



Arbeitsmarktservice
Burgenland

Evaluation der arbeitsmarktpoliti- schen Beratung in den burgenländi- schen Frauenberatungsstellen

Endbericht

Projektleitung AMS Burgenland:
Franz Szöke

Projektleitung Prospect Unternehmensberatung GesmbH:
Friederike Weber



Wien, Dezember 2007

Impressum

Dieser Bericht wurde von Prospect Unternehmensberatung im Auftrag des AMS Burgenland erstellt.

Medieninhaber und Herausgeber:

Arbeitsmarktservice Burgenland

Landesgeschäftsstelle

Systemmanagement und Arbeitsmarktinformation

Franz Szöke

7000 Eisenstadt, Permayerstraße 10

Tel: 02682-692 130

Inhaltsverzeichnis

Inhaltsverzeichnis	3
Abbildungsverzeichnis	3
Einleitung	4
1. Die Ausgangssituation.....	5
2. Das Evaluationsdesign.....	7
3. Die Sicht des AMS und der Frauenberatungsstellen.....	9
3.1. Der Einführungsprozess	9
3.2. Zusammenarbeit gestern-heute-morgen	11
3.3. Zielgruppe und Überweisung	15
3.4. Erwartungen an die arbeitsmarktpolitische Beratung.....	20
3.5. Inhalte und Ergebnis der Beratung	24
3.6. Die „Produkte“ als dokumentiertes Endergebnis.....	27
3.7. Beratungszeitraum und Dauer	29
3.8. Die Rückmeldung	30
4. Die Sicht der Kundinnen.....	32
4.1. Die Stichprobe	32
4.2. Information und Weg in die Frauenberatung	35
4.3. Bewertung von Beratungsumfang, -inhalt und -ergebnis	37
5. Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen	47
Tabellenanhang	

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Verteilung der Kundinnen über die Frauenberatungsstellen	32
Abbildung 2: Alter der befragten Kundinnen	33
Abbildung 3: Bildungsstand der Befragten	33
Abbildung 4: Dauer der Arbeitslosigkeit vor der Beratung	34
Abbildung 5: Ausmaß der Information des AMS über Angebot und Ziele der Frauenberatung	35
Abbildung 6: Wissen über Existenz der Frauenberatungsstelle: Informationskanäle	36
Abbildung 7: Zeitpunkt des Abschlusses oder Abbruches der Beratung	37
Abbildung 8: Anzahl der bisherigen Beratungstermine	38
Abbildung 9: Andere in Anspruch genommene Angebote der Frauenberatungsstelle	38
Abbildung 10: Zufriedenheit mit der Unterstützung durch die arbeitsmarktpolitische Beratung	39
Abbildung 11: Zufriedenheit mit einzelnen Unterstützungsangeboten	40
Abbildung 12: Zufriedenheit mit arbeitsmarktpolitischer Beraterin	41
Abbildung 13: Zufriedenheit mit organisatorischen Rahmenbedingungen.....	41
Abbildung 14: Persönliche Bewertungen mittels Aussagen.....	42
Abbildung 15: Aktuelle Arbeitsmarktsituation.....	43
Abbildung 16: Rolle der Beratung für aktuelle Arbeitsmarktsituation	43
Abbildung 17: Bewertung des persönlichen Nutzens	44
Abbildung 18: Zusammenhang bei den Zufriedenen	45
Abbildung 19: Zusammenhang bei den Unzufriedenen.....	46

Einleitung

Das Arbeitsmarktservice Burgenland arbeitet seit Jahren mit zahlreichen Frauen- und Mädchenberatungsstellen zusammen und trägt einen Teil der Kosten dieser Einrichtungen, die dafür arbeitsmarktpolitische Beratung anbieten, d.h. Frauen Hilfestellung bei Problemen und Fragen rund um die Erwerbstätigkeit geben. Es handelt sich um eine das AMS-Angebot ergänzende Serviceleistung für die Zielgruppe Frauen.

Arbeitsmarktpolitische Beratung: ein Feld der Frauenberatung

Die arbeitsmarktpolitische Beratung ist eine von vielen Beratungsfeldern der Frauenberatungs- bzw. Frauenservicestellen. Neben der psychologischen und pädagogischen Beratung ist beispielsweise die Rechtsberatung zu nennen. Nicht zuletzt aus diesem Grund erfolgt die Finanzierung über mehrere FördergeberInnen. Abgesehen vom AMS sind das: Land Burgenland, Bundeskanzleramt: Frauen und das Bundesministerium für Gesundheit, Familie und Jugend, Abteilung Familie. Arbeitsmarktbezogene Probleme resultieren allerdings sehr oft aus familiären, rechtlichen oder psychischen Problemstellungen, weshalb die Beratungsfelder nicht exakt voneinander abgrenzbar sind.

Veränderte Bedingungen für Zusammenarbeit AMS und Beratungsstellen

Vor ungefähr eineinhalb Jahren wurde seitens der Landesgeschäftsstelle des AMS Burgenland die Zusammenarbeit zwischen dem AMS und den Frauenberatungsstellen neu gestaltet und als „Zusammenarbeit Neu“ bezeichnet. Es kam zur exakteren Definition spezifischer Zielgruppen der Beratung und zur Spezifizierung der Dienstleistung „Intensivberatung“. Abläufe wurden genauer strukturiert, insbesondere wurde der Modus der Zuweisung und des Informationstransfers formalisiert und bestimmte Beratungsergebnisse vorgegeben.

Evaluierung der Zusammenarbeit und der Kundinnenzufriedenheit

Vor diesem Hintergrund beauftragte das AMS Burgenland eine Evaluation der arbeitsmarktpolitischen Beratung in den Frauenberatungsstellen. Insbesondere der Aspekt der Zusammenarbeit zwischen den regionalen Geschäftsstellen des AMS und den Frauenberatungsstellen sowie die Kundinnenzufriedenheit sollten näher analysiert werden, um auf dieser Basis Handlungsempfehlungen für die Frauenberatungsstellen und das AMS zu generieren.

Die Evaluierung umfasste die Frauenberatungs- bzw. Frauenservicestellen in den Arbeitsmarktbezirken Neusiedl, Eisenstadt, Jennersdorf, Mattersburg, Oberwart und Stegersbach sowie die zuständigen regionalen Geschäftsstellen des AMS.

Neben Friederike Weber haben Lieselotte Brodil und Isabella Hager an der Evaluierung mitgewirkt. Die Kundinnenbefragung wurde von der Sozialwissenschaftlichen Studiengesellschaft (SWS) durchgeführt.

1. Die Ausgangssituation

Für die Erbringung sozialer Dienstleistung, so auch von Beratung, sind die drei Bestimmungsgrößen „Struktur – Prozess – Ergebnis“ zu unterscheiden.

FördergeberInnen geben zumeist Struktur und Ergebnis vor

FördergeberInnen sozialer Dienstleistungen geben vor allem strukturelle Rahmenbedingungen vor und legen die Ergebnisse fest. Die Gestaltung des Prozesses ist jener Bereich, für den zumeist die wenigsten Vorgaben gemacht werden, wobei diese natürlich von den anderen beiden Dimensionen beeinflusst wird. Die Dimension Prozess meint die konkrete Leistungserbringung. Sie umfasst Art, Umfang und die zeitliche Abfolge der Dienstleistungen. Zentral hierbei ist die Interaktion zwischen den BeraterInnen und den KundInnen, die zum großen Teil mitentscheidend für den Erfolg einer Leistung ist. Ein Gesichtspunkt sind hier beispielsweise die geleisteten Aktivierungsprozesse (Hilfe zur Selbsthilfe) und die Mitwirkungsmöglichkeiten der KundInnen.

Konkretisierte Vorgaben für Prozess und Ergebnis

Im Zuge der „Zusammenarbeit Neu“ hat das AMS Burgenland vor allem auf der Ebene des Prozesses und der Ergebnisse konkretisierte Vorgaben an die Frauenberatungsstellen gegeben. Vice versa gab es auch für die regionalen Geschäftsstellen Anweisungen für die Zuweisung und die Zusammenarbeit.

Mit den Frauenberatungs- bzw. Frauenservicestellen wurden als Ergebnisse bzw. Betreuungsleistung vereinbart, mit jeder Kundin einen Betreuungsplan nach dem Muster des Betreuungsplans des AMS, ein Inserat (das in den E-Job Room des AMS eingespeist werden kann), einen Lebenslauf und ein Bewerbungsschreiben zu erarbeiten.

Ablauf detailliert beschrieben

In Bezug auf den Prozess wurde folgender Ablauf an die Frauenberatungsstellen und die regionalen Geschäftsstellen kommuniziert und explizit vermerkt, dass es sich um eine freiwillige Dienstleistung handelt:

- Vor der Zuweisung in eine Frauenberatungsstelle wird die Kundin vom AMS-Berater oder der AMS-Beraterin über die Angebote der Beratungsstelle und die Ziele der Beratung informiert und ein entsprechendes Produktblatt ausgehändigt
- Der/die zuständige AMS-BeraterIn vereinbart für die Kundin telefonisch einen Beratungstermin
- Es erfolgt eine Verbindungsbuchung PST-TAS im AMS-System zur Dokumentation
- Mit der Kundin wird ein Kontrolltermin nach angemessener Frist (in der Regel nach 5 Wochen) vereinbart
- Die Frauenberatungsstelle gibt innerhalb einer Woche schriftlich Rückmeldung, ob die Kundin zum Termin erschienen ist
- In der AMS Geschäftsstelle wird dementsprechend im System auf Status „Eingetreten“ umgebucht oder „abgebucht“
- Innerhalb von 4 Wochen übermittelt die Frauenberatungsstelle einen ausgearbeiteten Betreuungsplan, einen Lebenslauf, ein Bewerbungsschreiben und ein Inserat per E-mail an den/die zuständige AMS-BeraterIn.
- Die Ergebnisse des Betreuungsverlaufs sind im AMS-System abzuspeichern und mit der Kundin beim nächsten Kontrolltermin zu besprechen und zu vereinbaren.

Darüber hinaus sollte ein regelmäßiger Informationsaustausch zwischen dem AMS und der Frauenberatungsstelle erfolgen und in jeder regionalen Geschäftsstelle eine Kontaktperson als Bindeglied namhaft gemacht werden.

Für die Fälle, in denen sich eine Kundin ohne AMS Zubuchung direkt an die Frauenberatungsstelle wendet, sollte diese dafür sorgen, dass die zuständigen AMS-BeraterInnen eine mögliche Zuweisung bzw. Vormerkung und Zuweisung überprüfen.

Vier Kernzielgruppen herauskristallisiert

Mit der Konzipierung von „Zusammenarbeit Neu“ ging die Konkretisierung der Zielgruppen für die arbeitsmarktpolitische Beratung in den Frauenberatungsstellen einher. Folgende vier Zielgruppen wurden herauskristallisiert und für diese unter Einbeziehung der Frauenberatungsstellen Produktblätter konzipiert:

- Arbeitssuchenden Mädchen und jungen Frauen
- Wiedereinsteigerinnen
- Frauen ab 45
- Frauen nach längerer erfolgloser Arbeitssuche.

Im Produktblatt wurde die arbeitsmarktpolitische Beratung mit Intensivberatung betitelt und weitere Prozessmerkmale konkretisiert, nämlich die Anzahl und Dauer der Beratungsgespräche. Es ist von 4 wöchentlichen Einzelgesprächen zu je 1,5 Stunden die Rede. Was das Ziel der Beratung betrifft steht geschrieben: „Ihr persönlicher Karriereplan als Teil ihres Lebensentwurfs“.¹

Ziel: bessere Unterstützung und optimalere Zusammenarbeit

Ziel dieser Regelungen, also Ziel von „Zusammenarbeit Neu“ war, wie einem Schreiben der Landesgeschäftsstelle des AMS an die regionalen Geschäftsstellen zu entnehmen ist, *„die Voraussetzungen für eine optimale Nutzung der Frauenberatungsstellen seitens des AMS BeraterInnen als Unterstützungsinstrument bei der Betreuung von vorgemerkten Kundinnen zu schaffen. Weiters soll die Kommunikation und Kooperation zwischen den Frauenberatungsstellen und den Geschäftsstellen des AMS sichergestellt werden.“*

¹ Vgl. Produktblätter des AMS Burgenland, verfügbar im Intranet

2. Das Evaluationsdesign

Die Evaluation bestand im Kern aus 2 Erhebungspaketen: Einer qualitativen ExpertInnenbefragung und einer Fragebogenerhebung unter den Kundinnen.

Kick-off zur Feinabstimmung

Nach einem Kick-off mit VertreterInnen der Landesgeschäftsstelle, der Frauenberatungsstellen und der RGSen Ende Jänner 2007, bei dem das Evaluationsdesign präsentiert und die Fragestellungen noch einmal konkretisiert wurden, folgte Ende Februar eine Präsentation und Diskussion des Evaluierungsvorhabens im Arbeitskreis der Frauenreferentinnen des AMS und der Frauenberatungsstellen.

Fokusgruppen in LGS, RGSen und Frauenberatungsstellen

Daran anschließend wurde von Ende Februar bis Mitte April 2007 die ExpertInnenbefragung realisiert. Die Leiterin der Evaluation führte in den Frauenberatungsstellen (Geschäftsführerin und arbeitsmarktpolitische Beraterin), in den zuständigen regionalen Geschäftsstellen (Geschäftsstellenleitung, Frauenreferentin, SfA-BeraterInnen) sowie in der Landesgeschäftsstelle Gespräche. Methodisch kamen leitfadengestützte, themenzentrierte Gruppeninterviews zum Einsatz. Diese Befragungsform ermöglicht einen sehr guten Zugang zu den kollektiven Orientierungen, wie sie aus der gemeinsamen Alltagspraxis der Personen resultieren sowie eine Reflexion der bisherigen Umsetzungserfahrungen. Die Gruppengespräche regen darüber hinaus einen Diskussionsprozess an. Die Landesgeschäftsführerin des AMS Burgenland wurde ihm Rahmen eines Einzelinterviews befragt. Insgesamt wurden 12 Interviews geführt.

In der Befragung ging es unter anderem um die Hintergründe von „Zusammenarbeit Neu“, um den Einführungsprozess und um die Kooperation und diesbezügliche Vereinbarungen. Ein wesentlicher Punkt waren Veränderungs- und Verbesserungsvorschläge.

Die Ergebnisse der qualitativen Befragung wurden Ende April 2007 in der Landesgeschäftsstelle präsentiert und bei diesem Termin auch der Fragebogen für die Kundinnenbefragung abgestimmt.

Wahrnehmung der Beratungsleistung der Kundinnen durch Fragebogenerhebung

Es folgte die erste Welle der Kundinnenbefragung im Mai und Juni 2007, um den zweiten Schwerpunkt der Evaluation, die Bewertung der Beratungsleistungen durch die Kundinnen abzudecken. Im Fragebogen, der von 53 Frauen beantwortet wurde, wurden folgende Themenbereiche fokussiert,

- Zugang zur Beratungsstelle und Anfangserwartungen
- Zufriedenheit mit Beratungsablauf
- Bewertung von einzelnen Beratungsinhalten
- Bewertung der organisatorischen Rahmenbedingungen
- Beurteilung der Interaktion mit der Beraterin
- Einschätzung der Ergebnisse und des Nutzens
- Vergleich Situation vor und nach der Beratung
- Adaptions- und Verbesserungsvorschläge

Erste Schlussfolgerungen aus Evaluationszwischenergebnissen

Bei der Präsentation der Ergebnisse der Kundinnenbefragung in der Landesgeschäftsstelle Ende Juni 2007 wurden in einem moderierten Prozess erste Schlussfolgerungen aus den bisherigen Evaluationsergebnissen gezogen und der weitere Zeitplan abgestimmt. Es wurde beschlossen, aufgrund der eher geringen Anzahl an Zuweisungen von Frauen an die Frauenberatungsstellen mit der zweiten Welle der Kundinnenbefragung bis Oktober 2007 zu warten.

Obwohl abgewartet wurde gab es bei der zweiten Befragungswelle nur 40 potenziell zu befragende Kundinnen, wovon 27 den Fragebogen beantworteten.

Up-date, um Veränderungen zu erheben

Da aufgrund - des ursprünglich nicht geplanten - langen Zeitabstands zwischen der ersten und der zweiten Fragebogenwelle die qualitative Erhebung in den RGSen und in den Frauenberatungsstellen schon sehr lange zurücklag und davon auszugehen war, dass sich die Situation zwischenzeitlich geändert hatte, erfolgte Ende November/Anfang Dezember 2007 ein sogenanntes Up-date.

Im Rahmen eines Gruppeninterviews wurde mit den Geschäftsführerinnen der Frauenberatungsstellen über die Veränderungen im letzten halben Jahr gesprochen. Darüber hinaus nahm die Leiterin der Evaluation telefonischen Kontakt mit den Frauenreferentinnen in allen RGSen auf, um sich nach dem aktuellen Stand zu erkundigen.

Im vorliegenden Endbericht wurden die Evaluationsergebnisse zusammengefasst und Schlussfolgerungen aus der Evaluation gezogen sowie Handlungsempfehlungen an die relevanten AkteurInnen formuliert.

Eine abschließende Präsentation und Diskussion der Endergebnisse mit VertreterInnen der Landesgeschäftsstelle des AMS Burgenland Mitte Dezember 2007 diente vor allem der Reflexion der Ergebnisse für die zukünftige Praxis der Zusammenarbeit mit den Frauenberatungsstellen und den diesbezüglichen Vorgaben an die RGSen und die Beratungseinrichtungen.

3. Die Sicht des AMS und der Frauenberatungsstellen

3.1. Der Einführungsprozess

Aus Sicht der regionalen Geschäftsstellen lag das Motiv für die Neuregelung der Zusammenarbeit mit den Frauenberatungsstellen in einem verbesserten Controlling.

Erhöhte Transparenz durch „Zusammenarbeit Neu“

In ihren Augen hat es an Informationen über die Beratungstätigkeit der Frauenberatungs- bzw. Frauenservicestellen und die Ergebnisse der Beratung gemangelt. Da die Frauenberatungsstellen mit Hinweis auf den Datenschutz keine Daten weitergegeben haben, sei nicht nachvollziehbar gewesen, in welchem Ausmaß die Kundinnen des AMS das Beratungsangebot nützten und welche Beratungsergebnisse erzielt wurden. Es gab zu wenig konkrete Rückmeldungen.

„Es war einfach nicht nachvollziehbar.... das hat nicht wirklich Hand und Fuß gehabt...jetzt ist alles klar geregelt. Wir rufen bei der Frauenberatungsstelle an und vereinbaren vier fixe Termine und dann bekommen wir alle Unterlagen wieder zurück und wir können weiterarbeiten.“ (RGS)

Aufgrund dieses Umstandes habe sich nicht erfassen lassen, in welcher Relation die Leistung der Frauenberatung zum Anteil ihrer Finanzierung durch das AMS steht, denn in der AMS-EDV waren nur sehr wenige Überweisungen von AMS-Kundinnen an eine Frauenberatungsstelle vermerkt gewesen.

Reaktion auf geringe Zuweisungsquoten

In der Landesgeschäftsstelle des AMS Burgenland werden verschiedene Gründe für diese geringen Zuweisungsquoten vermutet. Es wird teilweise Unzufriedenheit der RGSen mit der arbeitsmarktpolitischen Beratung in den Frauenberatungsstellen geortet. Ein weiterer Grund könnte darin liegen, dass eine Überweisung an eine Frauenberatungsstelle keinen Schulungsstatus nach sich ziehe.

Ziel der LGS für die Definition der „Zusammenarbeit Neu“ war neben der Schaffung einer größeren Transparenz vor allem auch eine strukturierte Übermittlung der Ergebnisse der arbeitsmarktpolitischen Beratung durch die Frauenberatungsstelle. Dank der formalisierten Dokumentation erhalte das AMS jetzt Auskunft darüber, welche Schritte zur Arbeitssuche die Betreffende unternimmt. An diese Informationen können die RGS BeraterInnen im weiteren Beratungsprozess anknüpfen. Seitens der Landesgeschäftsführung bestand der Wunsch, dass 60% der zugekauften Beratungszeit als „Zusatzressource“ für die RGS BeraterInnen zur Verfügung steht. Ein Abgehen von der Strukturförderung hin zu einem reinen Dienstleistungszukauf sei allerdings nicht geplant.

Vor allem zu Beginn Barrieren bemerkbar

VertreterInnen der LGS orteten Barrieren gegen die Umsetzung von „Zusammenarbeit Neu“ auf Seite der Frauenberatungsstellen als auch bei den RGSen. Zum einen signalisierten die Beratungsstellen Probleme mit dem Datenschutz, zum anderen empfanden einzelne RGS BeraterInnen die Arbeit der Frauenberatung als wenig nützlich für den Vermittlungsprozess. Da „persönliche Wachstumsprozesse“ der Frauen wie z.B. erhöhtes Selbstvertrauen kaum von außen erkennbar waren, vermissten die AMS-BeraterInnen fassbare Ergebnisse. Unterschiedlichen Beratungskonzepte erschwerten die Kooperation.

Diese Situation scheint sich allerdings im Laufe der Evaluation verbessert zu haben, da im Rahmen der persönlichen und telefonischen Up-date Gespräche kaum mehr von Barrieren die Rede ist.

Auch die Frauenberaterinnen sehen in den geringen Zuweisungen das Motiv für das Konzept „Zusammenarbeit Neu“. Es wird vereinzelt vermutet, dass hinter den Veränderung Einsparungsmaßnahmen und somit geringere Ressourcen im AMS stehen und daher Arbeitsbereiche ausgelagert werden.

Zum Aspekt der Rechtfertigung der Förderung, wird von den Frauenberatungsstellen auch ihre präventive Arbeit mit Klientinnen, die nicht über das AMS kommen, ins Feld geführt. Beispiele sind die Berufsorientierung für Schülerinnen oder die Beratung von Frauen, die an ihrem Arbeitsplatz gemobbt werden.

Für die Kundinnen selbst hat sich wenig verändert

In den Augen von Frauenberaterinnen hat die Einführung des „Produkts“ Intensivberatung und die damit einhergehende neue Dokumentationspflicht für die beratenen Frauen selbst nicht viel Neues gebracht, da ähnliche Formen von Beratung schon immer zum Angebot der Frauenberatungsstellen gehörten.

Bestand in den Augen der Leiterinnen der Beratungsstellen zunächst noch Unsicherheit wie sich die Zusammenarbeit mit dem AMS durch die Neuregelung verändere, so haben die Up-date Gespräche gezeigt, dass diese Veränderung positiv bewertet wird, denn sie habe mehr Klarheit erzeugt.

Geringe Einbindung der RGSen wird kritisiert

Was die Vorbereitung und die Einführung betrifft, so fühlten sich einige RGSen zu wenig in den Planungsprozess eingebunden und sahen ihn als „Alleingang der Landesgeschäftsstelle“. Es wird in einzelnen RGSen darüber hinaus kritisiert, dass die Frauenberatungsstellen seitens der LGS zu wenig auf die Neuerungen vorbereitet worden seien. Die LGS hätte die Frauenberatungsstellen stärker in das AMS Prozedere einführen und mit ihnen durchbesprechen müssen, wie Betreuungspläne auszufüllen sind, was ein Inserat umfassen soll usw.

Auch eine Vertreterin der LGS gesteht ein, die von ihr wahrgenommenen Startschwierigkeiten bei der Umsetzung von „Zusammenarbeit Neu“ hängen auch mit einer zu geringen Integration der RGSen in den Veränderungsprozess zusammen. Diese seien teilweise von den neuen Vereinbarungen „übereumpelt“ worden.

Die Frauenberatungsstellen bewerten den Prozess ähnlich und sprechen ebenso von mangelhafter Einbindung der RGSen. Von den Frauenberaterinnen wurde angenommen, dass die Neuregelungen von den RGSen mitgetragen würden und sie waren dann aber oft mit einem geringen Informationsstand auf dieser Seite konfrontiert, nicht nur was den vereinbarten Ablauf, sondern auch das „Produkt“ Intensivberatung betrifft.

Einführung mit Personalfuktuation in Beratungsstellen zusammengefallen

Die Einführungs- und Erarbeitungsphase ist in den Frauenberatungsstellen darüber hinaus mit Personalfuktuation zusammengefallen. So gab es in drei Beratungsstellen erst ab Herbst 2006 kontinuierlich Personal für die arbeitsmarktpolitische Beratung. Beim AMS nimmt man an, dass dieser Umstand mitverantwortlich für die Anfangsprobleme gewesen sei.

3.2. Zusammenarbeit gestern-heute-morgen

Nach Ansicht der RGSen hat die Neuregelung der Zusammenarbeit auf jeden Fall zu einer Intensivierung der Kommunikation geführt. Einige RGSen haben im Laufe der Zeit bilateral ein genaues Prozedere vereinbart, bei anderen gab es zum Zeitpunkt der ExpertInneninterviews noch Unklarheiten und Unstimmigkeiten, die sich zum Großteil bis zu den Up-date Gesprächen geklärt hatten.

Frauenreferentin ist Kontaktperson

Eine RGS hat sehr bald nach der Einführung von „Zusammenarbeit Neu“ die Frauenreferentin als Kontaktperson für die Frauenberatungsstelle namhaft gemacht. Diese Praxis machte die Runde und wurde im Laufe der Evaluation von allen RGSen übernommen. An diese Kontaktperson werden die Controllinglisten weitergeleitet, sehr oft, aber nicht in allen Geschäftsstellen ist sie auch die Adressatin der Ergebnisse der arbeitsmarktpolitischen Beratung und leitet diese an den / die für die Kundin zuständigen RGS Berater / Beraterin weiter.

Wurde im Frühjahr nur in vier RGSen die Meinung vertreten, dass die neue Formalisierung zu einer allgemeinen Verbesserung der Zusammenarbeit geführt hat, die sich letztendlich positiv auf die Effektivität der Arbeit auswirke, berichten beim Up-date alle von einer verbesserten Kooperation. In einzelnen RGSen wird die gute Kommunikation mit der Frauenberatungsstelle explizit hervorgehoben und die Kooperationsbereitschaft derselben gewürdigt.

„Aktuell funktioniert es sehr gut, die KollegInnen waren vor zwei Wochen eingeladen, die Frauenberatungsstelle bemüht sich darum Kontakt zu halten, wir bauen jetzt dieses Ablaufschema auf. Generell gibt es keine Probleme bei der Kommunikation, wir haben eine gute Gesprächsbasis, die Frauenberaterin kann jederzeit anrufen und Auskunft bekommen, wenn es um einen Ausbildungswunsch geht oder um eine Leistung oder wir können nach fünf Wochen anrufen und fragen wo die Ergebnisse sind, ohne dass jemand beleidigt ist.“ (RGS)

Verbesserung in der Zusammenarbeit bemerkbar

Insbesondere in zwei RGSen hat die Zusammenarbeit zum Zeitpunkt der ExpertInnenbefragung im Frühling nicht funktioniert. Es fanden aber bereits Besprechungen mit den Frauenberatungsstellen statt und es wurde an Verbesserungen gearbeitet. Unter anderem wurde überlegt, Sprechtage der Frauenberatungsstelle in der RGS einzuführen. Beim Up-date im Spätherbst stellte sich die Situation schon etwas anders dar, die Verbesserungen hatten bereits gegriffen und auch in einzelnen RGSen waren die Sprechtage vor Ort erfolgreich eingeführt worden.

Gegenseitige Wertschätzung ist wesentlich

Vereinzelt wird hervorgehoben, dass es für eine gute Zusammenarbeit beide Seiten braucht. Auch auf Seiten der RGS - so wird eingeräumt - müsste ein Beitrag geliefert werden anstatt bloß Forderungen an die Frauenberatungsstellen zu richten. Wichtig sei, die Arbeit der Frauenberatung zu schätzen und diese Wertschätzung klingt bei vielen AMS-BeraterInnen durch. Die Frauenberatungsstellen werden häufig als wichtige Institutionen, die bei funktionierender Zusammenarbeit eine Entlastung und Unterstützung für die AMS-BeraterInnen darstellen, beschrieben.

„Ich sehe es als konkreten Auftrag für uns, dass wir Hilfe in Anspruch nehmen können und es ist genau geklärt wie das stattfinden soll. Das ist gut, weil wir nicht die Zeit für so intensive Gespräche haben. Es ist kein großer Mehraufwand.“ (RGS)

Gerade auch von männlichen AMS-Beratern könne die Frauenberatung als zusätzliche Ressource genutzt werden, betont ein befragter Berater.

„Wenn ich als Mann einer Kundin gegenüber sitze und das Gefühl habe, da gibt es ein Problem, das mir nicht mitgeteilt wird und das auch ich nicht ansprechen möchte, dann ist es gut, dass es die Möglichkeit eines Gespräches von Frau zu Frau gibt.....Es hängt sicher auch von der Person ab, die die Einzelberatungen durchführt, aber prinzipiell: eine gute Einzelberatung ist einfach ein gut funktionierendes Instrument und für uns ist es nicht schlecht, wenn wir die Möglichkeit haben Frauen zu überweisen.“ (RGS)

In den Frauenberatungsstellen wird die jetzige Zusammenarbeit mit dem AMS vielfach positiv beurteilt. Die Beraterinnen haben das Gefühl, dass die Wertschätzung von Seiten der RGS MitarbeiterInnen der Frauenberatung gegenüber gestiegen sei.

„Früher waren wir in den Augen des AMS eher nur zuständig für Kinderbetreuungsprobleme und psychisch belastete Frauen die Berater wissen jetzt, dass hier mehr passiert, unsere fachlichen Kompetenzen sind im Ansehen gestiegen.“ (FB)

Intensivierte Zusammenarbeit ist Gewinn

Auch in den Augen einiger Frauenberaterinnen liegt ein großer Gewinn der Neuregelung darin, dass die Zusammenarbeit zwischen RGS und Beratungsstellen intensiviert wurde. Durch die Neustrukturierung seien die Frauenberatungsstellen für die RGS BeraterInnen präsender geworden.

Mit der jetzigen Zusammenarbeit insbesondere zufrieden zeigen sich die Frauenberatungsstellen in jenen Regionen, wo es neben den formalisierten Kontakten und der Erfüllung der Standards individuelle Gestaltungsmöglichkeiten gibt sowohl in Bezug auf die Zusammenarbeit als auch in Bezug auf die Beratungsinhalte. In einer Region etwa haben sich beide Seiten auf einen Modus geeinigt, wie sie Frauen, die von sich aus in die Frauenberatung kommen, über das RGS für die Intensivberatung zubeziehen.

In anderen Regionen fühlten sich die Frauenberaterinnen zum Erhebungszeitpunkt im Frühling von den AMS MitarbeiterInnen eher noch als „Bittstellerinnen“ behandelt. Es bestand aber Zuversicht, dass sich die Zusammenarbeit mit der Zeit bessern könnte, da sich die Fronten an einigen Punkten bereits etwas gelockert hätten. Diese Zuversicht scheint angesichts der Situation im Spätherbst gerechtfertigt gewesen zu sein.

Neuregelung brachte Klarheit

Für eine gelungene Kooperation bedarf es nach Einschätzung der Geschäftsführerin einer Frauenberatungsstelle nicht nur klarer Strukturen, sondern auch Spielräume, die es ermöglichen, die Zusammenarbeit gemeinsam kreativ auszugestalten. Die jetzige Form der Intensivberatung müsse laufend weiterentwickelt werden.

Alle Leiterinnen der Frauenberatungsstelle betonen beim Up-date die Veränderung habe insbesondere Klarheit für die Zusammenarbeit gebracht, was als sehr positiv gesehen wird.

„Es war immer so die Frage, es fließen Fördergelder und was machen die damit und jetzt ist ein Stück Klarheit, was da passiert...es wird der Auftrag immer klarer, das erleichtert die Arbeit. Es ist keine persönliche Irgendwiegeschichte, sondern ein klarer Auftrag. Es hat sich sehr positiv geändert.“ (FB)

Auch von Seiten der RGS wird hervorgehoben: ein Mangel an klaren Regelungen schaffe Barrieren. Aus diesem Grund sollte die LGS beispielsweise eindeutige Richtlinien für die Zuweisung ausgeben.

Gegenseitiger Einblick in den Arbeitsalltag wichtig

Förderlich für gute Zusammenarbeit dürfte es sein, wenn RGS und Frauenberatungsstelle örtlich nah beieinander liegen, weil dadurch ein besserer Einblick in die Tätigkeit der jeweils anderen gegeben ist. Der positive Aspekt des Kennens des Arbeitsalltags der „anderen“ wird im Up-date von jenen RGSen betont, die Vor-Ort Sprechstunden eingeführt haben. Auch in einer weiteren RGS sind solche Sprechstage in Planung.

„Ich möchte die Praxis, dass die Frauenberaterin in die RGS kommt gerne beibehalten...dadurch wird sicher auch eine größere Akzeptanz der Frauenberatung in der RGS erzielt, weil sie sehen, was sie macht und beispielsweise auch eine Frau mal zwei Stunden in der Sprechstunde ist.“ (RGS)

Auch vice versa ist vertiefter Einblick förderlich. Die Frauenberaterinnen berichten, dass sie die Arbeit des AMS den Klientinnen gegenüber häufig erklären und rechtfertigen und das insbesondere dann können, wenn sie genügend Information darüber haben.

„Wir brechen oft eine Lanze für sie, erklären die Kriterien für den Bezug, die haben´s auch nicht leicht und haben ihre Vorgaben.Wichtig ist, die Frauen über die AMS-Bezugskriterien aufzuklären (z. B. 16 Stunden Kinderbetreuung für AMS-Bezug), Rechte und Pflichten deutlich machen. Die meisten wollen arbeiten, aber die Erwartungen passen nicht mit der Realität zusammen (Wunsch-Arbeitsort, Mobilität, etc.).“ (FB)

Frauenberaterinnen signalisieren hohe Kooperationsbereitschaft

Bei manchen Frauenberaterinnen ist eine große Bereitschaft festzustellen, den Erwartungen und Wünschen der RGS entgegen zu kommen und in eine gemeinsame Richtung zu gehen. Während auf Seiten des AMS vereinzelt der Verdacht anklingt, dass Frauenberatungsstellen Frauen nicht unbedingt dazu motivieren, eine Beschäftigung aufzunehmen, erzählt eine Frauenberaterin, sie versuche jungen Mädchen klar zu machen, dass es sich mitunter lohne auch eine nicht so gute Stelle anzunehmen, um von dieser aus weiter suchen zu können.

„Da ist es immer gut zu argumentieren, dass man von einer Arbeitsstelle aus viel besser und leichter weiterkommt und deshalb einmal anfangen soll.“ (FB)

Kooperationsbereitschaft zeigen Frauenberaterinnen ihrer Meinung nach auch insofern, als sie ihren Klientinnen etwa empfehlen, an einem Kurs teilzunehmen, wenn die RGS gerade verstärkt angehalten ist, Übertritte in die Langzeitarbeitslosigkeit zu verhindern.

Kooperationshindernisse liegen nach Einschätzung von Frauenberaterinnen oft auf der persönlichen Ebene. Wenn die Kommunikation zwischen den Einzelnen nicht klappt, komme es zu Missverständnissen und Misstrauen. Auch sie selbst seien daher angehalten, ein gutes Vertrauensverhältnis aufzubauen, eine für die AMS BeraterInnen nachvollziehbare Arbeitsleistung spiele dabei eine wesentliche Rolle.

Um Vertrauensmangel zu begegnen, plädiert eine Frauenberaterin dafür, den RGS MitarbeiterInnen zu signalisieren, dass die Beratungsstellen deren Arbeit zu schätzen wissen, und nicht gegen sie, sondern mit ihnen arbeiten.

Kooperation braucht Zeit

Auf Seiten der LGS wird als Voraussetzung für gute Zusammenarbeit ein reger Austausch der unterschiedlichen Stellen gesehen. Dafür brauche es Zeit, heben die RGSen hervor. Zum Teil wird die zusätzliche zeitliche Belastung durch die intensivier- te Zusammenarbeit betont, insbesondere auch, weil verstärkt darauf geachtet wird, regelmäßig jour-fixes usw. mit den Frauenberatungsstellen abzuhalten. Eine RGS Leiterin weist darauf hin, dass den RGSen die notwendigen Zeitrressourcen von der LGS bereitgestellt werden müssten.

Breitere Kooperationsbasis gewünscht

Die Zusammenarbeit zwischen den RGS Frauenreferentinnen und den Frauenbera- tungsstellen wird von beiden Seiten zumeist positiv beurteilt. Zwischen der Frauenbe- ratung und RGS MitarbeiterInnen wird mitunter „Sprachlosigkeit“ festgestellt. Dies scheint sich, wie das Up-date erkennen lässt, bereits leicht geändert zu haben.

„Die Zuweisungen haben sich verbessert, die Rückmeldungen und der Kontakt funk- tioniert besser - eigentlich sehr gut - mit ein paar RGS BeraterInnen. Es gibt aber nach wie vor BeraterInnen, die uns nicht wollen.“(FB)

3.3. Zielgruppe und Überweisung

Nach Auskunft der LGS werden zumeist Frauen zur Intensivberatung überwiesen, bei denen die RGS BeraterInnen den Verdacht hegen, dass Vermittlungshindernisse bestehen, die die betreffende Kundin verschweigt, für deren Lösung in der AMS Beratung aber nicht die nötige Zeit vorhanden ist. Grundsätzlich können alle Frauen, die erhöhten Beratungsbedarf haben, zu der Frauenberatungsstelle zugewiesen werden.

Zielgruppe prinzipiell vielfältig

Aus Sicht der RGSen kommen sowohl neue Kundinnen als auch solche, die schon länger beim AMS gemeldet sind, für die Intensivberatung in Frage. Insbesondere zur Zielgruppe zählen aus Sicht des AMS:

- Frauen mit finanziellen Problemen, Problemen in Familie und Partnerschaft wie Gewalt, Scheidung, Konfliktsituationen
- Frauen mit Kinderbetreuungsproblemen, Wiedereinsteigerinnen
- Frauen, die Schwierigkeiten haben auf Deutsch zu kommunizieren
- Frauen, die lange durchgehend in Beschäftigung standen und es nicht gewohnt sind Bewerbungen zu verfassen
- Frauen, die keine Ausbildung haben, bei denen die beruflichen Möglichkeiten geklärt werden sollen
- Jugendliche mit psychischen Problemen oder Problemen in der Familie
- Junge Frauen, die sich umorientieren wollen
- Ältere ungelernete Frauen
- Frauen, bei denen der / die AMS Berater/in das Gefühl hat, „da steckt mehr dahinter“
- Frauen, bei denen es Dinge abzuklären gibt, die größerer Zeitbudgets bedürfen

Teilweise unterschiedliche Bilder über die Zielgruppe verdeutlichen sich in den folgenden beiden Aussagen.

„Eine unter Anführungsstrichen normale Frau schicke ich nicht hin“ (RGS)

„Ich würde alle Frauen zu uns herschicken. Wir können so viel anbieten für Frauen.“ (FB)

Nach Auskunft von Frauenberaterinnen wird nicht nur für eine Intensivberatung überwiesen, sondern auch Frauen in die Beratungsstelle geschickt, bei denen „nur“ die Kinderbetreuungsfrage oder die mangelnde Mobilität gelöst werden muss. Oft seien es Frauen mit niedriger Qualifikation, die Schwierigkeiten beim Verfassen von Bewerbungen hätten oder daheim keinen PC zur Verfügung haben.

Viele Kundinnen haben gravierende Probleme

Generell werden nach Einschätzung vieler Frauenberaterinnen vor allem Kundinnen mit besonders gravierenden Problemen zugewiesen. Sind diese dann nach vier Beratungen nicht gelöst, werde das von einzelnen RGS BeraterInnen als Versagen der Frauenberatungsstelle bewertet.

„Es sind solche, die schon lange aus dem Berufsleben draußen sind, psychische Störungen oder auch geistige Defizite haben, oder wegen Kindern zu lange zu Hause geblieben sind ... größtenteils solche, wo schon viel probiert worden ist, die schon lange zu Hause sind und auch schon Kurse gemacht haben und auch viele, die von der Notstandshilfe bzw. Sozialhilfe leben.“ (FB)

Beim Up-date erzählt die Leiterin einer Frauenberatungsstelle aber, sie habe das Gefühl die Frauen „mischen“ sich zunehmend und es werden nicht mehr nur Langzeitarbeitslose zugewiesen.

Zuweisungen steigen und fallen wellenförmig

Eine Reihe von RGSen geben an, dass sie seit der „Zusammenarbeit Neu“ vermehrt Frauen zur Frauenberatung zugewiesen haben. Die Zuweisungsintensität scheint allerdings zwischen den AMS BeraterInnen zu streuen, die Beratungszone dürfte mehr Frauen zuweisen als die Servicezone. In der LGS wird auch vermutet, dass AMS Beraterinnen häufiger zuweisen als AMS Berater. Darüber hinaus hat das Up-date gezeigt: dass die Zuweisungen sehr oft in Wellen (Hochs und Tiefs) erfolgen und es immer wieder das „Nachwassern“ der Frauenreferentinnen in den RGSen braucht. Der Wunsch nach Kontinuität wird signalisiert.

„Was ich mir wünschen würde ist, dass das Rad ins Rollen kommt – jetzt braucht es immer noch einen Schubs von mir, dass die Berater und Beraterinnen zubuchen, ich muss immer wieder erinnern.“ (RGS)

Auch nach der Erfahrung der Frauenberaterinnen ist die Zuweisungsquote zwischen den einzelnen RGS BeraterInnen unterschiedlich und steigt und fällt wellenförmig. Nach der Einführung der Intensivberatung erreichte die Zuweisungsrate in manchen Regionen einen Höhepunkt. Es entstand jedoch der Eindruck, dass die zugebuchten Frauen zum Teil nicht wirklich freiwillig zur Beratung gekommen sind. Danach sind die Zuweisungen in manchen Regionen wieder stark zurückgegangen.

„Es gibt welche, die viel, welche, die weniger und welche, die überhaupt nicht zuweisen. Es gab eine Phase Anfang des Jahres, da haben sie sehr viel zugebucht und jetzt ist wieder ein Stopp.“ (FB)

Im Up-date berichtet die Leiterin einer Frauenberatungsstelle, intern nun die „Hochs“ anders zu organisieren, denn es hat sich gezeigt, dass es zu längeren Flauten führe, wenn der RGS signalisiert würde, dass die Kapazitätsgrenzen erreicht sind und dann dauert es wieder relativ lange dauert „das Ganze wieder in Schwung zu bringen.“

Leistungen der Frauenberatungsstellen breiter bekannt machen

Es wird sowohl von den RGSen als auch den Frauenberatungsstellen als wichtig erachtet, dass die Leistungen der Frauenberatungsstelle bei AMS BeraterInnen breiter bekannt und immer wieder in Erinnerung gerufen werden. In diesem Sinne wurden dort und da schon gemeinsame Treffen organisiert. Auch haben sich in einzelnen RGSen Praktiken herauskristallisiert, um die Kundinnen auf das Angebot aufmerksam zu machen wie beispielsweise durch Anschreiben oder durch eine Informationsveranstaltung. Die Vor-Ort Sprechstage der Frauenberatungsstellen, die in zwei RGSen eingeführt wurden, sollen auch in Richtung einer vermehrten Nutzung der Frauenberatung wirken.

„Alles, was über den TAS kommt, gerät schnell in Vergessenheit, man denkt viel zu wenig an die Frauenberatung und in der Servicezone ist es auch relativ neu. Es kommen die Leute dann eh in die Beratungszone und man denkt sich, die haben vielleicht eine Lösung. Es muss erst in den Alltag einkehren, immer wieder Kontakt durch

*Einladungen und positive Erlebnisse fördern und es muss auch promotet werden.“
(RGS)*

Besonders die LGS betont, es sei notwendig, jede Vermittlung an die Frauenberatungsstelle auch im AMS-System zu dokumentieren. Insbesondere bei der Expertenbefragung im Frühjahr wurde erkennbar, dass einzelne AMS BeraterInnen nicht in jedem Fall eine TAS Buchung vornehmen und einen Termin bei der Frauenberatung vereinbaren. Manchen Frauen wird nach wie vor nur empfohlen, in die Frauenberatungsstelle zu gehen.

Kursmaßnahmen haben Vorrang

Sehr häufig werden als Grund für geringe Zubuchungen die Kursmaßnahmen ins Treffen geführt, die in letzter Zeit nach Ansicht einzelner Befragter forciert wurden. Dort und da wird aber die Parallelität von Kurs und arbeitsmarktpolitischer Beratung nicht ausgeschlossen und sogar als sinnvoll bewertet. Das Problem seien allerdings sehr oft die Zeitkapazitäten der Frauen, insbesondere wenn Betreuungspflichten bestehen, auf die sich die Beratungsstellen aber flexibel einstellen.

Auf die Frage, wovon es abhängt, ob eine Kundin eher zur Frauenberatung oder eher in eine Kursmaßnahme überwiesen wird, weisen AMS BeraterInnen des öfteren auf die Notwendigkeit hin, Kurse zu füllen. Andere heben demgegenüber den Vorteil des Einzelgespräches hervor, insbesondere bei Frauen, die dazu tendieren, sich in einer Gruppe zurückzuziehen. Für die Frauenberatung spreche darüber hinaus, dass dort sehr schnell ein Termin zu bekommen sei, und manchmal sei es eben wichtig, rasch zu agieren.

Der umgekehrte Weg, nämlich dass eine AMS Kundin von sich aus in die Frauenberatungsstelle kommt und von dort an das AMS verwiesen wird, sodass im Nachhinein eine TAS Buchung erfolgen kann, kommt nach Einschätzung der Befragten eher selten vor. Dieser Weg ist nach Auskunft der Frauenberaterinnen auch nicht leicht einzufädeln, denn oft ist es im Beratungsprozess unpassend, den Frauen ein Aufsuchen des AMS nahezu legen. Auch einzelne RGS BeraterInnen vertreten diese Meinung.

„Es gibt sicher genug AMS Kundinnen, die zur Frauenberatung gehen und von denen wir nichts wissen, die im Dunkeln sind. Das muss aber nicht in die Helligkeit kommen, die Frauenberatung ist nicht so eine Stelle, die man nach außen kehrt.“ (RGS)

Präventivberatung spielt eine Rolle

Zur Rechtfertigung der Finanzierung durch das AMS, auch wenn wenig Zubuchungen im System vermerkt sind, heben die Frauenberatungsstellen hervor, dass bei sehr vielen ihrer Klientinnen Probleme im Zusammenhang mit der Erwerbstätigkeit vorliegen. Ein maßgeblicher Teil ihrer Beratungstätigkeit betrifft auch Probleme im Vorfeld von Arbeitslosigkeit, leistet somit einen Beitrag dazu, Arbeitslosigkeit zu verhindern. Eine Frauenberaterin erklärt, Frauen tendieren im Unterschied zu Männern dazu, sich in Krisensituationen zurückzuziehen. Wenn sie rechtzeitig in die Frauenberatungsstelle kommen, können präventiv Folgeschäden wie Arbeitslosigkeit abgefangen werden. Diese Klientel werde vom neuen Produkt Intensivberatung nicht erfasst und scheint in den Zahlen des AMS nicht auf.

Eine generelle Meldepflicht von Klientinnen, die mit arbeitsmarktpolitisch relevanten Anliegen in die Frauenberatung kommen, wird von den Frauenberaterinnen strikt abgelehnt.

„Wenn eine Frau kommt und arbeitslos ist, wir rufen nicht sofort das AMS an und geben Daten weiter. Da hat es dann aber im AMS oft so eine Art Gekränktsein gegeben, wenn die Klientin dann dorthin gekommen ist und gesagt hat, ich war eh schon in der Frauenberatungsstelle. Und beim AMS hat´s dann geheißen „aha schon wieder eine, die nicht gemeldet worden ist.“ (FB)

Scheu muss genommen werden

Mehrere AMS BeraterInnen erzählen, dass manche Kundinnen auf die Empfehlung, in die Frauenberatung zu gehen, erschrocken reagieren. Dieser Umstand wird auf die Hemmschwelle, eine solche Einrichtung in Anspruch zu nehmen, die gerade im ländlichen Raum sehr hoch ist, zurückgeführt. Die Frauenberatungsstelle gilt bei vielen anscheinend immer noch als Anlaufstelle für geschlagene Frauen oder schwere Problemfälle, und es besteht Angst, dort gesehen zu werden.

Das AMS könnte diesen Ängsten nach eigener Aussage mit Überzeugungsarbeit begegnen. Den Kundinnen sollte erklärt werden, dass die Frauenberatungsstelle eine Institution ist, die über versierte Beraterinnen und Expertinnen verfügt, die sich Zeit nehmen können. Auch die Produktblätter sind nach Ansicht einer AMS Beraterin hilfreich als Vorbereitung und Orientierung, wenn Frauen Angst haben und die Frauenberatung nicht kennen. In diesem Sinne sollte auch von Seiten der Frauenberatung die Informationstätigkeit forciert werden.

„Es wäre gut, wenn das mehr Frauen in Anspruch nehmen würden auch präventiv und nicht erst wenn der Hut brennt - wenn die Scheu und Schwellenangst wegfallen könnte. Die Frauenberatung könnte sicher mehr Werbung machen, aber auch das AMS sollte behilflich sein und die Frauenberatungsstelle zu Veranstaltungen usw. einladen, aber das bindet leider wieder nicht vorhandene Ressourcen.“ (RGS)

Vorab-Information: ja oder nein?

Darüber, ob im Zuweisungsprozess eine Vorab-Information seitens des AMS an die Frauenberatungsstelle erfolgen soll, herrschen unterschiedliche Meinungen. Einerseits heißt es, die Frauenberaterin solle der AMS Kundin unbeeinflusst gegenüber treten, andere meinen, es wäre es nicht gut, als AMS BeraterIn absichtlich seine Wünsche über die Zielrichtung der Beratung zu verschweigen und dann im nachhinein verärgert zu sein, wenn die Beratung dem nicht entsprochen hat. Die Praxis zeigt, dass RGS BeraterInnen mitunter vorher in der Frauenberatungsstelle anrufen, um ihre Erwartungen zu deponieren. Regelmäßig Vorinformationen zu geben, wäre in den Augen der Befragten seitens der RGS allerdings zu viel Zeitaufwand.

„Ich glaube das wäre nicht sinnvoll, weil man schon voreingenommen ist....vielleicht ist auch bei uns schon was negativ gelaufen, die Frauenberatung soll einmal eine Vertrauensbasis schaffen.“ (RGS)

Die teilweise niedrige Zuweisungsquote wird von einzelnen Frauenberaterinnen auch darauf zurückgeführt, dass ihrer Ansicht nach einige AMS BeraterInnen die Arbeit der Frauenberatungsstellen im Sinne einer raschen Vermittlung der Kundinnen als zu wenig effektiv empfinden.

Von Seiten der Frauenberatung wird der Wunsch nach klareren Richtlinien für die Zuweisung durch die LGS geäußert. Die Mitarbeiterinnen der Frauenberatungsstelle sind davon überzeugt, dass mehr Zuweisungen im Sinne der Frauen sind. Eine Idealvorstellung wäre: jeder Frau, die ins AMS kommt, wird unverbindlich ein Folder der Frauenberatung mitgegeben. Ausdrücklich zugewiesen werden sollten dann jene Frauen, bei denen die RGS BeraterInnen den Eindruck haben, es liegen größere

Problemlagen vor. Eine Zuweisung sollte möglichst früh, am besten beim ersten oder zweiten Termin beim AMS, erfolgen.

Freiwilligkeit ist wesentlich

Im Kontext des Themas Zuweisung wurde bei der ExpertInnenbefragung im Frühjahr auch der Aspekt der Freiwilligkeit besprochen. Einhellig wird in den RGSen die Meinung vertreten, dass der Zugang zur Frauenberatungsstelle unbedingt freiwillig sein soll. Vorgaben seitens der LGS zu der Anzahl der TAS Buchungen, wären u. a. deshalb nicht sinnvoll, weil kein § 10 (Sperrung des Arbeitslosengeldes) verhängt werden könne. Die RGSen möchten es der Einschätzung der AMS BeraterInnen überlassen, welche Frauen sie an die Frauenberatungsstelle überweisen, ohne Zielvorgaben im Hintergrund.

„Am liebsten wäre uns, die Frauenberatungsstelle wäre ein freiwilliges Dienstleistungsangebot, das wir nutzen können und nicht dass es ein Druckmittel der LGS gibt, wo sie überprüfen wie viele wir hinschicken und was herauskommt – entweder es gibt eine freiwillige Beratungsstelle oder es gibt sie nicht Verpflichtender Zugang ist fraglich – freiwillig-halbverpflichtend-motivierend, mit der Frage muss man sich auseinandersetzen....Die LGS soll sagen, was sie will, das Thema Freiwilligkeit versus bestimmte Zuweisungszahlen ist offen....die Frauenberatungsstelle ist ein zusätzliches Angebot, freiwillig und anonym, aber ihr müsst 35 hinschicken, das ist ein Widerspruch....“ (RGS)

„Es wäre schlimm, wenn eine gewisse Anzahl an Zubuchungen als Jahresziel vorgegeben wäre - das wäre eine Tragödie.“ (RGS)

Einige Frauenberaterinnen haben im Interview festgestellt, den Frauen sei oft nicht klar, dass die Nutzung der Intensivberatung auf Freiwilligkeit beruht. Sie kommen dann mitunter mit Widerständen in die Beratung, die sich aber im Laufe des ersten Termins häufig auflösen und die Frauen in weiterer Folge gerne die Beratung in Anspruch nehmen. Es wird gewünscht, alle Frauen über die Möglichkeit einer arbeitsmarktpolitischen Beratung zu informieren, ihnen aber keinen Druck zu machen. Eine Frauenberaterin spricht in diesem Zusammenhang von Pseudofreiwilligkeit.

„Ich sage das ist keine Freiwilligkeit, weil wenn sie den Termin nicht einhält, muss ich am selben Tag beim AMS anrufen und muss melden, dass die Frau den Termin nicht eingehalten hat.“ (FB)

Umfassende Information gefragt

Wichtig sei nach Ansicht der Frauenberaterinnen umfassende Information. Einige Frauen haben, wenn sie in die Frauenberatungsstelle kommen, keine Ahnung, warum und wozu sie vom AMS in die Beratung geschickt worden sind.

3.4. Erwartungen an die arbeitsmarktpolitische Beratung

Von einer arbeitsmarktpolitischen Beratung in der Frauenberatungsstelle erwarten sich die RGSen vor allem eine realitätsbezogene Herangehensweise.

Realitätsbezogenheit ist wesentlich

In der Beratung sollen nach Ansicht des AMS keine nicht einlösbaren Erwartungen geweckt werden, insbesondere auch nicht die Finanzierung von Qualifizierungen in Aussicht gestellt werden.

„Es sollte vermieden werden, dass Wünsche aktiviert werden, die das AMS nicht erfüllen kann, und es sollte realitätsbezogen sein. Es sollte griffig sein, es sollte Klarheit herrschen, dass die Frau auch weiß wenn sie rausgeht, was sie machen muss, was sie verändern kann, also kein schwammiges Herumreden, es sollte Hand und Fuß haben.“ (RGS)

Nach Vorstellung der AMS BeraterInnen wäre es gut, wenn die Frauenberaterinnen als „gute Überbringer der schlechten Botschaft“ fungieren. Sie sollten den Frauen erklären, welche Voraussetzungen zu erfüllen sind, um AMS Leistungen zu erhalten, also unter anderem Arbeitswilligkeit und Verfügbarkeit von mindestens 16 Stunden im Falle von Wiedereinsteigerinnen.

„Unangenehmes“ kann von Frauenberatung besser vermittelt werden

Als Vorteil wird erachtet, dass die Frauenberatung eine höhere Akzeptanz besitze und daher den Frauen Unangenehmes besser vermitteln könne. Dem AMS werde hingegen gern unterstellt, dass es nur um die Statistik gehe und darum, Geld einzusparen. Es wird gewünscht, dass die Frauenberatungen bei den Klientinnen Verständnis für die Arbeit der AMS BeraterInnen vermitteln.

„Wenn es niemanden zur Kinderbetreuung gibt, müssen wir das auch zur Kenntnis nehmen, aber die Frau muss sehen, dass es so nicht geht und dass sie ganz normal vermittelt wird. Aber es ist anders, ob ich das sage oder die externe Beratungsstelle verdeutlicht die Konsequenzen.“ (RGS)

Als erwünschte Beratungsinhalte werden die Abklärung des Umfelds und das Herausarbeiten von Stärken genannt. Frauenberatung könne einen anderen Blick auf die Situation werfen, heißt es. Einzelne AMS BeraterInnen meinen, auch eine Vorbereitung auf Vorstellungsgespräche könnte nützlich sein.

„Die Stärken aus den Frauen rauskitzeln, aber auch schauen, was wird angeboten, weil es oft schon sehr idealistisch ist und das können wir als AMS nicht verwirklichen und dann sind die Frauen böse, dass wir ihnen nicht entgegenkommen können.“ (RGS)

Kompetenzbündel als Ressource

Eine Ressource der Frauenberatungsstellen wird unter anderem in deren guten Vernetzung gesehen, dank derer bei Bedarf an die passende Stelle weitergeleitet werden kann.

Die Bündelung unterschiedlicher Fachqualifikationen und die Überweisungsmöglichkeiten etwa an Psychologinnen werden von den RGSen neben dem größeren Zeitbudget für die Beratung und der Möglichkeit abseits der „Bürokratie“ Vertrauen zu den Frauen aufzubauen als Hauptunterschiede gegenüber einer AMS Beratung betrachtet.

Es wird darauf hingewiesen, dass die unterschiedlichen Kompetenzen der Mitarbeiterinnen in den Frauenberatungsstellen, etwa juristische oder psychologische, eine gute Ergänzung zu denen der AMS BeraterInnen seien.

Auch nach Meinung der Frauenberaterinnen liegt der „Mehrwert“, den die Frauenberatung bieten kann, unter anderem in den besonderen Qualifikationen ihrer Mitarbeiterinnen: unter ihnen finden sich klinische Psychologinnen, Sozialpädagoginnen, Sozialarbeiterinnen und Rechtsexpertinnen. Die Unterschiedlichkeit der Grundausbildungen biete eine Vielfalt an Ressourcen.

Bearbeitung von Hindernissen im Vorfeld der Vermittlung

Zwei AMS BeraterInnen betonen, die Frauenberatung solle die Frauen auf moralischer und persönlicher Ebene und bei den „Problemen rundherum“ unterstützen, während die Planung von Qualifizierung und konkreter beruflicher Eingliederung eher beim AMS liege.

Geht es um die Lösung von Vermittlungshindernissen wie Schulden, Scheidung, „die Kinder nicht loslassen können“ oder wenn eine Frau ein sehr ungepflegtes Äußeres hat, seien das genau genommen keine arbeitsmarktpolitischen Themen, aber dennoch vermittlungsrelevant und diese Angelegenheiten sollten in der Frauenberatung bearbeitet werden.

„Wichtig ist, dass die Kompetenz von vornherein abgeklärt ist, es hat keinen Sinn wenn wir die Leute hin und her schicken, es muss die Aufgabe der Frauenberatung von vornherein klar sein. Es sollen dort die Interessen herausgearbeitet werden und Strategien, aber die Letztentscheidung bleibt beim AMS. Die Erwartungshaltung sollte nicht extrem hoch geschraubt werden, das passiert aber eh nicht, deswegen müssen sie über unsere Arbeit auch relativ gut Bescheid wissen. Es ist wichtig, sich nicht gegenseitig auszuspielen.“ (RGS)

Von Seiten der LGS wird vor allem Lösungsorientierung in der arbeitsmarktpolitischen Beratung erwartet. Die Frauen „in Bewegung bringen“ und Veränderungsschritte einleiten, wird gewünscht.

„Nicht nur bei Problemen begleiten und parteiisch, sondern auch ‚lösungsorientiert, visionär, provokativ...Da geht es mir um das Produkt und nicht um Befindlichkeiten.....Bei Langzeitarbeitslosen gilt es kreativ zu sein, auch provokativ, Dinge in Bewegung zu bringen – die Frauenberaterinnen sind die Psychologinnen – da erwarte ich mir auch andere Ansätze und nicht gemeinsam mit den Kundinnen in Hoffnungslosigkeit verfallen.“ (LGS)

Frauenberatungsstellen wollen Frauen stärken

Nach der Überzeugung der Frauenberatungsstellen muss arbeitsmarktpolitische Frauenberatung darauf ausgerichtet sein, die Frauen zu stärken, denn es sei „oft erschreckend, wie gering der Selbstwert ist“. Zu den Grundprinzipien der Frauenberatung gehört das Empowerment, die Hilfe zur Selbsthilfe. Es wird vereinzelt die Vermutung geäußert, dass das AMS befürchte, die Frauenberatung würde die Frauen „aufmüpfig“ machen.

„Es gibt laut unserem Konzept eine Grundeinstellung und diese ist natürlich frauenzentriert - die Frau auch in ihrer gesamten Umgebung wahrzunehmen, mit allen Bedingungen, die auf sie einwirken. Empowerment ist ein wichtiges Schlagwort, das Non-direktive ist auch eine ganz wichtige Grundhaltung. Man versucht mit der Frau einen Weg zu finden und sie hier dann auch zu unterstützen.“ (FB)

Arbeitsmarktpolitische Frauenberatung arbeite daran, den Frauen die Stärken und Schwächen, die Ziele und Werte bewusst zu machen und leite diese dazu an, sich selbst und ihre Umwelt unter neuen Perspektiven wahrzunehmen. Daraus erwachse viel Ermutigung und Motivation.

„Wir können den Frauen den Rücken stärken und sie informieren, dass es auch andere Sichtweisen gibt, ihren Selbstwert stärken.“ (FB)

Einzelne Frauenberaterinnen vermuten, ihr Beratungszugang wird von AMS MitarbeiterInnen zum Teil für realitätsfern gehalten. Sie heben aus diesem Grund hervor, dass sie Frauen sehr wohl verdeutlichen, wenn deren Erwartungen an einen Arbeitsplatz den Gegebenheiten am Arbeitsmarkt nicht entsprechen und Abstriche notwendig sind.

„Was wir gut können ist die Motivation zu hinterfragen und zu stärken. Frauen kommen oft und meinen es zahlt sich nicht aus eine Tagesmutter zu nehmen und dann die Hälfte des Gehaltes zu zahlen. Dass wir dann auch diese Zukunftsperspektive mit den Frauen durcharbeiten, was bedeutet es, wenn ich keine Pension einzahle, wenn ich nicht arbeitslosenversichert bin.“ (FB)

Von einer Vertreterin der Frauenberatungsstelle wird darauf hingewiesen, dass ein permanentes Schauen auf die Realitäten am Arbeitsmarkt mitunter den Blick auf bestehende Möglichkeiten und kreative Lösungen behindere und das eigene Denken einschränke, abseits davon wären vielleicht unkonventionellere Wege zu finden.

Einzelsetting, bei dem Vertrauen aufgebaut werden kann

Der Hauptfaktor für den Erfolg der Beratung ist nach Einschätzung von Frauenberaterinnen das persönliche, wertschätzende Gespräch, das insbesondere in einem Einzelsetting möglich ist. Nur wenn gewährleistet sei, dass die Klientin sich gut aufgehoben fühlt, könne die Bewältigung ihrer Lebensprobleme vorangehen.

„Es ist sicher ein strukturiertes Vorgehen - Methoden zur Annäherung, Methoden zur Gesprächsführung, strukturierte Form von Nachfragen. Und dann auch wieder zurückführen auf Schritte, Schmerzliches ansprechen, gibt es Lösungen, welche Ideen tun sich auf. Und dann der praktische Schritt.“ (FB)

Frauenberatungsstelle ist Informationsdrehscheibe

Erfolgversprechend ist die Beratung vor allem dann, wenn die Frauen möglichst früh in die Frauenberatungsstelle kommen. Das gewährleistet eine rechtzeitige Überweisung z.B. zur Schuldnerberatung oder zu einer Rechtsberatung, womit sich auch multiple Probleme auffangen lassen. Die Frauenberatung biete nicht nur psychosoziale Beratung, sondern fungiere zusätzlich als „Informationsdrehscheibe“. Sie nütze ihre Netzwerke, um den Klientinnen die Ressourcen zukommen zu lassen, die die Kompetenzen der Frauenberatungsstelle übersteigen.

Qualifikation der Frauenberaterin wesentliches Erfolgskriterium

Die RGS BeraterInnen betrachten die Kompetenz und die Persönlichkeit der Frauenberaterin als wesentlichen Faktor einer guten Beratung.

Über das Profil der „idealen“ arbeitsmarktpolitischen Frauenberaterin sind sich die befragten VertreterInnen von LGS und RGS weitgehend einig. Unter den Eigenschaften, die in ihren Augen unabdingbar sind, findet sich an erster Stelle und wiederholt die Realitätsbezogenheit. Gemeint ist, die Realitäten am Arbeitsmarkt zu erkennen. An dominanter Stelle im Anforderungsprofil rangiert auch die Lebenserfahrung. Eine arbeitsmarktpolitische Frauenberaterin dürfe keine ganz junge Frau sein, sie solle persönliche Reife, Menschenkenntnis und Berufserfahrung aufweisen.

Als unabdingbare Voraussetzung nennen die Befragten die Beratungskompetenz und eine entsprechende Ausbildung. Von Seiten der LGS wird darüber hinaus Bewerbungs-Know-how gewünscht. Die RGS BeraterInnen wiederum möchten, dass eine Frauenberaterin im Überblick über die Leistungen des AMS Bescheid weiß. Des Weiteren findet sich in der Anforderungsliste des AMS die Vertrauenswürdigkeit der Beraterin. Auch solle sie nicht „abgehoben“ sein, heißt es.

„Von der Persönlichkeit soll es eine Frau sein, die andere beeindruckt, führen kann, eine gestandene Frau, nur so jemand kann Tipps geben, die auch angenommen werden, abgesehen von der fachlichen Ausbildung.“ (RGS)

Nach Meinung einer Frauenberaterin erwartet das AMS von einer arbeitsmarktpolitischen Beraterin folgende Eigenschaften und Fähigkeiten:

„Kompetent, professionell, bewerbungsunterstützend, Stärken herausfiltern, Motivation, Selbstbewusstsein stärken, Ressourcen entwickeln im weitesten Sinn - Rolle der Frau in der Familie, Zeitmanagement, Kinderbetreuung, Mobilität.“ (FB)

Frauenpolitischer Beratungsansatz ist wichtig

Aus Sicht der Frauenberatung ist, außer einer Ausbildung im psychosozialen Bereich und laufender Weiterbildung, der frauenpolitische Beratungsansatz unabdingbare Voraussetzung für die Arbeit im Rahmen einer Frauenberatungsstelle. Dieses Konzept wird an einer Stelle folgendermaßen erläutert:

„Unsere Metaebene ist frauenzentriertes parteiliches Beraten, Solidarität und Wissen um weibliche Lebenszyklen, Wissen über die Auswirkung der generellen Ungleichheit. Das sind die Metakomponenten, hilfreich sind viele Tools, weil Frauen, die zu uns kommen, sehr unterschiedlich sind. Eigenstrukturierung, selber zu strukturieren und Strukturierungsinstrumente mit nach Hause zu geben. Empowerment und Selbstsicherheit, Ideen wie verhandle ich mit meiner sozialen Umgebung, wie rede ich.“ (FB)

Wertschätzung und Einfühlungsvermögen

Die wertschätzende Haltung den Klientinnen gegenüber, der parteiliche Beratungszugang, aber auch Teamfähigkeit werden zu den spezifischen Merkmalen der Frauenberatung gezählt. Darüber hinaus müsse eine Frauenberaterin Einfühlungsvermögen und soziale Kompetenz aufweisen, sie sollte „positives Denken ausstrahlen“ und motivierend wirken, und sie muss die Fähigkeit zu ganzheitlichem und analytischem Denken besitzen. Auch Ausdauer und Durchhaltevermögen, Courage und eine hohe Frustrationstoleranz werden zu den notwendigen Eigenschaften gezählt. Darüber hinaus sollte eine arbeitsmarktpolitische Beraterin über eigene Erfahrungen am Arbeitsmarkt verfügen. Zusätzlich sei „marketingtechnisches Know-How“ für das Bewerbungstraining nützlich.

3.5. Inhalte und Ergebnis der Beratung

Laut Auskunft der Frauenberatungsstellen befinden sich sehr viele ihrer Klientinnen in schwierigen Lebensumständen und sind dadurch psychisch belastet. Dazu kommen häufig schlechte Erreichbarkeit von Arbeitsplätzen und/oder Kinderbetreuungspflichten. Dem ganzheitlichen Beratungszugang entsprechend hat es keinen Sinn, die Arbeitsproblematik losgelöst von den sonstigen Umständen zu bearbeiten. Eine einseitige Konzentration auf das Ziel, die Frau in den Arbeitsmarkt zu integrieren, verspreche bestenfalls kurzfristige Erfolge.

Erhöhung der Vermittelbarkeit

In der arbeitsmarktpolitischen Beratung geht es zunächst um die Beseitigung jener Faktoren, die für Frauen einen erfolgreichen Einstieg in Ausbildung, Beruf oder Arbeit erschweren bzw. bestehende Arbeitsplätze gefährden. Zumeist erst dann ist es möglich, Fragen rund um Bewerbung, berufliche Orientierung oder Aus- und Weiterbildung usw. zu bearbeiten. Ziel der arbeitsmarktpolitischen Beratung ist es, die Vermittelbarkeit der Frauen zu erhöhen bzw. wiederherzustellen.

„Wichtig ist auch Lebensplanung, nicht nur Karriereplanung, vorausschauend, sonst sitzt sie in zwei Jahren vielleicht wieder da. Das zu koppeln ist wichtig und da haben wir auch die Zeit dazu. Wichtig: Existenzsicherung, Abklärung der Wohnsituation – so was ist wichtig, sonst hat frau gar keinen Kopf für Jobsuche. Oder psychische Probleme, da braucht es zuerst Stabilisierung durch eine Psychologin.“ (FB)

Umfeldproblematiken müssen bearbeitet werden

Der Ablauf einer Intensivberatung wird wie folgt beschrieben: Beim ersten Termin wird zunächst die aktuelle Lebenssituation der Klientin analysiert: Welche Ausbildung hat die Frau, welche Interessen, Ziele und Fähigkeiten? Wie ist die Kinderbetreuung geregelt usw.? Danach werden Vereinbarungen getroffen, etwa dass die Frau bis zum nächsten Termin einen Lebenslauf entwerfen oder Daten dafür zusammensuchen soll. Ab dem zweiten Termin unterstützt die Beraterin die Klientin dabei, Lebenslauf und Bewerbungsschreiben zu verfassen und ein Inserat zu gestalten. Zeigt sich in den Beratungen, dass Hindernisse im sozialen Umfeld bestehen, ist es notwendig, diese zuerst zu bearbeiten, bevor das Thema Bewerbung weiterverfolgt werden kann.

„Wenn ich merke, dass da mehr ist, dann muss man auch darüber reden, dann muss der Lebenslauf eben warten. Das macht uns eben auch aus.“ (FB)

„Das AMS erwartet die Lösung der Umfeldprobleme, um dann vermitteln zu können, das ist auch ok so, dazu sind wir da und das haben wir immer so gesagt.“ (FB)

Insbesondere jene Leistungen, die mit der Bearbeitung von Umfeldproblematiken in Zusammenhang stehen und auf einen nachhaltigen Erfolg abzielen, ließen sich nach Aussage der Frauenberaterinnen aber nur schwer dokumentieren, denn die Ergebnisse seien nicht so eindeutig erkennbar.

Mindestergebnis: Reduktion der Vermittlungshindernisse

Die Beratungsinhalte hängen natürlich stark von den erwarteten Ergebnissen ab. Das Ergebnis der Intensivberatung ist nach Sicht einiger RGS BeraterInnen im Idealfall eine Jobvermittlung. Erfolgreich war die Beratung aber auch, wenn die betreffende Frau danach „job ready“ ist, z.B. wenn eine Wiedereinsteigerin für eine 16 Stunden Beschäftigung zur Verfügung stehen kann, oder Vermittlungshindernisse geringer geworden sind, wenn z.B. die Arbeitssuche regional ausgedehnt werden kann.

Erfolg müsse nicht zwingend mit einer Integration in den Arbeitsmarkt verknüpft sein, auch wenn die Frau ihre Umfeldprobleme in den Griff bekommen oder ein klares Ziel ins Auge gefasst hat, habe sich die Beratung in den Augen einzelner RGS BeraterInnen gelohnt. Allein schon, wenn Motivation erzeugt werden konnte und die Frau mit neuen Ideen kommt, sei das ein Gewinn. Mitunter wird es schon als Fortschritt bewertet, wenn Frauen in der Beratung gelernt haben, Hilfe in Anspruch zu nehmen und sich an andere Stellen zu wenden.

Lösung von Umfeldproblemen schwer als Produkt erkennbar

Nach Auffassung der RGS BeraterInnen können die Ergebnisse der Beratung also grundsätzlich auch „ideeller“ Natur sein. Das Problem sei aber, wie auch die Frauenberaterinnen angemerkt haben, dass sich objektiv kaum erkennen lasse, ob die Betreffende ihre Umfeldprobleme gelöst hat oder ob ihre Motivation gestiegen ist. Hat die Frau aber eine gute Bewerbungsmappe zusammengestellt, sei die Arbeit der Frauenberatung auch für die RGSen gut nachvollziehbar. Aus diesem Grund sollte der Betreuungsverlauf auf jeden Fall dokumentiert werden und ein konkretes Ergebnis erkennen lassen.

Nicht zufrieden sind die RGS BeraterInnen, wenn die Frauen mit denselben Umfeldproblemen wieder zurück ans AMS kommen und nur festgestellt wurde, dass es diese Problematiken gibt, sich aber keine Lösungsmöglichkeiten aufgetan haben.

„Es ist schon ein Erfolg, wenn die Frau anders zurückkommt – motivierter, zeigt Eigeninitiative, will wirklich arbeiten und kann das so glaubhaft machen, dass auch ich die Veränderung merke. Kein Erfolg ist, wenn ich jemand wegen dem Problem Kinderbetreuung hinschicke und sie war dort und es war ihr keine Hilfe und sie ist auch nicht motivierter und es gibt keine Veränderung zu vorher. Erfolg auch, wenn die Probleme beim Bereinigen sind, weil Schuldenberatung geht nicht von heute auf morgen. Manchmal sieht man den Erfolg auch nicht von außen.“ (RGS)

Erfolg misst sich am definierten Ziel

Nach Auffassung einer befragten LGS Vertreterin bemisst sich der Erfolg am definierten Ziel. Der Auftrag an die Frauenberatung müsse von AMS BeraterIn und Klientin gemeinsam bestimmt werden, „wirklich haargenau definiert, was erwarte ich mir von der Frauenberatung“. Kriterium für den Erfolg sei auch die Zufriedenheit der Kundin. Inwieweit diese von der Beratung profitiert hat, könnte beispielsweise mittels eines Feedbackbogens erhoben werden. Auf jeden Fall sollte die Beratung irgendeinen Beitrag in Richtung Arbeitsaufnahme liefern, die Frau sollte eine Berufsperspektive entwickelt haben, einen Ausbildungsplan oder ein Kursangebot mitnehmen. Erfolg sei es auch, wenn eine Diagnose und konkrete Vorschläge für Interventionen vorliegen.

Auch nach Ansicht der Frauenberaterinnen gibt es keine allgemeingültigen Kriterien für den Erfolg der Beratung. Ob die Arbeit mit einer Klientin erfolgreich war, hänge von der spezifischen Problemlage der Betreffenden ab und lasse sich nur anhand der individuellen Zieldefinition ermessen. In manchen Fällen könne im Rahmen der Beratung lediglich ein erster Schritt hin zu einer Verbesserung der Gesamtsituation gesetzt werden. Von Misserfolg kann dann die Rede sein, wenn sich gar keine Veränderung erkennen lasse.

„Wenn eine Frau schon sehr resigniert ist und ich sie noch mal motivieren kann, ist das schon ein Erfolg, oder wenn man ein völlig niedriges Selbstbewusstsein wieder aufbaut.“ (FB)

Klientin sollte klares Ziel vor Augen haben

Bei Frauen, die erst seit kurzem arbeitslos sind, gehe es von Beginn an um Jobfindung, bei Langzeitarbeitslosen könne das Ziel z.B. sein, die Bereitschaft zu wecken, an einer Berufsorientierungsmaßnahme teilzunehmen oder die Beschäftigung in einem sozialökonomischen Betrieb zu beginnen. Die Aufgabe der Beratung ist in den Augen von Frauenberaterinnen erfüllt, wenn die Klientin ein klares Ziel ins Visier genommen hat und die nächsten Schritte dorthin in Angriff nimmt. Als Frauenberaterin messe man den Erfolg daran, ob die betreffende Frau mit einem Ziel und einer Perspektive die Beratung beendet. Dann sei meist Dankbarkeit und Enthusiasmus zu spüren. Letztlich könne nur die Klientin selbst wissen, ob sich für sie etwas zum Besseren verändert hat.

3.6. Die „Produkte“ als dokumentiertes Endergebnis

Die im Konzept „Zusammenarbeit Neu“ vorgeschriebenen „Produkte“ (Lebenslauf, Inserat, Bewerbung, Betreuungsplan) werden von den RGS BeraterInnen prinzipiell als nützlich beurteilt, wobei der Betreuungsplan nicht durchgängig als brauchbar bewertet wird, was auch beim Up-date immer wieder betont wird.

Es wird als unnötig betrachtet, generell alle vier Produkte zu erarbeiten, da etwa Frauen, die schon einen Kurs absolviert haben, bereits über einen Lebenslauf und eine Bewerbung verfügen. Auch in den Augen der Frauenberaterinnen macht es wenig Sinn, mit jeder Frau standardmäßig die vier Produkte zu erstellen.

„In erster Linie geht es um eine Bedarfsorientierung, ich finde es schlecht, wenn gewisse Ergebnisse verpflichtend sind, wir haben genügend andere Maßnahmen wie Coachings usw., aber dass das alles für jede Frau auf diese Weise abgewickelt werden muss, ist auch nicht gut.“ (RGS)

Möglichkeiten der Individualisierung gewünscht

Beide Seiten wünschen Individualisierung. Es sollte differenziert werden, was im konkreten Fall wirklich gebraucht wird. Es gehe oft auch nicht um Lebenslauf oder Bewerbungsschreiben, sondern um die Klärung der Kinderbetreuung, Hilfe bei familiären Problemen oder Eröffnung von Perspektiven.

„Die Zettelwirtschaft bringt mir nichts, mir ist wichtiger, dass z.B. an dem Problem Kinderbetreuung gearbeitet wird, dass Rückmeldungen kommen bezüglich Tagesmutter oder dass psychische Probleme behandelt werden.“ (RGS)

Die Gespräche beim Up-date lassen erkennen, dass bilateral bereits Individualisierungsmöglichkeiten vereinbart wurden.

Betreuungsplan oder Betreuungsverlauf?

Bei den Produkten sind der LGS u.a. folgende Kriterien wichtig: Im Betreuungsplan muss in jedem Fall ein Ziel festgehalten sein. Inserate sollten die betreffende Person positiv beschreiben und einfallsreich gestaltet sein. Gerade dazu fehle den RGS BeraterInnen oft die Zeit, aber auch die Informationen, beispielsweise über die Stärken der Frauen. Eine Vertreterin der LGS stellt fest, es müsse nicht unbedingt ein Betreuungsplan entsprechend dem vorgegebenen Formular erstellt werden, eine Dokumentation des Betreuungsverlaufs ist auch möglich, aber eine Absprache und Abstimmung mit der zuständigen RGS ist in diesem Punkt absolut notwendig.

Auf Seiten der Frauenberatung werden die Produkte zwar als nützlich, aber nicht immer als vorrangig betrachtet. Ihrer Erfahrung nach liegen Arbeitsmarkthindernisse primär an gravierenden Problemen im Umfeld. Nicht selten bringen Klientinnen bereits ausgefeilte Unterlagen mit, finden aber dennoch keinen Job. Nach Erfahrung der Frauenberaterinnen liegt das an den Problemen im persönlichen Bereich und an der schwierigen Arbeitsmarktlage, insbesondere im Südburgenland. Darüber hinaus haben sehr viele Klientinnen ein mangelndes Selbstwertgefühl. Das zeigt sich nach Aussage einer Beraterin auch daran, dass vor allem das Inserat bei vielen Frauen unbeliebt ist, weil sie sich nicht gerne selbst präsentieren.

Ganzheitliche Herangehensweise vor Produkterstellung

Die persönlichen Probleme zu bearbeiten erachtet die Frauenberatung als ihre wesentliche Aufgabe. Für eine effektive Beratung ist es notwendig, zunächst abzuklären, welche Voraussetzungen die Klientin mitbringt, bevor sinnvollerweise Bewerbungsunterlagen ausgearbeitet werden. Die Qualität der Intensivberatung bemisst sich nach Auffassung der Frauenberaterinnen nicht an der formalen Abarbeitung der Produkte, sondern an einer ganzheitlichen Herangehensweise.

Alle vier Produkte innerhalb eines Zeitraums von vier Wochen zu erarbeiten ist für manche Klientinnen eine Überforderung. Häufig müssen erst die psychischen Voraussetzungen geschaffen werden, bevor eine konstruktive Arbeit an den Produkten beginnen kann.

Der Lebenslauf soll nach Ansicht der Frauenberatungsstellen vor allem folgende Aspekte enthalten: die Qualifikation der Bewerberin, ihre Freude an der Arbeit, ihre Stärken, auch die Kompetenzen und Erfahrungen, die sie außerhalb der Erwerbstätigkeit erworben hat, etwa durch die Pflege von Angehörigen, durch Vereinstätigkeiten und ähnliches.

Authentizität ist das Um und Auf

Bei der Ausarbeitung der Produkte solle in den Augen der Frauenberaterinnen besonderes Augenmerk auf die Authentizität gelegt werden, also den Talenten und Erfahrungen entsprechen. Nicht zur Person passende Bewerbungsunterlagen seien eher hinderlich und würden bei potenziellen ArbeitgeberInnen ein falsches Bild entstehen lassen.

„Ich habe bis zu Peinlichkeiten schon alles erlebt. Grundsätzlich ist es immer sehr interessant die persönliche Gestaltung von Bewerbungsunterlagen und sein Potenzial auszunützen. Das Problem ist nur, wenn ich es selbst nicht kann und es z.B. jemanden von den Kindern machen lasse. Das ist nicht authentisch.“ (FB)

3.7. Beratungszeitraum und Dauer

Von den RGSen werden die Anzahl und die Dauer der Beratungen prinzipiell als passend eingestuft, sofern individuelle Vereinbarungen möglich sind. Es wird allerdings eingeräumt, dass der Zeitraum von exakt vier Wochen aus terminlichen Gründen meist kaum einzuhalten ist. Dauert der Prozess länger, wollen einige RGSen auf jeden Fall nach vier Wochen eine Zwischenmeldung. Wichtig sei auch, nach dem ersten Termin eine Information darüber zu erhalten, ob die Kundin in der Frauenberatung erschienen ist.

Zeitraumen von 4 Wochen sehr knapp

Vereinzelt wird eingewandt, dass der Zeitrahmen insbesondere bei Neukundinnen nicht mit den AMS Vorgaben kompatibel sei, da nach wenigen Tagen ein Inserat und genau nach vier Wochen ein Betreuungsplan vorliegen soll.

„Zeitraum und Anzahl passen im Normalfall, bei schwierigen Problemen nicht. Da meldet sich die Frauenberatungsstelle, aber es gibt auf jeden Fall nach dem ersten Termin eine Rückmeldung und Info, wie lange es dauern wird.“ (RGS)

Laut Auskunft der LGS wurde zunächst eine längere Beratungsdauer angedacht, der Zeitrahmen dann schrittweise auf vier Wochen reduziert. Sollten die vier Termine nicht reichen, könne die Frauenberatungsstelle nach Rücksprache mit der RGS auf jeden Fall auf sechs Termine aufstocken.

4 Termine in den Augen der Frauenberatung zumeist zu wenig

Nach der Erfahrung der Frauenberaterinnen reichen vier Termine für die Intensivberatung in vielen Fällen nicht aus. Unter anderem müssen oft erst bestimmte Grundvoraussetzungen geschaffen werden, bevor es möglich ist, am Thema Bewerbung zu arbeiten. So mangle es beispielsweise häufig an den notwendigen EDV-Kenntnissen.

Sowohl die Inhalte der Intensivberatung als auch der Zeitrahmen müssten nach Ansicht der Frauenberatungsstellen individuell abgestimmt werden, wenn die Beratung einen dauerhaften Erfolg bringen soll. Bei Langzeitarbeitslosen brauche eine Intensivberatung grundsätzlich länger. In Fällen, wo „nur“ Probleme mit der Kinderbetreuung oder mangelnde Mobilität bestehen, seien dafür ein oder zwei Beratungen meist ausreichend. Prinzipiell wird ein Zeitrahmen von 6 Wochen als ideal angesehen.

„Der neue Rahmen ist gut, aber es ist wichtig, dass individuelle Lösungen möglich sind. Bei manchen braucht es länger, bei Personen, die erst kurz arbeitslos sind, hat das Schnelle vielleicht auch seinen Sinn, weil sie auch schnell in eine passende Maßnahmen kommen können.“ (FB)

Eine Frauenberaterin hält es für zielführender, die einzelnen Einheiten von 1,5 Stunden auf 50 Minuten zu reduzieren und stattdessen die Beratung auf mehr Termine zu verteilen. In kürzeren Einheiten lasse sich effektiver arbeiten, weil die Aufmerksamkeit mit der Zeit nachlasse. Dem stehen die Aussagen der anderen Beraterinnen entgegen, die einhellig die Dauer von 1,5 Stunden für passend halten.

3.8. Die Rückmeldung

Der Modus der Rückmeldungen hatte sich bei der Hälfte der RGSen bereits bis zur ExpertInnenbefragung im Frühling eingespielt, bei der anderen Hälfte funktionierte das Prozedere bis zu diesem Zeitpunkt noch nicht reibungslos. Beim Up-date wurden aber deutliche Verbesserungen signalisiert.

Insbesondere bei der Rückmeldung von Umfeldproblematiken besteht die Schwierigkeit mit dem Datenschutz. Es stellt sich die Frage, was wirklich arbeitsmarkt- und vermittlungsrelevant ist und daher ans AMS weitergegeben werden muss. Eine RGS Vertreterin meint, die Rückmeldungen seien oft zu schlagwortartig formuliert.

„Es stehen Dinge drinnen wie Ersttermin: Abklärung der Ist-Situation, 2. Termin: Suche nach Betreuungsmöglichkeiten oder „die familiäre Situation hat sich entspannt“ – dann weiß man nicht wirklich was los ist. Es sind mir zu viele Schlagwörter, auch möchte ich es konkreter, was ist die Ist-Situation und welche Betreuungsmöglichkeiten wurden ausgelotet.“ (RGS)

Konkrete Rückmeldungen gewünscht

Vereinzelt wird beklagt, dass die Frauenberatungsstellen früher mit Hinweis auf den Datenschutz keine Rückmeldung an das AMS gegeben hätten. Nach Meinung einer AMS Beraterin lasse sich das Problem in den Griff bekommen, wenn den Frauen klargemacht würde, dass die Weiterleitung der Informationen eine Hilfestellung ist. Der Datenschutz müsse nach Ansicht einzelner RGSen zu einem gewissen Grad aufgebrochen werden, insbesondere dann, wenn es Auswirkungen auf die Vermittlung hat.

„Natürlich kann in den Rückmeldungen auch stehen, die Frau will nicht, dass Näheres über ihre familiäre Situation bekannt wird, aber dann können wir bei der Vermittlung auch darauf keine Rücksicht nehmen.“ (RGS)

Eine Vertreterin der LGS bemerkt zu diesem Thema, das AMS müsse nicht alles wissen, was in der Frauenberatung besprochen wird. Die Frauenberatung biete einen geschützten Rahmen, der es den Klientinnen ermöglicht, über heikle Dinge zu reden, die sie den RGS BeraterInnen nicht anvertrauen würden.

Anonymität und Datenschutz in Gefahr

Die Rückmeldepflicht stellt für die Frauenberaterinnen eine neue Herausforderung dar. Anonymität war immer eines der Prinzipien der Frauenberatung und wird als notwendige Voraussetzung für eine vertrauensvolle Beratung gesehen.

„Der Betreuungsfall muss abgeschlossen werden und es muss eine Rückmeldung geben, d.h. dass wir uns auch bewusst sein müssen, dass wir z.B. rückmelden müssen, dass die Frau nicht alle Termine eingehalten hat und natürlich auch damit rechnen müssen, dass diese Frau dann auch die Konsequenzen zu tragen hat wie ev. Bezugssperre. Und das ist mit unserer Grundphilosophie schwer zu vereinbaren. Man muss es den Frauen wirklich beim Erstkontakt deutlich und klar machen, dass sie vom AMS geschickt worden sind.“ (FB)

Dieses Dilemma versuchen die Frauenberaterinnen zu lösen, indem sie von den Frauen eine Einwilligung einholen und am Ende der Beratung mit den Frauen absprechen, was an das AMS weitergegeben wird. Dadurch soll der Eindruck vermieden werden, hinter dem Rücken der Klientinnen Informationen auszutauschen. Informationen über Probleme im sozialen Umfeld werden meist nicht weitergeleitet, weil das dem Datenschutz widersprechen und die Vertrauensbasis stören würde.

Mail oder persönliche Übermittlung durch die Kundin

Die Vorstellungen, in welcher Form die Produkte bzw. die Rückmeldung an das AMS übermittelt werden soll, gehen auseinander. Von manchen AMS BeraterInnen wird explizit gewünscht, dass alles per Mail gesendet wird, dann kann der Lebenslauf beispielsweise als externes Dokument abgespeichert werden und das Service für Unternehmen darauf zugreifen. Andere vertreten die Meinung, es sei wichtig, die Unterlagen nicht hinter dem Rücken der Frau hin und her zu schicken. Dieser Ansicht nach sind auch die Frauenberatungsstellen, einzelne Frauenberaterinnen sprechen von Entmündigung der Frauen. Die Praxis, die sich bis zum Frühling in einer RGS herauskristallisiert hat, nämlich dass die Frauen den Lebenslauf und das Bewerbungsschreiben selbst zum AMS mitbringen, wurde mittlerweile auch von einigen anderen RGSen übernommen.

Laufendes Kontakthalten zwischen AMS und Frauenberatung

Eine Kontaktaufnahme mit dem AMS seitens der Frauenberatung erfolgt aber in vielen Fällen bereits vor der Übermittlung der Beratungsergebnisse und ist auch gewünscht. Während des Beratungsprozesses soll aus Sicht der RGSen vor allem immer dann Rücksprache gehalten werden, wenn es um Geld geht, vor allem um Kursmaßnahmen. Entscheidungen über Kurs- oder andere Fördermaßnahmen können laut Auskunft der LGS nur vom AMS getroffen werden.

Eine RGS Beraterin erklärt, dass sie laufend in Kontakt bleiben möchte: *„Es soll ja ein Zahnrad sein, dass ineinander greift und soll aufeinander einwirken im Sinne der Kundin.“* (RGS).

Das AMS sollte nach Ansicht der RGSen auch während der Beratungszeit in der Frauenberatungsstelle aktiv sein und Stellenangebote schicken, sofern die betreffende Frau vermittelbar ist, oder zu passenden Schulungen zuweisen.

Von Seiten der Frauenberatung wird berichtet, es gäbe während der Intensivberatung mit dem AMS vor allem dann Kontakte, wenn sich herausstellt, dass die vier Termine nicht ausreichen. Die Abstimmungen erfolgen überwiegend telefonisch.

4. Die Sicht der Kundinnen

4.1. Die Stichprobe

Für die Kundinnenbefragung wurden alle Frauen, für die im Zeitraum Ende Juli 2006 bis Mitte Oktober 2007 im AMS-System ein Eintritt in die Frauenberatung vermerkt und von denen dem AMS eine Telefonnummer bekannt war, telefonisch kontaktiert.

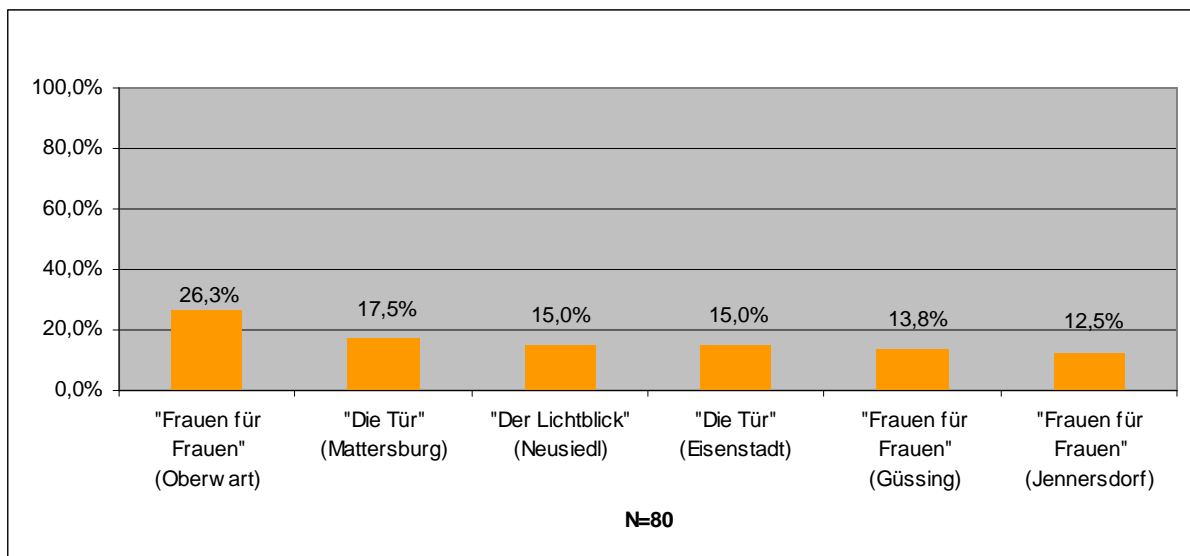
80 Kundinnen an der Fragebogenerhebung beteiligt

Von den insgesamt 120 Frauen haben letztendlich 80 Frauen den Fragebogen beantwortet. Unter den 40, die nicht befragt werden konnten, finden sich nur wenige Frauen, die dezidiert nicht an der Evaluation teilnehmen wollten, sondern die meisten waren auch nach mehrmaligen Versuchen telefonisch nicht erreichbar. Ein paar Telefoninterviews mussten aufgrund von Sprachproblemen abgebrochen werden oder einzelne Fragen konnten deshalb nicht beantwortet werden, was den teilweise hohen Grad an fehlenden Antworten erklärt.

Im Rahmen der ersten Erhebungswelle wurden 53 Frauen (66,3%), im Rahmen der zweiten Fragebogenrunde 27 Frauen (33,8%) befragt.

Die meisten befragten Frauen sind in der Frauenberatungsstelle Oberwart beraten worden (21 Frauen), gefolgt von der Frauenservicestelle Mattersburg, am wenigsten war die Frauenberatung in Jennersdorf vertreten (10 Frauen).

Abbildung 1: Verteilung der Kundinnen über die Frauenberatungsstellen

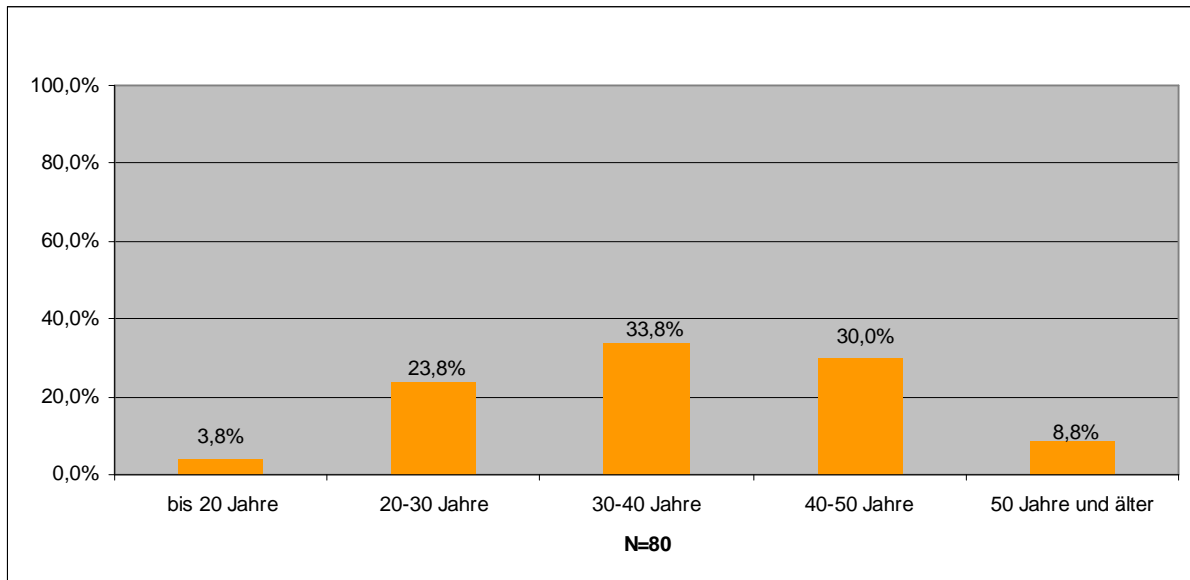


Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Die Gruppe der 30 bis 40 Jährigen dominiert

Das Alter der Befragten verteilt sich folgendermaßen: Es dominiert mit 27 Befragten oder 33,8% die Gruppe der 30 bis 40 Jährigen, gefolgt von den Frauen zwischen 40 und 50 Jahren.

Abbildung 2: Alter der befragten Kundinnen

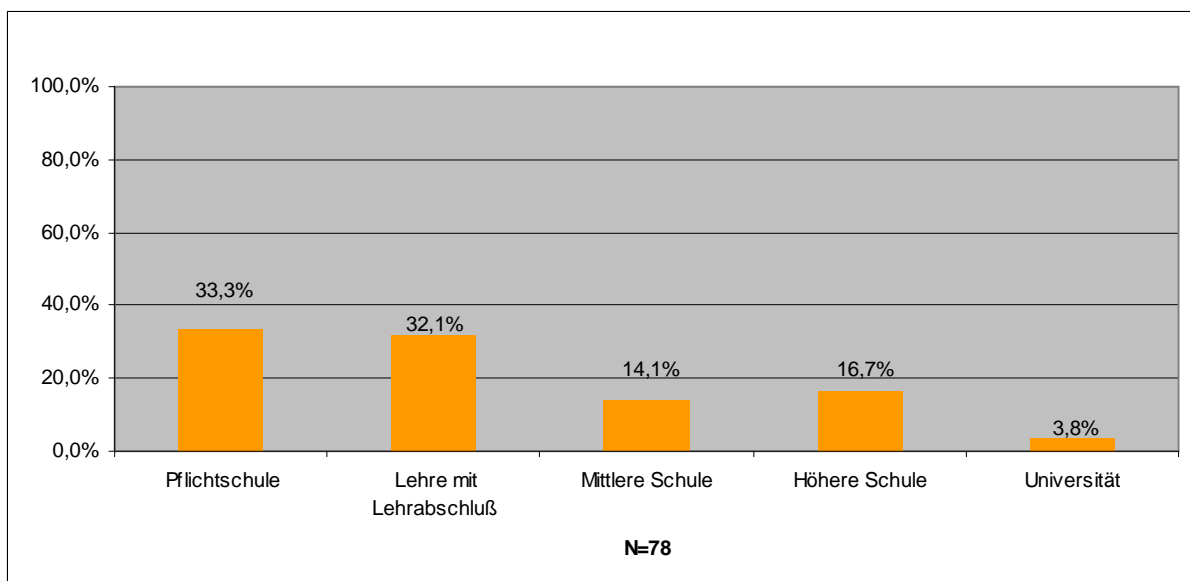


Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Ein Drittel hat höchstens Pflichtschule

Der formale Bildungsstand der beratenen Frauen ist eher niedrig: Ein Drittel der Befragten hat maximal einen Pflichtschulabschluss, ein weiteres Drittel verfügt über einen Lehrabschluss. Eine Universität haben knapp 4% abgeschlossen und niemand hat eine Fachhochschule absolviert.

Abbildung 3: Bildungsstand der Befragten



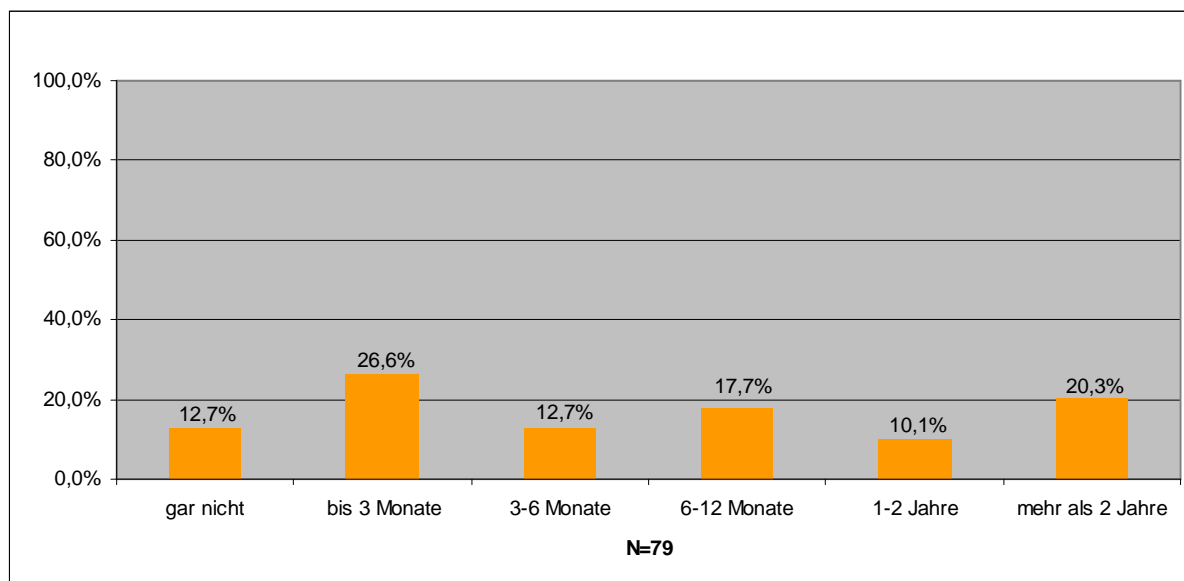
Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Die Mehrheit (80%) der befragten Frauen hat Kinder. Von diesen haben mehr als zwei Drittel mehr als ein Kind. Rund ein Drittel der befragten Frauen mit Kind hat eines mit 4 Jahren und jünger, rund die Hälfte hat ein Kind bis zu 7 Jahren.

Fast ein Drittel länger als ein Jahr arbeitslos

Mehr als die Hälfte (52%) der befragten Frauen war, bevor sie die arbeitsmarktpolitische Beratung in der Frauenberatungsstelle in Anspruch nahm, unter einem halben Jahr arbeitslos. Über 30,4% der Befragten waren davor länger als 1 Jahr arbeitslos.

Abbildung 4: Dauer der Arbeitslosigkeit vor der Beratung



Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Langzeitarbeitslose überrepräsentiert

Ein Vergleich mit beim AMS Burgenland vorgemerkten arbeitslosen Frauen (Durchschnitt Jänner bis November 2007) zeigt, dass die langzeitarbeitslosen Frauen unter den Kundinnen der Frauenberatungsstellen weit überrepräsentiert sind. Über ein Jahr arbeitslos waren in der Gesamtgruppe nur 2,5%. Unter den Kundinnen der Frauenberatung unterrepräsentiert sind die über 50 Jährigen und die Frauen mit maximal Pflichtschule, die bei allen arbeitslos vorgemerkten Frauen immerhin 48% ausmachen. Überrepräsentiert wiederum Frauen mit höherer Schulausbildung.

4.2. Information und Weg in die Frauenberatung

Die meisten befragten Frauen wurden vom AMS an die Frauenberatungsstelle überwiesen, nämlich rund zwei Drittel (64,6%) gegenüber rund einem Drittel (35,4%), das aus eigener Initiative die Beratungsstelle aufgesucht hat.

Zwei Drittel vom AMS überwiesen

Auf die Frage nach dem Grund der Überweisung des AMS an die Frauenberatungsstelle geben die Befragten sehr unterschiedliche Antworten. Immer wieder wird die Arbeitssuche als Grund angegeben, die Erstellung von Bewerbungsunterlagen, von Hilfestellung und Unterstützung ist die Rede, insbesondere weil eine spezifische Situation vorliege (Alter, Langzeitarbeitslosigkeit, psychische Probleme). Einige Frauen gaben auch an, dass sie nicht wüssten, weshalb sie das AMS an die Frauenberatungsstelle überwiesen habe.

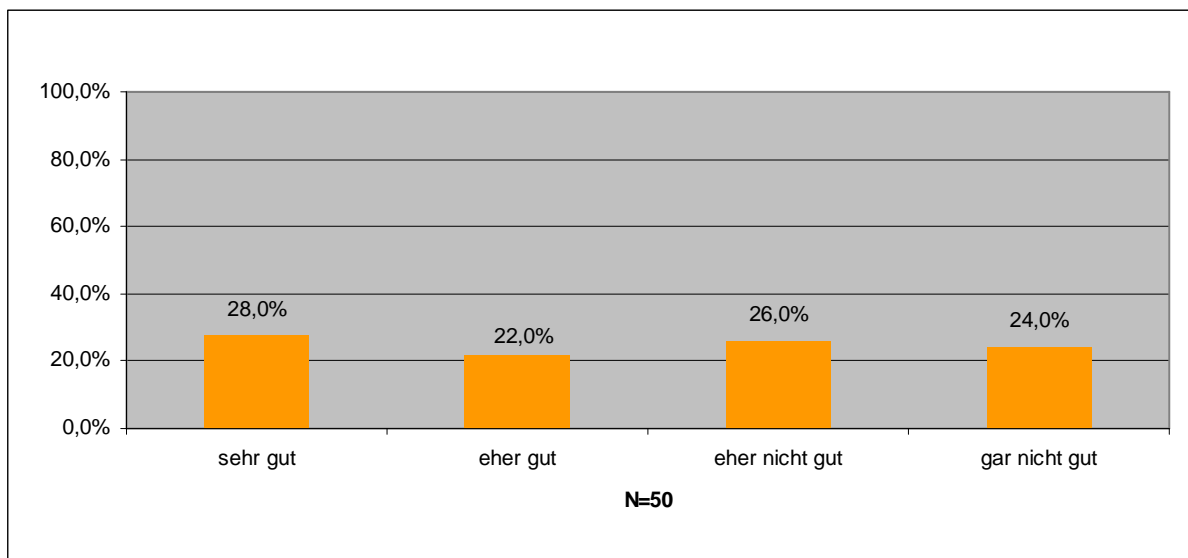
Jene, die die Frauenberatungsstelle von sich aus aufgesucht haben, nannten auch die unterschiedlichsten Gründe, relativ häufig wurden Probleme in der Partnerschaft und Schwierigkeiten am Arbeitsplatz angeführt, etwas weniger häufig rechtliche Probleme und Wiedereinstieg nach Karenz. Bei den sonstigen Gründen wurden persönliche Probleme (z.B. psychische, finanzielle oder mit der Familie) und häufig auch Jobsuche als Grund angemerkt.

Der großen Mehrheit der Frauen, nämlich 47 von 53, die diese Frage beantworteten oder 88,7%, ist es nach eigener Aussage nicht schwer gefallen, in die Frauenberatungsstelle zu kommen.

Nur 50% fühlten sich vom AMS ausreichend informiert

Von ihrem AMS Berater/ihrer AMS Beraterin fühlten sich nur 50% sehr gut oder eher gut über das Angebot und die Ziele der Beratung informiert. Die andere Hälfte empfand die Information eher nicht oder gar nicht ausreichend.

Abbildung 5: Ausmaß der Information des AMS über Angebot und Ziele der Frauenberatung

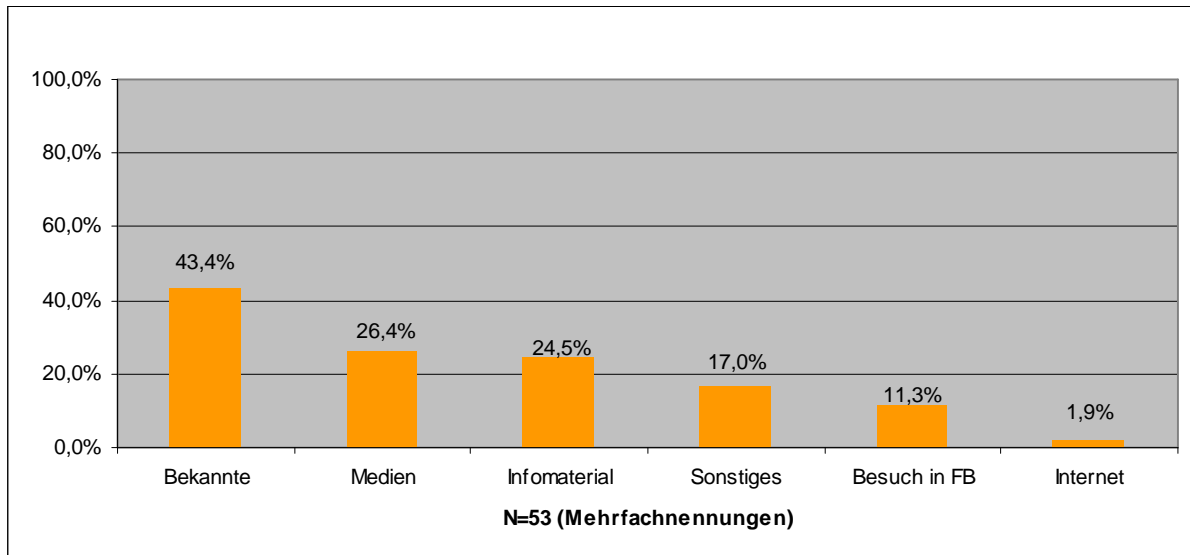


Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Frauenberatungsstelle über Mundpropaganda bekannt

Mehr als 60% der Befragten wussten bereits vorher über die Existenz der Frauenberatungsstelle in ihrem Bezirk Bescheid. Als häufigster Informationskanal wurden Bekannte (43%) genannt, also Mundpropaganda. Aber auch Folder und Medien werden von jeweils einem Viertel der Frauen als Vorinformationsquelle angeführt.

Abbildung 6: Wissen über Existenz der Frauenberatungsstelle: Informationskanäle



Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Auf die Frage, wie sie sich eine Frauenberatungsstelle vorgestellt haben, bevor sie selbst in einer waren, wird sehr oft mit den Begriffen Hilfe oder Beratung geantwortet. Einige meinen auch, keine konkrete Vorstellung gehabt zu haben.

4.3. Bewertung von Beratungsumfang, -inhalt und -ergebnis

Um zu verdeutlichen aus welchem „Status“ heraus die Frauen die arbeitsmarktpolitische Beratung in der Frauenberatungsstelle bewerten, zunächst die Darstellung des aktuellen Stands der Beratung.

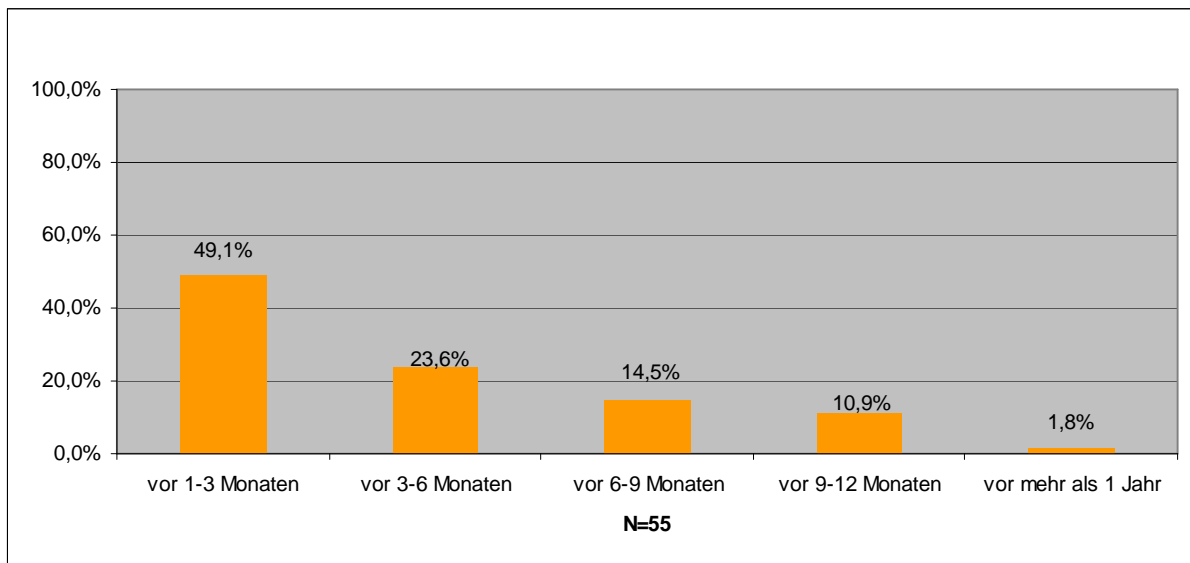
Beratung zumeist abgeschlossen

Über die Hälfte der Befragten (51,3%) hat die Beratung bereits vollständig abgeschlossen. Bei knapp 29% läuft die Beratung noch, es wurden weitere Termine vereinbart. Ein Fünftel hat die Beratung vorzeitig abgebrochen.

Die Gründe, welche die 16 befragten Frauen für ihren Abbruch nennen, sind vielfältig. Am häufigsten (5 Frauen) werden angegeben, selber Arbeit gefunden zu haben, gefolgt vom Beginn eines AMS-Kurses (4 Frauen). Drei Frauen haben die Beratung abgebrochen, weil die Frauenberatungsstelle ihnen ihrer Aussage nach bei ihren Anliegen nicht helfen konnte.

Bei über 70% der Befragten ist es kürzer als 6 Monate her, dass die Beratung abgebrochen oder abgeschlossen wurde. Nur bei einer der Frauen liegt die Beratung schon über ein Jahr zurück.

Abbildung 7: Zeitpunkt des Abschlusses oder Abbruchs der Beratung



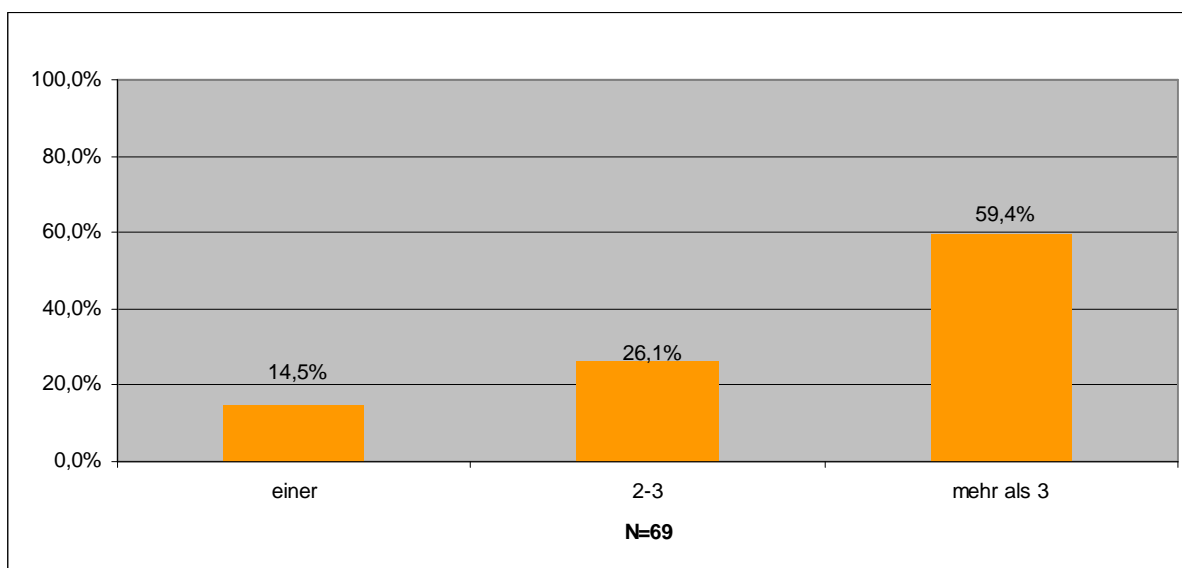
Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Anzahl und Dauer der Beratungstermine passend

Weit mehr als die Hälfte der befragten Frauen (59%) hatte drei und mehr Beratungstermine. Zwei bis drei Termine hatten 26% und nur einen Termin 15% der Befragten.

Für drei Viertel der Befragten hat die Anzahl der Beratungstermine genau gepasst.

Abbildung 8: Anzahl der bisherigen Beratungstermine



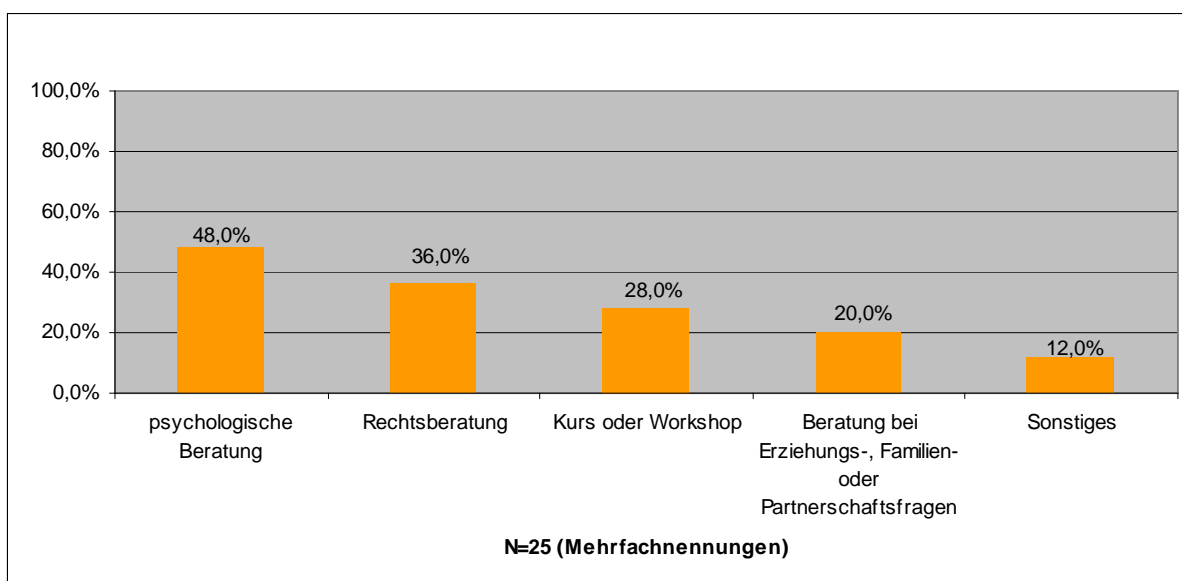
Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Auch die Dauer der Beratungsgespräche war für die meisten befragten Frauen (87%) passend. Keine Frau fand diese zu lang, für 9 Befragte (13%) war sie zu kurz.

Mehr als ein Drittel hat auch andere Angebote genutzt

Mehr als ein Drittel der Befragten (35%) hat neben der arbeitsmarktpolitischen Beratung auch noch andere Angebote der Frauenberatungsstelle genutzt, vor allem waren dies psychologische Beratung, gefolgt von Rechtsberatung. Unter Sonstiges wurde vor allem die finanzielle Beratung genannt.

Abbildung 9: Andere in Anspruch genommene Angebote der Frauenberatungsstelle

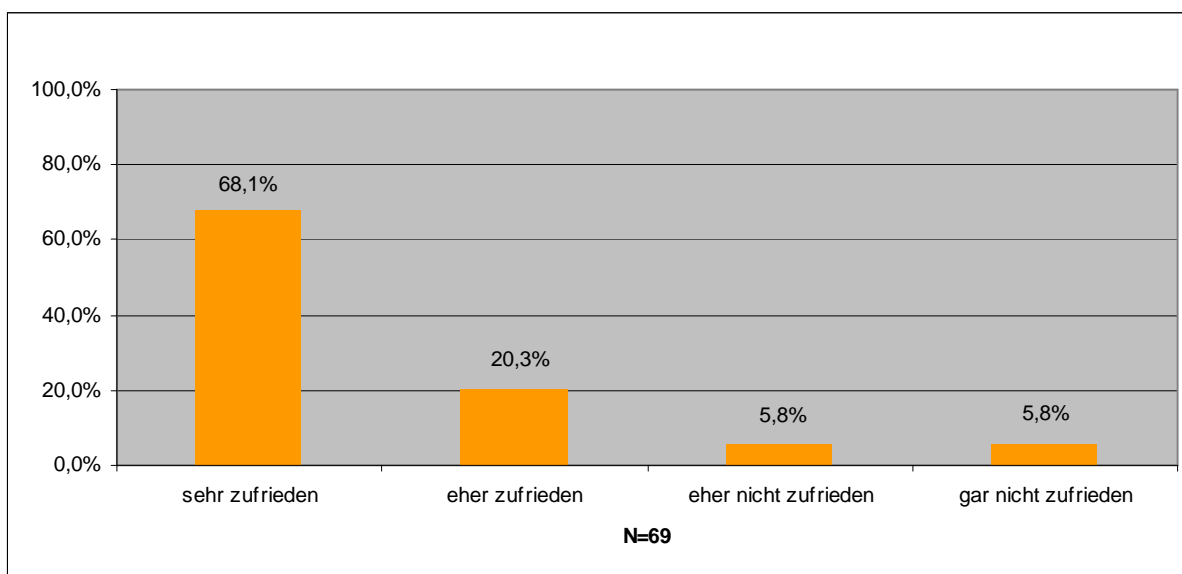


Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Hohe Zufriedenheit mit der Beratung

Die befragten Frauen sind insgesamt sehr zufrieden mit der arbeitsmarktpolitischen Beratung in der Frauenberatungsstelle. 68% geben an, mit der Beratung sehr zufrieden (gewesen) zu sein. Wie bereits anfangs erwähnt gibt es bei einigen Fragen eine sehr hohe Anzahl von fehlenden Antworten. Das ist auch bei jenen Zufriedenheitsaspekten der Fall, die alle Befragten betreffen und lässt auf Sprachprobleme schließen.

Abbildung 10: Zufriedenheit mit der Unterstützung durch die arbeitsmarktpolitische Beratung



Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Auffallend ist, dass in der Befragungswelle 2 überhaupt keine Frau unzufrieden mit der Beratung ist. Diejenigen, die in der ersten Welle eher nicht (4 Frauen) oder gar nicht zufrieden (4 Frauen) waren, nannten den geringen Nutzen, mangelnde Unterstützung oder die Beraterin als Grund dafür.

Neben der allgemeinen Zufriedenheit wurde auch nach der Zufriedenheit zu bestimmten Aspekten gefragt. Hier ist zunächst von Interesse, wie viele Befragte angaben, diese Unterstützung nicht gebraucht zu haben oder anmerkten, diese Unterstützung wurde nicht angeboten.

Tabelle: Nutzung der Unterstützungsangebote

Unterstützungsangebote	Unterstützung nicht gebraucht	Unterstützung nicht angeboten
Auseinandersetzung mit beruflichen Zielen	7	4
Planung konkreter Schritte zur Arbeitssuche	8	5
Erarbeitung einer Weiterbildungsstrategie	18	8
berufliche Neuorientierung	21	7
Lösung von persönlichen Problemen	25	5
Lösung für eingeschränkte regionale Mobilität	41	4
Organisation der Kinderbetreuung	49	5
Anerkennung von ausländischen Abschlüssen	59	4

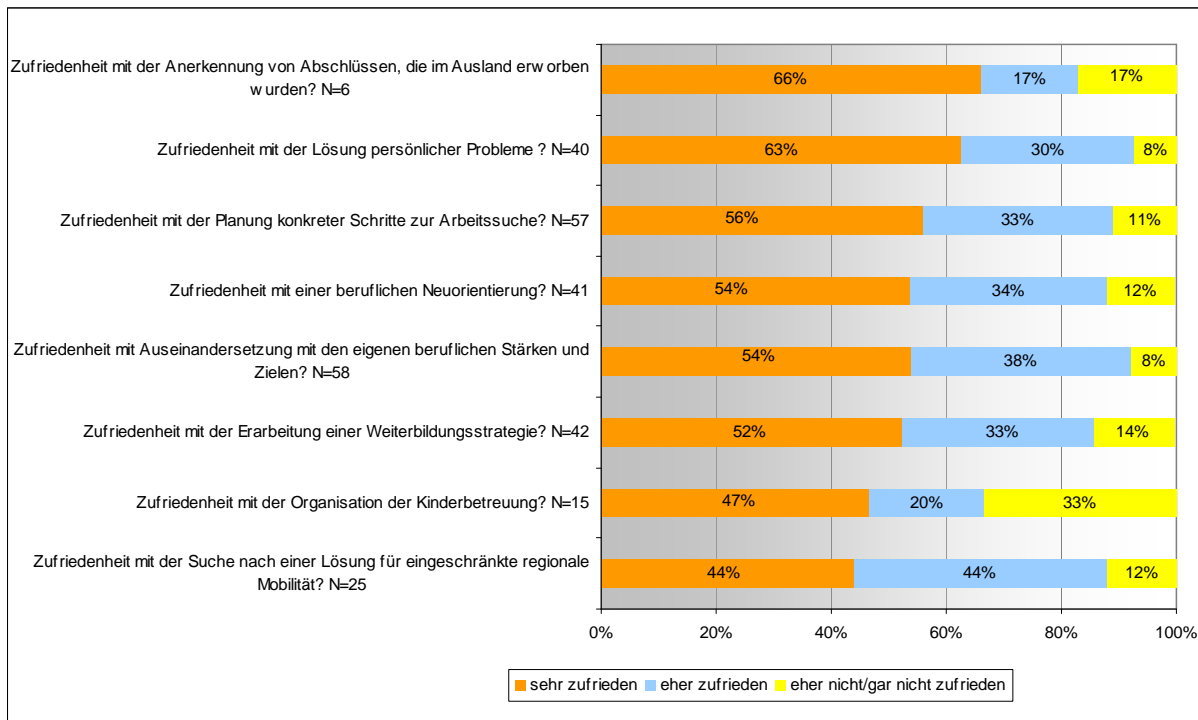
Die meisten Frauen wollten demnach bzw. brauchten die Auseinandersetzung mit beruflichen Stärken und Zielen sowie die Planung konkreter Schritte zur Arbeitssuche.

Der Anteil der Befragten, welche die jeweiligen Unterstützungsleistungen als nicht angeboten wahrnehmen, liegt zwischen 5 und 10%. Die Bereiche „Weiterbildungsstrategie“ und „berufliche Neuorientierung“ werden am häufigsten als nicht angeboten wahrgenommen.

Besonders hohe Zufriedenheit mit Unterstützung bei der Lösung persönlicher Probleme

Bei der Bewertung der einzelnen Unterstützungsangebote fällt die grundsätzlich hohe Zufriedenheit auf. Abgesehen von der Zufriedenheit mit der Anerkennung von im Ausland erworbenen Abschlüssen, die allerdings nur 6 Personen betrifft, erreicht die Unterstützung bei der Lösung persönlicher Probleme (Familie, Wohnung, Krankheit, Schulden usw.) die höchsten Zufriedenheit.

Abbildung 11: Zufriedenheit mit einzelnen Unterstützungsangeboten



Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Große Unterstützung bei Erarbeitung von Unterlagen und Arbeitssuche

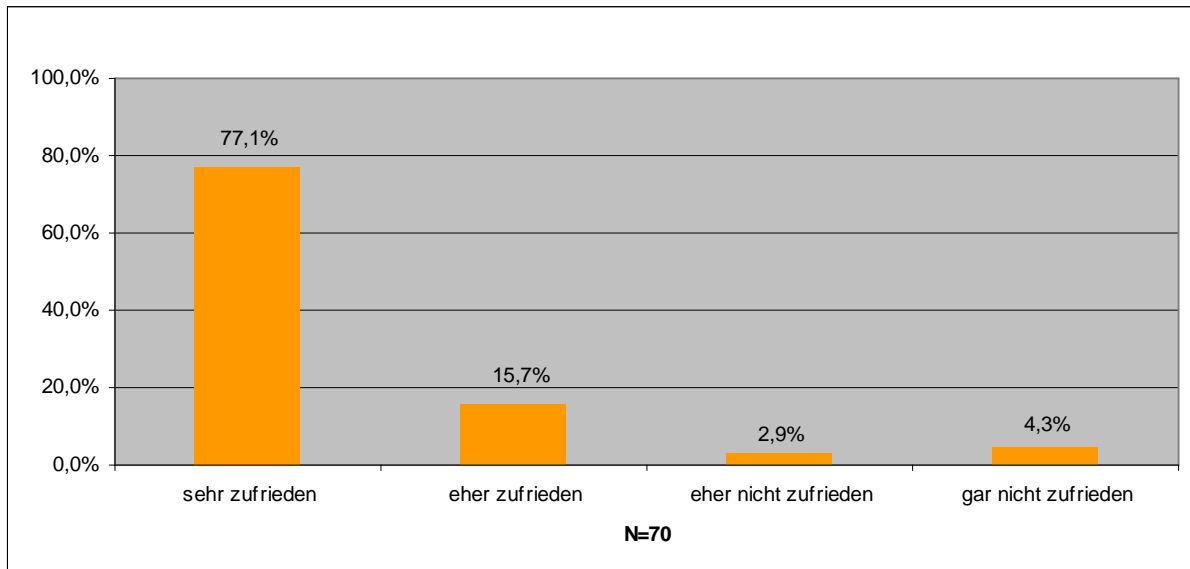
Eine häufige Antwort auf die offene Frage, welche Unterstützung durch die Frauenberatungsstelle am meisten geholfen hat, ist Erstellung von Bewerbungsunterlagen, Bewerbungsschreiben und Lebenslauf. Häufig wird auch die Hilfe bei der Arbeitssuche erwähnt. Die Lösung persönlicher Probleme wird immer wieder angeführt und die rechtliche Beratung. Des Öfteren wird die sehr persönliche Beratung lobend erwähnt. Mit jemandem länger reden zu können, der Zeit hat, zuhört und auf die Situation eingeht, wird als angenehm empfunden.

Auf die Frage, ob eine gewisse Unterstützung gefehlt hätte, antworten sehr viele Frauen, es habe ihnen nichts gefehlt. Die anderen nennen sehr unterschiedliche Aspekte, am häufigsten wird das Thema Kinderbetreuung und konkrete Jobvorschläge erwähnt.

Beraterinnen werden sehr positiv gesehen

Sehr zufrieden sind die Befragten auch mit der arbeitsmarktpolitischen Beraterin. Beinahe 93% sind mit ihrer Beraterin sehr oder eher zufrieden. Nur 5 von 70 Frauen, die diese Frage beantwortet haben, waren (eher) nicht zufrieden und diese wurden alle in der Welle 1 befragt.

Abbildung 12: Zufriedenheit mit arbeitsmarktpolitischer Beraterin



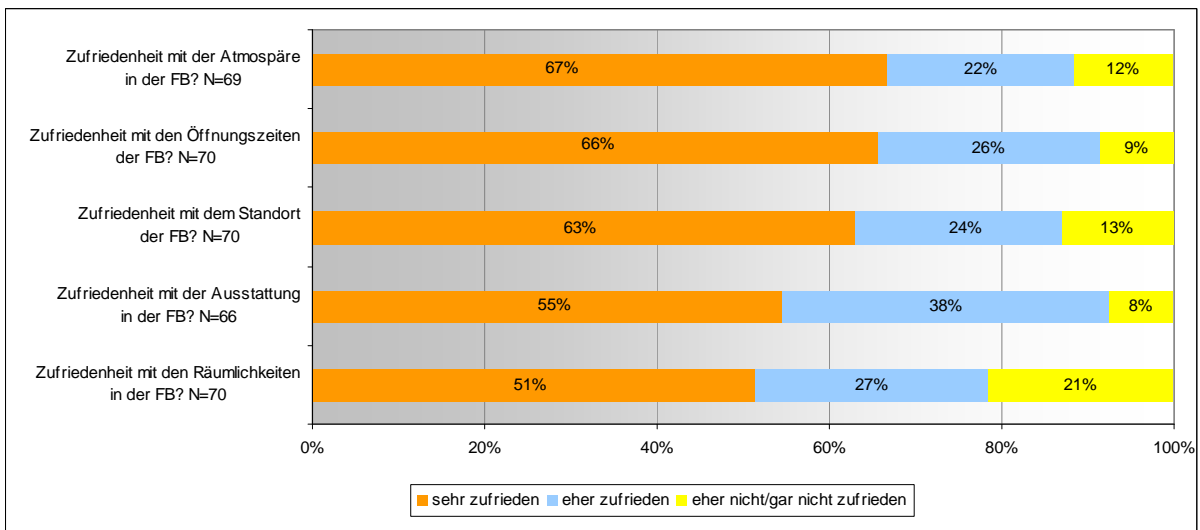
Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Die Frauen, die in der Welle 1 eher nicht (3 Frauen) oder gar nicht zufrieden (2 Frauen) mit der arbeitsmarktpolitischen Beraterin waren, nannten mangelnde Kompetenz oder zu wenig Unterstützung als Gründe.

Etwas geringere Zufriedenheit mit den organisatorischen Rahmenbedingungen

Die organisatorischen Rahmenbedingungen der Beratung werden von den befragten Frauen als zufriedenstellend bewertet. Am zufriedensten sind die Befragten mit der Atmosphäre in der Beratungsstelle, die Räumlichkeiten werden etwas kritischer betrachtet und teilweise als zu klein, als eng, abgenutzt bzw. alt bezeichnet.

Abbildung 13: Zufriedenheit mit organisatorischen Rahmenbedingungen



Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

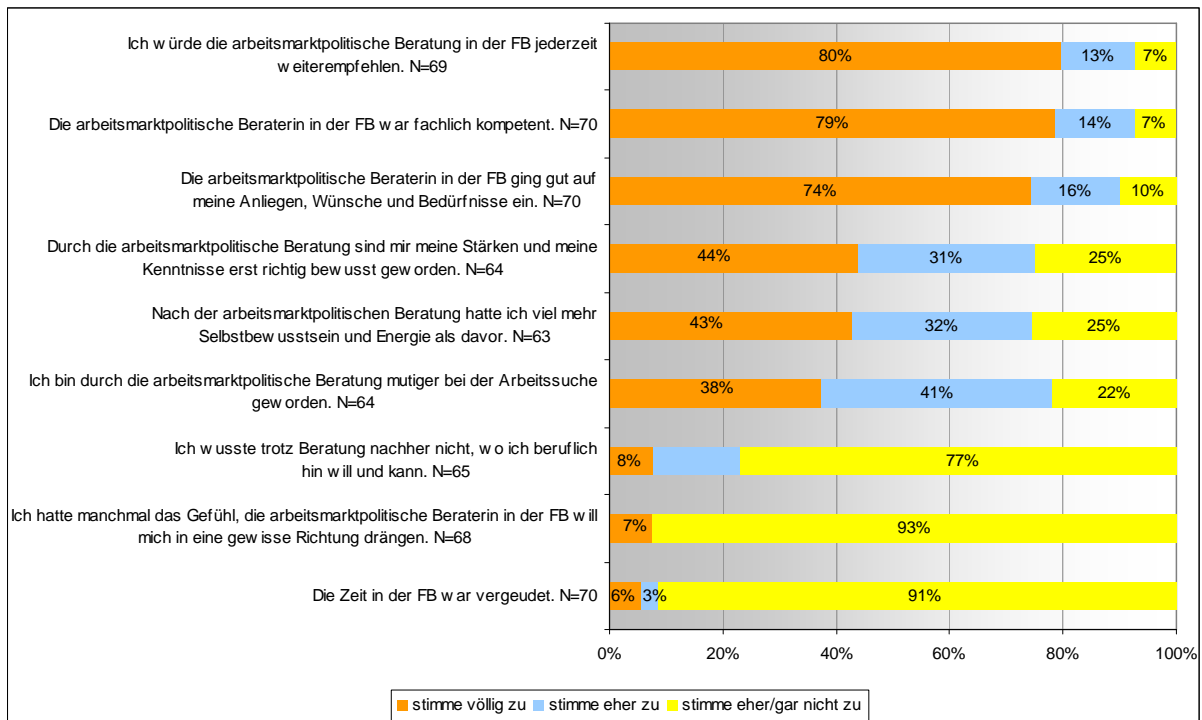
Sehr hohe Zufriedenheit mit erarbeiteten Unterlagen

Mit 77% der Frauen wurden Unterlagen wie Bewerbungsschreiben, Lebenslauf und Inserat erarbeitet. Wenn sie nicht erarbeitet wurden, waren diese Unterlagen bereits vorhanden. Nur wenige Frauen meinten, dass diese Leistung ihnen nicht angeboten wurde. Ein sehr hoher Prozentsatz der Frauen, nämlich 94%, sind sehr zufrieden mit den erarbeiteten Unterlagen.

Frauenberatungsstelle ist weiterempfehlenswert

Mittels 10 verschiedener Aussagen wurden die Befragten gebeten, weitere persönliche Bewertungen zur Beratung abzugeben. Diese Items wurden von 80 bis 88% der Befragten beantwortet. Ein sehr hoher Prozentsatz würde die Frauenberatungsstelle weiterempfehlen. Sehr hoch wurde auch die fachliche Kompetenz der arbeitsmarktpolitischen Beraterin eingeschätzt.

Abbildung 14: Persönliche Bewertungen mittels Aussagen



Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Wenn der Aussage „durch Beratung mutiger bei der Arbeitssuche geworden“ nicht oder eher nicht zugestimmt wurde lag das zumeist daran, dass die Frauen meinten, schon vor der Beratung mutig gewesen zu sein. Ähnlich verhält es sich mit der Aussage „durch die Beratung sind eigene Stärken und Kenntnisse bewusst geworden“.

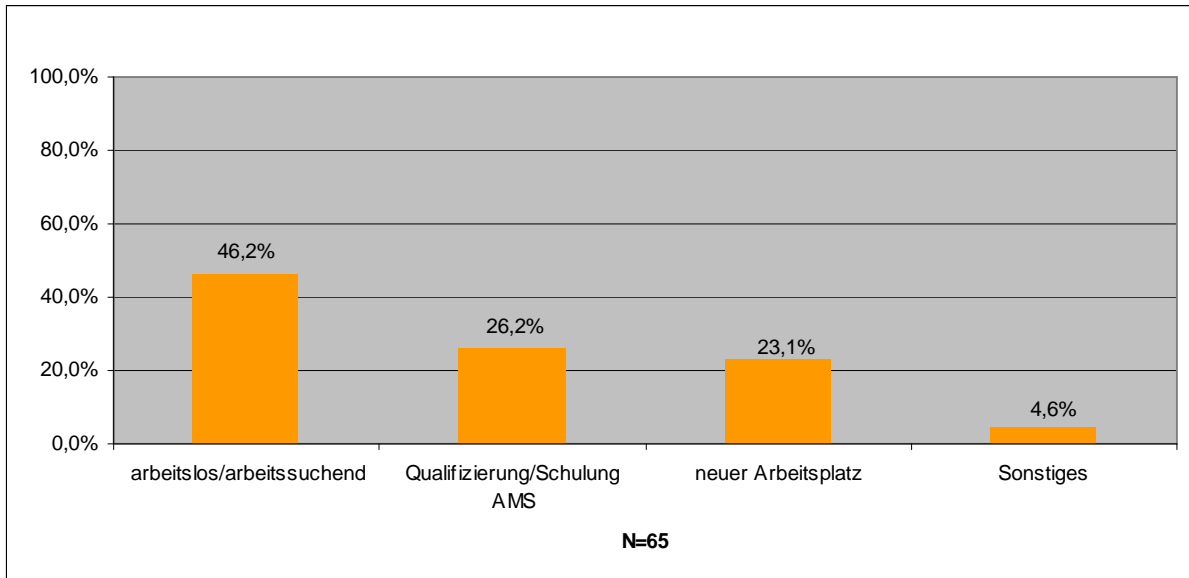
Die vereinzelte Kritik gegenüber der Beraterin begründeten die Befragten folgendermaßen: war unerfahren, war nicht auf dem neuesten Informationsstand, hat nicht zugehört, war unfreundlich, hat keine Rücksicht auf meine Situation genommen.

Gegen Ende der Fragebogenerhebung wurde ausgehend von der aktuellen Arbeitsmarktsituation der Einfluss der arbeitsmarktpolitischen Beratung der Frauenberatungsstelle auf diese Situation ausgelotet.

Fast die Hälfte der Frauen zum Befragungszeitpunkt arbeitslos oder arbeitssuchend

Zum Befragungszeitpunkt war fast die Hälfte der Frauen arbeitslos oder arbeitssuchend. Etwas über ein Viertel der Befragten war in einer Qualifizierungs- oder Schulungsmaßnahme des AMS, knapp unter ein Viertel hatte einen neuen Arbeitsplatz gefunden.

Abbildung 15: Aktuelle Arbeitsmarktsituation

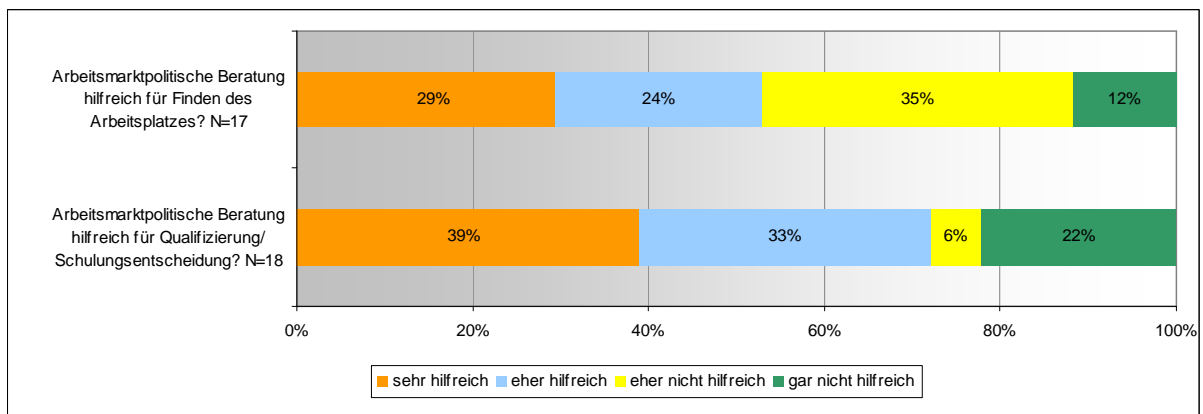


Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Beratung hatte teilweise Auswirkung auf die Situation

Die Rolle der arbeitsmarktpolitischen Beratung für das Finden des neuen Arbeitsplatzes oder die Qualifizierungsentscheidung wird unterschiedlich bewertet. Immerhin schätzen aber (weit) über die Hälfte die arbeitsmarktpolitische Beratung als sehr hilfreich oder eher hilfreich ein. Zu beachten ist, dass nur wenige Frauen diese Bewertung vorgenommen haben.

Abbildung 16: Rolle der Beratung für aktuelle Arbeitsmarktsituation



Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

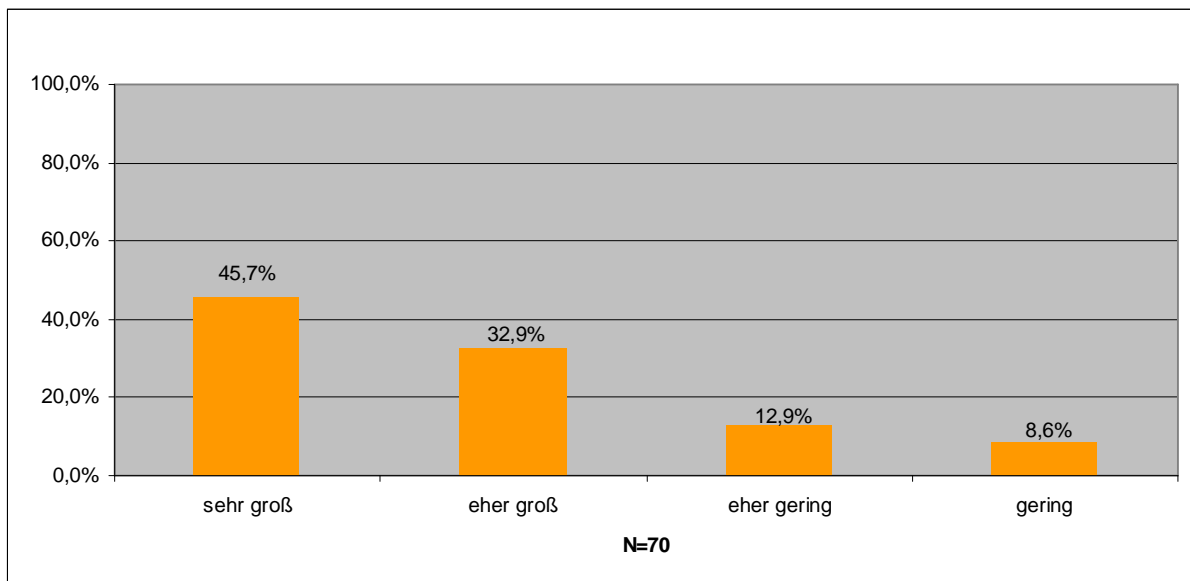
Jene Frauen, die die arbeitsmarktpolitische Beratung eher nicht (1 Frau) oder gar nicht hilfreich (4 Frauen) für die Schulungsentscheidung fanden, meinten, der Kurseintritt habe nichts mit der Frauenberatungsstelle zu tun gehabt.

Diejenigen, die die arbeitsmarktpolitische Beratung eher nicht (6 Frauen) oder gar nicht hilfreich (2 Frauen) für das Finden des neuen Arbeitsplatzes bewerteten, begründeten dies zumeist damit, den Arbeitsplatz ohne Hilfe der Frauenberatungsstelle gefunden zu haben.

Über drei Viertel sehen persönlichen Nutzen

Den persönlichen Nutzen der arbeitsmarktpolitischen Beratung schätzen über drei Viertel der befragten Frauen als sehr oder eher hoch ein. Auch hier ist zu bemerken, dass der Nutzen in der Befragungswelle 2 tendenziell etwas höher eingeschätzt wird.

Abbildung 17: Bewertung des persönlichen Nutzens



Quelle: SWS Datafile, Kundinnen Frauenberatung 2006/2007

Diejenigen, die den Nutzen eher gering (9 Frauen) oder gering (6 Frauen) einschätzen, begründen das z.B. mit dem Mangel an ganz konkreter Hilfe, damit, die Unterstützung eigentlich nicht gebraucht zu haben und mit einer persönlich unveränderten Situation.

Beratung für die meisten Frauen passend

Am Ende des Fragebogens wurden die Frauen auch noch nach Veränderungs- und Verbesserungsvorschlägen gefragt. Vereinzelt wurden hier Verbesserungen, was die bauliche und räumliche Ausstattung, die Öffnungszeiten und Termine betrifft, vorgeschlagen.

Ein paar Befragte würden sich noch konkretere Hilfsangebote beispielsweise bei der Jobsuche wünschen. Zwei Frauen wiesen darauf hin, dass sie sich bessere Information vom AMS erwartet hätten und dieses die Möglichkeit einer Beratung schon früher hätte anbieten sollen. Die meisten Kundinnen hatten allerdings keine Verbesserungs- oder Veränderungsvorschläge, viele mit der Begründung, dass alles für sie gepasst hätte.

Neu berechnete Variablen zeigen Zusammenhänge

In einem weiteren Auswertungsschritt wurden einige Variablen neu berechnet. Das waren:

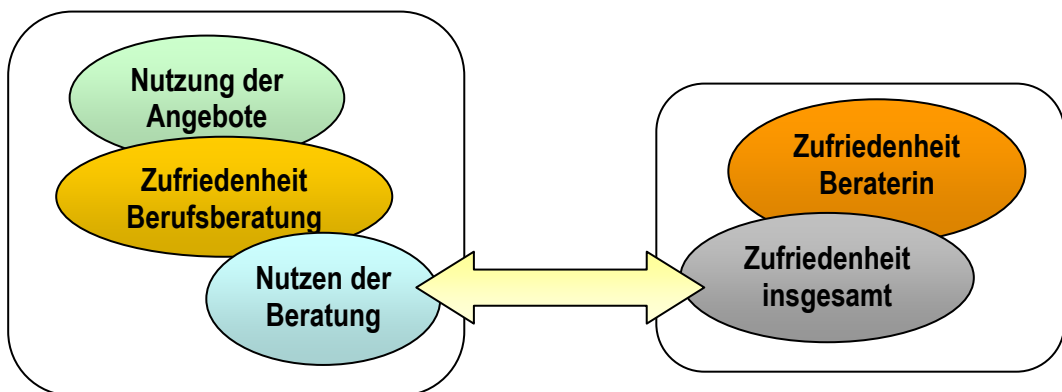
- Die Anzahl der Angebote und Unterstützungsleistungen, die aufgegriffen wurden. *(Wie viel Angebote wurden genutzt?)*
- Die Anzahl der nicht angebotenen Unterstützungsleistungen, das sind jene, welche die Befragten als nicht angeboten wahrgenommen haben, was nicht bedeutet, dass die genannte Unterstützung tatsächlich nicht angeboten wurden. *(Wie viel Angebote wurden aus Sicht der Befragten nicht angeboten?)*
- Die Anzahl negativer Bewertungen bzw. Unzufriedenheiten alle genannten Bereiche betreffend. *(Mit wie viel Angeboten/Bereichen sind die Befragten unzufrieden?)*
- Bewertung der Rahmenbedingungen. *(Atmosphäre, Ausstattung, Öffnungszeiten, Räumlichkeiten und Standort)*
- Bewertung der Berufsberatung *(Beratung hinsichtlich beruflicher Ziele, Weiterbildung, Neuorientierung, Arbeitssuche, Bewerbungsunterlagen und Lebenslauf)*
- Die Einschätzung des Nutzens *(Mut, Selbstbewusstsein, Bewusstwerden der eigenen Fähigkeiten, Bearbeitung individueller Anliegen u.a.)*

Verschiedene Wechselwirkungen erkennbar

Im Folgenden wurden die Zusammenhänge der neu gebildeten Indizes untersucht, dabei zeigen sich folgende Wechselwirkungen:

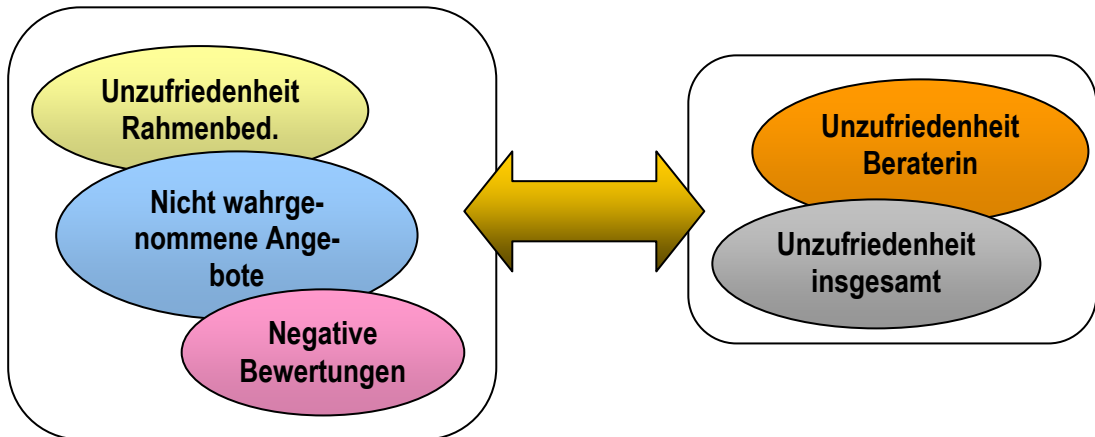
- Je mehr Unterstützungsleistungen die Befragten bewertet haben – also als angeboten wahrgenommen und in Anspruch genommen haben – desto höher ist deren Zufriedenheit insgesamt, vor allem aber deren Zufriedenheit betreffend Berufsberatung und Nutzen der Beratung.
- Der erlebte Nutzen der Beratung ergibt sich vor allem aus der Qualität der Berufsberatung und weniger aus der Qualität der Rahmenbedingungen.
- Jene Befragten, welche insgesamt zufrieden sind, sind vor allem mit der Beraterin sowie dem persönlichen Nutzen der Beratung zufrieden. Das bedeutet: Die Zufriedenheit insgesamt wird vor allem durch die Beraterin und den individuell empfundenen Nutzen der Beratung bestimmt.

Abbildung 18: Zusammenhang bei den Zufriedenen



Die „unzufriedenen“ Befragten lassen sich wie folgt beschreiben: Kennzeichnend ist, dass sie weniger Unterstützungsleistungen als Angebote wahrnehmen und damit auch weniger nutzen. Mit den wenigen Angeboten, die sie nutzen, sind sie meist unzufrieden. Diese „unzufriedenen“ Befragten sind besonders mit der Beraterin und den Rahmenbedingungen unzufrieden.

Abbildung 19: Zusammenhang bei den Unzufriedenen



5. Schlussfolgerungen und Handlungsempfehlungen

Im Laufe der Evaluation hat sich Einiges an der Kooperationspraxis RGSen und Frauenberatungsstellen verändert. War zum Zeitpunkt der ExpertInnenbefragung im Frühjahr der Prozess noch nicht überall eingespielt, so stellte sich beim Up-date die Situation schon etwas anders dar.

Generell kann gesagt werden: „Zusammenarbeit Neu“ hat mehr Klarheit und Struktur in die Kooperationsbeziehung gebracht, was von allen Beteiligten positiv bewertet wird. Die einmal als „black-box“ bezeichnete Situation ist transparenter geworden.

Balance zwischen Formalisierung und Individualisierung halten

Die Formalisierung der Kooperation hat überall zu einer (noch) höheren Zufriedenheit mit der Zusammenarbeit geführt, es sollte aber auch, und dies wird von allen betont, Individualisierung und Handlungsspielraum für bilaterale Absprachen möglich sein. Hier ist es nach Ansicht der Evaluatorinnen wesentlich, eine gute Balance zu finden – einerseits nicht zu starre Anweisungen, um auf die unterschiedlichen Fälle eingehen zu können und andererseits nicht zu offene Regelungen, die Beliebigkeit und wieder eine Situation der Nicht-Nachvollziehbarkeit erzeugen.

Auf jeden Fall sollte Klarheit darüber herrschen, was die Landesgeschäftsstelle auf unbedingte bei jedem Beratungsfall an Dokumentation benötigt (sogenannte Must-Haves), um ihren Controllingvorgaben Genüge tun zu können.

Zu enge Vorgaben schränken externe Organisationen genau in jenen Dimensionen ein, die ihr – im Vergleich zu einer öffentlichen Arbeitsverwaltung – spezifisches Kapital darstellen, nämlich flexibel auf den Einzelfall eingehen zu können. Andererseits besteht die Notwendigkeit und ist auch gewünscht, eindeutige Rahmenvorgaben zur tätigen.

Bei den RGSen, die „Zusammenarbeit Neu“ für einen Neustart in der Kooperation genutzt haben, wird es sicherlich noch Zeit brauchen, bis eine gegenseitige gute Vertrauensbasis aufgebaut ist. Erfolgreiche Kooperationsfälle werden hier eine große Rolle spielen.

Breitere Kooperationsbasis schaffen

Auch beim Up-date zeigt sich, die Zusammenarbeit zwischen RGS und Frauenberatungsstelle hängt in vielen Fällen sehr stark an der guten Kooperationsbeziehung zur Frauenreferentin. Die Frauenreferentinnen können als die treibenden Kräfte in den RGSen bezeichnet werden. Es gilt eine Institutionalisierung der Kooperation voranzutreiben, also vermehrt andere AMS BeraterInnen „ins Boot zu holen“ und für die arbeitsmarktpolitische Frauenberatung zu gewinnen.

Dazu ist es nach Ansicht des Evaluationsteams wesentlich, noch einmal das Spektrum an Leistungen der Frauenberatungsstellen für alle zu verdeutlichen und eventuell eine Liste zu erstellen, bei welchen Anliegen die Frauenberatung unterstützen kann, um darzulegen, dass nicht nur „harte Fälle“ dort gut beraten sind.

Auffallend ist: Unter den Zugewiesenen finden sich sehr wenig Mädchen. Insbesondere auch für diese Zielgruppe sollte die Beratungsleistung für die RGSen transparenter werden.

Im Sinne von Early Intervention ist noch einmal das Befragungsergebnis kritisch zu beleuchten, dass aus der Servicezone weniger zugebucht wird. In der Servicezone geht es zwar vor allem um die Sicherstellung der Versicherungsleistungen und die umfassende Information, es sollte aber trotzdem ausgelotet werden, wie eine Über-

weisung an die Frauenberatungsstelle hier Platz finden könnte. Es wäre beispielsweise möglich, sie als eine Stelle zu präsentieren, die beim Verfassen von Bewerbungsschreiben und Lebenslauf unterstützt.

Kontinuierlichere Zubuchungen erreichen

Eine breitere Kooperationsbasis und eine Ausweitung der Zielpersonen sind zwei von mehreren Ansatzpunkten, um eine ausreichende Menge und eine Kontinuität an Zubuchungen zu erreichen, obwohl nicht von einer absoluten Gleichmäßigkeit ausgegangen werden kann. Erfahrung aus anderen Projekten, z.B. Outsourcing in Wien, zeigen, dass sich die Entwicklung des Bedarfs insbesondere bei langfristigen Verträgen nur schwer prognostizieren lässt. Dass die Überweisung an die Frauenberatungsstelle nicht zielrelevant ist, trägt sicher auch dazu bei, dass in letzter Konsequenz vermutlich anderen Maßnahmen der Vorzug gegeben wird.

Zielvorgaben für die Zubuchungen werden eindeutig abgelehnt. Sinnvoll wäre aber zur Orientierung eine Kalkulation der Frauenberatungsstellen, wie viel Beratungsfälle mit den vorhandenen Ressourcen überhaupt bewältigbar wären.

Weitere Ansatzpunkte zur Erhöhung der Attraktivität und Reduktion der Ausfallszahlen (Kundinnen, die zwar vom AMS an die Beratungseinrichtung verwiesen werden, diese jedoch in Folge nicht aufsuchen) sind in den Augen der Evaluatorinnen folgende:

- Persönliche und möglichst einladende Präsentation und Erklärung der Leistungen der Beratungseinrichtung durch den/die zuständige/n AMS Berater/in. Die Ergebnisse der Kundinnenbefragung zeigen, dass es in Bezug auf die Information durch das AMS durchaus noch Verbesserungspotenzial gibt.
- Aktives Kontaktaufnehmen mit den Frauen: Diese müssen nicht in die Beratungsstelle gehen, sondern die Frauenberatungsstelle kommt zu ihnen. In diesem Sinne werden die Vor-Ort Sprechstage in einzelnen RGSen und die Informationsveranstaltungen positiv bewertet. Eine weitere Möglichkeit ist, das Angebot in Kursmaßnahmen bekannt zu machen. Auch dieser Weg wird schon dort und da beschritten, sollte aber noch forciert werden.
- Das Leistungsspektrum der Frauenberatungsstelle könnte auch noch expliziter in der Homepage des AMS Burgenland präsentiert werden.
- Die Überweisung an die Frauenberatungsstelle sollte nicht zu unverbindlich sein. Eine Terminvereinbarung durch den oder die AMS Berater/in ist zwar sicher zielführend, aber vermutlich nicht für alle Kundinnen passend.

Verstärkte Information im Sinne der Kundinnen

Die Kundinnenbefragung hat gezeigt: die Frauen schätzen die Leistungen der Frauenberatungsstelle und die Beratungen „zahlen“ sich für sie aus. Es ist demnach im Sinne der Kundinnen, wenn das AMS Frauen verstärkt auf die Frauenberatung aufmerksam macht.

Wichtig ist, um die Leistungen der Frauenberatungsstelle zu dokumentieren, das Vornehmen einer TAS Buchung. Es sollte immer wieder betont werden, dass die Praxis, Frauen nur ein Aufsuchen der Beratungsstelle zu empfehlen ohne eine Dokumentation im AMS-System vorzunehmen, zum Schaden der Frauenberatungsstellen ist.

Genauere Angaben in den Tätigkeitsberichten der Beratungsstellen

Die Frauenberatungsstellen sollten im Hinblick auf die „Rechtfertigung“ der Finanzmittel auch in ihren Tätigkeitsberichten noch expliziter darstellen, wie viele arbeitslose bzw. arbeitssuchende Frauen sie beraten haben und bei wie vielen Klientinnen sie präventiv -also arbeitserhaltend- tätig waren, welche Sachlage in diesen Fällen genau vorlag und welche Ergebnisse hier konkret erzielt werden konnten. Dies ist unter Wahrung des Datenschutzes realisierbar.

Die präventive Arbeit ist, wie den Verträgen zwischen LGS und Frauenberatungsstellen zu entnehmen ist, eine eindeutige Aufgabe der Beratungsstellen und sollte auch dementsprechend als Leistung anerkannt werden:

„Aufgabe der förderungsgegenständlichen Beratungs- und Betreuungseinrichtung ist es im Auftrag des Arbeitsmarktservice serviceunterstützende Maßnahmen zu setzen, die die Beseitigung jener Faktoren zum Ziel haben, die für die genannten Zielgruppen den erfolgreichen Einstieg in Ausbildung, Beruf oder Arbeit erschweren bzw. deren Arbeitsplätze gefährden.“

Kernaufgabe ist Bearbeitung vermittlungshemmender Umfeldproblematiken

Dieser Auszug aus dem Vertrag verdeutlicht auch die Kernaufgabe der Beratungsstellen, nämlich die Vermittlungsfähigkeit herzustellen. Wie die Evaluation zeigt wird das von den RGSen und Frauenberatungsstellen ebenso gesehen. Wesentlich ist die Bearbeitung von Umfeldproblemen. Damit einher geht aber die Schwierigkeit der Darstellbarkeit und Nachvollziehbarkeit dieser Leistungen, die sich nicht in Produkten usw. niederschlagen. Konstruktive Lösungen wurden bereits erprobt oder angedacht: der persönliche Austausch zwischen den BeraterInnen beider Seiten, die Dokumentation des Betreuungsverlaufs, ein Jour-fixe, ein Feedbackbogen.

Hier sollten die Frauenberatungsstellen auch gemeinsam weiter darüber nachdenken wie eine größere Transparenz dieser Leistungen erreicht werden kann und vor allem wie sich für das AMS gut darstellen lässt, worin die weiteren konkreten Schritte für die jeweilige Kundin bestehen.

Konstruktiv mit unterschiedlichen Beratungsansätzen umgehen

Ob die Zusammenarbeit auf Dauer gut gelingen kann, wird unter anderem davon abhängen, ob beide Seiten die jeweils unterschiedlichen Beratungsansätze wertschätzen können. Lösungsorientierte, realitätsbezogene Kurzzeitberatung auf der Seite des AMS gegenüber selbstwertstärkender, auch Phantasien zulassender Frauenberatung. Allerdings gibt es zwischen beiden Ansätzen durchaus eine Reihe von Schnittmengen. Es gilt zu bedenken, dass die externe Dienstleistung insbesondere dann eine zusätzliche Ressource und Ergänzung für die RGSen sein kann, wenn sie über einen anderen Beratungszugang, einen größeren Zeitrahmen und über ein Mehr an Vertrauen von Seiten ihrer Klientinnen verfügt.

Die frauenspezifische Beratung orientiert sich an folgenden wesentlichen Grundprinzipien²

- Ganzheitlichkeit: alle Aspekte weiblicher Lebensbedingungen werden in die Beratung einbezogen und der Zusammenhang zwischen sozialer, psychischer und körperlicher Befindlichkeit hergestellt.

² Vgl. Frauen beraten Frauen / Kultursoziologiewerkstatt, Qualitätsstandards in der Frauenberatung und die Qualitätsstandards des Netzwerkes österreichischer Frauen und Mädchenberatungsstellen

- Frauen beraten Frauen: Beratung von Frauen setzt eine differenzierte Sichtweise von weiblichen Konflikten und spezifisch weiblichen Konfliktlösungsversuchen voraus. Frauenspezifisches Wissen und die auf der gemeinsamen Betroffenheit basierende Empathie sind Voraussetzungen für die notwendige Vertrauensbasis.
- Parteilichkeit: Im Zentrum der Beratung stehen die Interessen der Klientin. Jede Frau wird mit ihren individuellen Interessen wahrgenommen.
- Wertschätzung: die Klientin wird mit Respekt behandelt und als Expertin ihres eigenen Lebens anerkannt, emphatisches Zuhören und Unvoreingenommenheit sind wesentlich.
- Empowerment: Ziel der Beratung ist Hilfe zur Selbsthilfe zu geben und so Selbstvertrauen und Selbstbewusstsein zu fördern, es erfolgt eine Orientierung an den Ressourcen.
- Ressourcenorientierung: Um Probleme effizient zu lösen müssen nicht unbedingt alle Ursachen bekannt sein. Im Mittelpunkt der Beratung stehen nicht die Probleme, sondern die Definition von korrespondierenden Zielen und die Schritte zur Zielerreichung.
- Professionalität: Anwendung adäquater Beratungsmethoden entsprechend der aktuellen professionellen Standards.
- Datenschutz: die Beratung erfolgt unter strengstem Datenschutz für die Klientin, auf Wunsch auch anonym, um ein positives Vertrauensverhältnis darstellen zu können.

Insbesondere rund um den letzten Grundsatz scheint es noch einige „Unstimmigkeiten“ zu geben. Wie lassen sich gewisse Sachverhalte ohne Verletzung des Datenschutzes und trotzdem nicht zu „schwammig“ darstellen. Der Austausch von good-practice, also Darstellungen, bei denen das gelungen ist, scheint ein Weg dazu.

Erfahrungsaustausch anhand von good-practice

Erfahrungsaustausch ist auch notwendig, um den arbeitsmarktpolitischen Beraterinnen in den Frauenberatungsstellen Rückmeldung über die erarbeiteten Produkte zu geben. Welche Bewerbungsschreiben entsprechen den Vorstellungen des AMS, welche Betreuungspläne sind für die AMS BeraterInnen nützlich und welche nicht? Anhand konkreter Beispiele lassen sich solche Themen viel besser diskutieren und es wird ein gemeinsamer Lernprozess angeregt.

Alternative zum Betreuungsplan

Zu guter Letzt sollte die Unzufriedenheit mit dem Produkt Betreuungsplan aufgegriffen werden und gemeinsam (RGSen und Frauenberatungsstellen) an einer entsprechenden Vorlage zur Dokumentation der Beratung und deren Ergebnissen gearbeitet werden. Wesentlich ist auch, dass diese Dokumentation konkrete weitere Schritte oder Lösungsmöglichkeiten umfasst, ein Aspekt der den RGSen oft fehlt, aber für ihre Weiterarbeit mit der Kundin wichtig ist.

Tabellenanhang

Welle

	Anz.	%	gültige %
Welle 1	53	66,3	66,3
Welle 2	27	33,8	33,8
Total	80	100,0	100,0

Tabelle 1

Frauenberatungsstelle

	Anz.	%	gültige %
"Der Lichtblick" (Neusiedl)	12	15,0	15,0
"Die Tür" (Eisenstadt)	12	15,0	15,0
"Die Tür" (Mattersburg)	14	17,5	17,5
"Frauen für Frauen" (Oberwart)	21	26,3	26,3
"Frauen für Frauen" (Güssing)	11	13,8	13,8
"Frauen für Frauen" (Jennersdorf)	10	12,5	12,5
Total	80	100,0	100,0

Tabelle 2

Kontakt zur Frauenberatungsstelle

	Anz.	%	gültige %
vom AMS geschickt	51	63,8	64,6
von sich aus Kontakt aufgenommen	28	35,0	35,4
Total	79	98,8	100,0
Missing	1	1,3	
Total	80	100,0	

Tabelle 3

Wie gut wurden Sie damals von Ihrem AMS Berater / von Ihrer AMS Beraterin über das Angebot der Frauenberatung und über die Ziele der Beratung informiert?

	Anz.	%	gültige %
sehr gut	14	17,5	28,0
eher gut	11	13,8	22,0
eher nicht gut	13	16,3	26,0
gar nicht gut	12	15,0	24,0
Total	50	62,5	100,0
Missing System	30	37,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 4

Ist es Ihnen schwer gefallen zur Frauenberatungsstelle zu gehen?

	Anz.	%	gültige %
Ja	6	7,5	11,3
Nein	47	58,8	88,7
Total	53	66,3	100,0
Missing System	27	33,8	
Total	80	100,0	

Tabelle 5

	Anz.	%
Grund für das Aufsuchen der Frauenberatungsstelle: Grund für das Aufsuchen der Frauenberatungsstelle: Schwierigkeiten am Arbeitsplatz	7	17,9
Grund für das Aufsuchen der Frauenberatungsstelle: rechtliche Probleme	5	12,8
Grund für das Aufsuchen der Frauenberatungsstelle: wegen Weiterbildungsinteresse	1	2,6
Grund für das Aufsuchen der Frauenberatungsstelle: wegen Arbeitsplatzwechsel	1	2,6
Grund für das Aufsuchen der Frauenberatungsstelle: wegen Problemen in der Partnerschaft	9	23,1
Grund für das Aufsuchen der Frauenberatungsstelle: wegen Wiedereinstieg nach Karenz	5	12,8
Grund für das Aufsuchen der Frauenberatungsstelle: wegen Problemen mit den Kindern	4	10,3
Grund für das Aufsuchen der Frauenberatungsstelle: wegen Sonstigem	21	53,8
Total	39	100,0

Tabelle 6

Wussten Sie davor bereits, dass es eine Frauenberatungsstelle in Ihrem Bezirk gibt?

	Anz.	%	gültige %
Ja	50	62,5	62,5
Nein	30	37,5	37,5
Total	80	100,0	100,0

Tabelle 7

		Anz.	%
Wissen um Frauenberatungsstelle	Wissen um Frauenberatungsstelle: durch Informationsmaterial (zB Folder)	13	24,5
	Wissen um Frauenberatungsstelle: durch die Medien	14	26,4
	Wissen um Frauenberatungsstelle: durch Bekannte	23	43,4
	Wissen um Frauenberatungsstelle: durch das Internet	1	1,9
	Wissen um Frauenberatungsstelle: Ich war schon einmal in der Frauenberatungsstelle	6	11,3
	Wissen um Frauenberatungsstelle: sonstige Informationsquellen	9	17,0
Total		53	100,0

Tabelle 8

Wie ist der derzeitige Stand Ihrer Beratung?

	Anz.	%	gültige %
Die Beratung wurde abgeschlossen	41	51,3	51,3
Weitere Termine vereinbart, die Beratung läuft noch	23	28,8	28,8
Ich habe die Beratung vorzeitig abgebrochen	16	20,0	20,0
Total	80	100,0	100,0

Tabelle 9

		Anz.	%
Grund für Abbruch	Grund für Abbruch: Die Frauenberatungsstelle konnte mir bei meinen Anliegen nicht helfen	3	17,6
	Grund für Abbruch: Ich habe einen AMS-Kurs begonnen	4	23,5
	Grund für Abbruch: Mein Kind/meine Kinder sind krank geworden		
	Grund für Abbruch: Ich bin krank geworden	1	5,9
	Grund für Abbruch: Die Beraterin war nicht kompetent	1	5,9
	Grund für Abbruch: Die Art der Beratung hat für mich nicht gepasst	1	5,9
	Grund für Abbruch: Sonstiges	8	47,1
Total		17	100,0

Tabelle 10

Wann haben Sie die arbeitsmarktpolitische Beratung in der Frauenberatungsstelle abgeschlossen bzw. abgebrochen?

	Anz.	%	gültige %
vor 1-3 Monaten	27	33,8	49,1
vor 3-6 Monaten	13	16,3	23,6
vor 6-9 Monaten	8	10,0	14,5
vor 9-12 Monaten	6	7,5	10,9
vor mehr als 1 Jahr	1	1,3	1,8
Total	55	68,8	100,0
Missing System	25	31,3	
Total	80	100,0	

Tabelle 11

Wie viele Beratungsgespräche hatten Sie im Rahmen der arbeitsmarktpolitischen Beratung bei der Frauenberatungsstelle (bisher) insgesamt?

	Anz.	%	gültige %
eines	10	12,5	14,5
2-3	18	22,5	26,1
mehr als 3	41	51,3	59,4
Total	69	86,3	100,0
Missing System	11	13,8	
Total	80	100,0	

Tabelle 12

Hätten Sie aus Ihrer Sicht (bisher) mehr oder weniger Beratungstermine gebraucht?

	Anz.	%	gültige %
Die Anzahl der Beratungstermine hat für mich genau gepasst	53	66,3	75,7
Ich hätte eigentlich weniger Beratungstermine gebraucht	3	3,8	4,3
Ich hätte eigentlich mehr Beratungstermine gebraucht	9	11,3	12,9
Ich brauche noch weitere Beratungstermine	5	6,3	7,1
Total	70	87,5	100,0
Missing System	10	12,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 13

Tabelle 14

Wie beurteilen Sie die Dauer der einzelnen Beratungsgespräche?

	Anz.	%	gültige %
Die Dauer der Beratungsgespräche hat für mich genau gepasst	61	76,3	87,1
Die Beratungsgespräche waren zu kurz	9	11,3	12,9
Total	70	87,5	100,0
Missing System	10	12,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 15

Wie zufrieden sind Sie bzw. waren Sie insgesamt mit der Unterstützung durch die arbeitsmarktpolitische Beratung in der Frauenberatungsstelle

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	47	58,8	68,1
eher zufrieden	14	17,5	20,3
eher nicht zufrieden	4	5,0	5,8
gar nicht zufrieden	4	5,0	5,8
Total	69	86,3	100,0
Missing System	11	13,8	
Total	80	100,0	

Tabelle 16

Zufriedenheit mit: .. der Auseinandersetzung mit den eigenen beruflichen Stärken und Zielen

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	31	38,8	53,4
eher zufrieden	22	27,5	37,9
eher nicht zufrieden	3	3,8	5,2
gar nicht zufrieden	2	2,5	3,4
Total	58	72,5	100,0
Missing Diese Unterstützung habe ich nicht gebraucht	7	8,8	
Diese Unterstützung wurde nicht angeboten	4	5,0	
System	11	13,8	
Total	22	27,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 17

Zufriedenheit mit: .. der Erarbeitung einer Weiterbildungsstrategie

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	22	27,5	52,4
eher zufrieden	14	17,5	33,3
eher nicht zufrieden	3	3,8	7,1
gar nicht zufrieden	3	3,8	7,1
Total	42	52,5	100,0
Missing			
Diese Unterstützung habe ich nicht gebraucht	18	22,5	
Diese Unterstützung wurde nicht angeboten	8	10,0	
System	12	15,0	
Total	38	47,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 18

Zufriedenheit mit: .. einer beruflichen Neuorientierung

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	22	27,5	53,7
eher zufrieden	14	17,5	34,1
eher nicht zufrieden	4	5,0	9,8
gar nicht zufrieden	1	1,3	2,4
Total	41	51,3	100,0
Missing			
Diese Unterstützung habe ich nicht gebraucht	21	26,3	
Diese Unterstützung wurde nicht angeboten	7	8,8	
System	11	13,8	
Total	39	48,8	
Total	80	100,0	

Tabelle 19

**Zufriedenheit mit:
.. der Planung konkreter Schritte zur Arbeitssuche**

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	32	40,0	56,1
eher zufrieden	19	23,8	33,3
eher nicht zufrieden	4	5,0	7,0
gar nicht zufrieden	2	2,5	3,5
Total	57	71,3	100,0
Missing			
Diese Unterstützung habe ich nicht gebraucht	8	10,0	
Diese Unterstützung wurde nicht angeboten	5	6,3	
System	10	12,5	
Total	23	28,8	
Total	80	100,0	

Tabelle 20

Zufriedenheit mit: .. der Organisation der Kinderbetreuung

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	7	8,8	46,7
eher zufrieden	3	3,8	20,0
eher nicht zufrieden	5	6,3	33,3
Total	15	18,8	100,0
Missing			
Diese Unterstützung habe ich nicht gebraucht	49	61,3	
Diese Unterstützung wurde nicht angeboten	5	6,3	
System	11	13,8	
Total	65	81,3	
Total	80	100,0	

Tabelle 21

Zufriedenheit mit: .. der Suche nach einer Lösung für meine eingeschränkte regionale Mobilität

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	11	13,8	44,0
eher zufrieden	11	13,8	44,0
eher nicht zufrieden	1	1,3	4,0
gar nicht zufrieden	2	2,5	8,0
Total	25	31,3	100,0
Missing			
Diese Unterstützung habe ich nicht gebraucht	41	51,3	
Diese Unterstützung wurde nicht angeboten	4	5,0	
System	10	12,5	
Total	55	68,8	
Total	80	100,0	

Tabelle 22

Zufriedenheit mit: .. der Lösung von persönlichen Problemen (Familie, Wohnung, Krankheit, Schulden,...)

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	25	31,3	62,5
eher zufrieden	12	15,0	30,0
eher nicht zufrieden	1	1,3	2,5
gar nicht zufrieden	2	2,5	5,0
Total	40	50,0	100,0
Missing			
Diese Unterstützung habe ich nicht gebraucht	25	31,3	
Diese Unterstützung wurde nicht angeboten	5	6,3	
System	10	12,5	
Total	40	50,0	
Total	80	100,0	

Tabelle 23

**Zufriedenheit mit: .. der Anerkennung von Abschlüssen,
die im Ausland erworben wurden**

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	4	5,0	66,7
eher zufrieden	1	1,3	16,7
gar nicht zufrieden	1	1,3	16,7
Total	6	7,5	100,0
Missing			
Diese Unterstützung habe ich nicht gebraucht	59	73,8	
Diese Unterstützung wurde nicht angeboten	4	5,0	
System	11	13,8	
Total	74	92,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 24

**Wie zufrieden sind oder waren Sie mit Ihrer
arbeitsmarktpolitischen Beraterin in der
Frauenberatungsstelle?**

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	54	67,5	77,1
eher zufrieden	11	13,8	15,7
eher nicht zufrieden	2	2,5	2,9
gar nicht zufrieden	3	3,8	4,3
Total	70	87,5	100,0
Missing			
System	10	12,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 25

**Zufriedenheit mit: Der Atmosphäre in der
Frauenberatungsstelle**

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	46	57,5	66,7
eher zufrieden	15	18,8	21,7
eher nicht zufrieden	7	8,8	10,1
gar nicht zufrieden	1	1,3	1,4
Total	69	86,3	100,0
Missing			
System	11	13,8	
Total	80	100,0	

Tabelle 26

**Zufriedenheit mit: Der Ausstattung der Beratungsstelle
(z.B. Zeitungen, Computer, Bücher usw.)**

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	36	45,0	54,5
eher zufrieden	25	31,3	37,9
eher nicht zufrieden	3	3,8	4,5
gar nicht zufrieden	2	2,5	3,0
Total	66	82,5	100,0
Missing System	14	17,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 27

Zufriedenheit mit: Den Öffnungszeiten der Beratungsstelle

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	46	57,5	65,7
eher zufrieden	18	22,5	25,7
eher nicht zufrieden	4	5,0	5,7
gar nicht zufrieden	2	2,5	2,9
Total	70	87,5	100,0
Missing System	10	12,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 28

**Zufriedenheit mit:
Den Räumlichkeiten der Frauenberatungsstelle**

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	36	45,0	51,4
eher zufrieden	19	23,8	27,1
eher nicht zufrieden	11	13,8	15,7
gar nicht zufrieden	4	5,0	5,7
Total	70	87,5	100,0
Missing System	10	12,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 29

Zufriedenheit mit: Dem Standort der Frauenberatungsstelle

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	44	55,0	62,9
eher zufrieden	17	21,3	24,3
eher nicht zufrieden	6	7,5	8,6
gar nicht zufrieden	3	3,8	4,3
Total	70	87,5	100,0
Missing System	10	12,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 30

Haben Sie über das Angebot der arbeitsmarktpolitischen Beratung hinaus noch andere Angebote der Frauenberatung wahrgenommen wie z.B. Rechtsberatung, Kurse usw.?

	Anz.	%	gültige %
Ja	24	30,0	35,3
Nein	44	55,0	64,7
Total	68	85,0	100,0
Missing System	12	15,0	
Total	80	100,0	

Tabelle 31

	Anz.	%
andere Angebote: Psychologische Beratung	12	48,0
andere Angebote: Beratung bei Erziehungs-, Familien- oder Partnerschaftsfragen	5	20,0
andere Angebote: Rechtsberatung	9	36,0
andere Angebote: Kurs oder Workshop	7	28,0
andere Angebote: Informationsveranstaltung		
andere Angebote: Frauencafe		
andere Angebote: Sonstiges	3	12,0
Total	25	100,0

Tabelle 32

Wurden mit Ihnen im Rahmen der arbeitsmarktpolitischen Beratung in der Frauenberatungsstelle Unterlagen wie ein Bewerbungsschreiben, ein Lebenslauf oder ein Inserat erarbeitet?

	Anz.	%	gültige %
Ja	54	67,5	77,1
Nein	16	20,0	22,9
Total	70	87,5	100,0
Missing System	10	12,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 33

Wie zufrieden sind Sie mit diesen erarbeiteten Unterlagen?

	Anz.	%	gültige %
sehr zufrieden	48	60,0	94,1
eher zufrieden	2	2,5	3,9
eher nicht zufrieden	1	1,3	2,0
Total	51	63,8	100,0
Missing System	29	36,3	
Total	80	100,0	

Tabelle 34

Warum wurden keine derartigen Unterlagen erarbeitet?

	Anz.	%	gültige %
ich hatte bereits Bewerbungsschreiben/ LL	3	3,8	20,0
es wurde mir nicht angeboten	2	2,5	13,3
Sonstiges	10	12,5	66,7
Total	15	18,8	100,0
Missing System	65	81,3	
Total	80	100,0	

Tabelle 35

Wie sieht Ihre aktuelle Situation aus?

	Anz.	%	gültige %
Ich bin in einer Qualifizierung / Schulung des AMS	17	21,3	26,2
Ich habe einen neuen Arbeitsplatz gefunden	15	18,8	23,1
Ich bin arbeitslos, arbeitssuchend	30	37,5	46,2
Sonstiges	3	3,8	4,6
Total	65	81,3	100,0
Missing System	15	18,8	
Total	80	100,0	

Tabelle 36

**Wie hilfreich war die arbeitsmarktpolitische Beratung in
der Frauenberatungsstelle für diese
Qualifizierungs-/Schulungsentscheidung?**

	Anz.	%	gültige %
sehr hilfreich	7	8,8	38,9
eher hilfreich	6	7,5	33,3
eher nicht hilfreich	1	1,3	5,6
gar nicht hilfreich	4	5,0	22,2
Total	18	22,5	100,0
Missing System	62	77,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 37

**Wie hilfreich war die arbeitsmarktpolitische Beratung in
der Frauenberatungsstelle für das Fin-den dieses
Arbeitsplatzes?**

	Anz.	%	gültige %
sehr hilfreich	5	6,3	29,4
eher hilfreich	4	5,0	23,5
eher nicht hilfreich	6	7,5	35,3
gar nicht hilfreich	2	2,5	11,8
Total	17	21,3	100,0
Missing System	63	78,8	
Total	80	100,0	

Tabelle 38

Ich bin durch die arbeitsmarktpolitische Beratung in der Frauenberatungsstelle mutiger bei der Arbeitssuche geworden.

	Anz.	%	gültige %
stimme völlig zu	24	30,0	37,5
stimme eher zu	26	32,5	40,6
stimme eher nicht zu	9	11,3	14,1
stimme gar nicht zu	5	6,3	7,8
Total	64	80,0	100,0
Missing System	16	20,0	
Total	80	100,0	

Tabelle 39

Durch die arbeitsmarktpolitische Beratung in der Frauenberatungsstelle sind mir meine Stärken und meine Kenntnisse erst richtig bewusst geworden.

	Anz.	%	gültige %
stimme völlig zu	28	35,0	43,8
stimme eher zu	20	25,0	31,3
stimme eher nicht zu	9	11,3	14,1
stimme gar nicht zu	7	8,8	10,9
Total	64	80,0	100,0
Missing System	16	20,0	
Total	80	100,0	

Tabelle 40

Die Zeit in der Frauenberatungsstelle war vergeudet.

	Anz.	%	gültige %
stimme völlig zu	4	5,0	5,7
stimme eher zu	2	2,5	2,9
stimme eher nicht zu	3	3,8	4,3
stimme gar nicht zu	61	76,3	87,1
Total	70	87,5	100,0
Missing System	10	12,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 41

Die arbeitsmarktpolitische Beraterin in der Frauenberatungsstelle war fachlich kompetent.

	Anz.	%	gültige %
stimme völlig zu	55	68,8	78,6
stimme eher zu	10	12,5	14,3
stimme eher nicht zu	2	2,5	2,9
stimme gar nicht zu	3	3,8	4,3
Total	70	87,5	100,0
Missing System	10	12,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 42

Nach der arbeitsmarktpolitischen Beratung in der Frauenberatungsstelle hatte ich viel mehr Selbstbewusstsein und Energie als davor.

	Anz.	%	gültige %
stimme völlig zu	27	33,8	42,9
stimme eher zu	20	25,0	31,7
stimme eher nicht zu	9	11,3	14,3
stimme gar nicht zu	7	8,8	11,1
Total	63	78,8	100,0
Missing System	17	21,3	
Total	80	100,0	

Tabelle 43

Die arbeitsmarktpolitische Beraterin in der Frauenberatungsstelle ging gut auf meine Anliegen, Wünsche und Bedürfnisse ein.

	Anz.	%	gültige %
stimme völlig zu	52	65,0	74,3
stimme eher zu	11	13,8	15,7
stimme eher nicht zu	2	2,5	2,9
stimme gar nicht zu	5	6,3	7,1
Total	70	87,5	100,0
Missing System	10	12,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 44

**Ich wusste trotz Beratung in der Frauenberatungsstelle
nachher nicht, wo ich beruflich hin will und kann**

	Anz.	%	gültige %
stimme völlig zu	5	6,3	7,7
stimme eher zu	10	12,5	15,4
stimme eher nicht zu	6	7,5	9,2
stimme gar nicht zu	44	55,0	67,7
Total	65	81,3	100,0
Missing System	15	18,8	
Total	80	100,0	

Tabelle 45

**Ich hatte manchmal das Gefühl, die arbeitsmarktpolitische
Beraterin in der Frauenberatungsstelle will mich in eine
gewisse Richtung drängen.**

	Anz.	%	gültige %
stimme völlig zu	5	6,3	7,4
stimme eher nicht zu	3	3,8	4,4
stimme gar nicht zu	60	75,0	88,2
Total	68	85,0	100,0
Missing System	12	15,0	
Total	80	100,0	

Tabelle 46

**Ich würde die arbeitsmarktpolitische Beratung in der
Frauenberatungsstelle jederzeit weiterempfehlen**

	Anz.	%	gültige %
stimme völlig zu	55	68,8	79,7
stimme eher zu	9	11,3	13,0
stimme eher nicht zu	3	3,8	4,3
stimme gar nicht zu	2	2,5	2,9
Total	69	86,3	100,0
Missing System	11	13,8	
Total	80	100,0	

Tabelle 47

Wie groß schätzen Sie Ihren persönlichen Nutzen der arbeitsmarktpolitischen Beratung in der Frauen-beratungsstelle ein?

	Anz.	%	gültige %
sehr groß	32	40,0	45,7
eher groß	23	28,8	32,9
eher gering	9	11,3	12,9
gering	6	7,5	8,6
Total	70	87,5	100,0
Missing System	10	12,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 48

Alter

	Anz.	%	gültige %
bis 20 Jahre	3	3,8	3,8
20-30 Jahre	19	23,8	23,8
30-40 Jahre	27	33,8	33,8
40-50 Jahre	24	30,0	30,0
50 Jahre und älter	7	8,8	8,8
Total	80	100,0	100,0

Tabelle 49

Höchste abgeschlossene Ausbildung

	Anz.	%	gültige %
Pflichtschule	26	32,5	33,3
Lehre mit Lehrabschlussprüfung	25	31,3	32,1
Mittlere schule ohne Matura (zB Handelsschule, Fachschule)	11	13,8	14,1
Höhere Schule mit Matura (zB AHS, HAK, HTL)	13	16,3	16,7
Universität	3	3,8	3,8
Total	78	97,5	100,0
Missing System	2	2,5	
Total	80	100,0	

Tabelle 50

Haben Sie Kinder?

	Anz.	%	gültige %
Ja	64	80,0	80,0
Nein	16	20,0	20,0
Total	80	100,0	100,0

Tabelle 51

Wie viele Kinder

	Anz.	%	gültige %
1	23	28,8	35,9
2	30	37,5	46,9
3	7	8,8	10,9
4	1	1,3	1,6
5	1	1,3	1,6
6	1	1,3	1,6
7	1	1,3	1,6
Total	64	80,0	100,0
Missing System	16	20,0	
Total	80	100,0	

Tabelle 52

Wie lange waren Sie arbeitslos (bzw. arbeitssuchend), bevor Sie bei der arbeitsmarktpolitischen Beratung in der Frauenberatungsstelle waren?

	Anz.	%	gültige %
gar nicht	10	12,5	12,7
bis 3 Monate	21	26,3	26,6
3-6 Monate	10	12,5	12,7
6 Monate bis 1 Jahr	14	17,5	17,7
1 bis 2 Jahre	8	10,0	10,1
mehr als 2 Jahre	16	20,0	20,3
Total	79	98,8	100,0
Missing System	1	1,3	
Total	80	100,0	

Tabelle 53