

# INTERKULTURELLE ÖFFNUNG IM BEREICH BERUFLICHER FORTBILDUNG IN TIROL

# INTERKULTURELLE ÖFFNUNG IM BEREICH BERUFLICHER FORTBILDUNG IN TIROL



Zentrum für MigrantInnen in Tirol, Innsbruck 2012

AutorInnen: Julia Tschuggnall

Mag.<sup>a</sup> Andrea Moser

Mag. Stephan Blaßnig

Eine Studie im Rahmen des Projekts „IMZ-Bildungsmonitoring und Bildungsperspektiven für Menschen mit Migrationshintergrund in Tirol“.

Dieses Projekt wird vom Europäischen Integrationsfonds EIF, dem Bundesministerium für Inneres und dem Land Tirol kofinanziert.



## Inhaltsverzeichnis

1. Projektbeschreibung.....	5
2. Arbeitsschritte .....	7
3. Einleitung und Forschungsstand .....	9
4. Die Weiterbildung von erwerbsarbeitslosen Personen.....	12
5. Migrationsgesellschaft in Tirol .....	14
6. Begriffsbestimmung: Erwachsenenbildung .....	18
7. Arbeitsmarktdaten Tirol .....	20
8. Diversity Management und Interkulturelle Öffnung .....	23
8.1 Historische Begriffsentstehung und die Entwicklung einer Gesetzgebung zur Gleichbehandlung .....	23
8.2 Definition & Dimensionen von Diversity Management .....	24
8.3 Diversity-Ansätze .....	26
8.4 Interkulturelle Öffnung.....	28
9. Interkulturelle Öffnung im Arbeitsmarktservice Tirol.....	30
9.1 Zahlen und Fakten .....	30
9.2 Interkulturelle Öffnung nach Innen .....	31
9.3 Interkulturelle Öffnung nach Außen: das AMS - Service für Arbeitssuchende .....	37
9.4 Interkulturelle Öffnung nach Außen: das AMS - Service für Unternehmen .....	43
9.5 Fazit: Interkulturelle Öffnung im AMS Tirol.....	46
10. Qualifizierung von erwerbsarbeitslosen Personen in Tirol.....	48
11. Einrichtungen der Erwachsenenbildung als Auftragnehmer des AMS Tirol.....	57
11.1 Diversity Management und Interkulturelle Öffnung in ausgewählten Einrichtungen der Erwachsenenbildung in Tirol .....	60
11.2 Diversity Management / Interkulturelle Öffnung nach Innen .....	62
11.3 Diversity Management / Interkulturelle Öffnung nach Außen.....	65
11.4 Fazit: Interkulturelle Öffnung in Einrichtungen der Erwachsenenbildung in Tirol .....	67
11.5 Empfehlungen zur Interkulturellen Öffnung in Erwachsenenbildungseinrichtungen...	68

12. Monitoringsystem „Interkulturelle Öffnung in Einrichtungen der Erwachsenenbildung“..	70
.....	70
Literaturverzeichnis .....	72

# 1. Projektbeschreibung

Das einjährige Projekt „IMZ-Bildungsmonitoring und Bildungsperspektiven für Menschen mit Migrationshintergrund in Tirol“ wurde 2011 vom ZeMiT – Zentrum für MigrantInnen in Tirol durchgeführt und aus Mitteln des Europäischen Integrationsfonds (EIF), des Bundesministerium für Inneres (BMI) und des Landes Tirol kofinanziert. Im Rahmen des Projekts wurden vier Studien erstellt.

In der vorliegenden Studie 1 „Interkulturelle Öffnung im Bereich beruflicher Fortbildung in Tirol“ beschäftigen wir uns mit der Frage, welche Rolle Diversity Management bzw. Interkulturelle Öffnung im Bereich der Erwachsenenbildung in Tirol spielt. Im Fokus steht dabei die öffentlich finanzierte und arbeitsmarktpolitisch motivierte Aus- und Weiterbildung von erwerbsarbeitslosen Personen und somit das AMS als Auftraggeber und Einrichtungen der Erwachsenenbildung als durchführende Institutionen.

Studie 2 „Bildungshintergrund, Bildungsbeteiligung und Bildungsverwertung von Menschen mit Migrationshintergrund in Tirol“ wurde in Zusammenarbeit zwischen dem ZeMiT und dem ZSI (Zentrum für Soziale Innovation) erstellt und präsentiert die Ergebnisse einer breiten Erhebung von Bildungsdaten von Menschen mit Migrationshintergrund in Tirol (Bildungsstand, Bildungsverwertung) aus dem Mikrozensus.

Studie 3 „Die Wirksamkeit von Kursmaßnahmen“ wurde ebenfalls in Kooperation mit dem ZSI durchgeführt und reflektiert die Ergebnisse einer Auswertung der Arbeitsmarktdatenbank. Durch die Berücksichtigung der Arbeitsmarktposition von Personen, die eine AMS Kursmaßnahme besucht haben, können darin Aussagen zur Wirksamkeit der Kursmaßnahmen getroffen werden.

In Studie 4 „Bildungs- und Arbeitsmarkterfahrungen von Menschen mit Migrationshintergrund in Tirol“ wurden schließlich die Ergebnisse einer Befragung von 137 ZeMiT KundInnen verarbeitet. Zentrale Fragen dabei waren, welche Bildungsvoraussetzungen ZeMiT KundInnen mitbringen und wie es ihnen gelingt, diese am Arbeitsmarkt auch entsprechend umzusetzen. Auch in dieser Befragung wurde bestätigt, dass Dequalifizierung vor allem für MigrantInnen ein zentrales Problem darstellt.

Aus den Studieninhalten und den Erfahrungen im Projektverlauf konnte auch ein Monitoringsystem generiert werden, welches sich zur laufenden Beobachtung der Interkulturellen Öffnung in Einrichtungen der Erwachsenenbildung eignet und den Abschluss der vorliegenden Studie bildet.

Parallel zur Arbeit an den Studien wurde gemeinsam mit den Kooperationspartnern vom Land Tirol (JUFF Fachbereich Integration, Servicestelle Gleichbehandlung und Antidiskriminierung), AMS Tirol, Haus der Begegnung und der Universität Innsbruck (Institut für Erziehungswissenschaften) intensive Vorbereitungen für die 2. Tiroler Integrations-enquete „Autobahn oder Sackgasse? Integration von Zugewanderten in die Arbeitswelt – Bildung als Königsweg?“ getroffen. Die Enquete fand schließlich am 21. November 2011 unter großer Beteiligung statt. Mit Franz Hamburger, Erol Yildiz und Barbara Herzog-Punzenberger konnten hochkarätige ReferentInnen gewonnen werden. August Gächter präsentierte schließlich die Ergebnisse aus der Mikrozensusauswertung des Projekts und das Thema „Interkulturelle Öffnung in Einrichtungen der Erwachsenenbildung“ wurde am Nachmittag in einem eigenen Arbeitskreis diskutiert.

Die Audiomitschnitte und die PowerPoint Vorträge der Tagung sowie alle Projektstudien stehen auf der Homepage des IMZ unter [www.imz.tirol.at](http://www.imz.tirol.at) zum Download zur Verfügung.

## 2. Arbeitsschritte

In der vorliegenden Studie legen wir den Fokus auf den Bereich der Weiterbildung von arbeitslos gemeldeten Personen. Im Mittelpunkt stehen dabei einerseits das Arbeitsmarktservice Tirol (AMS) mit seinem Kursangebot für vorgemerkte Personen<sup>1</sup> und andererseits Einrichtungen der Erwachsenenbildung, welche AMS-finanzierte Kurse in Tirol durchführen. Die zentrale Frage ist dabei, wie das AMS Tirol und die Einrichtungen der Erwachsenenbildung auf die Tatsache der Migrationsgesellschaft reagieren. Hier interessiert vor allem, wie sich die Interkulturelle Öffnung der Einrichtungen nach *Innen*, in Bezug auf Personalentwicklungen, Strukturen und Unternehmensleitsätze und nach *Außen*, in Bezug auf das Kursangebot, die Öffentlichkeitsarbeit und Werbung gestaltet.

Im Rahmen der Datenerhebung fand am 6. April 2011 ein Fokusgruppengespräch zum Thema „Interkulturelle Öffnung in der Erwachsenenbildung“ mit VertreterInnen jener Erwachsenenbildungseinrichtungen, die in Tirol AMS-finanzierte Kurse durchführen, sowie VertreterInnen des AMS Tirol statt. Im Mai 2011 wurden die Leitbilder der Einrichtungen sowie deren Öffentlichkeitsarbeit (Homepage, Werbungsmaterialien, Projekte) im Hinblick auf eine diversitätssensible Ausrichtung analysiert. Offene und weiterführende Fragen betreffend „Diversity Management und Interkulturelle Öffnung“ wurden schließlich in einem schriftlichen Fragebogen von den Einrichtungen beantwortet. Darüber hinaus fand im Juli 2011 ein ExpertInneninterview mit leitenden MitarbeiterInnen des AMS Tirol statt. Schwerpunkt war dabei die Bedeutung von Diversity Management in Zusammenhang mit der KundInnenorientierung, dem Kursangebot des AMS Tirol, der Zusammenarbeit mit Unternehmen und schließlich der Zusammenarbeit mit Einrichtungen der Erwachsenenbildung in Tirol. Im Juli / August 2011 erfolgte eine Analyse der Kurse, die das AMS Tirol im Jahr 2011 für vorgemerkte Personen anbietet.

Zur Einführung geben wir zunächst einen Einblick in den aktuellen Forschungsstand in Zusammenhang mit der Interkulturellen Öffnung in der Erwachsenenbildung und werfen einen Blick auf die Weiterbildung von erwerbsarbeitslosen Personen. Die wichtigsten Zahlen zur Migrationsgesellschaft und zum Arbeitsmarkt in Tirol ergänzen neben der Begriffsbestimmung die einleitenden Informationen zum Feld. Die theoretische Grundlage für die Analyse bildet das Konzept von Diversity Management, welches in Kapitel acht vorgestellt wird.

---

<sup>1</sup> Als vorgemerkte Personen gelten beim AMS gemeldete erwerbsarbeitslose oder lehrstellensuchende Personen.

Im Anschluss daran erfolgt zunächst eine Analyse der Interkulturellen Öffnung im AMS Tirol sowie die Darstellung des angebotenen Kursprogramms. Einrichtungen der Erwachsenenbildung sind als Auftragnehmer des AMS ebenfalls Gegenstand der Untersuchung und wir stellen auch hier die Frage „Welche Bedeutung hat Diversity Management bzw. Interkulturelle Öffnung in diesen Einrichtungen?“. Aus den Studieninhalten und den Erfahrungen im Projektverlauf wurde schließlich ein Monitoringsystem generiert, welches sich zur laufenden Beobachtung der Interkulturellen Öffnung in Einrichtungen der Erwachsenenbildung eignet und den Abschluss der vorliegenden Studie bildet.



### 3. Einleitung und Forschungsstand

Das Thema der beruflichen und privaten Weiterbildung wird derzeit im deutschsprachigen Raum ausgiebig diskutiert. „Life long learning“ gilt als neuer Lebensstil, Integration durch Qualifizierung wird großgeschrieben und Leistung und Bildung werden als Wegbereiter in eine erfolgreiche Zukunft präsentiert.

Im Vordergrund der Forschungstätigkeiten im Zusammenhang von Erwachsenenbildung und Migrationsforschung stehen weitgehend statistische Auswertungen, die darlegen, dass MigrantInnen deutlich weniger an Angeboten der Erwachsenenbildung teilnehmen. Die Europäische Union formulierte bereits 2007 in ihrem Aktionsplan Erwachsenenbildung<sup>2</sup> das Ziel, die Teilnahme von marginalisierten Gruppen an Angeboten der Erwachsenenbildung zu erhöhen. Das vorherrschende Thema ist, wie Weiterbildung für einen breiteren Personenkreis attraktiv gemacht werden kann. Durch zusätzliche Qualifizierung soll Integration (in die Gesellschaft, in den Arbeitsmarkt) befördert werden.

Für den Zusammenhang von Migrations- und Bildungsforschung beschreibt Anette Sprung, dass hier gerade die Weiterbildungsforschung weit hinter der Schul- und Sozialpädagogik zurückbleibt und das Thema Migration nur vereinzelt aufgegriffen wird. Vermehrte Tätigkeiten macht sie im Bereich der interkulturellen Kompetenzentwicklung aus, die sich als neues Marktsegment primär an Mehrheitsangehörige (Menschen ohne Migrationshintergrund), Fachkräfte in der Verwaltung und im Gesundheits- und Bildungswesen richtet. Die Qualifizierung von MigrantInnen durch Weiterbildung abseits von Sprachkursen fand demgegenüber in der Ausrichtung der Erwachsenenbildungseinrichtungen und in der Forschung lange Zeit geringe Beachtung (vgl. Sprung 2009b: 1ff).

Die Programmatik des lebenslangen Lernens, die auch durch die Europäische Union verstärkt forciert wird, sowie der Diskurs um die „Chancen einer Migrationsgesellschaft“ führen dazu, dass Kompetenzen, Bildungsbeteiligung und die Anerkennung von Qualifikationen von MigrantInnen langsam vermehrt thematisiert werden. Im Vordergrund stehen dennoch jene Angebote der Weiterbildung, die auf „erfolgreiche Integrationsprozesse“ rekurrieren, also Sprachkurse und die Vermittlung von Grundkenntnissen zum sozialen, politischen und kulturellen System des Aufnahmelandes.

---

<sup>2</sup> Kommission der Europäischen Gemeinschaften. 2007. Aktionsplan Erwachsenenbildung: Zum Lernen ist es nie zu spät. [http://ec.europa.eu/education/policies/adult/com558\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/education/policies/adult/com558_de.pdf) (11.10.2011)

In Deutschland fand 2011 die Woche der Weiterbildung<sup>3</sup> zum Thema „Weiterbildung für, von und mit Menschen mit Migrationshintergrund“ statt und in der Einladung wird festgestellt:

„Die Notwendigkeit von Weiterbildung für individuelle Lebensgestaltung oder gesellschaftliche Integration, für die Beschäftigungsfähigkeit, aber auch für die Rentabilität von Unternehmen ist unbestritten. Ebenso unbestritten – weil statistisch belegbar – ist die Tatsache, dass bestimmte Beschäftigtengruppen nur wenig an Weiterbildung teilnehmen. Dazu zählen vor allem Beschäftigte mit Migrationshintergrund<sup>4</sup>.“

Die Woche sollte einerseits dazu dienen MigrantInnen über Weiterbildungsangebote zu informieren und andererseits Einrichtungen für diese Zielgruppe zu sensibilisieren.

Die Europäischen Migrationsgespräche<sup>5</sup> sind 2011 ebenfalls mit dem Thema „Berufliche Weiterbildung für niedrigqualifizierte Menschen mit Migrationshintergrund. Ein europäischer Vergleich“ befasst. Weiterbildung gilt auch hier als ein wesentlicher Ansatzpunkt, um Niedrigqualifizierte weiter in Beschäftigung zu halten oder wieder zu bringen. Auf den europäischen Migrationsgesprächen sollen Konzepte und Strategien zur beruflichen Weiterbildung von niedrigqualifizierten Migrantinnen und Migranten vorgestellt werden.

In Deutschland haben das Bundesministerium für Arbeit und Soziales (BMAS) und die Bundesagentur für Arbeit (BA) 2005 das Beratungs- und Informationsnetzwerk „Integration durch Qualifizierung“<sup>6</sup> ins Leben gerufen. Das Netzwerk ist damit beauftragt Vorschläge für eine migrationssensible Arbeitsmarktpolitik sowie neue Strategien für eine verbesserte Arbeitsmarktintegration von Personen mit Migrationshintergrund in den Handlungsfeldern Beratungsangebote, Kompetenzfeststellung, Fort- und Weiterbildungen (berufliche Qualifizierungen), Beratungen zur Existenzgründung und -sicherung sowie Interkulturelle Öffnung und Diversity Management zu erarbeiten.

Der österreichische Staatssekretär für Integration Sebastian Kurz hat den Slogan „Integration durch Leistung“ zu seinem Programm gemacht. Dabei werden Leistungsbereitschaft und Leistungswille von Personen mit Migrationshintergrund als Maßstab für soziale Integration dargestellt und besonders erfolgreiche MigrantInnen als Vorbilder „vor den Vorhang“ geholt.

---

<sup>3</sup> [http://www.pro-qualifizierung.de/cms/index\\_cGikPTcxMg.html](http://www.pro-qualifizierung.de/cms/index_cGikPTcxMg.html) (11.10.2011)

<sup>4</sup> [http://www.migration-online.de/beitrag\\_aWQ9NzczMQ.html](http://www.migration-online.de/beitrag_aWQ9NzczMQ.html) (11.10.2011)

<sup>5</sup> [http://www.migration-online.de/beitrag\\_aWQ9NzU1NA.html](http://www.migration-online.de/beitrag_aWQ9NzU1NA.html) (11.10.2011)

<sup>6</sup> <http://www.netzwerk-iq.de/> (11.10.2011)

Christoph Reinprecht und Axel Pohn-Weidinger führten 2005 im Rahmen eines EQUAL Projektes eine Untersuchung zum Thema „Migrantinnen und Migranten in Wiener Einrichtungen der Erwachsenenbildung“ durch und analysierten dabei neben dem Kursangebot und den KundInnen Daten auch die Relevanz von Diversity-Ansätzen in den Einrichtungen.

2010 fand die Jahrestagung der KEBÖ (Konferenz der Erwachsenenbildung Österreichs) zum Thema „Wissensgesellschaft und Inklusion“ statt, bei der August Gächter zum Thema „Erwachsenenbildung in einer Gesellschaft mit Einwanderung“ referierte.

Im Rahmen des Projekts „Learning Community - MigrantInnen als BildungslotInnen eröffnen MigrantInnen den Zugang zum Lebenslangen Lernen“ wurde der Zugang zur Erwachsenenbildung von MigrantInnen im europäischen Vergleich dargestellt. Die Situationsanalyse für Österreich wurde 2011 unter der AutorInnenenschaft von Helga Moser publiziert.

In den letzten Jahren hat das Thema der Weiterbildung von marginalisierten Gruppen stark an Aktualität dazugewonnen. Problematisiert wird die geringe Beteiligung von marginalisierten Gruppen an diversen Bildungsangeboten und neben Ursachenforschung werden Konzepte und Programme entwickelt, um diese Beteiligung zu erhöhen. Unbestritten erscheint, dass berufliche Bildung und Qualifikation die Grundbedingung für eine erfolgreiche und langfristige Integration in die europäische Gesellschaft und den Arbeitsmarkt sind.

In der vorliegenden Studie steht die Weiterbildung von erwerbsarbeitslosen Personen durch das Arbeitsmarktservice Tirol und dessen KooperationspartnerInnen im Zentrum des Interesses. Dabei liegt der Fokus auf der Frage wie das AMS und seine Partneereinrichtungen in der Erwachsenenbildung auf die Tatsache der Migrationsgesellschaft und „MigrantInnen“ als deren KundInnen reagieren. In einem ersten Schritt werfen wir einen kurzen Blick nach Deutschland, wo MigrantInnen als Schwerpunktzielgruppe in der Arbeitsförderung geführt werden. Im Anschluss daran werden wichtige tirolspezifische Daten zu Migration, Erwachsenenbildung und Arbeitsmarkt präsentiert. Die theoretischen Ausarbeitungen beschäftigen sich mit der Darstellung des Konzepts und der Genese von Diversity Management. Daraus gewonnene Kategorien werden für die Analyse der Interkulturellen Öffnung im AMS Tirol und der Erwachsenenbildung im Bereich der Weiterbildung von vorgemerkten Personen in Tirol herangezogen.

## 4. Die Weiterbildung von erwerbsarbeitslosen Personen

In Deutschland wurden MigrantInnen bzw. erwerbsarbeitslose Menschen mit Migrationshintergrund schon vor Jahren zu einer expliziten Zielgruppe der Arbeitsförderung durch die Bundesagentur für Arbeit und der Bundesländer erklärt. Ab Herbst 2004 wurden berufsbezogene Deutschkurse, Angebote zur beruflichen Weiterbildung von Arbeitslosen, Existenzgründungsprogramme und kurzfristige Qualifizierungsmaßnahmen in das bundesweite ESF-BA-Programm<sup>7</sup> aufgenommen und ergänzten bis 2008 das Arbeitsförderungsprogramm in Deutschland. Im Mittelpunkt standen dabei Maßnahmen zum Abbau „sprachlicher, die Integration in Arbeit erschwerende Defizite der deutschen Sprache von arbeitslosen LeistungsbezieherInnen“.

Axel Deeke (2011) geht in seinem Beitrag „Berufsbezogene Sprachförderung und berufliche Weiterbildung von Arbeitslosen mit Migrationshintergrund“ der Frage nach, ob die Teilnahme an den Kursen, insbesondere den Kursen zur Sprachförderung, schließlich den Einstieg in die Erwerbstätigkeit befördert haben. Kritisch merkt er an, dass Sprachkenntnisse im Deutschen häufig in ihrer Bedeutung für den Arbeitsmarkt überschätzt würden. Sprachliche Kompetenz sei jedenfalls hilfreich, jedoch keine grundsätzliche Voraussetzung für Erwerbstätigkeit. Es gäbe zahlreiche Tätigkeiten, die keine entwickelte Sprachkenntnis voraussetzen. Weiters seien Maßnahmen zur sprachlichen Qualifikation zwar hilfreich, aber nicht ausreichend, um den Übergang in eine nachhaltige Beschäftigung zu erreichen. Mit seiner Untersuchung liefert Deeke einen wichtigen Beitrag für die Beforschung des Zusammenhangs zwischen Sprachunterricht und Arbeitsmarktintegration, ein Bereich der 2005 von der OECD als große Forschungslücke benannt wurde.

Rund ein Drittel der Personen, die 2006 und 2007 einen berufsbezogenen Deutschkurs aus dem ESF-BA Programm absolviert haben, waren 6 Monate nach Kursende sozialversicherungspflichtig beschäftigt. Demgegenüber waren rund die Hälfte der Personen, die 2005/2006 an Maßnahmen zur beruflichen Weiterbildung teilgenommen haben bei der Verbleibsanalyse 6 Monate nach Beendigung der Kursmaßnahme in sozialversicherungspflichtiger Beschäftigung. Mangelnde Sprachkenntnisse im Deutschen, die in den erstgenannten Kursen abgebaut werden sollten, stellen demnach wohl nicht das einzige Hemmnis für den Übergang in eine Beschäftigung dar. Eine ergänzende Förderung zur beruflichen Qualifizierung neben der berufsbezogenen Deutschvermittlung erhöhe demgegenüber die individuelle Beschäftigungsfähigkeit arbeitssuchender Personen mit

---

<sup>7</sup> Europäischer Sozialfonds, Programm der Bundesagentur für Arbeit (ESF-BA). Nähere Informationen finden Sie unter [http://www.esf.de/portal/generator/1302/archiv\\_foerderperiode\\_2000-2006.html](http://www.esf.de/portal/generator/1302/archiv_foerderperiode_2000-2006.html) (27.10.2011)

Migrationshintergrund. Deeke verweist ebenso darauf, dass bei der Wirkungsforschung arbeitsmarktpolitischer Angebote ebenso die Nachfrageseite, also der Arbeitsmarkt in den Blick genommen werden müsse. Gerade bei der beruflichen Integration von MigrantInnen spiele neben den individuellen Voraussetzungen auch die Tatsache der ethnischen Diskriminierung am Arbeitsmarkt eine entscheidende Rolle. (vgl. ebd.)

Das Projekt „Bildungsmonitoring und Bildungsperspektiven von Menschen mit Migrationshintergrund in Tirol“ beschäftigt sich vor allem in Studie 4 „Die Wirksamkeit von Kursmaßnahmen“ mit einer entsprechenden arbeitsmarktbezogenen Wirkungsforschung und wirft einen Blick darauf, wie sich der Besuch eines Kurse aus dem Arbeitsmarktförderungsprogramm auf die weitere berufliche Entwicklung von Menschen mit Migrationshintergrund auswirkt.

## 5. Migrationsgesellschaft in Tirol

Tirol hat sich in den letzten 50 Jahren zu einer Migrationsgesellschaft entwickelt, in der viele Menschen zu- und andere wiederum weggezogen sind.<sup>8</sup> Die Zuwanderung seit Beginn der (halb)-staatlich organisierten Arbeitsmigration<sup>9</sup> Anfang der 1960er Jahre vornehmlich aus dem südosteuropäischen Raum (ehemaliges Jugoslawien) und der Türkei prägt auch heute noch sehr stark die Strukturen der österreichischen und Tiroler Migrationsgesellschaft. In den letzten Jahren allerdings gewann die Zuwanderung von Menschen aus dem EU-Raum und hier vor allem aus Deutschland quantitativ an Bedeutung. Mittlerweile stellen deutsche StaatsbürgerInnen sowohl in gesamt Österreich als auch in Tirol die größte Gruppe mit ausländischer Staatsangehörigkeit.

Im Jahr 2011 lebten rund 720.000 Menschen mit Hauptwohnsitz in Tirol. Davon besaßen 85.000 Menschen oder 12 Prozent eine ausländische Staatsangehörigkeit. 55 % der Menschen ohne österreichische Staatsbürgerschaft kommen aus EU/EFTA-Staaten, 45 % aus Drittstaaten.

Abbildung 1. **Wohnbevölkerung Tirols nach Staatsangehörigkeit 2011.**

Quellen: ZMR, Landesstatistik Tirol



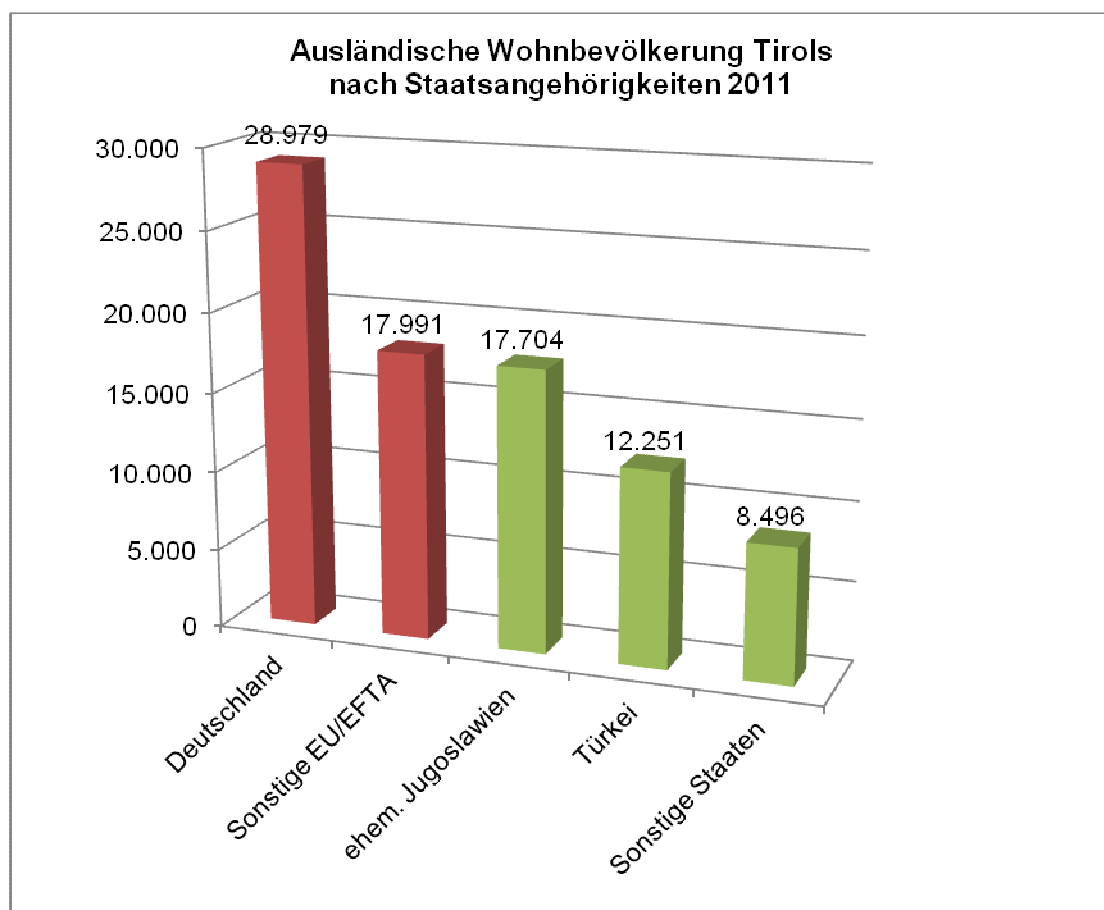
<sup>8</sup> Ein guter Überblick über Zuwanderung und Arbeitsmigration in Tirol seit 1945 ist zu finden unter Hetfleisch/Medda-Windischer/Meyer 2011, S. 59-76.

<sup>9</sup> Mit dem Raab-Olah-Abkommen 1961 wurde die Rekrutierung ausländischer Arbeitskräfte der Bundeswirtschaftskammer (BWK) überantwortet. Die so genannten Kontingentvereinbarungen über die Anzahl von ArbeitsmigrantInnen wurden zwischen den Sozialpartnern BWK und Gewerkschaftsbund (ÖGB) jährlich festgelegt. Erst mit dem Ausländerbeschäftigungsgesetz 1975 wurde ein gesetzlicher Rahmen zur Anwerbung von ArbeitsmigrantInnen geschaffen (Blaßnig 2010).

Wenn die beiden Gruppen EU/EFTA (rot) und Drittstaaten (grün) nach Staatsangehörigkeiten aufgeschlüsselt werden, ergibt sich folgendes Bild: Menschen mit deutschem Pass sind in Tirols Bevölkerung mit knapp 29.000 am stärksten vertreten. Danach folgen Personen aus anderen EU/EFTA-Staaten (Italien/Südtirol, Niederlande, Ungarn, Vereinigtes Königreich, Rumänien etc.) mit rund 18.000. Auch rund 18.000 Menschen besitzen eine Staatsbürgerschaft eines der Nachfolgestaaten des ehemaligen Jugoslawiens, hauptsächlich Serbien, Bosnien-Herzegowina und Kroatien. Etwas mehr als 12.000 Menschen besitzen einen türkischen Pass. Die restliche ausländische Wohnbevölkerung von 8.500 Menschen aus sonstigen Staaten (Russische Föderation, USA, Afghanistan, Volksrepublik China, Thailand etc.) bildet die kleinste Gruppe (Statistik Austria 2011a).

Abbildung 2. **Ausländische Wohnbevölkerung Tirols nach Staatsangehörigkeiten 2011**

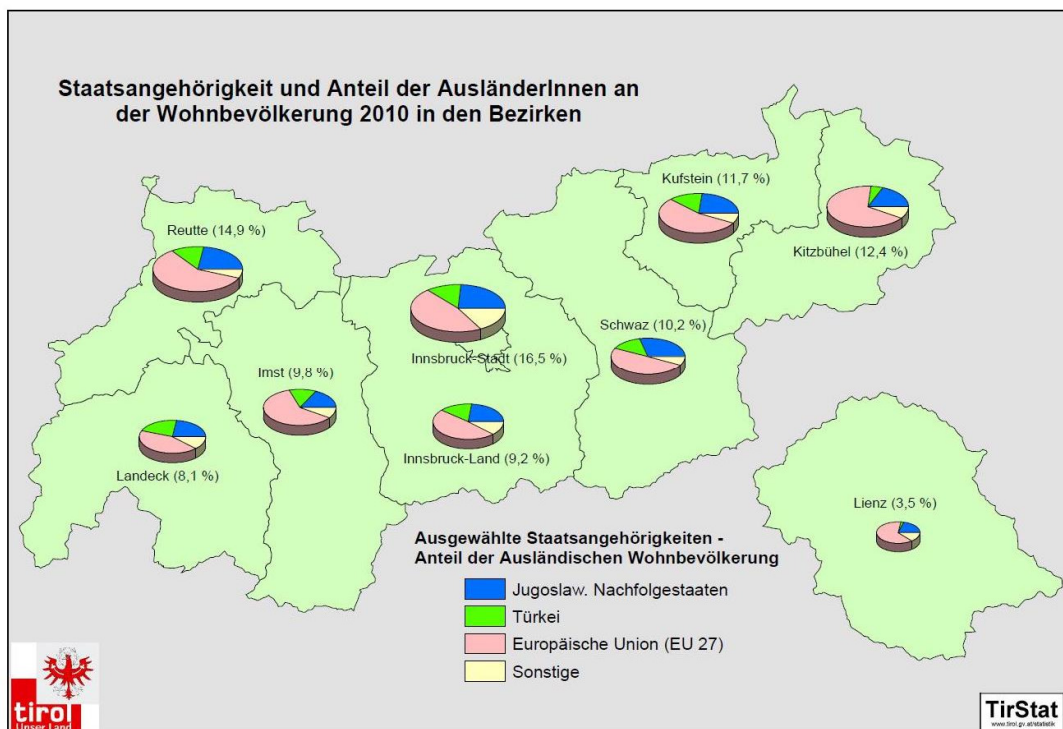
Quellen: ZMR, Landesstatistik Tirol



Mehr als 30.000 Menschen in Tirol erhielten seit Mitte der 1980er Jahren die österreichische Staatsbürgerschaft. Rund drei Viertel der Eingebürgerten kamen aus den klassischen Anwerberegionen der österreichischen Migrationspolitik: Türkei und dem ehemaligen Jugoslawien (Hetfleisch 2011, S. 9; Statistik Austria 2012).

Die migrantische (zugewanderte oder als „AusländerIn“ in Österreich geborene) Wohnbevölkerung ist in Tirol unterschiedlich stark sozial-räumlich verteilt. Der Anteil an ausländischen Mitmenschen ist in Innsbruck-Stadt (16,5 %), Reutte/Außerfern (14,9 %), Kitzbühel (12,4 %) und Kufstein (11,7 %) am höchsten, in den Bezirken Landeck (8,1 %) und Lienz/Osttirol (3,5 %) am niedrigsten. In den grenznahen Regionen Kufstein, Kitzbühel und Außerfern ist der Anteil an EU-BürgerInnen, vor allem Deutsche, signifikant höher als in Innsbruck-Stadt. Die nachstehende Abbildung der Tiroler LandesstatistikerInnen für das Jahr 2010 zeigt dies sehr deutlich.

Abbildung 3. Amt der Tiroler Landesregierung 2010, 18

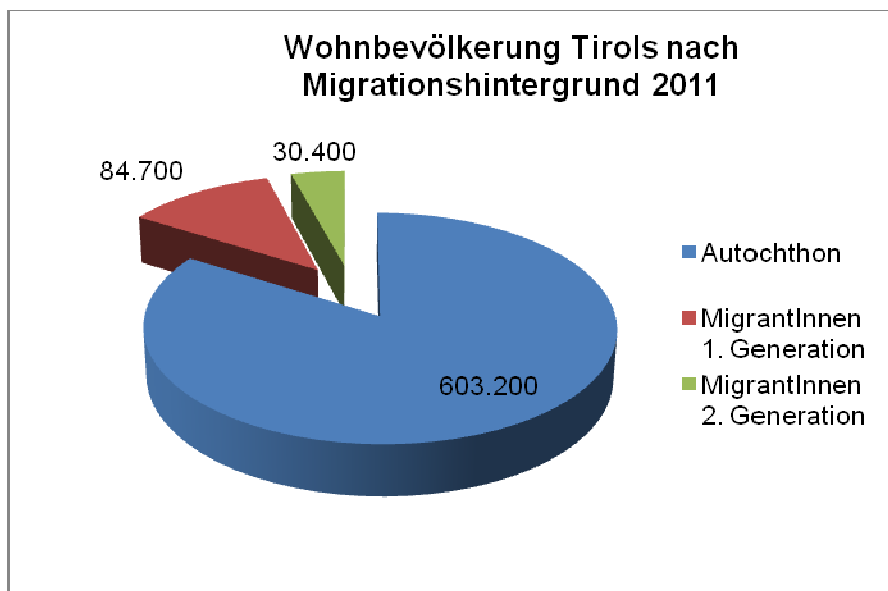




Etwa 16 Prozent der Tiroler Bevölkerung weist einen Migrationshintergrund auf, d.h. dass entweder die Person selbst (MigrantInnen der 1. Generation) oder seine/ihre Eltern im Ausland geboren wurden, wobei diese Person selbst dann in Österreich auf die Welt kam (MigrantInnen der 2. Generation) (Statistik Austria 2011b). 84 Prozent der Tiroler Wohnbevölkerung werden als „autochthon“ bezeichnet, da weder sie selbst noch deren beide Elternteile im Ausland geboren wurden.

Abbildung 4. Wohnbevölkerung Tirols nach Migrationshintergrund 2011

Quelle: Statistik Austria 2011b



## 6. Begriffsbestimmung: Erwachsenenbildung

*Erwachsenenbildung* wird häufig als die Fortsetzung oder Wiederaufnahme des organisierten Lernens nach einer schulischen und beruflichen Erstausbildung definiert, wobei diese Erwachsenenbildung meist während oder nach einer Berufstätigkeit stattfindet (vgl. Siebert 1991, S. 629). Der Bereich Erwachsenenbildung ist jedoch wesentlich differenzierter als der Fächerkanon von Schulen und Universitäten. Er umfasst sowohl allgemeinbildende als auch fachlich qualifizierende Bildungsveranstaltungen – von Computer- und Handwerkskursen bis hin zu universitärem Wissen (vgl. Böhm 2005, S. 183f). Das Angebot der Erwachsenenbildung richtet sich an Erwachsene aller Altersstufen aus verschiedensten gesellschaftlichen Gruppen und bezieht sich damit auf einen äußerst heterogenen Personenkreis. Während in der Fachliteratur die Begriffe Erwachsenenbildung und Weiterbildung oft als Synonyme verwendet werden, wird hier mit Böhm (2005) und Weinberg (2000) unter *Weiterbildung* ein spezifischer Teil von Erwachsenenbildung verstanden. Weiterbildung umfasst nur all jene Aktivitäten, die der Vertiefung, Erweiterung oder Erneuerung von bereits erworbenem Wissen bzw. erworbenen Fähigkeiten und Fertigkeiten dienen. Auch das Erlernen neuer Kenntnisse und Fähigkeiten kann Weiterbildung sein, wenn es mit dem bereits erworbenen Wissen kombiniert werden kann. Der Erwachsenenbildungsbegriff ist also umfassender als der Weiterbildungsbegriff, und alle Kurse und Einrichtungen, welche mit „Weiterbildung“ betitelt sind, können der Erwachsenenbildung zugeordnet werden (vgl. Weinberg 2000, S. 9ff). Eine genauere Auseinandersetzung mit Weiterbildung ermöglicht die Unterteilung in berufliche und außerberufliche Weiterbildung. Berufliche Weiterbildung kann wiederum in Fortbildung und Umschulung unterteilt werden und

„dient einerseits dem Ziel, aufbauend auf der Ausbildung, einer Erwerbsperson neue Qualifikationen zu vermitteln oder alte zu erhalten und aufzufrischen, um so nachhaltig die Beschäftigungschancen sicherzustellen und ein selbständiges Agieren auf dem Arbeitsmarkt zu ermöglichen.“<sup>10</sup>

### Erwachsenenbildung in Österreich

Im Jahr 1973 begann Österreich mit der finanziellen Förderung der Erwachsenenbildung auf Basis des Förderungsgesetzes für Erwachsenenbildung.<sup>11</sup> Gegenstand der Förderung nach diesem Bundesgesetz sind Einrichtungen und Tätigkeiten, die im Sinne einer ständigen Weiterbildung die Aneignung von Kenntnissen und Fertigkeiten sowie die Fähigkeit und

<sup>10</sup> <http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/berufliche-weiterbildung.html> (24.10.2011)

<sup>11</sup> [http://erwachsenenbildung.at/themen/eb\\_in\\_oesterreich/gesetze/foerderungsgesetz.php](http://erwachsenenbildung.at/themen/eb_in_oesterreich/gesetze/foerderungsgesetz.php) (24.10.2011)

Bereitschaft zu verantwortungsbewusstem Urteilen und Handeln und die Entfaltung der persönlichen Anlagen zum Ziel haben. Die Erwachsenenbildung in Österreich wird auf Bundesebene vom Bundesministerium für Unterricht, Kunst und Kultur organisiert, wobei auch andere Ministerien spezifische Agenden der Erwachsenenbildung mitbetreuen. Das Ländernetzwerk Weiter.Bildung bildet einen Zusammenschluss der für Erwachsenenbildung zuständigen Abteilungen bei den Ämtern der Landesregierungen.<sup>12</sup>

Das Arbeitsmarktservicegesetz (1994)<sup>13</sup> organisiert die Finanzierung der auf Grund der Veränderungen am Arbeitsmarkt notwendigen Umschulungen, Höher- und Neuqualifikationen und beruflichen Weiterbildungen. Diese Maßnahmen richten sich an arbeitsuchende Personen, in bestimmten Bereichen auch an Beschäftigte (Bsp. Qualifizierung Beschäftigter). EmpfängerInnen der Gelder sind die AnbieterInnen dieser Maßnahmen, also diverse Einrichtungen der Erwachsenenbildung.

Forschungsgegenstand in der vorliegenden Studie ist die berufliche Weiterbildung für erwerbsarbeitslose Personen im Bereich der Arbeitsmarktförderung.

---

<sup>12</sup> [http://erwachsenenbildung.at/themen/eb\\_in\\_oesterreich/organisation/organisation\\_ueberblick.php](http://erwachsenenbildung.at/themen/eb_in_oesterreich/organisation/organisation_ueberblick.php) (10.10.2011)

<sup>13</sup> [http://erwachsenenbildung.at/themen/eb\\_in\\_oesterreich/gesetze/weitere\\_gesetze.php](http://erwachsenenbildung.at/themen/eb_in_oesterreich/gesetze/weitere_gesetze.php) (22.10.2011)

## 7. Arbeitsmarktdaten Tirol

Nachstehende Daten zur Arbeitsmarktlage 2010 in Tirol stammen aus dem Geschäftsbericht des Arbeitsmarktservice Tirol 2010.<sup>14</sup> Generell wird die Arbeitsmarktlage 2010 als „nicht minder schwierig“ als im Krisenjahr 2009 betrachtet. Ein Anstieg der Teilzeitbeschäftigungen, eine Zunahme der Nachfrage nach Fachkräften auf UnternehmerInnenseite sowie ein nur langsamer Rückgang der Arbeitslosenrate prägten die Arbeitsmarktstruktur 2010.

Im Jahr 2010 betrug die Arbeitslosenquote 6,1% und verringerte sich seit 2009 lediglich um 0,3%. Nach Bezirken wiesen Landeck und Lienz mit rund 10% die höchste Arbeitslosenrate auf. In Imst und Kitzbühel lag sie bei jeweils über 6%, in Reutte, Kufstein und Schwaz bei knapp unter 6%. Innsbruck konnte mit 5,2% die niedrigste Arbeitslosenquote verzeichnen. Die Anzahl der unselbstständig Beschäftigten erhöhte sich im Vergleich zum Krisenjahr 2009 um 1,2% auf 296.597 Personen. Diese leicht positive Entwicklung wird einerseits auf die Erholung der Wirtschaft, andererseits auf die Zunahme an Teilzeitbeschäftigungen zurückgeführt.

Insgesamt waren im Jahresdurchschnitt 2010 in Tirol 296.597 Personen unselbstständig beschäftigt, davon waren 248.909 Personen österreichische und 47.689 Personen ausländische StaatsbürgerInnen. Die Anzahl der österreichischen unselbstständig Beschäftigten nahm im Jahresvergleich um 1.645 Personen (0,7%) zu, diejenige der unselbstständig Beschäftigten mit ausländischer Staatsbürgerschaft um 1.984 Personen (4,3%). Eine deutliche relative Zunahme an Beschäftigten wurde in den Wirtschaftsbereichen „Grundstück und Wohnungswesen“, „wirtschaftliche Dienstleistungen“, „Erziehung und Unterricht“ sowie „Kunst, Unterhaltung und Erholung“ verzeichnet. Betrachtet man die absoluten Zahlen so wurden in den Bereichen „Handel, Instandhaltung und Reparatur von Kraftfahrzeugen“ mit 655, in „wirtschaftliche Dienstleistungen“ mit 753, in „Erziehung und Unterricht“ mit 615 und im Bereich „Gesundheits- und Sozialwesen“ mit 778 zusätzlichen Beschäftigten die größten Zuwächse erreicht.

Durchschnittlich waren 2010 19.154 arbeitslose Personen bei den Regionalen Geschäftsstellen (RGS) vorgemerkt, 1.043 Personen weniger als 2009, das entspricht einem Rückgang von 5,2%. 2010 gab es 3.685 arbeitslos vorgemerkten AusländerInnen in Tirol, im Vergleich mit 2009 wurde hier ein Rückgang um 142 Personen oder 3,7% verzeichnet. Der Anteil der arbeitslosen AusländerInnen am gesamten Arbeitslosenbestand betrug mit 19,2% um 0,3%-Punkte mehr als 2009. 17,8% der arbeitslos gemeldeten Personen waren 2010

---

<sup>14</sup> AMS Tirol. 2011. Geschäftsbericht 2010. <http://www.ams.at/docs/ams-bericht.pdf> (10.10.2011)

Jugendliche bis 24 Jahren, 25,7% waren „Ältere“, das heißt Personen, die älter als 50 Jahre sind. Insgesamt waren bei der Altersgruppe der bis 24-Jährigen 3.412 Jugendliche vorgemerkt, um 9,6% oder 362 Personen weniger als 2009. Bei „älteren Personen“ nahm die Arbeitslosigkeit im Jahresvergleich um 82 Personen zu. Die durchschnittliche Verweildauer in der Arbeitslosigkeit betrug 2010 73 Tage und nahm somit im Vergleich zu 2009 um einen Tag zu.

Betrachtet man die Arbeitslosigkeit nach Berufssparten, ergibt sich folgendes Bild: Rund 29,2% der Arbeitslosen kamen aus den Sparten Industrie/Gewerbe, 35,2% aus dem Dienstleistungsbereich, 15,3% aus Handel/Verkehr, 10% aus dem Verwaltungs-/Bürobereich und 6,3% aus der Sparte Gesundheits-/Lehrberufe. Der Rest verteilt sich auf die Bereiche technische Berufe (2,2%), Land/Forstwirtschaft (1,5%) und Sonstige (0,3%). 2010 erteilten Unternehmen dem AMS Tirol Aufträge zur Besetzung von 42.483 freien Stellen, das war im Vergleich mit 2009 ein Plus von 4.790 Stellen.

2010 war die passgenaue Einbeziehung erwerbsarbeitsloser Personen in die Aus- und Weiterbildung im Sinne einer „Early Intervention“ zur Erhöhung der Vermittelbarkeit und Überbrückung der Arbeitslosigkeit ein zentrales Thema im AMS Tirol. So lag der Durchschnittsbestand von SchulungsteilnehmerInnen insgesamt leicht über dem Niveau von 2009 und arbeitssuchende Personen haben 2010 in 8.906 Fällen die Aus- und Weiterbildungsangebote des AMS genutzt. Auf Grund einer Vereinbarung der Sozialpartner mit der Bundesregierung vom 10.1.2008 wurde das AMS Österreich beauftragt, in den Jahren 2008 bis 2010 die Qualifizierungen im Fachkräftebereich schrittweise auszubauen.

Im Jahr 2010 wurden in Tirol im Rahmen dieser Initiative rund 30 zusätzliche Qualifizierungsmaßnahmen durchgeführt und somit 1.032 Personen in Bereichen wie Lehrabschlüsse Handel, kaufmännische Berufe, Gastronomieberufe, MaschinenbautechnikerIn, etc. ausgebildet. 2010 wurden für den Bereich Qualifizierungsmaßnahmen, das umschließt alle Bildungsmaßnahmen für vorgemerkte Personen, die Qualifizierung von Beschäftigten sowie die Lehrausbildung in Betrieben und Ausbildungseinrichtungen sowie Sonderprogramme zur Förderung zusätzlicher Lehrstellen in Lehrwerkstätten, 27,9 Millionen Euro aufgewandt. Im Vergleich zu 2009 entsprach das einer Verringerung der Mittel um 1,2 Millionen Euro.

2010 wurden in Tirol insgesamt 881 Personen in den diversen Arbeitsstiftungen betreut. Davon entfielen 556 Personen auf den Outplacementbereich, 325 Personen haben sich in Implacementstiftungen auf ihren neuen Beruf vorbereitet. Im Outplacementbereich geht es darum, ehemaligen MitarbeiterInnen eines Betriebes durch Information und Umschulung neue Berufsperspektiven zu ermöglichen. Bei den Implacementstiftung wird eine Integration in den Arbeitsmarkt durch eine passgenaue Qualifizierung angestrebt. Ein Schwerpunkt liegt hier im Bereich der Pflegestiftung, die vorgemerkte Personen zu PflegehelferInnen ausbildet. 2010 sind 158 Personen neu zu der Pflegestiftung hinzugetreten.

## 8. Diversity Management und Interkulturelle Öffnung

### 8.1 Historische Begriffsentstehung und die Entwicklung einer Gesetzgebung zur Gleichbehandlung

Diversity Management (DM) ist ein seit den 1960er Jahren von den USA ausgehendes Konzept, um gesellschaftliche Vielfalt (*diversity*) in Unternehmen und Organisationen zu nutzen und zu planen (*management*). Historische Ursprünge des DM waren zum einen die Bürgerrechtsbewegung, die Gleichberechtigung (*equality*) für Schwarze Menschen und den Kampf gegen Rassismus sowie ein Ende der „Rassentrennung“ einforderte, zum anderen die feministische Frauenbewegung, die umfassende gesellschaftliche Teilhabe für Frauen einforderte. Der Kampf für Gleichberechtigung und gegen Diskriminierung aufgrund von Geschlecht (*gender*) oder „ethnischer“ Herkunft (*race*) wurde in den USA der 1970er Jahre durch ein System der positiven Diskriminierung (*affirmative action*) ergänzt:

„Basis all dieser Beschäftigungen mit Diversität war der politische Gedanke und Wille von Gleichstellung, Gleichbehandlung und Gerechtigkeit unabhängig von Hautfarbe, Geschlecht, Religion oder nationaler Herkunft. Antidiskriminierung in allen Bereichen und Schichten der US-amerikanischen Gesellschaft galt in diesem Kontext als eine normative Aufgabe und die sozialmoralische Komponente war die Triebfeder.“ (Bendl 2007, S. 19 zit. In: Pauser/Wondrak 2011, S. 34)

Die Entwicklung eines Diversity Management war und ist immer eng mit gesetzlichen Anti-Diskriminierungsbestimmungen, wie etwa dem 1964 verabschiedeten *Civil Rights Act* in den USA verbunden. Erst die rechtliche Möglichkeit, gegen diskriminierende rassistische oder sexistische Strukturen und Alltagshandlungen vorzugehen, schaffte in Unternehmen und in öffentlichen Institutionen ein Bewusstsein für die Notwendigkeit mit Differenz und Vielfalt umzugehen zu lernen. Einzelne westeuropäische Länder verabschiedeten in den 1970er Jahren ebenfalls Gleichbehandlungsgesetze, allerdings fokussierten diese meist auf das Geschlechterverhältnis und nicht auf nationale oder „ethnische“ Herkunft, Alter, sexuelle Orientierung oder Behinderung. Erst im Jahr 2000, also 36 Jahre nach dem Civil Rights Act in den USA, wurden in der EU zwei Richtlinien zur Gleichbehandlung beschlossen (RL 2000/43/EG; RL 2000/78/EG). Diese beiden Gesetzeswerke waren es auch, die viele Unternehmen und öffentliche Institutionen auf Diversity Management aufmerksam machten, wie ein Unternehmensvertreter im folgenden Zitat darlegt:

„Der konkrete Anlass, warum wir Diversity Management hier aufgegriffen haben, hing zusammen mit der EU-Anti-Diskriminierungsrichtlinie“ (Lederle 2008, S. 161).

In Österreich traten diese Bestimmungen mit 1. Juli 2004 in Kraft und umfassen die Gleichbehandlung in der Arbeitswelt sowie die Gleichbehandlung in sonstigen Bereichen<sup>15</sup> ohne Unterschied der ethnischen Zugehörigkeit, der Religion oder Weltanschauung, des Alters oder der sexuellen Orientierung (BZ Wien 2005, S. 43ff). Das Behinderten-Gleichstellungsgesetz trat mit Anfang 2006 in Kraft.

## 8.2 Definition & Dimensionen von Diversity Management

Es gibt – wie so oft bei häufig verwendeten Begriffen - keine einheitliche Definition von Diversity Management. Gemeinsam ist aber allen Beschreibungen, dass DM als eine Strategie oder ein Konzept „zur Förderung der Wahrnehmung, Anerkennung und Nutzung von Vielfalt (Diversität) in Organisationen und Institutionen“<sup>16</sup> angesehen wird. Wichtig ist dabei aber zu betonen, dass das simple Bemerkten und Tolerieren von Vielfalt in einem Betrieb oder einer Organisation noch nicht bedeutet, dass Diversity gemanagt wird. Eine etwas konkretere Definition liefert eine ÖNORM<sup>17</sup> aus dem Jahr 2008, welche unter DM

„...einen strategischen Managementansatz zur gezielten Wahrnehmung und Nutzung der Vielfalt von Personen und relevanten Organisationsumwelten bzw. Stakeholdern, um strukturelle und soziale Bedingungen zu schaffen, unter denen alle Beschäftigten ihre Leistungsfähigkeit und –bereitschaft zum Vorteil aller und zur Steigerung des Organisationserfolges entwickeln und entfalten können“ versteht (ÖNORM S2501 2008, S. 5. Zit. In Pauser 2011, S. 27).

Im letztgenannten Zitat wird klar, dass es sich bei vielen DM-Konzepten in erster Linie um eine ökonomisch motivierte (Leistungs-)Strategie handelt, welche die *human resources* eines Unternehmens oder einer Organisation auf optimale (profitbringende) Weise zu nutzen sucht und erst in zweiter Linie daran Interesse zeigt, vielfältige Identitäten der MitarbeiterInnen vorurteilsfrei anzuerkennen und Diskriminierungen aller Art zu unterbinden.

Grundsätzlich richtet sich DM an verschiedene Personen(gruppen), die im Wesentlichen auch von den rechtlichen Gleichbehandlungsbestimmungen erfasst werden. Die so genannten Kerndimensionen oder Innere Dimensionen beinhalten:<sup>18</sup>

---

<sup>15</sup> Die österreichische Gleichbehandlungsanwaltschaft ist auch entlang dieser Gleichbehandlungsbestimmungen aufgebaut. Seit dem Jahr 1979 gibt es in Österreich ein Gesetz zur Gleichbehandlung von Frauen und Männern im Arbeitsleben: <http://www.gleichbehandlungsanwaltschaft.at/> (19.10.2011)

<sup>16</sup> Homepage der Universität Wien zu Diversity Management. <http://www.univie.ac.at/diversity/> (19.10.2011)

<sup>17</sup> Bei der ÖNORM handelt es sich um freiwillige Standards, die in verschiedenen Berufsbereichen (Normgruppen) vom privaten Österreichischen Normierungsinstitut erstellt werden.

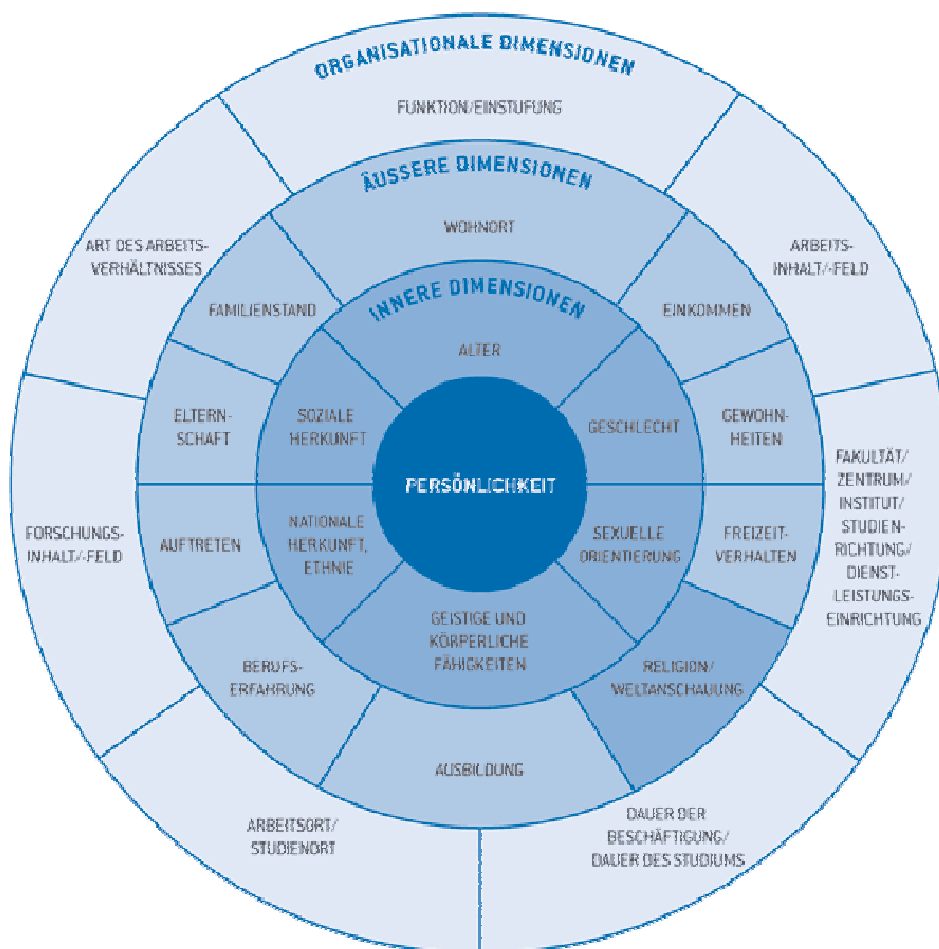
<sup>18</sup> Diese Gruppenaufzählung ist der Definition von DM der Universität Wien entnommen. Nicht alle



1. Geschlecht
2. Nationale oder ethnische Herkunft
3. Soziale Herkunft
4. Sexuelle Orientierung
5. Alter
6. Geistige oder körperliche Beeinträchtigung

Die nachstehende Grafik<sup>19</sup> veranschaulicht die vier Dimensionen („4 Layers of Diversity“) nach Gardenswartz/Rowe (1995) mit der Persönlichkeit im Zentrum. Während die Kerndimensionen vom Individuum als relativ unveränderbar zu betrachten sind, können die Äußeren Dimensionen (Ausbildung, Familienstand, Wohnort, Freizeitverhalten etc.) bis zu einem gewissen Grad von der Person verändert werden. Als letzter Kreis fungiert die Organisationale Dimension.

Abbildung 5. **Die vier Dimensionen von Diversity** (Gardenswartz/Rowe 1995)



Definitionen fügen soziale Herkunft oder Klassenzugehörigkeit als Kategorie an. Manchmal wird aber auch Religion/Weltanschauung anstatt sozialer Herkunft als Kerndimension definiert.

<sup>19</sup> Die Grafik findet sich auf der Homepage der Universität Wien:

<http://www.univie.ac.at/diversity/146.html> (19.10.2011)

### 8.3 Diversity-Ansätze

Es gibt nicht *die eine* Perspektive eines Diversity Management in Unternehmen oder Organisationen. Mittlerweile haben sich verschiedene Ansätze etabliert, die in der nachstehenden Tabelle aufgezählt und anschließend kurz analysiert werden. Dieser Raster dient außerdem als Beurteilung des Diversity Management bzw. der Interkulturellen Öffnung im AMS Tirol (Kapitel 8) und in Einrichtungen der Erwachsenenbildung in Tirol (Kapitel 10) in dieser Studie.

Tabelle 1. Diversity-Ansätze nach Vedder 2006, zitiert in Pauser/Wondrak 2011, S. 39

<b>Diversity-Ansatz</b>	<b>Zugang</b>	<b>Sozialkategorien</b>	<b>Organisationskultur</b>	<b>Zielsetzung</b>
<b>Resistenzperspektive</b>	Diversität kein Thema, Gefahr	Dominantes Ideal	Monokultur, Homogenität erhalten	Status quo verteidigen
<b>Fairness und Anti-Diskriminierung</b>	Vielfalt verursacht „Probleme“	Klassische Unterschiede (benachteiligte Gruppen)	Assimilierung und Chancengleichheit	Gleichbehandlung benachteiligter Gruppen
<b>Marktzutrittsperspektive</b>	Vielfältigkeit führt zu Vorteilen	Generelle Unterschiede	Differenzierung und „celebrating difference“	Zugang zu neuen KundInnen & Märkten
<b>Lern- und Effektivitätsperspektive</b>	Vielfalt & Gemeinsamkeit führt zu Vorteilen	Wichtige Unterschiede / Gemeinsamkeiten	Transkulturelle Veränderung, Pluralismus	Langfristiges Lernen, Abbau von Dominanzen

Pauser (2011, S. 36ff) nennt als wohl gängigste Form des Umgangs mit personeller Heterogenität die „Diversitätsblindheit bzw. –resistenz in Organisationen“. Darunter ist eine **Resistenzperspektive** zu verstehen, die am Status quo der Personal- und KundInnen-Politik festhält und Diversität mehr als Gefahr denn als Chance oder Herausforderung ansieht. Unter dem Schlagwort einer Vereinheitlichung wie z.B. in Militär oder religiösen Institutionen werden die unterschiedlichen Kerndimensionen wie z.B. soziale Herkunft oder sexuelle Orientierung ausgeblendet. Dieser Ansatz ließe sich treffend mit dem Sprichwort „Gleich und gleich gesellt sich gern“ umreißen.

Als Reaktion auf gesetzliche Rahmenbedingungen zur Gleichbehandlung (s.o.) entwickelte sich als zweite Perspektive auf Vielfalt in Unternehmen und Organisationen der **Fairness- und Anti-Diskriminierungsansatz**. Dieser Ansatz erfüllt zwar die gesetzlichen Anforderungen zur Nicht-Diskriminierung, setzt aber durch die Überbetonung der Gleichstellung und Gleichberechtigung eine bestimmte Assimilierung voraus und neigt zum Teil dazu, Unterschiede zu negieren. Da alle Menschen gleich seien, werde auch niemand benachteiligt, so die Logik dieses Ansatzes. Um trotzdem bestehende Unterschiede abzufedern werden positive Diskriminierung (*affirmative action*) und Chancengleichheit (*equal opportunity*) als Maßnahmen umgesetzt.<sup>20</sup> Somit entsteht eine paradoxe Situation, dass benachteiligte Gruppen oder Personen zwar gleichbehandelt, in ihren Unterschieden und in ihrer Vielfalt aber nicht gefördert und anerkannt werden. Am ehesten lässt sich dieser Ansatz mit dem „Gleichheitsfeminismus“ vergleichen, der von einer grundsätzlichen (Chancen)Gleichheit der Geschlechter ausgeht und strukturelle und individuelle Benachteiligungen durch verschiedene Fördermaßnahmen zu beheben sucht.

Die **Marktzutrittsperspektive** (*market based view*) bildet den dritten Ansatz und stellt vor allem ökonomische Argumente in den Vordergrund. Wenn sich KundInnen-Strukturen hinsichtlich Geschlecht, sexueller Orientierung oder ethnischer Herkunft ändern, müssen diese „neuen Märkte“ auch durch neue Strategien erschlossen werden. Vielfältigkeit in Betrieben und Organisationen wird hier als (profitabler) Vorteil erkannt und dementsprechend auch in Szene gesetzt (*celebrating diversity*). Dieses positiv besetzte Bild einer heterogenen MitarbeiterInnenschaft kann aber auch zur Vertiefung von Stereotypen und Vorurteilen führen und somit nicht zu einer offenen und lernenden Organisationskultur beitragen. Während das Credo des Anti-Diskriminierungsansatzes „Obwohl Du so bist, sollst Du dazugehören“ lauten könnte, gilt bei dieser Perspektive die Losung: „Weil Du so bist, sollst Du dazugehören“ (Pauser 2011, ebd.). Im Vordergrund dabei steht aber primär der

---

<sup>20</sup> Weheliye, Asil-Juliya. 2007. Vier Ansätze des Managing Diversity. [http://www.migration-boell.de/web/diversity/48\\_1023.asp](http://www.migration-boell.de/web/diversity/48_1023.asp) (19.10.2011)

Zugang zu neuen KundInnen und Märkten und damit gemäß kapitalistischer Logik zu einer Profitmaximierung.

Miteinander und voneinander zu lernen steht im Mittelpunkt des vierten Diversity-Ansatzes, der **Lern- und Effektivitätsperspektive**. Dieser versucht einerseits Gleichbehandlung aller MitarbeiterInnen umzusetzen und gleichzeitig auf deren Unterschiede und Vielfalt einzugehen und sie wertzuschätzen. Diese Perspektive gilt als ganzheitlichste und langfristige, weil nicht nur MitarbeiterInnen sondern auch die ganze Organisation herausgefordert wird. Der Abbau bzw. die Verringerung von dominanten hierarchischen Positionen zum einen, sowie das Erkennen von diskriminierenden Praxen wie etwa (Hetero)Sexismus oder Rassismus und deren negative Auswirkungen zum anderen sind dabei Kernelemente.<sup>21</sup>

„Dieser Ansatz ist konzeptionell am anspruchsvollsten, erfordert von den Unternehmen allerdings besondere Anstrengungen, zu denen sie nur dann bereit sein werden, wenn damit betriebswirtschaftliche Erfolge zu verbinden sind“ (Aretz/Hansen 2002, S. 30f Zit. In Pauser 2011, S. 38).

Im Rahmen dieser Studie interessiert uns vor allem der Umgang mit Menschen mit Migrationshintergrund, also nur *eine* von den sechs Inneren Dimensionen. Dieser Teilbereich, der oft auch mit dem Begriff der „Interkulturellen Öffnung“ umrissen wird, stellt die Zuschreibungen und Positionen von Menschen mit Migrationshintergrund als KundInnen und MitarbeiterInnen von Unternehmen und Organisationen in den Mittelpunkt.

## 8.4 Interkulturelle Öffnung

Unter dem Schlagwort der Interkulturellen Öffnung lassen sich viele Prozesse und Zugänge zusammenfassen und es herrscht – ähnlich wie beim „Diversity Management“ – keine Klarheit oder Einigkeit darüber, wie Interkulturelle Öffnung zu definieren sei. Grundsätzlich wird darunter aber der Umgang mit einer „ethnischen“ Vielfalt in der Gesellschaft bezeichnet, die sich durch andauernde Migrationsprozesse von einer homogen konstruierten Nationalgesellschaft zu einer heterogenen transnationalen Migrationsgesellschaft entwickelt hat.

---

<sup>21</sup> Weheliye2007 ebd.

Das DGB-Bildungswerk<sup>22</sup> definiert Interkulturelle Öffnung folgendermaßen:

„Interkulturelle Öffnung ist ein zielgerichteter Prozess der Organisations- bzw. Unternehmensentwicklung, der sowohl auf der strukturellen als auch auf der individuellen Ebene stattfindet. Ziel ist es, Menschen mit Migrationshintergrund die gleichberechtigte Teilhabe an gesellschaftlichen, wirtschaftlichen und politischen Prozessen zu ermöglichen. Interkulturelle Öffnung besteht aus verschiedenen Maßnahmen und Instrumenten, die je nach Kontext, Institution bzw. Betrieb und Rahmenbedingungen unterschiedlich sein können.“

Interkulturelle Trainings für MitarbeiterInnen von öffentlichen und privaten Einrichtungen haben in den letzten Jahren jedenfalls einen wahren „Boom“ erlebt und „interkulturelle Kompetenzen“ gelten in vielen Stellenausschreibungen als zusätzliches Qualifikationsmerkmal. Allerdings sollte sich diese Form der Öffnung nicht auf eine individuelle Ebene der MitarbeiterInnen beschränken, sondern eine „Institutionalisierung von Interkulturalität“<sup>23</sup> anstreben. Eine strukturelle Verankerung des Prozesses der Interkulturellen Öffnung ist damit ebenso wichtig, wie die laufende Fort- und Weiterbildung der MitarbeiterInnen.

Im weiteren Verlauf unterscheiden wir deshalb in dieser Studie zwischen zwei Formen Interkultureller Öffnung, die wir bei der Analyse der Erwachsenenbildungseinrichtungen verwenden. Zum einen verstehen wir unter *Interkultureller Öffnung nach Innen* den organisationsinternen Prozess der Auseinandersetzung mit Mehrsprachigkeit, religiös-kultureller Vielfalt, MitarbeiterInnen-Strukturen, Anwerbsstrategien und Leibildentwicklungen.

*Interkulturelle Öffnung nach Außen* bedeutet für uns in diesem Kontext das Auftreten des Unternehmens oder der Organisation im öffentlichen Raum. Sind Kursangebote und Texte auf der Homepage oder in Werbebroschüren mehrsprachig gehalten? Werden Menschen mit Migrationshintergrund als eigene KundInnen-Gruppe wahrgenommen und spiegelt sich das auch in den Kursangeboten wieder?

---

<sup>22</sup> DGB Bildungswerk. 2011. Pro Qualifizierung. Auf dem Weg zur Interkulturellen Öffnung – Strategien, Umsetzung, Transfer. Das Kompetenzzentrum, die Netzwerke und der Facharbeitskreis „Interkulturelle Öffnung“. Ein Dossier über die Arbeit 2008-2011. S. 4  
<http://www.pro-qualifizierung.de/sub/jdown.html?table=publikationen&field=datei&id=4742>  
(30.11.2011)

<sup>23</sup> BZ Wien. 2007. Leitfaden AMPEL –Bildung anerkennen, S.12  
<http://www.interculturexpress.at/ampelleitfaden.pdf> (30.11.2011)

## 9. Interkulturelle Öffnung im Arbeitsmarktservice Tirol

### 9.1 Zahlen und Fakten

Personen mit ausländischer Staatsbürgerschaft sind auf zwei Ebenen potentielle KundInnen des Arbeitsmarktservice (AMS). Einerseits werden Anträge für die Zulassung zum österreichischen Arbeitsmarkt nach dem Ausländerbeschäftigungsgesetz vom Arbeitsmarktservice bearbeitet. Andererseits nehmen Personen mit ausländischer Staatsbürgerschaft im Falle von Beschäftigungslosigkeit Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung und die Serviceleistungen des AMS für Arbeitssuchende in Anspruch.

Der Anteil an MigrantInnen, also inklusive jener Personen mit österreichischer Staatsbürgerschaft, an allen vorgemerkten Personen, liegt durchschnittlich bei 30%. Die KundInnengruppe gilt dabei ebenso wie Frauen, Jugendliche bis 25, Personen mit gesundheitlichen Einschränkungen und Langzeitarbeitslose als Personengruppe mit besonderen Betreuungsbedürfnissen. 2010 wurden von den Geschäftsstellen des AMS Tirol insgesamt 16.789 Geschäftsfälle für ausländische Arbeitskräfte bearbeitet. 12.073 Beschäftigungsbewilligungen (Erstanträge, Verlängerungen) wurden erteilt, 915 wurden abgelehnt. 400 Befreiungsscheine wurden ausgestellt, 3 abgelehnt. In 35 Fällen wurde eine Arbeitserlaubnis erteilt, eine Gewährung der Schlüsselkraftzulassung erfolgte in 6 Fällen. Die restlichen Geschäftsfälle fielen auf Entsendebewilligungen, Bewilligungen aufgrund der bilateralen Abkommen mit Ungarn und der Türkei, Bestätigungen über die Freizügigkeit und viele mehr.<sup>24</sup>

2010 gab es im Jahresmittel 3.685 arbeitslos vorgemerkten Personen mit ausländischer Staatsbürgerschaft in Tirol. Österreichweit waren ausländische StaatsbürgerInnen 2010 mit 11% deutlich stärker von Arbeitslosigkeit betroffen als ÖsterreicherInnen, die eine Arbeitslosenrate von 7% aufwiesen. 12% der StaatsbürgerInnen aus Staaten des ehemaligen Jugoslawien und 16,9% der türkischen StaatsbürgerInnen waren 2010 arbeitslos. 19,6% der ausländischen StaatsbürgerInnen, die maximal einen Pflichtschulabschluss aufweisen waren 2010 gegenüber 15% der ÖsterreicherInnen mit maximal Pflichtschulabschluss arbeitslos.<sup>25</sup>

---

<sup>24</sup> vgl. AMS Tirol. 2011. Geschäftsbericht 2010. <http://www.ams.at/docs/ams-bericht.pdf> (10.10.2011)

<sup>25</sup> Statistik Austria (2011): migration & integration. zahlen.daten.indikatoren 2011. Verfügbar unter: [http://www.integration.at/fileadmin/Staatssekretariat/4-Download/Web\\_Jahrbuch\\_72dpi.pdf](http://www.integration.at/fileadmin/Staatssekretariat/4-Download/Web_Jahrbuch_72dpi.pdf) (31.1.2012)

Österreichweit weisen Jugendliche mit Migrationshintergrund eine geringere Ausbildungsbeteiligung und niedrigere Erwerbstätigkeit als Jugendliche ohne Migrationshintergrund auf. In einer Pressekonferenz betonte Sozialminister Rudolf Hundstorfer, dass besonders im Bereich Arbeitsmarktintegration von Jugendlichen mit Migrationshintergrund zusätzliche Schritte notwendig seien und er kündigte den Ausbau des Jugendcoachings an. 2010 waren 16% der Beschäftigten, aber 32% der beim AMS vorgemerkten Personen Menschen mit Migrationshintergrund. Als spezifische Angebote für MigrantInnen bietet das AMS Österreich Deutschkurse, muttersprachliche Beratung durch Vereine von bzw. für MigrantInnen, Dolmetschdienste, muttersprachliche Erstinformationsveranstaltungen sowie mehrsprachige Broschüren an. Je nach Bundesland und regionaler Geschäftsstelle sind der Bedarf und das Ausmaß an den entsprechenden Angeboten sehr unterschiedlich. Der Fokus der Angebote liegt eindeutig auf Sprache: die Förderung der Deutschkenntnisse und das Bereitstellen von Informationen in mehreren Sprachen. 34% der AMS-Mittel fließen österreichweit in spezielle Förderungen für Personen mit Migrationshintergrund.<sup>26</sup>

Die folgenden Informationen in den beiden Unterkapiteln Interkulturelle Öffnung nach Innen und nach Außen stammen primär aus einem Interview mit leitenden MitarbeiterInnen des AMS Tirol, sowohl aus dem Bereich des Service für Arbeitssuchende, dem Bereich Förderungen, als auch dem Bereich des Service für Unternehmen, welches am 6.7.2011 durchgeführt wurde.

## **9.2 Interkulturelle Öffnung nach Innen**

Bei der Betrachtung der Perspektive von Diversity Management / Interkulturelle Öffnung nach Innen geht es primär um eine Berücksichtigung der strukturellen Verankerung und Ausrichtung sowie der organisatorischen Umsetzung auf Ebene der Unternehmensstrukturen. Das Leitbild, das gesellschaftliche Engagement, MitarbeiterInnenschulungen und Rekrutierungspraxen stehen hier im Mittelpunkt. Diversity Management ist nicht schriftlich im Leitbild des AMS Tirol verankert, bzw. ist im Bereich Sicherstellung von Gleichbehandlung integriert. Diese zielt primär auf die Gleichbehandlung von Frauen und Männern in der Organisation ab bzw. allgemein auf das Kriterium Ausgleich von Benachteiligung. Laut Auskunft unserer InterviewpartnerInnen seien alle Abteilungen mit dem Thema Diversity, je nach Zuständigkeit intern oder gegenüber den KundInnen befasst,

---

<sup>26</sup> Hundstorfer/ Buchinger/ Kopf. 2011. Personen mit Migrationshintergrund am österreichischen Arbeitsmarkt. <http://tinyurl.com/6ugi5g4> (7.11.2011)

das auch einen regelmäßigen Gegenstand von Diskussionen darstelle. Derzeit existiere die Funktion einer Ansprechperson für den Bereich MigrantInnen als KundInnen zwar, sie sei jedoch an eine AMS-Abteilung gekoppelt, was die Arbeit an den Schnittstellen zu den anderen Abteilungen zum Bereich Diversity erschwere. Unsere InterviewpartnerInnen äußerten den Wunsch nach einer/m Diversitybeauftragten der/die querschnittsmäßig und unparteiisch für die Arbeit in der Organisation und die Vernetzung nach Außen verantwortlich sein sollte. Die Gleichbehandlungsbeauftragte des AMS sei bislang nicht für den Bereich Interkulturalität, sondern primär für den Bereich Geschlechterfragen zuständig.

„A: Diversity bezogen auf das Thema Interkulturalität nach innen und außen ist zu wenig verankert. Bei uns sind im Prinzip alle Abteilungen mit dem Thema befasst, je nach Zuständigkeit das Management, die Personalabteilung, das Service für Unternehmen, das Service für Arbeitssuchende, die Förderabteilung. Ich bin Ansprechperson für die KundInnengruppe MigrantInnen und vielfach Ansprechperson nach außen. Es erfolgen insgesamt auch viele Aktivitäten, Diversity ist immer Thema, aber ich wünsche mir eigentlich schon, dass es eine Gesamtfunktion gibt wo alle Bereiche zusammenfließen.

*I: Es sollte also einen Beauftragten geben?*

A: Ja, auch auf Bundesebene, im AMS Österreich ist Diversity bei der Arbeitsmarktpolitik für Frauen angesiedelt, dadurch auch bei den Frauenreferentinnen und Gleichbehandlungsbeauftragten aber für mich fließt das Gesamte immer zu wenig an einer Stelle zusammen. Die Bundesgeschäftsstelle überlegt auf dieser Ebene eine/n DiversitymanagerIn einzusetzen.

B: Das ist immer die Gefahr, wenn alle zuständig sind.

A: Ja und es ist auch schwierig ohne Hauptkoordination immer an den Schnittstellen zu arbeiten, es ist sehr zeitintensiv und eigentlich ein eigener Job und dadurch gehen wichtige Aktivitäten verloren.

*I: Also es gibt eine Gleichbehandlungsbeauftragte im AMS, aber die ist primär für Geschlechterfragen zuständig...und sie hat das Thema Interkulturelle Öffnung noch nicht offiziell als ihren Auftrag.*

A: Ja, der Gesamtbereich ist noch zu wenig ausgebaut, wobei Gleichbehandlungsbeauftragte intern zuständig sind, Frauenreferentinnen nach außen mit dem Focus auf Frauen. Diversity umfasst weitere Themen und alle KundInnengruppen und sollte daher eine eigene Funktion umfassen.

Obwohl das Thema Interkulturelle Öffnung nicht offiziell in den Leitlinien verankert ist, scheint es im AMS durchaus bedeutsam. Bereits zum zweiten Mal wurden Sprachkenntnisse der MitarbeiterInnen erhoben. Österreichweit weisen 176 von rund 5.400 AMS-MitarbeiterInnen Kenntnisse in den wichtigsten Sprachen der AMS KundInnen mit nicht deutscher Muttersprache, also in Bosnisch/Kroatisch/Serbisch, Türkisch, Polnisch, Rumänisch und Ungarisch, auf. Im Vergleich zum Jahr 2010 stieg 2011 die Zahl der MitarbeiterInnen des AMS mit diesen Sprachkenntnissen um 10%<sup>27</sup>. Ein weiterführendes Konzept, wie man diese

---

<sup>27</sup> Hundstorfer/ Buchinger/ Kopf. 2011. ebd.



Kenntnisse am besten für die KundInnen einsetzen kann, steht im AMS zur Überlegung. Vor allem in den Regionalgeschäftsstellen in Tirols Außenbezirken ist Mehrsprachigkeit der MitarbeiterInnen kaum bis gar nicht vorhanden und auch bei der Rekrutierung in den Bezirken wurde bisher keine gezielte Aktivität gesetzt. In der Geschäftsstelle in Innsbruck wurde allerdings eine gezielte Aktion gestartet, neues mehrsprachiges Personal zu gewinnen. In Bezug auf die Quantität sei der Erfolg dieser Maßnahme bisher allerdings bescheiden.

„A: Mehrsprachigkeit ist sicher ein Thema, in den Regionalen Geschäftsstellen stehen wir da sicher am Anfang. In Innsbruck hatten wir eine gezielte Aktion wo mehrsprachiges Personal gesucht worden ist, und es ist auch gelungen. Aber wenn man jetzt die Quantität hernimmt, dann ist es einfach sehr wenig, das ist eine Tatsache. Allerdings hängt dies auch damit zusammen, dass ab dieser Zeit aus Einsparungsgründen kein neues Personal mehr aufgenommen werden konnte, sich diese Frage somit nicht stellte. Um Grundsprachkenntnisse z.B. in Türkisch zu erwerben haben immer wieder BeraterInnen an Sprachkursen teilgenommen die vom AMS im Rahmen der Aus- und Weiterbildung der MitarbeiterInnen finanziert wurden.“

Innsbruck sei dementsprechend aktuell auch die einzige Geschäftsstelle in welcher derzeit BeraterInnen mit Migrationshintergrund beschäftigt sind. Weder in der Landesgeschäftsstelle noch in den anderen Regionalgeschäftsstellen sei das der Fall. Das Thema werde auch in Bezug auf die Personalpolitik noch zu wenig systematisch verfolgt. Unsere InterviewpartnerInnen betonten allerdings, dass einer Anstellung von Menschen mit Migrationshintergrund auf Unternehmenseite nichts entgegenstünde. Bestehende Offenheit auf Seiten des Managements würde hier auch eine potentielle Karriereentwicklung von Menschen mit Migrationshintergrund ermöglichen. Darüber hinaus gibt es ein Bewusstsein dafür, dass das AMS als öffentliche und machtvolle Institution insgesamt aktiver agieren müsste, um eventuelle Hemmschwellen für eine Bewerbung auf Seiten von MigrantInnen abzubauen und diese als MitarbeiterInnen zu gewinnen.

„A: Beschäftigung von MigrantInnen wird zu wenig systematisch verfolgt. Abgesehen vom aktuellen Beschäftigungsstop und der formalen Voraussetzung einer EU Staatsbürgerschaft sind die Möglichkeiten durchaus da, von der Leitung, auch von der Personalabteilung her, die da sehr offen sind. Prinzipiell ist es eine Frage von gezielten Strategien damit sich in dem Bereich mehr tut. Von selbst wird das nicht. Ich glaub es hängt auch teilweise damit zusammen, dass wir eine öffentliche Institution sind und teilweise MigrantInnengruppen das Gefühl haben, da gehören wir nicht dazu, da können wir uns nicht bewerben...Das spielt da sicher mit rein. Die Möglichkeiten sind aber durchaus gegeben und es würde auch begrüßt. Meine Einschätzung ist auch, wenn es jetzt um Führungspositionen geht, wäre Migrationshintergrund kein Hindernis, da wir intern großen Wert auf Gleichbehandlung und Ausgleich von Benachteiligung legen. Allerdings müsste so ein Prozess auch bewusst erfolgen um unbewusster Diskriminierung entsprechend zu

begegnen.

B: Die offene Haltung zur interkulturellen Öffnung kommt auch ganz klar vom Management. Wie das dann für die zukünftigen KollegInnen an ihren Arbeitsplätzen ist, ist sicher zu begleiten, aber von der Führungsebene her gibt es da nichts. Aber es ist auch noch nicht so, dass wir das Thema ausreichend offensiv bearbeiten und uns überlegen, wie setzen wir das um. Nur zu sagen, wir legen dem keine Schranken in den Weg, das ist wahrscheinlich zu wenig, weil wir sonst wahrscheinlich mehr KollegInnen mit Migrationshintergrund hätten.... Von allein geht das nicht.“

Auf der anderen Seite gibt es im Bereich der Personalentwicklung österreichweit Schulungen für MitarbeiterInnen zum Thema „Interkulturelle Kompetenz“. Zusätzlich will das AMS Tirol hier mit einer eigenen verpflichtenden Diversity-Schulung für alle MitarbeiterInnen aller Ebenen auch einen eigenen Weg beschreiten. Bisher waren lediglich Führungskräfte dazu verpflichtet, sich im Bereich Diversity fortzubilden. Als nächster Schritt seien dann regionale Fortbildungsveranstaltungen zum Thema Interkulturalität geplant.

„A: Führungskräfte haben schon lang die Vorgabe, in ihrer Aus- und Weiterbildung und mit der Funktionsübernahme eine Diversity-Fortbildung zu machen und wir planen jetzt den konkreten Schwerpunkt, dass wir das regional anbieten möchten, eine allgemeine Diversity-Veranstaltung zum Thema Migration, um zu informieren und zu sensibilisieren, verpflichtend für alle Ebenen. Diese Grundveranstaltung startet und wird relativ schnell umgesetzt, das Nächste ist dann einen Schritt weiterzugehen und wirklich regional auch etwas zu interkultureller Kompetenz für die BeraterInnen anzubieten, das ist jetzt auf Schiene, da sind wir eh spät dran. In den österreichweiten Schulungen wird die interkulturelle Sensibilisierung und Kompetenz immer mehr als Querschnittsmaterie berücksichtigt.“

Im Rahmen der Unternehmensstrategie und diesbezüglicher Entwicklungen in den letzten Jahren würden die Themen Diversity und Interkulturalität vermehrt diskutiert. MigrantInnen seien im längerfristigen Plan des AMS, der die Grundstrategien vorgibt, als spezifische Zielgruppe für Fachqualifizierung festgehalten. Eine entsprechende praktische Umsetzung wird jedoch als Herausforderung betrachtet, an der laufend gearbeitet werde. Eine zufriedenstellende Umsetzung und ein umfassendes Commitment auf allen Ebenen der Organisation werde allerdings noch einige Zeit in Anspruch nehmen.

„B: In den letzten Jahren ist diese Zielgruppe immer wieder in den strategischen Papieren aufgetaucht, gerade wenn ich an die Umsetzung der Metalloffensive, also Ausbildung in den Metallbereichen denke, weil wir da einen Mangel hatten, wo explizit diese Zielgruppe genannt worden ist. Aber von der Benennung in den strategischen Papieren bis zur operativen Umsetzung, da sind wir noch irgendwo... bis das von oben durchsickert auf alle Ebenen der Organisation und bis man das dann wirklich mit den richtigen Instrumenten macht, das wird dauern.

A: MigrantInnen werden immer mitgedacht, egal um welches Thema es da geht,

aber dann wirklich zu sagen, das ist unsere Linie und die ziehen wir in Bezug auf die Personengruppe durch, da sind wir am Weg.“

Spürbar ist die inhaltliche Ausrichtung bzw. Wende des AMS Tirol auch in drei Projekten, an denen sich das AMS 2011 beteiligte. So wurde in Kooperation mit der Wirtschaftskammer Tirol (WK) und dem österreichischen Integrationsfonds (ÖIF) zum zweiten Mal ein Mentoringprojekt für MigrantInnen durchgeführt. Zielsetzung des Projektes ist eine mehrmonatige Begleitung von MigrantInnen, die über gute Grundausbildungen (mindestens Lehrabschluss), über ausreichende Deutschkenntnisse zur Projektteilnahme und über einen freien Zugang zum Arbeitsmarkt verfügen. Außerdem ist das AMS Tirol seit 2009 im Beirat des IMZ - Integrations- und Monitoringzentrum für Migration und Integration in Tirol<sup>28</sup> als strategischer Partner aktiv. Das Projekt wird gemeinsam vom JUFF Fachbereich Integration des Landes Tirol und dem ZeMiT - Zentrum für MigrantInnen in Tirol getragen und verfolgt das Ziel, Informationen zu Migration und Integration in Tirol zu bündeln und zielgruppengerecht aufzubereiten. Im Rahmen des EIF-Projektes „IMZ-Bildungsmonitoring und Bildungsperspektiven für Menschen mit Migrationshintergrund in Tirol“ war das AMS Tirol ebenfalls als strategischer Partner involviert und war auch Mitveranstalter der Enquete „Autobahn oder Sackgasse? Integration von Zugewanderten in die Arbeitswelt – Bildung als Königsweg?“, die im November 2011 in Innsbruck stattfand.

Als wichtige Herausforderungen für die Zukunft im Zusammenhang mit Migration, Integration und AusländerInnenbeschäftigung wird im AMS Tirol die Umsetzung von EU-Richtlinien zur beruflichen Integration von MigrantInnen und die Frage der Anerkennung von Bildungsabschlüssen für die Vermittlung angesehen. Darüber hinaus gelte es, das Bewusstsein für die Bedeutung des Themas in allen Fachabteilungen weiterzuentwickeln und auch in der Arbeit mit Unternehmen verstärkt zu berücksichtigen.

A: Wirkliche Herausforderungen sind die gesetzlichen Bestimmungen, wir sind da ja positiv gesehen an die EU Richtlinien gebunden die die berufliche Integration von MigrantInnen berechtigt sehr fordern, das fließt in unsere längerfristigen Pläne ein. Auch ein großes Thema ist die Anerkennung von Bildungsabschlüssen für die Vermittlung, da sind wir von politischen Entscheidungen abhängig. Es geht auch darum das Thema Diversity/interkulturelle Öffnung noch mehr mit Betrieben zu verknüpfen, auch intern in den Fachabteilungen ist noch viel drinnen.“

Im Bereich der Zielgruppenarbeit stoße das AMS auch bisher schon auf Widerstände und gesellschaftliche und kulturelle Tatsachen, die eine Umsetzung bestimmter Projekte, vor allem im Jugendbereich, erschweren würden. Die zum Teil fehlende Annahme von Bildungsangeboten sowie familiäre und kulturelle Erschwernisse werden hier beispielhaft genannt.

---

<sup>28</sup> Homepage des IMZ Tirol: [www.imz-tirol.at](http://www.imz-tirol.at) (16.1.2012)

Hier fehlten bislang wirklich erfolgreiche Konzepte. Trotz Dequalifizierungserfahrungen, die auch dem AMS sehr bewusst sind, wird Qualifikation von Seiten des AMS als Schlüssel für eine erfolgreiche Eingliederung in den Arbeitsmarkt betrachtet. Zusätzlich wird aber vor allem im Jugendbereich der Bedarf an intensiver und persönlicher Begleitung erkannt.

„A: Es gibt Bereiche wo wir uns als AMS schwer tun allein Lösungen zu finden. Bezüglich Bildungsverwertung müssen das Angebot und die Vorgehensweisen passen, das ist das eine Thema, das andere ist aber auch die Annahme von Bildungsangeboten auf Seiten der KundInnen. Das hängt mit vielen Komponenten zusammen wie passende Angebote, das ist aber auch ein Thema wo wir an unsere Grenzen stoßen, wo wir auch wirklich gerade im Jugendbereich in gesellschaftliche, kulturelle und familiäre Strukturen hineinkommen und wir sehen, es bräuchte mehr oder andere Konzepte, die auch von anderen Institutionen und der Politik mitgetragen werden müssen. Wir sehen nach wie vor, dass Qualifizierung wirklich ein Schlüssel ist um beruflich Fuß zu fassen, aber das allein ist es nicht, gerade bei den Jugendlichen bräuchte es oft viel längerfristige Begleitung und Einbindung vom ganzen System. Deshalb ist auch der Schwerpunkt „Übergang Schule-Beruf“ im Rahmen des Tiroler Beschäftigungspakts ein wichtiger Ansatz bzw. das geplante Jugendcoaching.“

KundInnengruppen mit bestimmten Bildungsangeboten zu erreichen sei oft sehr schwierig, eine Tatsache, die sich allerdings nicht auf Menschen mit Migrationshintergrund beschränken lasse. In Punkto Offenheit für neue Bildungsangebote spiele auch die Zugehörigkeit zu sozialen Schichten eine wesentliche Rolle. Menschen, die relativ wenig formale Bildungserfahrung mitbringen, seien häufig weniger an weiterführenden Bildungsangeboten interessiert. Diesem Umstand wolle man zukünftig mit vermehrten Case-Management Angeboten für Jugendliche begegnen. Die Annahme von Bildungsangeboten auf Seiten der KundInnen sei dabei allerdings nicht das alleinige Problem. Die häufig fehlende Anerkennung von Bildungsabschlüssen auf dem Arbeitsmarkt und dequalifizierende Anstellungen würden ebenfalls sehr dazu beitragen, dass die Bildungsmotivation gedämpft wird.

„B: Eines unserer Hauptprobleme ist sicher das Erreichen dieser Zielgruppe, weil wir gutgemeinte Angebote machen, die aber nicht immer angenommen werden, was aber nicht nur eine Frage bei Menschen mit Migrationshintergrund ist, sondern meistens ist es überlagert und ist eine soziale Frage von Menschen aus unteren Bildungsschichten und unteren sozialen Schichten. Wir erreichen hier auch die Einheimischen aus diesen Schichten nicht ausreichend. Bildung ist da nicht das wo sie sagen, toll auf dieses Angebot hab ich gewartet! Wir bräuchten da eine umfassendere Begleitung, was auch schon in Richtung Case Management diskutiert wird. Wo auch ein bisschen sozialarbeiterische Begleitung gemacht wird, vor allem bei Jugendlichen. Ein Hauptproblem ist sicher auch nachher, wenn sie dann einen Abschluss oder eine Ausbildung haben und fragen, was kann ich damit machen? Das ist dann oft eine große Enttäuschung, weil sie z.T. zu den Bewerbungs-

gesprächen nicht kommen, wenn der potentielle Arbeitgeber ihren Namen erfährt und das Deutsch nicht wie bei einem Einheimischen klingt. Oder dann auch nicht ihrer Qualifikation entsprechend eingesetzt werden, wobei das auch z.T. ein generelles Problem ist und nicht nur MigrantInnen betrifft.

A: Und das wirkt sich natürlich aus auf die Bildungsmotivation.“

Als Zielsetzung für die nächsten Jahre wird eine klare strukturelle Verankerung und Positionierung zum Thema Diversity und Interkulturalität genannt. Für die Umsetzung gäbe es einen Bedarf an klaren und umfassenden operativen Programmen. Ein ausführliches Monitoring in Bezug auf Ausbildungswege und Arbeitsmarktzugänge von Menschen mit Migrationshintergrund und die Wirksamkeit arbeitsmarktpolitischer Programme sollte gemeinsam mit anderen beteiligten Organisationen umgesetzt werden.

„B: Was wir bis dahin geschafft haben sollten, ist, dass wir das in unseren arbeitsmarktpolitischen Programmen auf ein gescheitertes Fundament gestellt haben, dass das nicht nur so nebenher läuft, sondern, dass klar ist, das wird von uns gewünscht und da brauchen wir jetzt auch Programme, wie man das operativ umsetzen kann,

A: In Bezug auf Aus- und Weiterbildung wäre ein systematisches Monitoring in Bezug auf MigrantInnen eine gute Sache, auch in Richtung, wie spezielle arbeitsmarktpolitische Konzepte in diesem Bereich wirken.“

In weiterer Folge wird die Dimension der Interkulturellen Öffnung nach Außen betrachtet. Hierbei wird nach den zentralen Aufgabenbereichen des AMS, dem Service für Arbeitssuchende (SfA) und dem Service für Unternehmen (SfU), differenziert.

### **9.3 Interkulturelle Öffnung nach Außen: das AMS - Service für Arbeitssuchende**

Das Service für Arbeitssuchende (SfA) im AMS Tirol ist zuständig für alle Belange, die arbeitssuchende Personen als KundInnen des AMS betreffen, zielt auf die berufliche (Wieder)Integration in den Arbeitsmarkt ab und umfasst die Dienstleistungen Information, Beratung, Vermittlung, Weiterbildung und Existenzsicherung. Die folgenden Informationen stammen primär aus dem bereits erwähnten Interview mit leitenden MitarbeiterInnen des AMS Tirol. Zentrale Frage war dabei unter anderem auch das Thema „MigrantInnen als AMS KundInnen“.

Von AMS KundInnen werden im Rahmen des ersten Beratungstermins umfangreiche Daten erhoben: demografische Daten wie Geschlecht, Alter, Familienstand, Anzahl der Kinder und Nationalität, die höchste abgeschlossene Ausbildung und etwaige Zusatzausbildungen, der

Berufswunsch bzw. der angestrebte Vermittlungsbereich, so wie Vermittlungseinschränkungen (Erkrankung, Behinderung, Betreuungspflichten) und bisherige Dienstverhältnisse. Bei Personen mit Migrationshintergrund außerhalb einer EU Staatsbürgerschaft wird zusätzlich der sogenannte Integrationsgrad festgestellt, der besagt, ob eine Person aus rechtlicher Sicht Zugang zum Arbeitsmarkt hat und über eine entsprechende Beschäftigungsbewilligung verfügt.

Prinzipiell werden in der Datenerhebung alle Ausbildungen erhoben, auch die im Ausland erworbenen bzw. nicht nostrifizierten, um einen Einblick in das Qualifikationsniveau unabhängig von Anerkennungsverfahren zu bekommen. Es wurde jedoch eingeräumt, dass im Ausland erworbene Ausbildungen von den BeraterInnen in der Vermittlungstätigkeit gegenüber den Betrieben oft weniger genützt werden können. Die genannten personenbezogenen Daten fließen zum Teil in die AMS-Statistik ein und sind auswertbar. Werden Ausbildungen die im Ausland erfolgten nicht dokumentiert, hat dies Auswirkungen auf die AMS-Daten zum Ausbildungsniveau ausländischer StaatsbürgerInnen und kann Tatsachen verzerren.

Zusätzlich werden im „freien Feld“ Daten erhoben die statistisch nicht verwertbar sind, die aber Bedeutung in der Betreuungstätigkeit haben. Hier werden zum Beispiel schriftliche und mündliche Deutschkenntnisse vermerkt und von den AMS BeraterInnen bei NeukundInnen, soweit keine Sprachzertifikate vorliegen, eingeschätzt. Diese Angaben werden zur Ableitung des weiteren Unterstützungsbedarfes herangezogen. In der Folge werden die Ergebnisse von besuchten Deutschkursen herangezogen und dokumentiert. Zusätzlich werden weitere Sprachen, allen voran die Muttersprache dokumentiert.

„I: *Wer schätzt die Deutschkenntnisse ein?*

A: Das machen die BeraterInnen, bei NeukundInnen vom Grundgespräch her, das bildet oft die reale Situation auch nicht ganz ab, BeraterInnen können hier nicht immer eine reale Einschätzung treffen, KundInnen unter- oder überschätzen sich manchmal, aber zumindest kommt heraus, ob die Deutschkenntnisse für den vereinbarten Vermittlungsbereich ausreichen, oder ob da eine Grundqualifikation fehlt, die man unterstützen muss. Werden Sprachmaßnahmen gesetzt, erfolgt eine professionelle Testung durch die Bildungsträger, erfolgte Qualifizierungen werden im AMS dokumentiert. Die Deutschkenntnisse sind nicht statistisch auswertbar, weil das nicht offiziell vorgesehen ist. Im AMS wird das immer diskutiert, es wird auch Wert auf die Dokumentation gelegt, aber datenschutzrechtlich wird diskutiert, ob Dinge wie der Geburtsort, Muttersprache zwingend und abfragbar aufgenommen werden können.“

Statistisch gesehen gelten für das AMS Österreich ausländische StaatsbürgerInnen und mit 2012 Personen mit einem dokumentierten Staatsbürgerschaftswechsel und mitversicherte (Kinder) als Personen mit Migrationshintergrund. Demgegenüber erfasst die Statistik Austria alle Personen, deren Elternteile im Ausland geboren wurden, als Personen mit

Migrationshintergrund.<sup>29</sup> Ab März 2012 ist das AMS ermächtigt Personen mit Migrationshintergrund personenbezogen zu erfassen, um gezielte Schulungen und Förderprogramme anbieten zu können.<sup>30</sup>

Für die Vermittlungstätigkeit werden zusätzlich die bisher erfolgten Beschäftigungen und AMS-Förderungen dokumentiert und zunehmend auch Lebensläufe eingescannt. Vermittlungsrelevante Gesundheitsdaten und Vermittlungseinschränkungen werden erhoben und bestimmen über die Einstufung als „begünstigte Personen“. Diesen Personen wird ein verstärkter Betreuungsbedarf zuerkannt und der Zugang zu manchen Förderungen eröffnet, die ansonsten nicht möglich wären. Welche Personen als „mit Migrationshintergrund“ dokumentiert werden wird mit 2012 festgelegt:

„A: Die Definition ist in Planung und wird 2012 eingeführt, es werden natürlich weiterhin Personen mit ausländischer Staatsbürgerschaft sein und jene wo irgendwann ein Staatsbürgerschaftswechsel erfolgte, sowie deren mitversicherte (Kinder). Vom Betreuungserfordernis her sehen wir den Betreuungsbedarf differenziert. Personen aus Deutschland zählen wir da z.B weniger dazu, obwohl diese oft auch keine guten Rahmenbedingungen am Arbeitsmarkt haben. Vom Gefühl her ist eine gleiche Sprache z.B. schon auch ein Kriterium... bei unseren Definitionen setzt sich schon zunehmend durch „im Ausland geboren“, oder „Eltern im Ausland geboren“.

*I: Dann eher im Drittstaaten Ausland geboren?*

B: Das würd ich nicht sagen, weil wenn es um einen Portugiesen z.B. geht, dann tät man sie hier mit rein, aber unser Hauptklientel sind da Deutsche und Südtiroler, wo wir wahrscheinlich nicht sagen, die haben einen Migrationshintergrund, nach der Neudefinition werden sie aber auch als Personen mit Migrationshintergrund erfasst werden.“

Als Personen mit Migrationshintergrund werden im AMS Tirol demnach tendenziell ausländische StaatsbürgerInnen und deren Nachkommen, geführt. Bereits zu Beginn der KundInnenbetreuung werden also Daten zum Migrationshintergrund erhoben und Personen mit Migrationshintergrund differenziert einer KundInnengruppe mit besonderen Betreuungsbedürfnissen zugeordnet.

Für alle AMS-KundInnen gibt es im AMS Help Beschwerdemanagement die Möglichkeit, Beschwerden einzubringen, wenn es in der Beratung Probleme gibt und KundInnen sich ungerecht behandelt fühlen. Eine Auswertung der Beschwerdefälle nach Nationalität liegt nicht vor. Der Anteil an MigrantInnen die sich an diese Stelle wenden wird mit ca. 10%

---

<sup>29</sup> Hundstorfer/ Buchinger/ Kopf. 2011. Personen mit Migrationshintergrund am österreichischen Arbeitsmarkt. <http://tinyurl.com/6ugj5g4> (7.11.2011)

<sup>30</sup> [http://medienservicestelle.at/migration\\_bewegt/2011/11/15/ams-will-migrantinnen-starker-fordern/](http://medienservicestelle.at/migration_bewegt/2011/11/15/ams-will-migrantinnen-starker-fordern/) (31.1.2012)

eingeschätzt. Diskriminierende Verhaltensweisen von BeraterInnen seien dabei bisher nur vereinzelt vermerkt worden. Das müsse allerdings nicht bedeuten, dass solche Diskriminierungen auch nicht vorkommen.

„A: ...Es wird auch nicht extra ausgewertet, aber der Anteil an MigrantInnen die sich dahin wenden liegt so bei 10 Prozent, Frauen Männer ungefähr gleich verteilt. Auch von den Themen her gleich verteilt, es geht um Fragen der Existenzsicherung, und um Fragen, wo in Zusammenhang mit Förderungen Unklarheiten bestehen. Wir haben schon einen Punkt drinnen, „Verhalten von BeraterInnen“ aber bisher fällt nicht auf oder es wird nicht angesprochen, dass sich Personen diskriminiert fühlen auf Grund von ihrem Migrationshintergrund.“

Die Bedeutung von Menschen mit Migrationshintergrund als eigene KundInnengruppe, der auch spezifische Angebote gemacht werden, habe sich in den letzten Jahren stark gewandelt. Galt vor Jahren noch der Grundsatz „alle sind gleich, haben die gleichen Bedürfnisse und Möglichkeiten“ so habe sich mittlerweile die Annahme durchgesetzt, dass unterschiedliche Personengruppen, darunter auch Menschen mit Migrationshintergrund, unterschiedliche Bedürfnisse haben und mit spezifischen Problemlagen am Arbeitsmarkt konfrontiert seien, die im Beratungsprozess berücksichtigt werden sollten. Dieser gewandelten Einstellung steht eine durchaus selbstkritisch betrachtete Praxis gegenüber, in der es noch nicht ausreichend gelingt, unterschiedliche Bedürfnisse zu berücksichtigen:

„A: Es hat sich geändert, früher war es immer so: wir sind ja alle gleich, daher sind auch die Bedürfnisse gleich. Das AMS geht schon lang den Weg, da auch Diversity mitzutragen und wir sind schon mehr davon weggegangen, dass alle die gleichen Probleme und Bedürfnisse haben. Die praktische Umsetzung, ist so, dass ich mir denke, wir haben da schon noch sehr viel Entwicklungspotential...“

Die spezifischen Angebote für MigrantInnen im AMS Tirol bestehen primär in der Möglichkeit über das ZeMiT - Zentrum für MigrantInnen in Tirol mehrsprachige Beratungen und Dolmetschtätigkeiten in Türkisch, Kurdisch, Bosnisch-Kroatisch-Serbisch, Englisch, Russisch und Deutsch im AMS in Innsbruck und in den Räumlichkeiten des ZeMiT in Anspruch zu nehmen. Diese Beratungen werden ebenso wöchentlich in den AMS Regionalgeschäftsstellen in Imst, Reutte, Landeck und Kufstein angeboten. In der Landesgeschäftsstelle Innsbruck wurden auch einzelne Produktblätter (z.B. für Personen mit Betreuungspflichten, Unternehmensgründungen) in Türkisch und Bosnisch-Kroatisch-Serbisch übersetzt. Die Homepage des AMS Tirol ist auch in englischer Version verfügbar. Bundesweit gibt es eine mehrsprachige Broschüre für MigrantInnen, genannt „Wie finde ich Arbeit!“. Mehrsprachige Materialien und Angebote sind jedoch bisher laut eigenen Angaben im AMS keine systematische Zielsetzung: „...es ist jetzt nicht systematisch, das kann man



nicht behaupten, das wär zu viel gesagt.“

Spezifische Kursangebote für MigrantInnen umfassen vor allem Deutschkurse. Zusätzlich wird das Projekt „Pole Position“, durch die Kursmaßnahme Gastro unterstützt, das Menschen mit positivem Asylbescheid bzw. subsidiärem Schutz Unterstützung anbietet, um sich am Arbeitsmarkt zu orientieren und zu qualifizieren und Deutschkompetenzen zu erweitern. Daneben gibt es die Produktionsschulen VIA in Innsbruck und LEA in Wörgl, ein Berufstraining für sozial benachteiligte Mädchen zwischen 15 und 19 Jahren, welches den Übergang von der Schule in den Beruf begleiten soll. Zusätzlich zu diesen spezifischen Angeboten, würden erfahrungsgemäß generelle Angebote für Jugendliche, allen voran die Lehrausbildungen im Rahmen des Berufsausbildungsgesetzes (Auffangnetz Jugendliche), die es Jugendlichen ermöglichen Lehrausbildungen zu beginnen bzw. Bildungsabschlüsse zu erlangen, besonders häufig von Menschen mit Migrationshintergrund genutzt. Im Rahmen der integrativen Berufsausbildung wird für Jugendliche zwischen 15-18 Jahren der Berufsorientierungskurs für MigrantInnen mit mangelnden Deutschkursen angeboten, in den spezielle Elternarbeit integriert ist:

„B: Überproportional sind sie im Jugendbereich also all diese Dinge wo wir ein Auffangnetz für Jugendliche machen, Lehrlingsausbildung und HS Kurse, da ist es überproportional.“

Bei älteren Personen sei es unabhängig vom Migrationshintergrund für das AMS schwierig, Personen die älter als 50 Jahre sind, für Aus- und Weiterbildungen zu motivieren. Einerseits bestünden in diesem Alter häufig körperliche Gebrechen, die auf schwere körperliche Arbeiten zurückzuführen seien, andererseits, sei die Idee des „lebenslangen Lernens“ in dieser Generation noch nicht so beheimatet und die Pensionierung werde häufig als das nähere Ziel betrachtet:

„B: Ich würde sagen, dass die 50+ Generation kaum mehr vertreten ist, weil da ist es ganz schwierig, dass man da noch etwas in Richtung Ausbildung/Weiterbildung macht.

A: Aber das Thema haben wir insgesamt, bei über 50 Jährigen, das ist nicht spezifisch, das ist überhaupt ein Problem, was wir schon wahrnehmen. Bei MigrantInnen über 50, aber das kann man auch nicht pauschal sagen, gehen die Überlegungen bei manchen Herkunftsländern eher schon in Richtung Pension, oder es sind die körperlichen Einschränkungen ganz massiv vorhanden, durch die schweren körperlichen Arbeiten, wo es mit Aus- und Fortbildung schwierig wird, noch dazu eine Generation die lebenslanges Lernen nicht so mitbekommen hat, da spielen ganz viele Komponenten eine Rolle und der Schwerpunkt sind die Jugendlichen, was auch das AMS Tirol immer verstärkt betont, dass da anzusetzen ist.“

Darüber hinaus verteilen sich Menschen mit Migrationshintergrund wie alle anderen AMS-KundInnen auf das gesamte Kursangebot des AMS, welches in Kapitel 9 näher betrachtet wird.

Der Übergang von einer Ausbildung, die häufig noch im geschützten Rahmen stattfindet, in den Arbeitsmarkt ist vor allem für Menschen mit Migrationshintergrund eine sensible Phase. Zahlreiche Untersuchungen bestätigen, dass Menschen mit Migrationshintergrund beim Eintritt in den Arbeitsmarkt vielfach mit Diskriminierungen konfrontiert werden. So reicht häufig die Nennung des „ausländisch klingenden Namens“ oder ein Akzent dazu, dass Personen im Bewerbungsprozess benachteiligt werden und z.B. gar nicht erst zu Bewerbungsgesprächen eingeladen werden. Das AMS bekomme hier keine systematischen Rückmeldungen durch seine KlientInnen oder die Einrichtungen der Erwachsenenbildung und fragt diese auch nicht nach. Vereinzelt bestätigten aber, dass der Eintritt in den Arbeitsmarkt vor allem für Jugendliche mit Migrationshintergrund besonders schwierig sei.

„B: Ich bekomme keine systematischen Rückmeldungen, eher Einzelfälle, anekdotisch und eher über Trägereinrichtungen. Wenn sie beim Träger die Ausbildung machen und dann die Outplacementphase kommt, wo es um Integration in den Arbeitsmarkt geht, da bekommen wir öfter die Rückmeldung, dass Personen mit Migrationshintergrund sich viel schwerer tun, Praktikumsplätze zu bekommen oder eine Arbeitsstelle oder Lehrstelle zu finden. Das scheitert oft schon daran, wenn sie sagen, wie sie heißen, weil am Dialekt kennt man es oft nicht mehr, weil sie ja in Tirol aufgewachsen sind...“

Eine weitere nach Außen gerichtete Perspektive im Rahmen von Diversity Management umfasst die Zusammenarbeit des AMS mit Unternehmen.

## 9.4 Interkulturelle Öffnung nach Außen: das AMS - Service für Unternehmen

Die Hauptaufgabe des Service für Unternehmen (SfU) im AMS liegt darin, freie Stellen in Unternehmen für Arbeitssuchende zu lukrieren und Beratung und Informationen für Unternehmen in den Bereichen Qualifizierung und Weiterbildung, Ausländerbeschäftigung und AMS-Förderungen bereitzustellen.<sup>31</sup> Insgesamt werden rund 40% der offenen Stellen am Tiroler Arbeitsmarkt dem AMS übermittelt, wobei hier fast ausschließlich Stellen, die maximal bis zur mittleren Führungsebene reichen, an das AMS herangetragen werden. Informationen dazu wie groß der Anteil an „migrantischen Unternehmen“ ist, die mit dem AMS zusammenarbeiten, sind derzeit nicht vorhanden. Auf Ebene der Regionalgeschäftsstellen gibt es eigene BeraterInnen, die den einzelnen UnternehmerInnen in Fragen der Personalentwicklung zur Verfügung stehen. Auf Ebene der Landesgeschäftsstelle besteht der Austausch mit den Unternehmen primär über eine enge Vernetzung mit den Interessensvertretungen, der Wirtschaftskammer und der Industriellenvereinigung. Offene Stellen werden in Form von Inseraten im e-jobroom des AMS veröffentlicht und in einem sogenannten Matching Prozess erfolgt der Abgleich im arbeitssuchenden Personen.

Das Thema Migration spielt im Service für Unternehmen zunächst insofern eine Rolle, als Jobinserate per Gesetz in Bezug auf Geschlecht, Nation, ethnischer Herkunft und Religion neutral formuliert sein müssen. Die Tatsache, dass Diskriminierungen häufig in der unverhältnismäßigen Einforderung von Deutschkenntnissen für bestimmte Arbeitsstellen, „versteckt liegt“ ist auch dem AMS bekannt. Die Bundesgeschäftsstelle hat als Reaktion darauf eine Richtlinie veröffentlicht, in der die Verhältnismäßigkeit von Sprachkenntnissen und ausgeschriebener Stelle in Bezug gesetzt werden und deren Einhaltung auch stichprobenmäßig kontrolliert wird. Die Aufgabe des Service für Unternehmen besteht darin, die neutrale Fassung der Jobinserate sicherzustellen und im Anlassfall eine gesetzeskonforme Anpassung durchzusetzen.

„C: Von unserer Bundesgeschäftsstelle werden wir immer wieder darauf hingewiesen, die Regalbetreuerin mit sehr guten Deutschkenntnissen ist eine Farce. Seit ein-, eineinhalb Jahren gibt es von unserer Bundesgeschäftsstelle ein Papier, wo eben diese Verhältnismäßigkeiten in Bezug gesetzt werden und welches Niveau mit welchen Sprachkenntnissen zusammengeht. Wir schauen darauf und müssen im Fall auch darauf bestehen, dass die Sprachkenntnisse auch in dem Inserat angepasst formuliert sind, das wird auch von der Bundesgeschäftsstelle über Stichproben

---

<sup>31</sup> Homepage des AMS Tirol. Service für Unternehmen.  
<http://www.ams.at/tirol/sfu.html> (20.11.2011)

controllt. Wir wissen, das ist eine sensible Geschichte.“

Die Akzeptanz von Menschen mit Migrationshintergrund in Unternehmen wird von Seiten des Service für Unternehmen im AMS differenziert wahrgenommen und betrachtet. In internationalen Unternehmen oder Unternehmen, die international ausgerichtet sind, stellt sich ein Migrationshintergrund auf Grund der vielfältigen Sprachkenntnisse oft als veritabler Vorteil dar. Andererseits würden in vielen Unternehmen immer noch ausschließlich „Inländer“ eingestellt, was meist nicht auf die Staatsbürgerschaft verweise, wie der Begriff vermuten lassen würde, sondern Menschen beschreibe, die seit mehreren Generationen in Österreich (Tirol) leben und die österreichische StaatsbürgerInnen sind.

Das Ausmaß der Diskriminierung am Arbeitsmarkt variiere auch sehr stark danach, *welchen* Migrationshintergrund eine Person aufweise. Personen aus anerkannteren Herkunftsländern wie etwa Deutschland, Frankreich und England seien demnach mit ganz anderen Herausforderungen konfrontiert als Personen, die beispielsweise einen türkischen oder afrikanischen Migrationshintergrund aufweisen.

„I: Wir würden Sie es einschätzen, welche Erfahrungen macht das AMS mit der Akzeptanz von Menschen mit Migrationshintergrund in Unternehmen?

C: Sehr sehr unterschiedlich, von sehr gut bis eher schlecht. Migrationshintergrund ist dann ein Vorteil, wenn es zu dem Unternehmen oder zu der Stelle passt, z.B. Export, wenn Fremdsprachenkenntnisse gefragt sind, dann ist es selbstverständlich. Es gibt aber auch die andere Seite, wo man sagt, „nur Inländer“. ... Es ist auch ein Unterschied, welcher Migrationshintergrund, d.h. welche Nationalität dahintersteht. Jemand aus Deutschland hat ja eigentlich auch einen Migrationshintergrund, aber sicher nicht die gleichen Herausforderungen wie jemand mit einem Migrationshintergrund aus der Türkei oder Afrika, ...oder wenn ich sage Frankreich, England,.. das ist eine völlig andere Dimension.“

Die Tatsache der Diskriminierung von Menschen mit Migrationshintergrund im Rahmen von Einstellungsprozessen ist im AMS auch dem Service für Unternehmen bekannt. Bisher wurde auf Grund des großen Aufwandes jedoch darauf verzichtet, eine Erhebung der Begründungen für die Abweisung von StellenbewerberInnen zu starten. „Political correctness“ auf Seiten der Unternehmen führe dazu, dass die „wahren Gründe“ für die Nichtanstellung verschleiert und im Gegenzug allgemein akzeptierte, unverfängliche Begründungen genannt würden. Eine entsprechende Erhebung wird zwar als durchaus interessant aber als praktisch undurchführbar erachtet.

„C: Wir sehen, die Unternehmen, wie auch andere Institutionen oder Mitglieder der Gesellschaft versuchen natürlich auch politisch korrekt zu sein. Dass jemand sagt, den nehme ich nicht, weil der einen Migrationshintergrund hat, das glaub ich kaum... auch bei Geschlecht, das ist ein Tabu, so etwas sagt man nicht. Allerdings, sich das wirklich im Detail anzuschauen bzw. eine Auswertung zu machen, welche Menschen

werden warum nicht genommen, das haben wir noch nicht gemacht. Wäre vielleicht spannend sich das anzuschauen, wobei von der Datenlage her hätten wir da große Probleme. Die Unternehmen *müssen* ja nicht rückmelden, warum sie eine Person nicht nehmen, sie sind zwar angehalten, aber müssen nicht. Dann ist die Frage, wer hakt da nach? Beim ersten Nachfragen bekommt man halt eine Antwort wie „nicht die richtige Schule besucht“ oder ähnliches, und erst beim zweiten, dritten, vierten Nachfragen rückt man mit dem wahren Motiv heraus. Und das machen wir nicht, da fehlt einfach auch die Zeit, wie gesagt, wir haben knapp über 40.000 offene Stellen zu betreuen im Jahr, das ist natürlich eine Herausforderung, wenn ich bei jeder Stelle 10 Bewerbungen hab, dann hab ich 400.000 Telefonate. Das wird nicht funktionieren.“

Sollten trotzdem Fälle ethnischer Diskriminierung von Personen im Bewerbungsprozess bekannt werden, sieht das AMS seine Möglichkeiten hier einzuschreiten als sehr beschränkt. Das AMS habe keinerlei Sanktionsmöglichkeiten gegenüber den Unternehmen und befürchtet, durch den „erhobenen Zeigefinger“ Unternehmen als Kunden zu verlieren.

„C: Da tu ich mich jetzt ein bisschen schwer, weil, auf der einen Seite, wenn das AMS mit dem erhobenen Zeigefinger, jetzt überzeichnet, in das Unternehmen hineingeht und sagt: „Das tut man nicht!“ Was ist die Folge? Wir haben ja keine Sanktionen. Was macht das Unternehmen? Es verzichtet vielleicht auf unsere Dienstleistung. Wir haben nichts in der Hand mit dem wir das Unternehmen zwingen oder sanft hinführen können – wir können das natürlich ansprechen aber, wenn er sagt, „Ja ist zwar nett dass wir darüber reden, aber ich tu halt so!“, dann ist das für uns zu akzeptieren, also wir haben da jetzt nicht die Handhabe Sanktionen zu setzen.“

Das AMS sieht es jedoch auch als seine Aufgabe Sensibilisierungsarbeit im Bereich Antidiskriminierung in Unternehmen zu leisten und wird primär im Anlassfall durch Informationsweitergabe und Gespräche aktiv. Die Themen diskriminierungsfreie Anzeigen und „Frauen mit Kopftuch am Arbeitsmarkt“ seien hier vordergründig. Das Vorgehen des AMS im Bereich der Sensibilisierung in Richtung Unternehmen ist reaktiv, nicht proaktiv angelegt.

„C: Ja klar, wenn wir sehen, dass da Probleme sind, sind unsere BeraterInnen angehalten da Gespräche zu führen. Wir haben Infomaterialien wo genau diese Dinge drinnen stehen und im Anlassfall, wenn dann eine Vermittlung von einer Frau mit Kopftuch zu Stande kommen soll, weil wir meinen, sie ist sehr geeignet, wirken wir schon darauf hin, dass da eine Arbeitsaufnahme zu Stande kommt. Das Kopftuch ist in manchen Bereichen überhaupt kein Thema, z.B. im Tourismus im Küchenbereich, da muss ich sowieso eine Kopfbedeckung haben. Allerdings im Kundenbereich, wo es so sichtbar face to face ist, da ist das Thema.“

Als spezifische Probleme für Menschen mit Migrationshintergrund werden von Seiten des Service für Unternehmen (mangelnde) Deutschkenntnisse einerseits und die Problematik der

Anerkennung von Bildungsabschlüssen andererseits beschrieben. Die aufwändigen Anerkennungsverfahren für Bildungsabschlüsse führten häufig auch dazu, dass diese nicht anerkannt würden, bzw. auch kein Versuch zur Anerkennung gestartet würde.

Die Folge sei eine dequalifizierte Anstellung am Arbeitsmarkt, von der gerade Menschen mit Migrationshintergrund sehr häufig betroffen seien. Der Verlust von Kompetenzen und „Humankapital“, der dadurch entstünde, wird primär als Problem für die Volkswirtschaft, sekundär als individuelle Benachteiligung betrachtet:

„C: Es gibt schon spezifische Probleme. Das eine sind die Deutschkenntnisse, bzw. das Fehlen von Deutschkenntnissen. Das wird als Hauptgrund genannt, wenn die Vermittlung hakt. Dann natürlich auch die Bildungsabschlüsse, die Nostrifizierung ist ja eine Sisyphusarbeit, ein langer, ein schwerer, ein steiniger Weg. Das ist sicherlich eine Hürde und was natürlich dann stattfindet, wenn diese Abschlüsse formell nicht nostrifiziert sind - das ist wohl so eine gesellschaftliche Haltung die wir haben - dass sie dann irgendwie nicht existent sind und unter den Tisch fallen. Dann werden Tätigkeiten ausgeübt, die sicherlich unter dem Ausbildungsgrad der Qualifizierung im Ausland sind. Das sehen wir schon so. Dadurch geht uns auch sehr viel Humankapital verloren, wenn es darum geht, dass wir die Qualifikationen nicht nutzen. ...das ist schade, da geht viel verloren.

*I: Individuell und strukturell....*

C: Ja, natürlich. Volkswirtschaftlich ist das ja ein Wahnsinn.“

Laut AMS-Informationen besteht auf Bundesebene der Versuch im Kontakt mit dem Bundesministerium für Unterricht und Kultur die Nostrifizierungsverfahren zu erleichtern und zumindest eine zeitliche Straffung wird erwartet. Diese Bemühungen wurden von unseren InterviewpartnerInnen auch als unbedingt notwendig erachtet, um Dequalifizierungen auch abwenden zu können.

## **9.5 Fazit: Interkulturelle Öffnung im AMS Tirol**

Betrachtet man die Diversitätsansätze nach Vedder, wie sie in Kapitel sieben beschrieben wurden, lässt sich das AMS Tirol in Bezug auf die inhaltliche Ausrichtung der Perspektive „Fairness und Antidiskriminierung“ zuordnen. Durch die praktischen Anforderungen wurde im AMS bereits vor Jahren eine Wende von der „Resistenzperspektive“ und der dazugehörigen Annahme „alle sind gleich“ hin zur Erkenntnis, dass nationalstaatliche, ethnische und kulturelle Vielfalt auch unterschiedliche Voraussetzungen und Bedürfnisse mit sich bringen, eingeleitet. Durch die Unterscheidung im Rahmen der Datenerhebung entlang dem Herkunftsland und der Muttersprache entstand die Gruppe der „Menschen mit Migrationshintergrund“, die mit zusätzlichen und besonderen Problemen und

Herausforderungen am Arbeitsmarkt konfrontiert ist. Welche Personen dieser Gruppe zuzuordnen sind, wird ab 2012 feststehen.

Sprachliche Defizite, kulturelle Einschränkungen, rechtliche Rahmenbedingungen, Diskriminierungserfahrungen, Dequalifizierung und die mangelnde Annahme von Bildungsangeboten aus lebensweltlichen Gründen wurden als Beispiele für die besonderen Problemlagen genannt. Im AMS besteht das Bewusstsein, dass die Gruppe der Menschen mit Migrationshintergrund mit besonderen Betreuungsbedürfnissen ausgestattet ist, dass sie spezifische Probleme aufweist und, dass es darum gehen sollte, die Gruppe an die Ausgangslage der Personen ohne Migrationshintergrund heranzuführen. Von Seiten des AMS wird versucht dies mit einer intensiveren Betreuung und dem Angebot an muttersprachlicher Beratung, mit Sprachkursen, mit zielgruppenspezifischen Projekten und mit Sensibilisierungskampagnen zu erreichen.

Das Bewusstsein für „Fairness und Antidiskriminierung“ besteht primär auf rhetorischer und auf Managementebene, mit der praktischen Umsetzung zeigen sich VertreterInnen des AMS selbst noch unzufrieden. Das AMS Tirol befinde sich hier noch „am Weg“ und räumt ein, dass „hier noch viel zu tun und zu erreichen ist“. Als vordergründiges Ziel für die nächsten Jahre werden eine fixe strukturelle Verankerung der Diversity-Perspektive und ein breites Commitment auf allen Unternehmensebenen angestrebt. Durch Schulungen von MitarbeiterInnen, die Entwicklung von tragfesten Strategien für die KundInnenorientierung und die Klärung von Zuständigkeiten soll weiterhin an der Umsetzung des Diversity-Ansatzes gearbeitet werden. Strukturelle und individuelle Benachteiligungen von Menschen mit Migrationshintergrund sollen durch verschiedene Fördermaßnahmen ausgeglichen werden. Die Vielfalt der KundInnen erscheint in dieser Perspektive (noch) nicht als veritable Marktressource, sondern als Herausforderung für den Dienstleistungsbetrieb. Hier wird Diversity (noch) nicht gefeiert, sondern geordnet und ausgeglichen. Dennoch übernimmt das AMS im Bereich Diversity Management und Interkulturelle Öffnung in der Zusammenarbeit mit den Erwachsenenbildungseinrichtungen eine Vorreiterrolle und greift in seiner Funktion als Auftraggeber auch gestalterisch in die Szene ein.

Im folgenden Kapitel wird zunächst das Kursangebot des AMS Tirol analysiert. Das Kursangebot stellt die Verbindungsstelle zu den Einrichtungen der Erwachsenenbildung dar, die im Anschluss näher thematisiert werden.

## 10. Qualifizierung von erwerbsarbeitslosen Personen in Tirol

Unter dem Oberbegriff „Qualifizierung für Arbeitslose“ fasst das Arbeitsmarktservice Österreich neben Aus- und Weiterbildungen auch Berufsorientierung und Unterstützung der Arbeitsvermittlung (Aktivierung) sowie Training für Zielgruppen mit besonderen Problemstellungen. Das Arbeitsmarktservice bietet für arbeitssuchende Personen die Möglichkeit, kostenlos an Kursmaßnahmen des AMS teilzunehmen und stellt auch in dieser Zeit die finanzielle Existenz sicher. Für die Durchführung der Kurse werden Einrichtungen der Erwachsenenbildung beauftragt.

Die Teilnahme an Kursen der beruflichen Weiterbildung, die durch das Arbeitsmarktservice in Auftrag gegeben werden, weist im Vergleich zur Teilnahme an allgemeinen Weiterbildungsangeboten eine entscheidende Besonderheit auf: der Kursbesuch beruht nicht ausschließlich auf eigener Selektion, eigenen Interessen und Möglichkeiten, sondern wird ganz wesentlich auch von Verantwortlichen in der AMS-Administration mitbestimmt. In der Weiterbildungsdatenbank<sup>32</sup> des AMS können sich arbeitssuchende Personen über das Kursangebot informieren und sich für bestimmte Kurse voranmelden. Der Kursbesuch kann jedoch auch in diesem Fall des begründeten Eigeninteresses nur in Absprache mit der zuständigen AMS-Betreuungsperson erfolgen. Personen, die an Kursmaßnahmen teilnehmen, scheinen für die Dauer des Kursbesuches nicht in der Arbeitslosenstatistik auf. Die TeilnehmerInnen in Schulung werden jedoch medial extra ausgewiesen. Nehmen Personen ein ihnen zugeteiltes, vereinbartes Kursangebot unbegründet nicht in Anspruch, werden vom AMS Sanktionsmaßnahmen gesetzt, d.h. die Auszahlung des Arbeitslosengeldes bzw. der Notstandshilfe wird für einen bestimmten Zeitraum gekürzt bzw. ruhend gestellt.

Durch die Bereitstellung des Kursangebotes bietet sich für das AMS die Möglichkeit, arbeitsmarktpolitisch zu agieren und Weiterbildung in beruflichen Sparten mit einem hohen Bedarf an Arbeitskräften anzubieten. Darüber hinaus werden arbeitssuchende Personen und dabei vor allem Jugendliche bei der Integration in den Arbeitsmarkt unterstützt und motiviert. Wesentlich ist auch, dass das AMS Tirol im Zusammenhang mit der Beauftragung für die Durchführung der unterschiedlichen Kurse einen zentralen Wirtschaftsmotor im Bereich der Erwachsenenbildungseinrichtungen darstellt. KursbesucherInnen müssen für den Kursbesuch eine sogenannte Kursbesuchsvereinbarung unterzeichnen, neben organisatorischen Rahmenbedingungen (Pünktlichkeit, Krankenstandsmeldung,...) wird darin auch geregelt, dass KursteilnehmerInnen vom Kursbesuch ausgeschlossen werden

---

<sup>32</sup> Homepage AMS Weiterbildungsdatenbank.

[http://wbdb.ams.or.at/wbdb/PageAction.do?sessionId=7C1361C83A8A998872375642811EB600.jboss\\_amsweb1024?p=SeminareSucheSchnellFWD](http://wbdb.ams.or.at/wbdb/PageAction.do?sessionId=7C1361C83A8A998872375642811EB600.jboss_amsweb1024?p=SeminareSucheSchnellFWD) (25.11.2011)

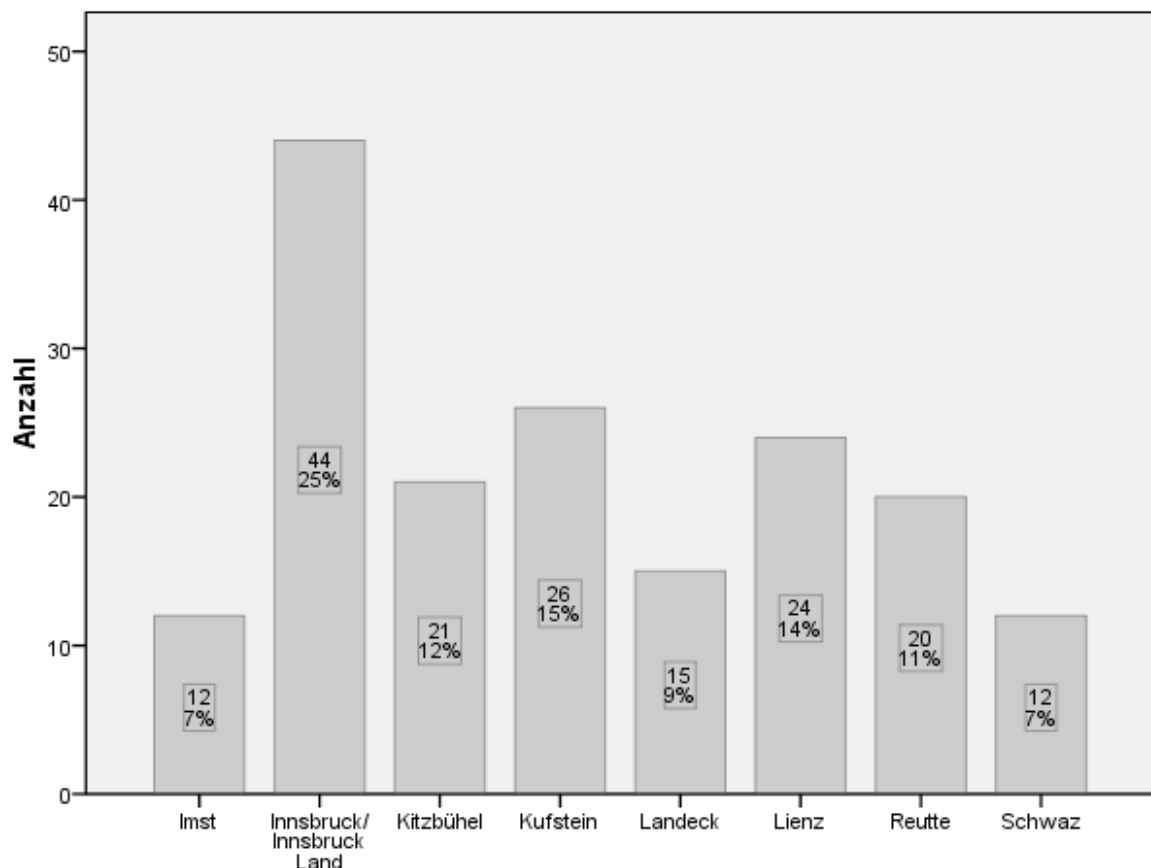


können, wenn sie rassistische und/oder sexistische Äußerungen während des Kurses tätigen.

Im Folgenden wird das Kursangebot des AMS Tirol aus dem Jahr 2011 genauer unter die Lupe genommen. Berücksichtigt sind dabei alle Kursmaßnahmen, die 2011 in Tirol begannen. In der AMS-Weiterbildungsdatenbank scheinen nach diesen Suchkriterien 71 Kurse auf. Das tatsächliche Angebot beläuft sich allerdings auf 174 Angebote. In der Datenbank stehen also bei Weitem nicht alle Kurse zur Verfügung, d.h. arbeitssuchende Personen haben nicht die Möglichkeit, sich selbstständig einen Einblick in das gesamte Kursangebot zu machen.

Die folgenden Ausführungen beziehen sich jeweils auf die Gesamtzahl der 174 AMS-finanzierten Kurse, die 2011 in Tirol begannen. Die Daten wurden vom AMS Tirol zur Verfügung gestellt.

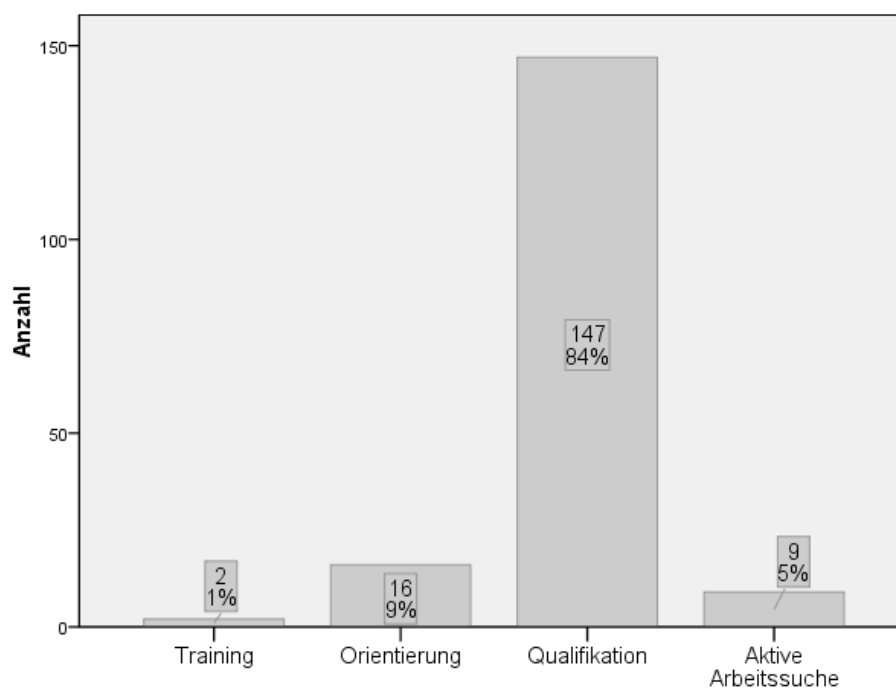
Abbildung 6. **Kursangebot nach Regionen**



Das AMS Tirol ist in acht Regionalgeschäftsstellen gegliedert, die Landesgeschäftsstelle befindet sich in der Landeshauptstadt Innsbruck. Mit einem Viertel der Kursmaßnahmen gibt es in Innsbruck auch das größte Angebot an AMS-Kursen in Tirol. In den Regionalgeschäftsstellen (RGS) Kitzbühel, Kufstein, Lienz und Reutte gibt es mit jeweils über 20 Kursen ebenfalls noch ein breites Angebot. Imst, Schwaz und Landeck fallen durch ein geringes Kursangebot auf.

Im Bereich des Maßnahmentyps wird das Kursangebot des AMS differenziert in Trainingsmaßnahmen, in Maßnahmen zur Berufsorientierung, zur Qualifikation und zur Aktiven Arbeitssuche.

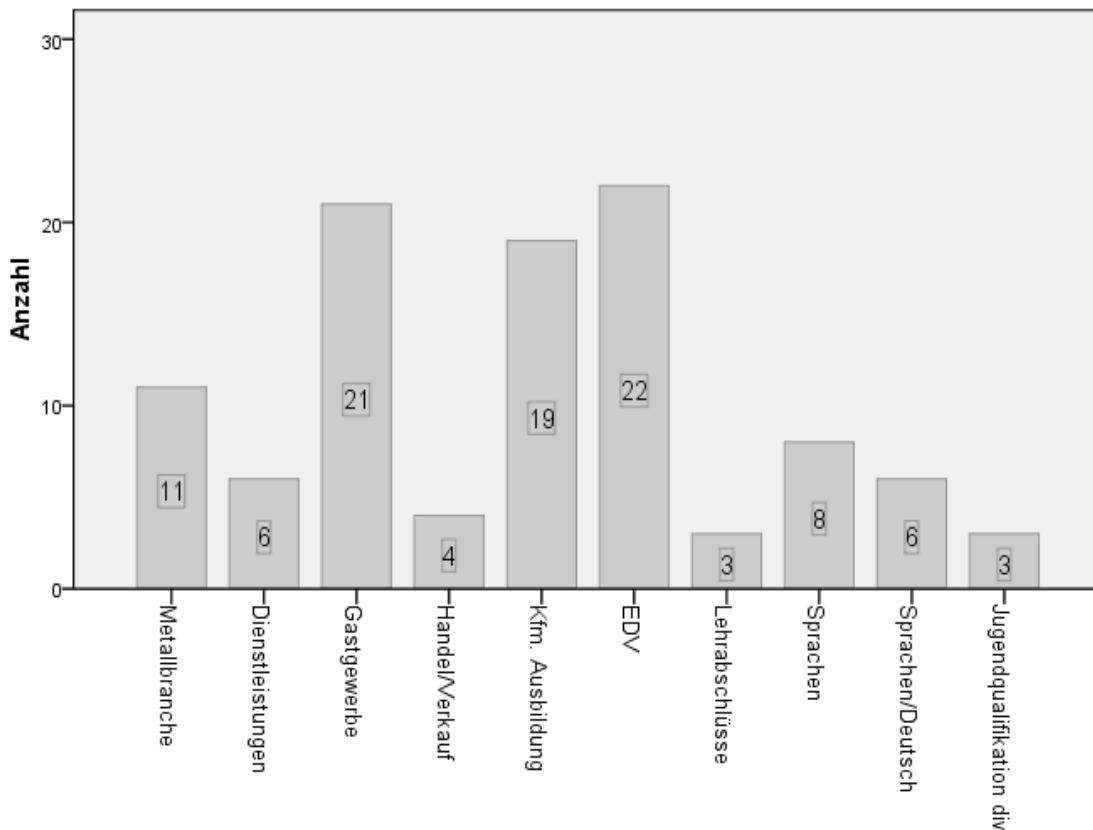
Abbildung 7. **Kursangebot nach Maßnahmentyp**



Ein Großteil der Kurse sind Qualifizierungsmaßnahmen, welche spezifisch-berufsorientierte Aus- und Weiterbildungen enthalten. Darunter fallen z.B. EDV-Kurse, Lehrlingsausbildungen, Sprachkurse und Grundkurse für Metall-, Elektro-, Gesundheits- oder Gastronomieberufe. 9% der Kurse sind Orientierungsmaßnahmen, welche vor allem für Jugendliche und WiedereinsteigerInnen bzw. ältere Personen angeboten werden (wie beispielsweise die Kurse „Wiedereinstieg mit Zukunft“ und „Berufsperspektiven 45+“). Ein noch kleinerer Prozentsatz sind jene Kurse, welche unter den Typ „Aktive Arbeitssuche“ (z.B. Bewerbungscoachings) und „Training“ (Arbeits- und Berufstrainingskurse für Personen mit

Rehabilitationsbedarf) fallen. Mit Grund dafür ist, dass die aktive Arbeitsuche bzw. Bewerbungsstrategien mehrheitlich fixer Bestandteil in den Kursen ist.

Abbildung 8. **Qualifikationsmaßnahmen nach Art der Qualifizierung**



103 der 147 Qualifikationsmaßnahmen sind spezifischen Sparten und Bereichen zugeordnet. Der Großteil fällt dabei in die Bereiche Gastgewerbe, EDV und Kaufmännische Ausbildungen. Qualifizierungen für das Gastgewerbe enthalten Servierkurse, Kochkurse, eine Zimmermädchenausbildung und einen Kurs für die Arbeit an der Rezeption. In dem vom WIFI angebotenen Servierkurs wird auch gleichzeitig ein Bewerbungstraining absolviert. Für den Bereich EDV werden Kurse wie die „ECDL Ausbildung“<sup>33</sup> (bit Schulungscener) angeboten, welche in die Basisfunktionen von Office-Programmen einführen. Das WIFI bietet auch einen EDV-Kurs speziell für Frauen an. Beispiele für kaufmännische Maßnahmen sind Buchhaltungskurse und Kurse zur Lohn- und Personalverrechnung. Viele Qualifizierungsmaßnahmen sind auch Sprachkurse, wobei diese unterteilt sind in die Sparten „Sprachen“ (z.B. „Englisch und KundInnenorientierung“ oder „Grundausbildung Italienisch“)

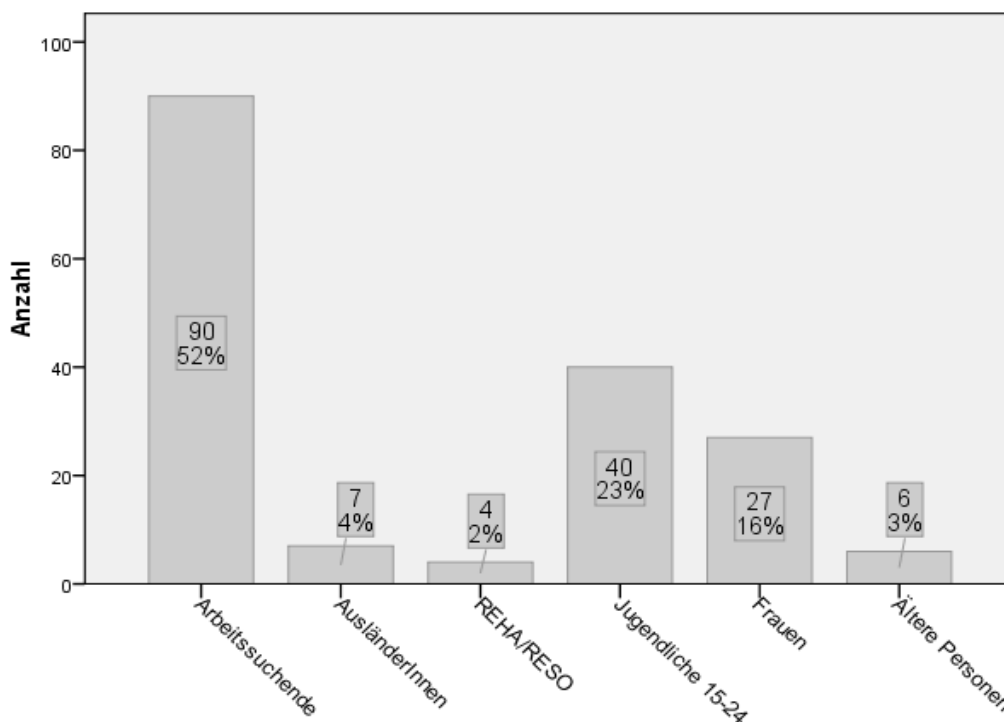
<sup>33</sup> Europäischer Computerführerschein (European Computer Driving License)

und „Deutschkurse“, welche mit sechs von insgesamt vierzehn Kursen eine große Gruppe in der Summe aller Sprachkurse darstellen.

Auch Kurse für die Metallbranche umfassen einen beachtlichen Teil der Qualifizierungsmaßnahmen. Ein Beispiel hierfür ist der „Lehrabschluss Metall“ (BFI Tirol), welcher auch bewusst Frauen zur Teilnahme motivieren möchte. Nur ein kleiner Anteil der Kurse sind Qualifizierungsmaßnahmen für den Dienstleistungssektor („Ausbildung BusfahrerIn“, „Tagesmutter/Tagesvater Ausbildung“), für den Bereich Handel und Verkauf („Einzelhandel und Bürokauffrau“) oder Jugendqualifikationskurse („Fit for Job für Jugendliche“).

Die in der Grafik ausgewiesene Anzahl von Lehrabschlüssen (3) und Jugendqualifikationen div. (3) sind relativ zu sehen, da es sich dabei um zusätzliche Kurse handelt. Lehrabschlusskurse bzw. Softskilltrainings sind in allen angegebenen Qualifizierungsbereichen stark vertreten.

Abbildung 9. **Kurse nach Zielgruppen**



Über die Hälfte der Kurse 2011 widmen sich arbeitssuchenden Personen im Allgemeinen, ohne eine noch spezifischere Zielgruppe zu adressieren. 23% des Kursangebots sind speziell für Jugendliche (15 bis 24 Jahre) und enthalten Kurse wie „JOB Einstieg Jugendliche“ (ibis acam) oder „Lehrabschluss für Jugendliche“ (BFI Tirol). In diesen Kursen werden neben Bewerbungskompetenzen auch soft skills geschult und allgemeine Orientierungshilfen für den Arbeitsmarkt angeboten. Bemerkenswert ist in diesem

Zusammenhang, dass im Jahr 2009 60%<sup>34</sup> aller Kurse von Jugendlichen genutzt wurden, ein Wert, der das zielgruppenspezifischen Angebot bei Weitem übersteigt. Das quantitative Kursangebot für die einzelnen Zielgruppen ist auch in Zusammenhang damit zu sehen, dass einzelne Kurse mit unterschiedlichen TeilnehmerInnenzahlen geplant werden.

16% der Kurse sind frauenspezifisch, wie „FIT – Frauen in Handwerk und Technik“ (ibis acam) oder „Wiedereinstieg mit Zukunft“. Im Rahmen von FIT besuchen interessierte Frauen ein Einstiegsseminar zur Berufsorientierung und Basisqualifizierung in verschiedenen schulischen Unterrichtsfächern wie Mathematik, Englisch, Physik oder Chemie. Anschließend beginnt die Berufsausbildung, wie zum Beispiel eine Lehrausbildung, eine FacharbeiterInnenausbildung, eine Fach- oder Hochschulausbildung oder die Absolvierung eines Kollegs.

Diese beruflichen Qualifizierungen, die zu einem anerkannten staatlichen Berufsabschluss führen, werden ebenfalls finanziell vom AMS unterstützt und gefördert. Eine kleine Anzahl von Kursen ist spezifisch für AusländerInnen, ältere Personen oder Personen mit Rehabilitationsbedarf. Kurse mit der Zielgruppe „AusländerInnen“ sind zu einem Großteil Deutschkurse, mit der Ausnahme von den zwei Kursen „Pole Position“ und „VIA Produktionsschule Innsbruck, LEA Produktionsschule Wörgl“. „Pole Position -Gastro“ bietet Menschen mit positivem Asylbescheid bzw. subsidiärem Schutz Unterstützung an, um sich am Arbeitsmarkt zu orientieren und Deutschkompetenzen zu erweitern bzw. sich im Gastronomiebereich zu qualifizieren.

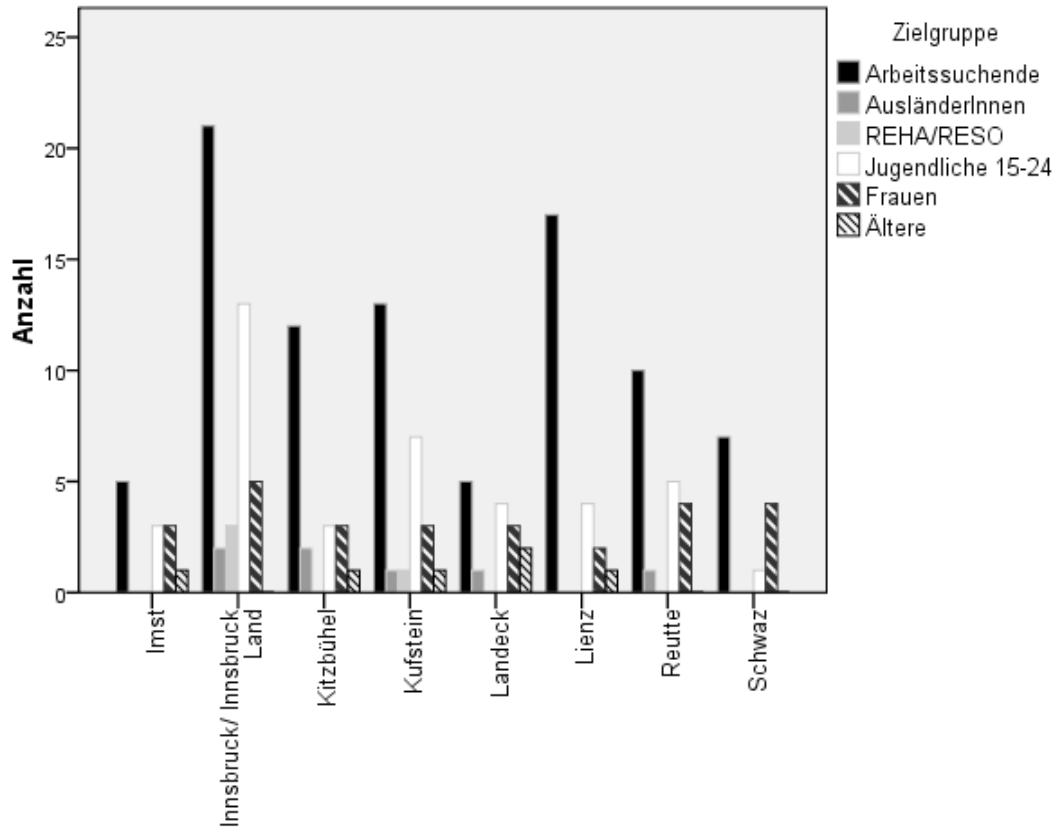
Die „Produktionsschulen VIA und LEA“ sind fachliche Berufstrainings für sozial benachteiligte Mädchen (LEA auch für Burschen) zwischen 15 und 19 Jahren, welche den Übergang von der Schule zum Beruf begleiten. Im Mittelpunkt der Produktionsschulen steht die Ausbildung in Werkstätten in den Fachbereichen Holz, Textil, Metall und Media. Deutschkurse sind neben den Angeboten im Jugendbereich (z.B. Lehrlingsausbildungen) auch jene Kurse, in denen Menschen mit Migrationshintergrund überproportional vorhanden sind.<sup>35</sup> Kurse für ältere Personen nennen sich „Berufsperspektiven 45+“ oder „EDV Einführung Plus“. Für Personen mit Rehabilitationsbedarf wird ein „Berufstraining“ für Personen mit psychischen Vermittlungseinschränkungen angeboten.

---

<sup>34</sup> Eigene Auswertung Arbeitsmarktdatenbank

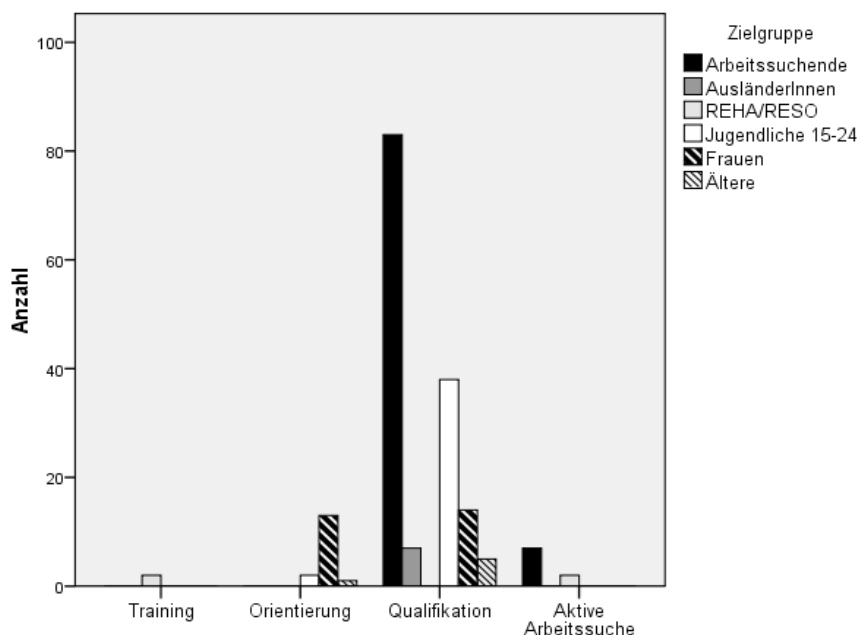
<sup>35</sup> Interview mit leitenden MitarbeiterInnen des AMS-Tirol am 06.07.2011

Abbildung 10. Zielgruppen nach Regionen



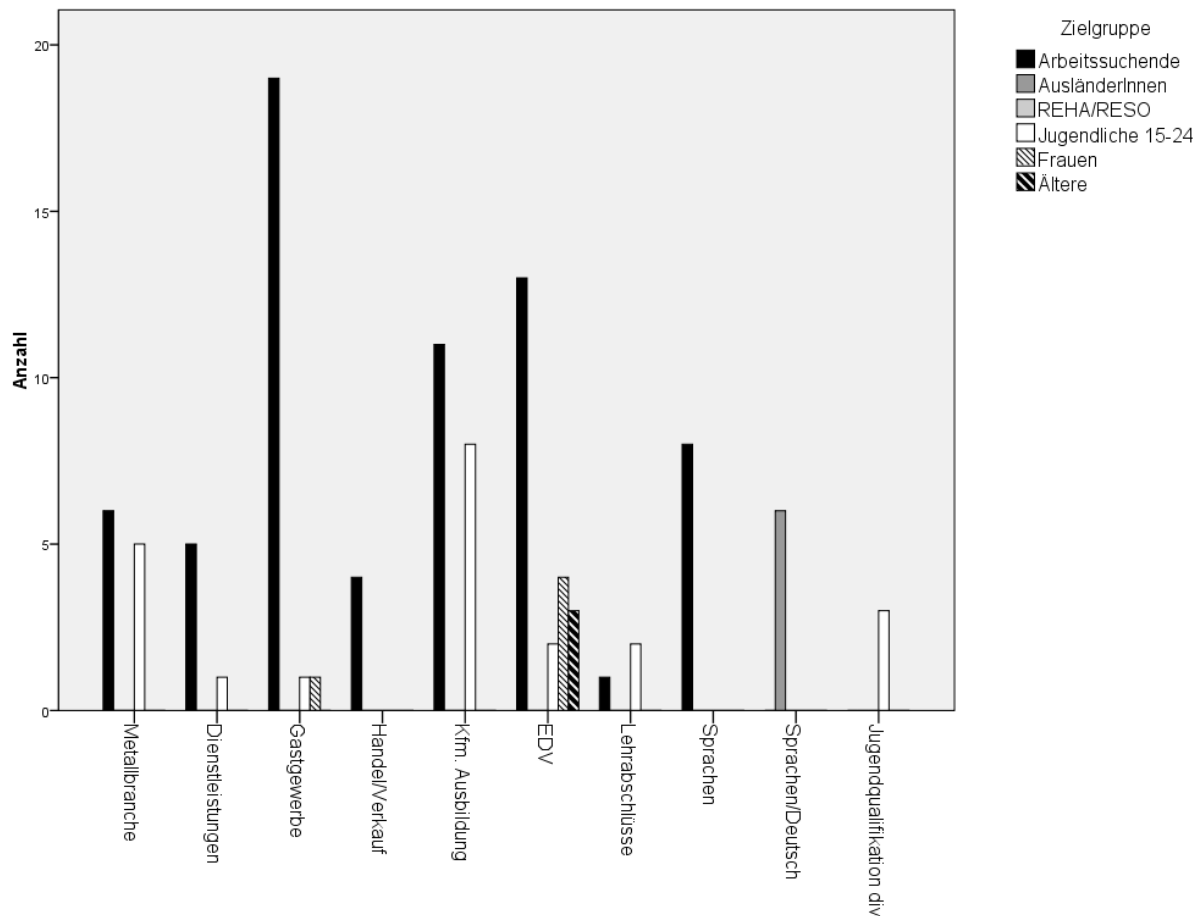
In allen Regionen überwiegen Kurse für arbeitssuchende Personen im Allgemeinen, ohne spezifischere Zielgruppe. Innsbruck bietet 21 dieser allgemeinen Kurse, Lienz 17, Kufstein 13, Kitzbühel 12, Reutte 10, Schwaz 7, Imst und Landeck 5. Für Jugendliche gibt es vor allem in Innsbruck mit 13 Kursen und auch in Kufstein mit 7 Kursen ein breiteres Angebot. Alle Regionen bieten jedoch zumindest einige spezifische Kurse für Jugendliche und Frauen an. Kurse für AusländerInnen werden hingegen nur in den Regionen Innsbruck (2 Kurse), Kitzbühel (2 Kurse), Kufstein, Landeck und Reutte (jeweils 1 Kurs) angeboten. Wie bereits erwähnt sind dies vor allem Deutschkurse. Nur die Region Innsbruck/Innsbruck Land bietet für AusländerInnen den Kurs „Pole Position -Gastro“ (Unterstützung am Arbeitsmarkt für Menschen mit positivem Asylbescheid bzw. subsidiärem Schutz) und die „VIA Produktionsschule“, ein Berufstraining für Mädchen zwischen 15 und 19 Jahren. Zusätzlich bietet die Region Kufstein die „Produktionsschule LEA“ an. Angemerkt wird, dass die Standorte Innsbruck/Wörgl so geplant sind, dass sie auch von den umliegenden Geschäftsstellen genutzt werden können.

Abbildung 11. Zielgruppe nach Maßnahmentyp



Wie bereits erwähnt wird das Kursangebot des AMS differenziert in unterschiedliche „Maßnahmentypen“: Trainingsmaßnahmen, Maßnahmen zur Berufsorientierung, zur Qualifikation und zur Aktiven Arbeitssuche. Ein Großteil der Kurse sind Qualifizierungsmaßnahmen, welche 85% des gesamten Kursangebotes ausmachen. Das Spektrum reicht hier von Lehrabschlüssen über ECDL-Ausbildungen bis hin zu Sprachkursen und richtet sich an alle Zielgruppen. Vorwiegend Frauen werden zusätzlich mit Maßnahmen zur Orientierung angesprochen. Hier wird in 12 der gezeigten 16 Fälle der Kurs „Wiedereinstieg mit Zukunft“ angeboten, der WiedereinsteigerInnen und arbeitssuchende Frauen in den unterschiedlichen Regionen in den Bereichen Berufsorientierung, Computerqualifizierung, soft skills und Zeitmanagement schult und berät. Die Angebote zur Aktiven Arbeitssuche umfassen primär Bewerbungstrainings und werden für arbeitssuchende Personen im Allgemeinen und einmalig für Personen mit REHA-Bedarf im Besonderen angeboten. In den Bereich der Aktiven Arbeitssuche fällt auch das „AkademikerInnencoaching“, die einzige Maßnahme, die sich dezidiert an AkademikerInnen bzw. Personen mit höherer Bildung im weitesten Sinne richtet. Die zwei Trainings-Kurse werden für Personen mit REHA-Bedarf angeboten und finden 2011 in den Regionalgeschäftsstellen Innsbruck und Kufstein statt.

Abbildung 12. Zielgruppe nach Bereich



In Abbildung 8 werden 103 von 147 Kursmaßnahmen unterschiedlichen Bereichen zugeordnet. Die Auswahl ergibt sich daraus, dass nicht alle Kursmaßnahmen klar einem Bereich zugeordnet werden können, wie zum Beispiel die Kurse „Berufsperspektiven 45+“, oder „Pole Position“ die ein allgemeineres Angebot für ihre jeweilige Zielgruppe darstellen. Während für Jugendliche das spezifische Kursangebot weit gefächert ist (Metallbranche, Gastgewerbe, Kaufmännische Ausbildungen, EDV, ...) können Frauen und ältere Menschen aus einem weitaus weniger vielfältigem zielgruppenspezifischen Kursangebot wählen. Aus der Grafik ist ersichtlich, dass Kurse für ältere Menschen vor allem EDV-Kurse sind. Für Frauen werden vor allem Kurse im Gastgewerbe, EDV-Bereich und für technische Berufe angeboten, welche hier nicht aufscheinen, da diesen Kursen die Bereichszuordnung fehlt. Auch zeigt sich hier wieder, dass Kurse für AusländerInnen vor allem Deutschkurse sind. Für die Durchführung der Kurse werden Einrichtungen der Erwachsenenbildung beauftragt. Die Zusammenarbeit mit diesen Einrichtungen und die Frage, welchen Stellenwert Diversity Management bzw. Interkulturelle Öffnung in diesen Einrichtungen einnehmen, wird im Folgenden behandelt.



## **11. Einrichtungen der Erwachsenenbildung als Auftragnehmer des AMS Tirol**

Erwachsenenbildungseinrichtungen in Tirol, die Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen im Auftrag des AMS durchführen sind das BFI, das WIFI, KAOS, BIT, Die Berater und ibis acam. Zusätzlich zu diesen Hauptträgern bieten die Gesellschaft für Psychische Gesundheit (GPG) und Pro Mente Rehabilitationsmaßnahmen an, die ebenso vom AMS finanziert werden. Neben diesen Standardpartnern gibt es in Ausnahmefällen und bei besonderen Kursangeboten auch Kooperationen mit anderen Partnern, so führte das Ausbildungszentrum West (AZW) 2011 zum Beispiel eine Ausbildung zur MasseurIn im Auftrag des AMS durch. Für die vorliegende Studie wurden Daten bei den sechs genannten Standardpartnern erhoben. Die folgenden Angaben stammen wiederum aus dem Interview, welches am 06.07.2011 mit leitenden MitarbeiterInnen des AMS Tirol durchgeführt wurde.

Je nach Bedarf in den regionalen Geschäftsstellen erfolgt im AMS Tirol eine Jahresplanung für das angestrebte Kursprogramm. Nach Abschluss der Grobplanung erfolgt die Vergabe der Maßnahmen an die unterschiedlichen Bildungsträger. Bei dieser Vergabe unterliegt das AMS dem Bundesvergabegesetz, d.h. alle Maßnahmen, die mehr als 40.000 € kosten, werden in einem offenen Verfahren im Amtsblatt der Wiener Zeitung ausgeschrieben. Maßnahmen die unter den 40.000 € liegen werden direkt an Partner vergeben, die sich in der bisherigen Zusammenarbeit bewährt haben. Alle Bildungsträger, die Aufträge für das AMS durchführen, müssen dazu zwölf Nachweise einbringen. Neben den allgemeinen rechtlichen Voraussetzungen, die für eine Vergabe vorliegen müssen (die Einrichtung darf keine Schulden beim Finanzamt haben, darf nicht in Konkurs sein, es dürfen keine Verurteilungen der Geschäftsführung vorliegen, Personal und Räumlichkeiten müssen nachgewiesen werden, Erfahrung in der Erwachsenenbildung muss gegeben sein, ein Instrument zur Erhebung der KundInnenzufriedenheit muss eingesetzt werden,...) achtet das AMS auch auf Gender-Kompetenzen, die in Form eines Zertifikats eines\_r Haupttrainer\_in nachgewiesen werden müssen.

In Bezug auf Diversity bzw. Interkulturelle Öffnung muss bis dato kein Nachweis erbracht werden. Hier wartet man im AMS Tirol seit zwei Jahren auf eine Regelung durch die Bundesgeschäftsstelle und überlegt, vielleicht nun doch auch unabhängig von der Bundesorganisation eine entsprechende Regelung für den Nachweis von Diversity-Kompetenz einzuführen.

„B: ...bei Gender schreiben wir vor, dass zumindest ein Haupttrainer ein Zertifikat haben muss. Diversity ist ein offener Punkt weil wir seit zwei Jahren darauf warten, dass diesbezüglich eine Regelung aus der Bundesgeschäftsstelle kommt, weil sie auch schon angekündigt war. Wir werden jetzt vielleicht doch selbst was machen, das AMS Wien hat ja schon etwas.“

Der inhaltliche Wert von Nachweisen über Gender- und/oder Diversity-Kompetenzen ist aus Sicht des AMS Tirol hinsichtlich der Qualitätskriterien zu hinterfragen, da einerseits die Qualität der jeweiligen Ausbildungen nicht ersichtlich ist und andererseits die grundsätzliche Frage besteht, inwiefern erlerntes Wissen auch in die praktische Unterrichtsgestaltung und Organisationentwicklung einfließt. Zumindest könnten durch die Anforderungen Denkprozesse ausgelöst werden. Allerdings macht das AMS auch immer wieder die Erfahrung, dass Auftragnehmer z.B. bei den Unterlagen, die sie für das AMS erstellen durchaus geschlechtergerechte Sprache verwenden, während in den allgemeinen Unterlagen des Unternehmens keine Antidiskriminierungspolitik im Sprachgebrauch verfolgt wird.

„B: Wobei ich auch sagen muss, da ist natürlich auch die Qualität zu hinterfragen, ...ob das wirklich qualitativ gute Sachen sind und ob das wirklich einfließt in die Gestaltung ist offen, aber wir gehen davon aus, zumindest haben wir Denkprozesse ausgelöst. Bei Gender, z.B. haben wir in den Unterlagen die die Einrichtungen für uns machen überall das große I, wenn ich dann schau, was sie in den eigenen Unterlagen machen, da steht dann meistens „bei der männlichen Form sind die Frauen mitgemeint“, da sieht man dann schon, durchdrungen sind die Organisationen nicht davon, aber sie wissen, wenn sie für uns arbeiten, müssen sie diese Bedingungen erfüllen. ...“

Das AMS übernimmt sicher in Sachen Diversity und Antidiskriminierung eine Vorreiterfunktion gegenüber den Erwachsenenbildungseinrichtungen und kann durch seine Stellung als Auftraggeber auch etwas lenkend in die Szene eingreifen. Der Eindruck, dass die Einrichtungen hier dennoch primär für den Auftraggeber arbeiten und nicht inhaltlich an der Umsetzung eines Unternehmensprinzips im Sinne von Diversity interessiert sind, lässt sich nicht leugnen.

Die Evaluierung der Kursangebote erfolgt in mehreren Varianten. Alle Träger müssen zunächst einen Abschlussbericht zur durchgeführten Maßnahme verfassen, der auch Verbesserungsvorschläge enthält. Zusätzlich sind jedem Kurs in der entsprechenden Regionalgeschäftsstelle Kursbetreuer zugeteilt, die regelmäßig das Kursgeschehen verfolgen und auch abschließend darüber berichten. Drei Monate nach Kursende erfolgt eine standardisierte Abfrage zum weiteren Verbleib der ehemaligen KursteilnehmerInnen. Auch

die gewonnenen Daten zur Anzahl der erfolgten Arbeitsaufnahmen werden für die Kursevaluation berücksichtigt. Zusätzlich gibt es für jeden Kurs eine Online-Abfrage zur TeilnehmerInnenzufriedenheit.

Die Ergebnisse sind jeweils drei Monate für den Bildungsträger einsehbar und verbleiben dann im AMS. Bei dieser Befragung werden auch die Beratungsleistung des AMS vor und während der Kursmaßnahme und der subjektiv empfundene Nutzen des Kurses bewertet. Die Bewertungen für das AMS fallen dabei tendenziell schlechter aus als die Bewertung der Bildungsträger. Ein Kuriosum ist, dass die Befragungsbögen auch mehrsprachig angeboten werden, im AMS aber niemand die sprachlichen Kompetenzen aufweist, Rückmeldungen die über die mit Notensystem zu beantwortenden Fragestellungen hinausgehen ins Deutsche zu übersetzen.

„B: Und dann sind auch frei formulierbare Anmerkungen möglich, die für uns oft interessanter sind als die Statistik, weil die ist meistens sehr gut, was die Träger betrifft, das AMS wird meistens schlechter bewertet als die Träger. Die Befragungsbögen sind auch fremdsprachig, nur haben wir dann das Problem, dass es von uns keiner lesen kann, man kann es in einigen Sprachen ausfüllen, das haben sie einmal gemacht, aber, naja...da gibt es Verbesserungspotential in der Gesamtorganisation.“

Sollten auf Seiten der Träger grobe Mängel bei der Durchführung der Maßnahme vorhanden sein, versucht das AMS zunächst durch Gespräche und Fristsetzungen eine Besserung zu erreichen. Der Abbruch der Maßnahme kann dabei durchaus Folge sein, wird jedoch nur äußerst selten tatsächlich durchgeführt. Insgesamt zeigt sich das AMS mit der Zusammenarbeit mit den Bildungsträgern in Tirol zufrieden, die Kontakte seien auf Grund der Marktgröße gut und vertrauensvoll.

„B: Im Regelfall reicht es aus, wenn ein Maßnahmenabbruch thematisiert wird. Und ich sag im Großen und Ganzen läuft es schon zufriedenstellend, was aber sicher auch mit der Kleinheit des Marktes zusammenhängt, wir haben 6 Anbieter, in Wien gibt es glaub ich dreißig und da geht es um andere Volumina, bei uns kennt man die handelnden Personen auch sehr gut.“

Der Austausch mit den Einrichtungen findet einerseits über persönliche Gespräche und andererseits über allgemeine Treffen der BildungsanbieterInnen mit dem AMS Tirol statt. Diese Tagungen finden im Regelfall zwei Mal jährlich statt. Bei diesen Treffen werden primär organisatorische und verwaltungstechnische Fragen besprochen oder das AMS holt ExpertInnenwissen von den Trägern ein.

„B: Wir sehen die Einrichtungen als ExpertInnen, erwarten uns daher auch Weiterentwicklung zu inhaltlichen und methodischen Fragestellungen, wie Erwachsenenbildung funktioniert. Wir merken dann aber oft, wie auch bei der Fokusgruppe [im Rahmen des vorliegenden Projekts, Anm.], wenn wir nicht einen Anstoß geben, sich mit gewissen Dingen auseinanderzusetzen, weil wir als Auftraggeber das haben wollen, dann passiert relativ wenig.“

Nur selten tauscht das AMS die Rollen und versucht bei den Meetings seinerseits ExpertInnenwissen in Bezug auf Erwachsenenbildung an die Einrichtungen weiterzugeben. Gerade im Bereich Diversity und Antidiskriminierung scheint jedoch die Übernahme einer Vorreiterrolle des AMS geboten, da die Eigeninitiativen der Einrichtungen in diesem Bereich sehr wenig ausgeprägt sind. Im nächsten Kapitel werfen wir einen genaueren Blick auf diese Eigeninitiativen und bearbeiten die Frage, welchen Stellenwert Diversity Management und Interkulturelle Öffnung in den Einrichtungen der Erwachsenenbildung in Tirol einnehmen.

### **11.1 Interkulturelle Öffnung in ausgewählten Einrichtungen der Erwachsenenbildung in Tirol**

Im Rahmen des Projekts wurden im Frühling/Sommer 2011 Tiroler Einrichtungen der Erwachsenenbildung zu den Themenbereichen Interkulturelle Öffnung und Diversity Management befragt. Der Fokus wurde auf jene sechs Einrichtungen der Erwachsenenbildung gelegt, die vom Arbeitsmarktservice (AMS) Tirol finanzierte Weiterbildungskurse anbieten. Folgende Organisationen wurden befragt:

- BFI – Berufsförderungsinstitut Tirol
- BIT – best in training
- Die Berater – Unternehmen Mensch
- ibis acam
- KAOS Bildungsservice
- WIFI – Wirtschaftsförderungsinstitut Tirol

Diversity Management galt zwar als Überbegriff in den Befragungen, tatsächlich aber ging es primär um den Prozess und den Stand der „Interkulturellen Öffnung“ bei den befragten Weiterbildungseinrichtungen. Die Analyse der Ergebnisse erfolgt nach zwei Formen von Interkultureller Öffnung / Diversity Management, wie sie bereits im Kapitel 7 dargelegt wurde.

Die Analyseebene *Interkulturelle Öffnung nach Innen* nimmt dabei die Struktur- und Rahmenbedingungen der Organisation wie z.B. die Einstellungspraxis oder die Zusammensetzung der MitarbeiterInnen nach sprachlicher und „ethnischer“ Herkunft selbst in den Blick. Die Analyseebene *Interkulturelle Öffnung nach Außen* thematisiert das öffentliche Auftreten einer Organisation, Ein-, Zwei- oder Mehrsprachigkeit auf Homepages, Aufbau der Kursbücher oder Broschüren oder die spezielle Adressierung einer KundInnen-Gruppe.

Eine Studie aus dem Jahr 2005 (Pohn-Weidinger/Reinprecht) zur Situation und Position von Menschen mit Migrationshintergrund in Wiener Erwachsenenbildungseinrichtungen zeigt, dass in fast allen der 42 befragten Organisationen MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund beschäftigt sind. Betrachtet man aber die Tätigkeitsbereiche, so herrscht ein Gefälle vor, welches sich anhand der Hierarchien in den Betrieben orientiert. Der Großteil der migrantischen MitarbeiterInnen sind entweder TrainerInnen (v.a. SprachlehrerInnen) oder gehören zum Reinigungspersonal. In Leitungsfunktionen sind Menschen mit Migrationshintergrund selten bis gar nicht zu finden.

Interessanterweise konstatieren die Studienautoren, dass das Diversitätsbewusstsein innerhalb der eigenen Organisation hinsichtlich der migrantischen MitarbeiterInnen stärker ausgeprägt sei als bei den potenziellen KundInnen, wo oftmals unscharfe Bezeichnungen und Zuschreibungen in Bezug auf ihre ethnische oder national-staatliche Zugehörigkeit stattfänden („Osteuropa“, „Afrika“, „Flüchtlinge“). Eine ähnliche Einschätzung gilt auch für die befragten Weiterbildungseinrichtungen in Tirol: Der Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund als KundInnen wird in keiner der Organisationen systematisch erhoben. Auch das Kriterium „Staatsangehörigkeit“ wird in den meisten Fällen nicht miterhoben. (vgl. ebd.)

Einige AutorInnen weisen darauf hin, dass Erwachsenenbildung im Gegensatz zur formalen Schulbildung bisher nicht im Fokus migrationswissenschaftlicher und rassismuskritischer Forschung steht. Auch seien kritische Analysen zu Fortbildungen im Themenbereich „Interkultureller Kompetenz“ notwendig, da diese zum Teil kulturalisierende Konstruktionen der „Anderen“ vermitteln (Sprung 2009a; Auernheimer 2008). Dieser Aspekt bleibt in der vorliegenden Studie zwar unbearbeitet, sollte aber bei der gesamten Diskussion um diversitätssensible Fort- und Weiterbildung nicht vergessen werden.

Folgende Fragen wurden an die sechs Erwachsenenbildungseinrichtungen in einem Fragebogen gestellt:

- Ist Diversity Management bzw. Interkulturelle Öffnung in der Organisation (Leitbild, Homepage) verankert?
- Wie sieht die MitarbeiterInnenstruktur in Bezug auf Menschen mit Migrationshintergrund (Anteil, in welchen Bereichen) in den Organisationen aus?
- Wie sieht die Personalpolitik (Stellenausschreibungen, interkulturelle Fortbildungen) in den Organisationen aus?
- Wie hoch ist der Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund als KundInnen bzw. TeilnehmerInnen von Kursen?
- Werden Menschen mit Migrationshintergrund als spezifische KundInnen-Gruppe adressiert?

Alle sechs Einrichtungen haben geantwortet, wenngleich nicht immer alle Fragenfelder beantwortet wurden. „Migrationshintergrund“ wurde bei der Befragung so definiert, dass die Person entweder selbst oder deren Eltern im Ausland geboren wurden.

Bei dem Fokusgruppen-Gespräch im April 2011, welches ebenfalls für diesen Abschnitt ausgewertet und analysiert wurde, waren 17 Personen anwesend. Keine/r der Anwesenden war migrantisch, auch das ZeMiT-Projektteam war „white-middle-class“. In diesem Setting stellte sich damit auch die Frage nach Repräsentation und reproduzierten Machtverhältnissen: „Wer spricht hier über wen?“

## **11.2 Interkulturelle Öffnung nach Innen**

### **Organisationsstruktur, Homepage- und Leitbildanalyse**

Fünf der sechs Organisationen geben Diversity Management (DM) als strategisches Ziel an, welches entweder bereits umgesetzt oder noch in Entwicklung steht aber jedenfalls Thema ist. Zwei der sechs untersuchten Weiterbildungseinrichtungen haben DM bzw. Interkulturelle Öffnung in ihren Leitbildern verankert. Schlagworte darin sind etwa:

„jegliche Diskriminierung sowie Benachteiligungen aufgrund von Geschlecht, Alter, Herkunft, Hautfarbe und nationalem Ursprung auszuschließen“

„Menschen unabhängig von Alter, Geschlecht, Herkunft und Bildung [...] zu fördern, zu schulen, zu beraten und zu coachen.“

Ebenfalls zwei Einrichtungen verfügen über eine/n Diversity-Beauftragten, obwohl DM nicht in den Leitbildern als Zielsetzung verankert ist. Die Aufgaben des/der Beauftragten werden aber nicht näher beschrieben. Oftmals stimmt die Programmatik im Leitbild nicht mit den Kursangeboten und der öffentlichen Darstellung zusammen. Beispielsweise verweist ein Leitbild nur auf die Öffnung hin zu den KundInnen – also nach außen – und nicht in der Personalpolitik (nach innen). Es zeigt sich auch, dass manche Organisation ohne Verankerung von DM oder Interkultureller Öffnung in ihrer Alltagspraxis „vielfältiger“ agiert. So sind z.B. am BFI Tirol laut eigenen Angaben rund ein Fünftel der fast 1.000 TrainerInnen Menschen mit Migrationshintergrund und es sitzen zwei Migrantinnen in Führungspositionen obwohl es im Leitbild weder einen Bezug zur „Interkulturellen Öffnung“ noch zu „Diversity Management“ gibt.

### **MitarbeiterInnenstrukturen in den untersuchten Einrichtungen**

Die MitarbeiterInnen-Zahl – fixe MitarbeiterInnen und TrainerInnen - der befragten Organisationen liegt zwischen 6 bei der kleinsten und über 1.000 bei der größten. Das ist auf die große Spannweite zwischen den beiden großen sozialpartnerschaftlich organisierten Weiterbildungseinrichtungen WIFI und BFI und den ressourcenmäßig sehr viel kleineren Anbietern am Tiroler Weiterbildungssektor zurückzuführen.

Der Anteil von migrantischen MitarbeiterInnen und TrainerInnen (meist freie DienstnehmerInnen) schwankt in den Organisationen zwischen 3 bis 20 Prozent. Interessanterweise liegt diese Spanne zwischen den beiden quantitativ größten Weiterbildungsanbietern in Tirol, dem WIFI und dem BFI. MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund arbeiten meistens als TrainerInnen, etwas seltener in der Verwaltung und nur sehr vereinzelt in Management- oder Führungspositionen. Im Wesentlichen liegt damit derselbe Befund vor, den auch schon die Wiener Studie aus dem Jahr 2005 aufstellte.

Der Großteil der befragten Einrichtungen sieht die innerbetrieblichen Aufstiegschancen für Menschen mit Migrationshintergrund als dieselben wie für Menschen ohne Migrationshintergrund an. Die Aussagen dazu stimmen überein und weisen auf eine ausgeprägte Perspektive der Chancengleichheit hin, deren Zielsetzung die Gleichbehandlung benachteiligter Gruppen oder Personen ist, die dem Fairness- und Anti-Diskriminierungsansatz aus dem dieser Studie zugrundeliegenden Diversity-Raster entspricht. Dieser Zugang kann unter Umständen wiederum zu einer Bestätigung der bestehenden Machtverhältnisse führen, weil migrantische MitarbeiterInnen in dieser Logik ja

dieselben Voraussetzungen zum beruflichen Aufstieg hätten und bestehende ethnische oder rassifizierende Diskriminierungsstrukturen ausgeblendet werden. Lediglich eine Einrichtung nennt die Aufstiegschancen „ausgezeichnet“, weil für die Erfüllung des Unternehmenszwecks MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund benötigt würden.

### **Personalpolitik in den untersuchten Einrichtungen**

Mit Ausnahme einer Einrichtung erhalten alle MitarbeiterInnen Fortbildungsangebote im Bereich „Interkulturelle Kompetenzen“. Bei Neueinstellungen wird in allen Einrichtungen dies als zusätzliche Qualifikation gewertet. Bedarf an migrantischen MitarbeiterInnen wird von vier Bildungsanbietern genannt, nur einer davon möchte diese auch in Führungspositionen verankert sehen. Die anderen favorisieren MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund im Arbeitsbereich TrainerInnen.

Bei Stellenausschreibungen werden Menschen mit Migrationshintergrund nicht direkt adressiert, außer wenn dies das Jobprofil erfordern würde (Integrationsprojekte, Sprachkenntnisse, etc.). Keine der befragten Einrichtungen inseriert Stellenanzeigen in migrantischen Medien, was mitunter daran liegen könnte, dass migrantische Medien in Tirol noch nicht so fix verankert sind wie etwa in Wien. Die bevorzugten Informationskanäle sind die eigenen Homepage, das AMS, Tageszeitungen und Jobbörsen im Internet.



## 11.3 Interkulturelle Öffnung nach Außen

### Menschen mit Migrationshintergrund als KursteilnehmerInnen und KundInnen

Der Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund wird in keiner der Organisationen systematisch erhoben. Auch das Kriterium „Staatsangehörigkeit“ wird in den meisten Fällen nicht erhoben. Bei vereinzelt Projekten, in denen die Förderbedingungen dies vorschreiben, werden Auswertungen nach den Kriterien „Staatsbürgerschaft“ und „Migrationshintergrund“ vorgenommen.

Ein Teilnehmer der Fokus-Gruppe meinte, dass er selbst begonnen habe, eine interne Statistik über TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund zu führen und dies zu einer organisationsinternen Diskussion führte, ob es sinnvoll sei, dies mitzuerheben.

Somit basiert der Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund als KundInnen oder TeilnehmerInnen von AMS-geförderten Kursen auf Schätzungen bzw. eigenen Zählungen aber nicht auf systematisch erhobenen Daten. In den drei Einrichtungen, die Deutsch- oder Qualifizierungskurse anbieten, liegt der Anteil bei Kursen Schätzungen zufolge zwischen 10 % (ECDL) und 100 % (Deutschkurse), wobei diese Zahlen vor allem in Kursen mit Deutsch als Fremdsprache (DaF) logisch nachvollziehbar sind. Die beiden Produktionsschulen für Mädchen zwischen 15 und 19 Jahren (LEA von KAOS Bildungsservice und VIA von ibis acam und) haben zwischen der Hälfte und zwei Drittel TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund (überwiegend türkisch/kurdisch, etwas weniger bosnisch-kroatisch-serbisch).

Die vierte Organisation, die ebenfalls Deutsch- und Integrationskurse anbietet, konnte keine Angaben zum Anteil von migrantischen KundInnen machen. Ihr Unternehmen handle nach dem Grundsatz, dass jeder die Kurse besuchen könne, deshalb werde auch die Staatsangehörigkeit nicht erhoben, meinte die Vertreterin im Fokus-Gruppengespräch. Anzumerken ist, dass gerade diese Einrichtung im Vergleich zu den anderen am wenigsten „Vielfalt“ sowohl im Leitbild als auch in der Personal- und Angebotsstruktur aufweist, einen strikt auf wirtschaftliche Bedürfnisse abdeckenden Kurs setzt und tendenziell eine Resistenzperspektive gegenüber Diversität einnimmt.

## **Menschen mit Migrationshintergrund als spezifische KundInnengruppe**

Die meisten Einrichtungen adressieren Menschen mit Migrationshintergrund nicht als spezielle KundInnen-Gruppe. Ausnahmen sind Einrichtungen, die spezielle Projekte zu den Themen Migration und Integration durchführen, wie etwa die bereits erwähnte Produktionsschule VIA in Innsbruck und die zweite von der Zielgruppe aber eher offenere Produktionsschule LEA in Wörgl. Es gibt nur sehr vereinzelt mehrsprachige Informationsbroschüren zu Kursangeboten (Deutsch als Fremdsprache oder Integrationskurse) und die Homepages sind auch durchgängig einsprachig (Deutsch). Nur bei einem international tätigen Bildungsanbieter ist die Zweitsprache Englisch. Beim Fokus-Gruppengespräch kam auch sehr deutlich hervor, dass Interkulturelle Öffnung und Diversity Management erst dann zu einem Thema werden, wenn es sich für die Bildungsanbieter finanziell lohnt.

Auch die Gestaltung und die Inhalte der Homepages der sechs untersuchten Organisationen spiegeln den Befund wieder, dass MigrantInnen (noch) nicht als eigene KundInnen-Gruppe angesehen werden. Die verwendeten Fotos und Bilder stellen nur begrenzt die Normalität einer Migrationsgesellschaft dar. Ein Mitarbeiter eines Bildungsträgers nannte als Grund die geringe Wertschöpfung, die ein Umstieg auf Mehrsprachigkeit derzeit bringen würde. Interessant ist dabei, dass bei AMS-geförderten Kursen in den sechs Einrichtungen teilweise bis zu 80 % der TeilnehmerInnen Migrationshintergrund haben, das restliche Kursangebot dabei aber nicht auf diese Gruppe speziell eingeht. Abseits der sechs befragten Weiterbildungseinrichtungen ist die Tendenz feststellbar, dass einige kleine Vereine und NGOs in Tirol ihre Kursprogramme und Beratungsangebote immer öfter mehrsprachig an migrantische KundInnen und/oder KlientInnen adressieren.<sup>36</sup>

Im Jahr 2011 wurden rund 180 vom AMS-finanzierte Kurse von den sechs Erwachsenenbildungseinrichtungen durchgeführt (siehe Kapitel 9 „Qualifizierung von erwerbsarbeitslosen Personen in Tirol“). Diese Kurse werden auch als Qualifikationsmaßnahmen bezeichnet. Rund ein Drittel aller Kurse deckten die Bereiche EDV, kaufmännische Ausbildung und Gastgewerbe ab. Nur 7 aller AMS-finanzierten Maßnahmen aus dem Jahr 2011 haben speziell Menschen mit Migrationshintergrund als Zielgruppe.

Die eigenen Kursangebote der befragten Weiterbildungseinrichtungen reduzieren sich aber fast ausschließlich auf Deutschkurse (Integrationskurs oder ÖSD-Prüfungen für die Erfüllung der Integrationsvereinbarung) oder einige wenige Computerkurse (ECDL).

---

<sup>36</sup> In den meisten Fällen erschöpft sich aber diese Mehrsprachigkeit auf Informationsbroschüren sowie die wichtigsten Menüpunkte auf den Homepages. Migrantische Vereine wiederum adressieren ihr Klientel ebenfalls oft nur monolingual.

Ausnahmen bilden dabei meist EU-geförderte Projekte mit speziellem Fokus auf Menschen mit Migrationshintergrund. In diesem Feld ist vor allem das BFI Tirol mit fünf Projekten stark vertreten. Erwähnung fand bei den Gesprächen auch das Problem der Dequalifizierung von migrantischen Personen durch Nicht-Anerkennung ihrer Bildungsabschlüsse aus ihren Herkunftsländern in Österreich.

Beim Fokus-Gruppentreffen wurde auch rassistische Diskriminierung am Arbeitsmarkt bzw. Alltagsrassismus anhand eines Beispiels thematisiert. Ein Kleinunternehmer aus einem Tiroler Nebental kündigte seine MitarbeiterInnen mit türkischem Migrationshintergrund nachdem er viele Beschwerden („Da kommen nur Türken“) und weniger Aufträge von KundInnen erhalten hatte.

#### **11.4 Fazit: Interkulturelle Öffnung in Einrichtungen der Erwachsenenbildung in Tirol**

Der Umgang mit Diversity Management und Interkultureller Öffnung ist in allen sechs befragten und untersuchten Einrichtungen der Erwachsenenweiterbildung sehr unterschiedlich. In den meisten Einrichtungen dominiert ein Fairness- und Anti-Diskriminierungsansatz, der für die MitarbeiterInnen Chancengleichheit als leitendes Prinzip vorgibt und dabei die Gleichbehandlung benachteiligter Gruppen als Losung ausgibt: „Menschen mit Migrationshintergrund haben in unseren Unternehmen dieselben Aufstiegschancen wie Menschen ohne Migrationshintergrund.“

Dieser Ansatz ist aber nicht durchgängig und birgt zusätzlich die Gefahr, ungleiche (Macht)Verhältnisse zu individualisieren und strukturelle Rahmenbedingungen und ihre Ein- und Ausgrenzungsmechanismen nicht in den Blick zu nehmen.

Die häufigste Form im Umgang mit Vielfalt stellt in den meisten Organisationen eine Diversitätsblindheit bzw. Resistenzperspektive dar. Der Status quo der Personal- und KundInnen-Politik wird dabei als Leitlinie beibehalten und eine Öffnung hin zu neuen MitarbeiterInnen- und KundInnenschichten vollzieht sich nur zögerlich und langsam: aus ökonomischer Perspektive sei es (noch) nicht lohnend, migrantische KundInnen als eigene KundInnengruppe zu adressieren, meinten VertreterInnen der Einrichtungen bei dem Fokus-Gruppengespräch. Der „Anreiz“ Kurse und Maßnahmen für Menschen mit Migrationshintergrund anzubieten wird außerdem nicht organisationsintern, sondern meist extern durch Projekte, die z.B. Menschen mit Migrationshintergrund als Zielgruppe definieren, geschaffen.

In einigen Organisationen scheint Diversity Management bzw. Interkulturelle Öffnung zwar prominent in den Leitbildern oder auf der Homepage auf. Bei näherer Betrachtung zeigt sich allerdings, dass diese Zielsetzung weder personell (Diversity-Beauftragte/r, MitarbeiterInnen) noch inhaltlich (Mehrsprachigkeit, Kursinhalte) umgesetzt wird. Hier scheint es, dass Diversity Management zu einer Art sozial erwünschten Pflichtübung gerät. Andererseits finden sich bei einigen Weiterbildungseinrichtungen „vielfältigere“ Strukturen und Angebote als dies im veröffentlichten Bild nach außen dargestellt wird.

Obwohl ein großer Teil der KundInnen und TeilnehmerInnen von Kursen eine „ethnische“ und sprachliche Vielfalt aufweisen, tragen die Bildungsträger diesem Umstand (noch) keine Rechnung. Informationsmaterialien, Homepages und Kursangebote sind weiterhin meist einsprachig gehalten und die Personalstruktur in den meisten Organisationen spiegelt noch immer eine sehr stark „weiß“-dominierte Mehrheitsgesellschaft wieder.

### **11.5 Empfehlungen zur Interkulturellen Öffnung in Erwachsenenbildungseinrichtungen**

Im Jahr 2005 erstellten MitarbeiterInnen des bereits erwähnten EQUAL-Projekts „qualifikation stärkt“ eine Empfehlungsliste zur interkulturellen Öffnung von Erwachsenenbildungseinrichtungen<sup>37</sup>. In 21 Punkten werden entlang der Felder Personal, Planung, Kursdurchführung, Didaktik und Organisation mögliche Ziele definiert. Diese „Checkliste“ eignet sich sowohl für eine Ist-Erhebung der Interkulturellen Öffnung / des Diversity Managements als auch als Grundlage für eine längere organisationinterne Auseinandersetzung zu diesen Themen.

Unser Eindruck nach den Befragungen und Gesprächen war, dass sich der Prozess einer Interkulturellen Öffnung in den sechs befragten Tiroler Weiterbildungseinrichtungen zwar sehr langsam entwickelt aber auf längere Sicht nicht aufzuhalten ist. Das AMS Tirol als Fördergeberin von unzähligen Kursmaßnahmen beispielsweise setzt mit Bedacht auf „Diversity Management“ schon erste Akzente bei der Personalentwicklung und –akquise.

---

<sup>37</sup> Bauer, Sabine. 2005. Empfehlungen zur interkulturellen Öffnung von Erwachsenenbildungseinrichtungen.  
<http://www.migrant.at/Empfehlungen.pdf> (19.11.2011)

Zum Abschluss werden hier schlaglichtartig noch einige Empfehlungen aus dem bereits erwähnten Wiener EQUAL-Projekt in den für diesen Studienteil relevanten Bereichen Personal und Organisation dargestellt. Wir verstehen diese Sammlung nicht als einen moralischen Zeigefinger von „außen“, sondern als Anreiz und Motivation, sich mit den Chancen und Herausforderungen einer pluralistischen, multilingualen Migrationsgesellschaft auseinanderzusetzen.

### Personalpolitik

- Gute verständliche Sprache, eventuell auch Übersetzungen bei Inserattexten
- Interkulturelle Teamentwicklung fördern
- Bei MitarbeiterInnengesprächen Diskriminierungen ansprechen und Bedürfnisse erheben
- Fortbildungen zu interkulturellen Fragestellungen in der Arbeitszeit anbieten
- Supervision
- Laufende Thematisierung interkultureller Fragestellungen, Ermunterung zur Auseinandersetzung & Erfahrungsaustausch
- Ernennung eines/einer MigrantInnen-Beauftragter/in mit Handlungskompetenzen und Mitspracherecht
- Beschwerdeverfahren bei Diskriminierung
- Kenntnis der Bedürfnisse und Lebenswelten von „MigrantInnen“
- Korrekte Aussprache der Namen und Anrede der KlientInnen / KundInnen

### Organisation

- Angebot mehrsprachiger Informationsbroschüren
- Bewusste Darstellung von Vielfalt innerhalb der Organisation in der Öffentlichkeitsarbeit
- Verankerung von Interkulturalität als Querschnittsaufgabe mit klaren Zuständigkeiten
- Interkulturelle Öffnung im Leitbild oder Betriebsvereinbarung verankern
- Formulierung von Zielvorgaben (Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund als MitarbeiterInnen, Leitbilderstellung, mehrsprachige Informationsbroschüren etc.)

## **12. Monitoringsystem „Interkulturelle Öffnung in Einrichtungen der Erwachsenenbildung“**

Aufgrund der Erfahrungen des Projekts empfehlen wir auch für ein weiterführendes Monitoring die Trennung der nach Innen und nach Außen gerichteten Perspektiven in Zusammenhang mit der Interkulturellen Öffnung. Durch eine zwei-jährige Wiederholung des Monitoring könnte die Entwicklung der interkulturellen Öffnung in Erwachsenenbildungseinrichtungen sehr gut nachgezeichnet werden.

### **Interkulturelle Öffnung nach Innen**

- Ist Interkulturelle Öffnung im Leitbild der Organisation als strategisches Ziel verankert oder gibt es entsprechende Pläne dazu?
- Gibt es eine\_n Beauftragte\_n für das Thema Interkulturelle Öffnung?
- Wie groß ist der Anteil der MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund im Vergleich zur Gesamtanzahl der MitarbeiterInnen?
- Auf welchen hierarchischen Ebenen arbeiten MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund im Unternehmen? (Führung, Management, Verwaltung, Fachpersonal, Haustechnik, Reinigung)
- Wie werden die Aufstiegschancen von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund eingeschätzt?
- Gibt es einen zusätzlichen Bedarf an MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund?
- Werden für MitarbeiterInnen Schulungen in Bereich der Interkulturellen Öffnung angeboten? Sind diese verpflichtend oder freiwillig?
- Wird bei der Rekrutierung neuer MitarbeiterInnen auf interkulturelle Kompetenz geachtet?
- Wird bei der Rekrutierung neuer MitarbeiterInnen auf vermehrte Sprachkenntnisse geachtet?
- Werden Stellenanzeigen diskriminierungsfrei formuliert?
- Werden Menschen mit Migrationshintergrund in den Ausschreibungen besonders aufgerufen, sich zu bewerben? (z.B. durch Veröffentlichung in migrantischen Medien)
- Werden Menschen mit Migrationshintergrund bei gleichen Qualifikationen bevorzugt?
- Verfolgt das Unternehmen generell eine Antidiskriminierungspolitik?
- Gibt es ein Beschwerdeverfahren bzw. eine Beschwerdestelle für MitarbeiterInnen?

## **Interkulturelle Öffnung nach Außen**

- Engagiert sich das Unternehmen in sozialpolitischen Projekten zum Thema Migration und Interkulturalität?
- Spiegelt sich in der öffentlichen Präsenz des Unternehmens (Homepage, Werbematerialien) die Tatsache der Migrationsgesellschaft wieder?
- Sind Texte und Informationsunterlagen, die das Unternehmen publiziert, diskriminierungsfrei formuliert?
- Werden Menschen mit Migrationshintergrund als eigene KundInnengruppe adressiert und beworben?
- Gibt es mehrsprachige Werbe- und Informationsmaterialien?
- Gibt es eigene Angebote für KundInnen mit Migrationshintergrund?
- Gibt es mehrsprachige oder Dolmetsch-unterstützte Angebote?
- Gibt es ein Beschwerdeverfahren bzw. eine Beschwerdestelle für KundInnen?

## Literaturverzeichnis

AMS Österreich. 2011. *Geschäftsbericht 2010*.

[http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/ams\\_2011\\_Geschaeftsbericht2010.pdf](http://www.forschungsnetzwerk.at/downloadpub/ams_2011_Geschaeftsbericht2010.pdf)  
(10.10.2011)

AMS Tirol. 2011. *Geschäftsbericht 2010*.

[http://www.ams.at/\\_docs/ams-bericht.pdf](http://www.ams.at/_docs/ams-bericht.pdf) (10.10.2011)

Amt der Tiroler Landesregierung. 2010. *Demographische Daten 2010*

<http://www.tirol.gv.at/fileadmin/www.tirol.gv.at/themen/zahlen-und-fakten/statistik/downloads/BEV2010.pdf> (19.11.2011)

Aretz, Hans-Jürgen / Hansen, Katrin. 2002. *Diversity und Diversity-Management im Unternehmen. Eine Analyse aus systemtheoretischer Sicht*. Münster-Hamburg-London: LIT Verlag.

Auernheimer, Georg. 2008. *Interkulturelle Kompetenz und pädagogische Professionalität*. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften (=Interkulturelle Studien 13).

Bauer, Sabine. 2005. *Empfehlungen zur interkulturellen Öffnung von Erwachsenenbildungseinrichtungen*.

<http://www.migrant.at/Empfehlungen.pdf> (19.11.2011)

Blaßnig, Stephan. 2010. *Migrationspolitik in Österreich von der Anwerbung von ArbeitsmigrantInnen 1961 bis heute. Unter besonderer Berücksichtigung rechtlichen, politischen, demographischen und sozio-ökonomischen Aspekten*. Diplomarbeit an der Universität Innsbruck.

Böhm, Winfried. 2005. *Wörterbuch der Pädagogik*. 16. Auflage. Kröner Verlag. Stuttgart.

BZ Wien - Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen. 2005. *gamS – Gleichbehandlungs- und Antidiskriminierungs-Materialien-Sammlung*. Wien.

BZ Wien - Beratungszentrum für Migranten und Migrantinnen. 2007. *Leitfaden AMPEL – Bildung anerkennen*. Wien.



Deeke, Axel. 2011. *Berufsbezogene Sprachförderung und berufliche Weiterbildung von Arbeitslosen mit Migrationshintergrund*. In: Migration als Chance, hrsg. Mona Granata, Dieter Münk, Reinhold Weiss, 91-112 : Bonn.

DGB Bildungswerk. 2011. *Pro Qualifizierung. Auf dem Weg zur Interkulturellen Öffnung – Strategien, Umsetzung, Transfer. Das Kompetenzzentrum, die Netzwerke und der Facharbeitskreis „Interkulturelle Öffnung“*. Ein Dossier über die Arbeit 2008-2011.

Erwachsenenbildung.at. *Das Portal für Lehren und Lernen Erwachsener*. 2011.  
<http://erwachsenenbildung.at> (22.10.2011)

Gabler Wirtschaftslexikon. 2011. *Berufliche Weiterbildung*.  
<http://wirtschaftslexikon.gabler.de/Definition/berufliche-weiterbildung.html> (24.10.2011)

Gardenswartz, Lee /Rowe, Anita. 1995. *Diverse Teams at Work*. Society for Human Resource Management. :San Diego: Society for Human Resource.

Gächter August. 2010. *Erwachsenenbildung in einer Gesellschaft mit Einwanderung. Vortrag im Rahmen der KEBÖ-Jahrestagung September 2010 in Wien*.  
[http://www.bfi.at/uploads/media/KEBOE\\_2010\\_Praesentation\\_Gaechter\\_02.pdf](http://www.bfi.at/uploads/media/KEBOE_2010_Praesentation_Gaechter_02.pdf) (20.1.2012)

Hetfleisch, Gerhard. 2011. „...und es kommen Menschen“. *Zuwanderung und Arbeitsmigration in Österreich und Tirol seit 1945*. In: Migration in Südtirol und Tirol. Analysen und multidisziplinäre Perspektiven, hrsg. Gerhard Hetfleisch, Roberta Medda-Windischer und Maren Meyer, 59-76. Bozen: EURAC research.  
[http://www.zemit.at/images/stories/aktuelles/pdfs/Migration%20in%20S%C3%BCdtirol%20und%20Nordtirol\\_Migralpbuch.pdf](http://www.zemit.at/images/stories/aktuelles/pdfs/Migration%20in%20S%C3%BCdtirol%20und%20Nordtirol_Migralpbuch.pdf) (20.12.2011)

Hetfleisch, Gerhard. 2011. *Powerpoint-Präsentation „Geschichte der Arbeitsmigration“ bei ZeMiT-Fremdenrechtslehrgang*. November 2011.  
[http://www.imz-tirol.at/images/stories/studien/Lehrgang\\_Modul\\_1/hetfleisch\\_geschichte\\_der\\_arbeitsmigration\\_nov\\_2011.pdf](http://www.imz-tirol.at/images/stories/studien/Lehrgang_Modul_1/hetfleisch_geschichte_der_arbeitsmigration_nov_2011.pdf) (20.1.2012)

Homepage der Statistik Austria 2011a. *Bevölkerung 2011 nach detaillierter Staatsangehörigkeit und Bundesland*. Erstellt 19.5.2011  
[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung\\_nach\\_staatsangehoerigkeit\\_geburtsland/056298.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_staatsangehoerigkeit_geburtsland/056298.html) (19.11.2011)

Homepage der Statistik Austria 2011b. *Bevölkerung mit Migrationshintergrund nach Bundesländern*. Erstellt 20.3.2011

[http://www.statistik.at/web\\_de/statistiken/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung\\_nach\\_migrationshintergrund/033241.html](http://www.statistik.at/web_de/statistiken/bevoelkerung/bevoelkerungsstruktur/bevoelkerung_nach_migrationshintergrund/033241.html) (19.11.2011)

Homepage der Statistik Austria 2012. *Einbürgerungen seit 1946 nach Bundesländern*. Erstellt 14.2.2012

[http://www.statistik.at/web\\_de/static/einbuengerungen\\_seit\\_1946\\_nach\\_bundeslaendern\\_022746.pdf](http://www.statistik.at/web_de/static/einbuengerungen_seit_1946_nach_bundeslaendern_022746.pdf) (14.2.2012)

Homepage Universität Wien. *Diversity Management*

<http://www.univie.ac.at/diversity/146.html> (19.10.2011)

Hundstorfer, Rudolf/ Buchinger, Herbert/ Kopf, Johannes. 2011. *Personen mit Migrationshintergrund am österreichischen Arbeitsmarkt*. Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. <http://tinyurl.com/6ugj5g4> (7.11.2011)

Kommission der Europäischen Gemeinschaften. 2007. *Aktionsplan Erwachsenenbildung: Zum Lernen ist es nie zu spät*.

[http://ec.europa.eu/education/policies/adult/com558\\_de.pdf](http://ec.europa.eu/education/policies/adult/com558_de.pdf) (11.10.2011)

Lederle, Sabine. 2008. *Die Ökonomisierung des Anderen. Eine neoinstitutionalistisch inspirierte Analyse des Diversity Management-Diskurses*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Moser, Helga. 2011. *Zugang von MigrantInnen zu Angeboten der Erwachsenenbildung. Situationsanalyse Österreich*.

[http://www.zebra.or.at/aktuelles/2011/Learning%20Community\\_Situationsanalyse\\_AT.pdf](http://www.zebra.or.at/aktuelles/2011/Learning%20Community_Situationsanalyse_AT.pdf)  
(18.1.2012)

ÖNORM S2501. 2008. *Diversity Management – Allgemeiner Leitfaden über Grundsätze, Systeme und Hilfsinstrumente*, hrsg. ON Österreichisches Normungsinstitut.

Pauser, Norbert /Wondrak, Manfred (Hg.). 2011. *Praxisbuch Diversity Management*. Wien: Facultas Verlag.

Pohn-Weidinger, Axel / Reinprecht, Christoph. 2005. *Migrantinnen und Migranten in Wiener Einrichtungen der Erwachsenenbildung*. Studie im Auftrag der EQUAL-Entwicklungspartnerschaft „Qualifikation Stärkt“. Wien.

Richtlinie 2000/43/EG des Rates zur Anwendung des Gleichbehandlungsgrundsatzes ohne Unterschied der Rasse oder der ethnischen Herkunft. 29. Juni 2000.

Richtlinie 2000/78/EG des Rates zur Festlegung eines allgemeinen Rahmens für die Verwirklichung der Gleichbehandlung in Beschäftigung und Beruf. 27. November 2000.

Siebert, Horst. 1991. *Erwachsenenbildung und Weiterbildung*. In: Pädagogik: Handbuch für Studium und Praxis, hrsg. Leo Roth, 629-639. München: Ehrenwirth Verlag.

Sprung, Anette. 2009a. *Migration, Rassismus, Interkulturalität – (k)ein Thema für die Weiterbildungsforschung?* In: MAGAZIN erwachsenenbildung.at. Das Fachmedium für Forschung, Praxis und Diskurs. Ausgabe 7/8. Wien.

<http://www.erwachsenenbildung.at/magazin/09-7u8/meb09-7u8.pdf> (18.5.2011)

Sprung, Anette. 2009b. *Die Seite wechseln? MigrantInnen als TrainerInnen und BeraterInnen in der beruflichen Weiterbildung*. In: Öffnung von Arbeitsmärkten und Bildungssystemen. Beiträge zur Berufsbildungsforschung, hrsg. L. Lassnigg, H. Babel, E. Gruber, J. Markowitsch, 93-114. Innsbruck, Wien, Bozen: Studienverlag.

Statistik Austria (2011): *migration & integration. zahlen.daten.indikatoren 2011*. Verfügbar unter: [http://www.integration.at/fileadmin/Staatssekretariat/4-Download/Web\\_Jahrbuch\\_72dpi.pdf](http://www.integration.at/fileadmin/Staatssekretariat/4-Download/Web_Jahrbuch_72dpi.pdf) (31.1.2012)

Vedder, Günter. 2006. *Die historische Entwicklung von Diversity Management in den USA und Deutschland*. In: Diversity Management – Impulse aus der Personalforschung, hrsg. Gertraude Krell und Helmut Wächter, 1-24. München: Hampp Verlag.

Weheliye, Asil-Juliya. 2007. *Vier Ansätze des Managing Diversity*. [http://www.migration-boell.de/web/diversity/48\\_1023.asp](http://www.migration-boell.de/web/diversity/48_1023.asp) (19.10.2011)

Weinberg, Johannes. Hg. 2000. *Einführung in das Studium der Erwachsenenbildung*. Deutsches Institut für Erwachsenenbildung. [http://www.die-bonn.de/publikationen/online-texte/index.asp\(24.10.2011\)](http://www.die-bonn.de/publikationen/online-texte/index.asp(24.10.2011))