist die Zusammensetzung der Teilnehmer(innen) an diesen Kursen gewöhnlich?  
Männer – Frauen, AMS - nicht AMS
- 

2. a Sie arbeiten ja jetzt schon (lange, eine Weile, eine Zeit lang) als TrainerIn. So ganz allgemein gesprochen, was macht einen guten Kurs für Sie aus?

2. b Wenn Sie das jetzt zusammenfassen, was sind aus ihrer Sicht die drei wichtigsten Merkmale, die einem Kurs eine hohe Qualität geben?

- Inwieweit spielt eigentlich die Zusammensetzung der Gruppe eine Rolle für die Qualität des Kurses? (Gibt es da Faktoren, die sich positiv auswirken? Und negative Faktoren? Können Sie da auch Einfluss auf die Zusammensetzung der Gruppe nehmen, wenn etwas nicht passt?)
- 

3. Wenn Sie sich jetzt an die Maßnahme "...", die (Anfang Mai) abgeschlossen war, erinnern. War das ein guter Kurs für Sie?

- Was hat da gut gepasst? (Noch etwas, das gut gepasst hat?)
  - Was hat da nicht gepasst? (Noch etwas, das nicht gepasst hat?)
  - Und wenn wir jetzt diese drei wichtigsten Punkte hernehmen, die Sie vorher genannt haben (...), wie war das mit denen bei dieser Maßnahme?
  - Ich möchte jetzt noch einmal auf die Gruppenzusammensetzung zu sprechen kommen. Hat die bei diesem konkreten Kurs gepasst?
    - Was hat gut gepasst? (Noch etwas, das gut gepasst hat?)
    - Was hat weniger gut gepasst? (Noch etwas, was weniger gut gepasst hat)
  - Haben sich die TeilnehmerInnen eigentlich am Kurs so halbwegs gleich beteiligt?
- 

4. a Wie läuft im Alltag die Kommunikation mit dem Institut ab? Wie kann ich mir das vorstellen?

- Ist das in irgendeiner Form institutionalisiert, regelmäßige Sitzungen oder so?
- Haben Sie da einen Ansprechpartner/eine Ansprechpartnerin?

4. b Geht es bei diesen (Besprechungen/Treffen) eher um grundsätzliche Dinge, die den Kurs betreffen, also um Inhalte, Didaktik, Organisation und solche Dinge oder eher um die TeilnehmerInnen?

- Was wird da genau besprochen, wenn es um Dinge geht, die die Organisation betreffen?
  - Über den Inhalt, die Methode, die Didaktik und so, was wird da besprochen? (Fällt Ihnen noch etwas ein?)
-

- 
- Und was wird da gewöhnlich besprochen, wenn es um die KlientInnen geht? (Fällt Ihnen noch etwas ein?)
- 
5. a Und wie ist das mit den Trainern und Trainerinnen untereinander. Gibt es da noch zusätzlichen Kontakt, außer dem, was wir eh schon angesprochen haben?
5. b Und was wird da besprochen, eher Dinge den Kurs betreffend oder die TeilnehmerInnen betreffend?
- 
6. Sehen Sie irgendwo Verbesserungsmöglichkeiten, was die Kommunikation mit dem Institut oder auch mit den anderen Trainer(innen) betrifft?
- 
7. Wie ist das, wenn Sie in eine schwierige Situation mit den Teilnehmer(innen) kommen? Haben Sie da die Möglichkeit, sich mit jemandem zu beraten?
8. Und wenn es Probleme mit den anderen Trainer(innen) gibt?
- 
9. Wie ist das bei Ihnen mit beruflicher Weiterbildung? Haben Sie da die Möglichkeit dazu?
- Geht da die Initiative von Ihnen selbst aus, bekommen Sie da Tipps, müssen Sie das vielleicht sogar machen?
  - Wer trägt da die Kosten dafür?
  - Finden Sie, dass das, was Sie an Weiterbildung machen, ausreicht?
  - (Was würden Sie denn gerne noch zusätzlich machen?)
- 
10. Ganz allgemein gesprochen: Fühlen Sie sich bei Ihrer Arbeit genügend unterstützt?
- Würden sie sagen, dass Sie bei Ihrer Arbeit als Trainer(in) eher zufrieden oder eher unzufrieden sind?
    - Was macht sie zufrieden? Was macht sie unzufrieden?
    - Was würde Sie denn zufriedener machen?
    - Hat sich in den letzten Jahren eigentlich etwas verändert, was den Leistungsdruck anlangt, den Sie als Trainer(in) spüren?
- 
11. Nur für FreiberuflerInnen: Gibt es eigentlich Unterschiede zwischen Ihnen, der/die Sie ja freiberuflich arbeiten, und Ihren Kollegen und Kolleginnen, die angestellt sind (- also Unterschiede, über die wir jetzt noch nicht gesprochen haben)?
- Haben Sie einen Platz in Institut, wo Sie Ihre Sachen lassen können?
  - Müssen Sie eigentlich auch Verwaltungsdinge in den Kursen erledigen, wie z.B. Anwesenheitslisten führen, Entschuldigungen entgegennehmen?
    - Und wird das in irgendeiner Form abgegolten?

Das Institut für Sozialpolitik veröffentlicht "Forschungsberichte" sowie "Working paper", um neue Forschungsergebnisse Fachkollegen wie auch einer breiten Öffentlichkeit rasch zugänglich zu machen.

Forschungsberichte stellen überwiegend Design, Methodik und Datenmaterial empirischer Untersuchungen des Instituts vor. Sie informieren Fördergeber, ProjektpartnerInnen und die interessierte Öffentlichkeit sehr detailliert über den Fortschritt von Forschungsprojekten bzw. dokumentieren deren Ergebnisse in ausführlicher Form. Auch diese Papiere wurden nicht extern begutachtet. Doch sind die Forschungsprojekte, aus denen berichtet wird, häufig über ein kompetitives Verfahren zur Vergabe von Drittmitteln finanziert. In den Forschungsberichten finden sich entsprechende Förderhinweise.



Institut für  
SOZIALPOLITIK

Nordbergstraße 15, A-1090 Wien, Tel 0043(0)1/31336-5871, Fax 0043(0)1/31336-5879, e-mail: [sp@wu-wien.ac.at](mailto:sp@wu-wien.ac.at)