



Arbeitsmarktservice
Wien

Diversity bei Trägern arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen

**Im Auftrag des
Arbeitsmarktservice Wien**

Projektleitung AMS Wien:
Claudia Felix, Sarah Galehr

Projektleitung SORA:
Johanna Blum



Wien, Oktober 2017

Impressum

Medieninhaber und Herausgeber:

Arbeitsmarktservice Wien

Landesgeschäftsstelle

A-1030 Wien, Ungargasse 37

Tel: +43 1 87 871

Inhaltsverzeichnis

Kurzzusammenfassung	5
Einleitung	10
2 Ziele und Fragestellungen	11
3 Methodische Vorgangsweise	13
3.1 Qualitative Interviews mit VertreterInnen der Maßnahmenträger	13
3.2 Quantitative Befragung von TrainerInnen	14
4 Konzeptueller Rahmen	17
4.1 Zentrale Konzepte und Begrifflichkeiten	17
4.2 Diversität in Bildungseinrichtungen	20
4.2.1 Institutionelle Ebene	21
4.2.2 Individuelle Ebene	23
5 Diversitätsansätze bei Trägereinrichtungen	26
5.1 Wahrnehmung von Diversität	26
5.2 Umgang mit Diversität	28
5.2.1 Typen des Umgangs	28
5.2.2 Geschlecht	31
5.2.3 Ethnische Zugehörigkeit, Herkunft und Sprache	33
5.2.4 Kultur, Religion und Weltanschauung	34
5.2.5 Alter und Bildungshintergrund	36
5.2.6 Menschen mit Behinderungen und sexuelle Orientierung	37
5.3 Diversitätsverständnis	39
5.3.1 Profitorientiertes Diversitätsverständnis (I)	39
5.3.2 Ausgleichendes Diversitätsverständnis (II)	40
5.3.3 Akzeptierendes Diversitätsverständnis (III)	41
5.4 Diversitätsansätze der ausgewählten Trägereinrichtungen	41
5.4.1 Heichenwälder Schulungszentrum GesmbH und Interface Wien GmbH	42
5.4.2 update training GmbH und BEST GmbH	43
5.4.3 BAZ des BFI Wien und murad & murad GmbH	44
6 Diversität aus Sicht der TrainerInnen	47
6.1 Rolle von Diversität	47
6.2 Diversität auf Kursebene	52
6.2.1 Umsetzung durch die TrainerInnen	52
6.2.2 Rahmenbedingungen der Kurse	58
6.3 Diversitätsaspekte auf Organisationsebene	60
6.3.1 Diversität der TrainerInnen	60
6.3.2 Implementierung von Diversitätsansätzen und Unterstützungsangebote für TrainerInnen	64
6.4 Verbesserungsmöglichkeiten	68
Literaturverzeichnis	71
Tabellenverzeichnis	73
Abbildungsverzeichnis	73

Daten zur Untersuchung

Thema:	Diversity bei Trägern arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen
Auftraggeber:	Arbeitsmarktservice, Landesgeschäftsstelle Wien
Beauftragtes Institut:	SORA Institute for Social Research and Consulting, Wien
Wissenschaftliche Leitung:	Mag. ^a Johanna Blum
Autorinnen:	Mag. ^a Johanna Blum, Mag. ^a (FH) Julia Simon

Interviews mit VertreterInnen der Träger

Art der Befragung:	Qualitative Leitfadeninterviews mit VertreterInnen von 6 ausgewählten Trägern
Erhebungsgebiet:	Wien
Befragungszeitraum:	März bis April 2017

Befragung von TrainerInnen

Art der Befragung:	Onlinebefragung
Erhebungsgebiet:	Wien
Grundgesamtheit:	TrainerInnen in AMS-geförderten Maßnahmen in Wien
Stichprobenumfang:	385 Befragte
Befragungszeitraum:	Mai bis Juni 2017

Kurzzusammenfassung

Die zunehmende Diversität der KundInnen stellt das AMS in allen Tätigkeitsbereichen vor neue Herausforderungen und macht neue Handlungsansätze notwendig. Mit der Beachtung von Diversität werden Unterschiede zwischen Menschen, die zu sozialer Ungleichheit und Benachteiligung führen, in den Mittelpunkt gerückt, mit dem Ziel, der Diskriminierung entgegenzuwirken.

Das AMS befindet sich mit seiner Tätigkeit in der Arbeitsvermittlung an einer bedeutenden Schnittstelle zwischen Menschen und Arbeit und kann dazu beitragen, Ungleichbehandlung abzubauen und Diskriminierung zu verhindern. Da das AMS im Bereich der aktiven Arbeitsmarktpolitik viele Leistungen von Bildungsträgern zukaft, rücken nun die Gender- und Diversitätsansätze der Trägereinrichtungen ins Zentrum des Interesses. Wie gehen die Bildungsträger mit Diversität um?

Die vorliegende Studie nimmt die Gender- und Diversitätsansätze der Bildungseinrichtungen für eine Bestandsaufnahme unter die Lupe, um gegenseitiges Lernen und die Weiterentwicklung anzuregen. SORA führte dazu qualitative Interviews mit Führungskräften von sechs ausgewählten Trägereinrichtungen durch sowie von Mai bis Juni 2017 eine Online-Befragung, an der 385 TrainerInnen in AMS-Maßnahmen in Wien teilnahmen.

Diversitätsansätze fokussieren auf TeilnehmerInnen

Die Trägereinrichtungen legen in ihren bestehenden Diversitätsansätzen den Schwerpunkt auf den diversitätsgerechten Umgang mit TeilnehmerInnen. Die Gestaltung diversitätsgerechter Arbeitsbedingungen für die TrainerInnen selbst ist dagegen nicht im selben Ausmaß umgesetzt. Die Gestaltung eines adäquaten Umfelds für das selbst von Diversität geprägte Personal dient in erster Linie der diversitätsgerechten Gestaltung der Bildungs- und Beratungsangebote.

Die verschiedenen Strategien der Trägereinrichtungen, mit Diversität umzugehen, können in drei Typen zusammengefasst werden:

→ *Typ 1: Informeller Umgang auf individueller Ebene*

Für den informellen Umgang gibt es keine klar formulierten Regeln. Herausforderungen im Umgang mit der Diversität der TeilnehmerInnen werden in informellen Settings besprochen und bearbeitet. Die Lösung findet flexibel und anlassbezogen statt und ist nur selten in eine kohärente Strategie eingebettet. Die Führungskräfte achten bei der

Personalauswahl auf diversitätsbezogene Haltungen, die mit den Werten und Zielen der Organisation übereinstimmen.

→ *Typ 2: Konzeptioneller Umgang auf Kursebene*

Bereits vor der Umsetzung der arbeitsmarktpolitischen Maßnahme wird im Konzept der Rahmen des Umgangs mit Diversität festgelegt. Organisatorische und inhaltliche Aspekte wie beispielsweise Kurszeiten, Kursziele, Lernmethoden und Begleitangebote werden in Hinblick auf die Diversitätsmerkmale gestaltet. Zuweilen werden homogenere Zielgruppen definiert, um in den Maßnahmen die Bedürfnisse der TeilnehmerInnen adäquat berücksichtigen zu können.

→ *Typ 3: Struktureller Umgang auf Organisationsebene*

Die Trägereinrichtungen steuern durch formalisierte Regeln, Abläufe und Maßnahmen den Umgang mit Diversität auf organisatorischer Ebene. Diese strukturelle Umgangsform verankert beispielsweise klare Handlungsanweisungen für wiederkehrende Anlässe, z. B. für die Verwendung der Muttersprache oder für die Religionsausübung. Insbesondere werden auf dieser Ebene aber Ressourcen etabliert, die bei Herausforderungen aktiviert werden können: Diversitätsbeauftragte übernehmen kontinuierlich die Rolle als Ansprechperson für TeilnehmerInnen und TrainerInnen. Weiterbildungen bereiten die TrainerInnen vor. Flankierende Angebote geben dem Umgang mit Diversität mehr Raum und Zeit, ohne den Kursbetrieb zu stören.

Aus Sicht der TrainerInnen ist in den Trägereinrichtungen Diversität in allen Aufgaben und Tätigkeitsbereichen verankert. Dennoch liegt viel Verantwortung in den Händen der TrainerInnen: Es wird weitgehend ihnen überlassen, wie sie mit Diversität der TeilnehmerInnen umgehen. Instrumente der Kontrolle und Qualitätssicherung erscheinen wenig adäquat, da sie nur selten etabliert sind. Insofern wird der diversitätsgerechte Umgang mit TeilnehmerInnen bisher weitgehend über die Personalauswahl gesteuert und die Organisationskultur angeregt werden.

Unterschied ist nicht gleich Unterschied

Das AMS hat auf die regulatorischen und demografischen Entwicklungen reagiert und formuliert auf konzeptioneller und struktureller Ebene verschiedene Vorgaben in Hinblick auf den Umgang mit Diversität. Deshalb sind grundsätzlich in allen Trägereinrichtungen auch Strategien auf mehreren Ebenen zu finden. Vor allem bei größeren Maßnahmenträgern sind umfassende Diversitätsansätze, die alle Typen des Umgangs berücksichtigen, etabliert. Ab einer mittleren Betriebsgröße benötigt es also zunehmend

geregelte Abläufe und Strukturen, um den Umgang mit Diversität im Sinne der Organisation abzusichern. Die verschiedenen Diversitätsmerkmale werden aber bevorzugt auf unterschiedliche Art und Weise berücksichtigt:

- Herkunft, ethnische Zugehörigkeit, Weltanschauung bzw. Religion sowie Sprache sind eng miteinander verknüpft. Für einen diversitätsgerechten Umgang in Hinblick auf Migrationshintergrund sorgen in erster Linie die TrainerInnen in den arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen. Die Organisationen erwarten eine respektvolle und wertschätzende Haltung von ihren MitarbeiterInnen und versuchen, die TrainerInnen meist durch formalisierte Regeln und die passenden Strukturen zu unterstützen.
- Geschlecht, Alter und Bildungshintergrund werden oft schon vorab bei der Konzeption der Angebote beachtet. Oft werden Maßnahmen für homogene Gruppen entwickelt, die den besonderen Anforderungen der Gruppen gerecht werden.
- Die Themen sexuelle Orientierung und Behinderungen sind im Kontext der AMS-Maßnahmen von geringer Bedeutung. Grundlegende Voraussetzungen für die Gleichstellung werden zur Vergabebedingung (z. B. barrierefreier Zugang). Eine anlassbezogene Beachtung ist aber nur selten notwendig.

In der Arbeit der TrainerInnen nimmt Diversität insgesamt eine wichtige Rolle ein und gewinnt an Bedeutung. Die Relevanz der verschiedenen Merkmale wird aber unterschiedlich bewertet: Für die TrainerInnen ist die Diversität der TeilnehmerInnen entlang des Bildungshintergrundes, der ethnischen Zugehörigkeit sowie der Religion bzw. Weltanschauung besonders wesentlich.

Diversitätsgerechte Didaktik in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen

Die TrainerInnen betonen vor allem die Herausforderungen im Umgang mit Diversität. Damit die TrainerInnen den Herausforderungen gewachsen sind, benötigen sie Diversity-Kompetenzen in allen Feldern. Sie erhalten dabei Unterstützung durch die Trägereinrichtungen und durch das AMS: Als besonders hilfreich werden dabei kommunikative und reflexive Formate wahrgenommen, die der Diversität in ihren immer wieder wechselnden Facetten gerecht werden.

Auf TrainerInnen-Ebene scheint Diversität gut in den Trägereinrichtungen verankert zu sein: Für die TrainerInnen ist Diversität nicht nur wichtig, sie beschäftigen sich auch regelmäßig mit Diversity-Themen. Durchschnittlich wenden sie ein Fünftel ihrer Arbeitszeit dafür auf. In der Folge verfügen sie über ein breites Wissen und fühlen sich mit Diversity-Themen großteils

vertraut. Wissen sowie Ressourcen für eine bedürfnisgerechte Anpassung der Inhalte und Methoden stellen dabei die Basis für die Umsetzung einer diversitätsgerechten Didaktik dar. Den TrainerInnen ist es in den Kursen besonders wichtig, diversitätsrelevante Kompetenzen zu vermitteln. Damit stellen sie die Befähigung bzw. das Empowerment der TeilnehmerInnen in den Mittelpunkt, um deren Chancen auf Teilhabe an der Gesellschaft und am Arbeitsmarkt zu verbessern.

TrainerIn ist aber nicht gleich TrainerIn. Je nach Aufgabenfeld unterscheidet sich die Auseinandersetzung mit Diversität. Vor allem TrainerInnen in Qualifizierungsmaßnahmen wenden weniger Zeit dafür auf und wissen weniger zu diversitätsrelevanten Themen. Im Zentrum von Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen steht die Vermittlung fachlicher Kompetenzen. Damit die Lernziele erreicht werden, werden diversitätsbezogene Anlässe weitgehend ausgeblendet. Diese Haltung wird konzeptionell und strukturell von den Maßnahmenträgern unterstützt, indem sie begleitende Einzel- und Gruppenangebote, in denen Diversity-Themen aufgegriffen werden können, etablieren.

3 Diversitätsverständnisse

Zahlreiche Ausprägungen des Diversity Managements verfolgen seit seiner Entstehung sowohl ethisch-moralische als auch ökonomische Zielsetzungen. Von den Bildungsträgern werden vorwiegend solche Diversitätsansätze umgesetzt, die beide Zielsetzungen integrieren und zum Nutzen der Organisation sowohl Herausforderungen reduzieren, als auch Chancen realisieren möchten.

Der Ausrichtung der Diversitätsansätze der ausgewählten Träger liegen insgesamt drei verschiedene Verständnisse zu Grunde:

→ *Profitorientiertes Diversitätsverständnis (I)*

Die profitorientierte Ausrichtung stellt die Organisationsziele ins Zentrum. Diversität wird nur insoweit berücksichtigt, als sie zum Erfolg beiträgt. Im Mittelpunkt stehen dementsprechend nicht die Verbesserung der Arbeitsmarktchancen von TeilnehmerInnen, sondern das gute Abschneiden bei Erfolgsindikatoren basierend auf der Reproduktion der benachteiligenden Strukturen des Arbeitsmarktes. Beispielsweise werden Ausbildungszeiten an den typischen Arbeitszeiten des Berufes angelehnt, um die Vermittlungsfähigkeit der AbsolventInnen sicherzustellen.

→ *Ausgleichendes Diversitätsverständnis (II)*

Im ausgleichenden Diversitätsansatz sind die Träger darum bemüht, die Benachteiligung der TeilnehmerInnen am Arbeitsmarkt zu

reduzieren, in dem die Differenz zwischen den Menschen und der gesellschaftlichen Norm abgebaut wird. In einer ersten Ausformung (a) wird eine Assimilation der TeilnehmerInnen angestrebt, z. B. indem muslimische Frauen das Kopftuch ablegen oder die Deutschkenntnisse verbessert werden. Eine zweite Ausformung des ausgleichenden Verständnisses (b) strebt eine Annäherung von beiden Seiten an und versucht auf diese Weise, Strukturen der sozialen Ungleichheit an sich zu verändern.

→ *Akzeptierendes Diversitätsverständnis (III)*

Im akzeptierenden Diversitätsansatz wird die Vielfalt der TeilnehmerInnen hingenommen und es werden Rahmenbedingungen, die Diversität berücksichtigen, geschaffen. Beispielsweise erhalten TeilnehmerInnen in den Räumlichkeiten der Träger die Möglichkeit zur Ausübung ihrer Religion. Die der Benachteiligung zugrunde liegenden Strukturen der sozialen Ungleichheit werden durch die neutrale Position der Trägereinrichtung allerdings nicht adressiert. Vielmehr versuchen Trägereinrichtungen, die Arbeitsmarktchancen durch Qualifizierung zu erhöhen. Der ökonomische Nutzen sowie die Erfüllung des Organisationsauftrags bilden den Schwerpunkt.

Zusammenfassend ist festzuhalten, dass die Trägereinrichtungen durch ihre Diversitätsansätze auf die Verbesserung der individuellen Arbeitsmarktchancen von Benachteiligten zielen. Oft steht dabei die Erreichung ihrer Organisationsziele – die Beratung, die Qualifizierung oder Vermittlung von Arbeitssuchenden – im Vordergrund, denn keiner der typischen Träger arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen stellt – trotz kritischer Betrachtung – die bestehenden gesellschaftlichen Machtverhältnisse in Frage. Gemeinsam ist den Trägereinrichtungen, bestehende soziale Ungleichheiten durch Förderung oder Anpassung nachträglich korrigieren zu wollen. Als idealtypisches Beispiel dafür ist die Gleichsetzung von Gendergerechtigkeit und Frauenförderung zu nennen.

Insbesondere die kurzfristigen arbeitsmarktpolitischen Ziele der Organisation stehen damit den eher langfristigen ethisch-moralischen Überlegungen des Abbaus von sozialer Ungleichheit im Weg. Dieser Vorrang direkter arbeitsmarktpolitischer Ziele liegt bereits im Auftrag und in der Organisation des AMS begründet. Bemühungen um Chancengleichheit und Gleichstellung sind zwar gut verankert, die diversitätsgerechte Gestaltung arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen ist bisher dennoch als Nebenziel zu bewerten. Spürbar ist das bis auf die Ebene der TrainerInnen, deren Arbeit letztlich auch nach anderen Kriterien bewertet wird.

Einleitung

Der Kreis der KundInnen des AMS ist in den letzten Jahren und Jahrzehnten diverser geworden. Diese Veränderungen bleiben nicht ohne Folgen für Einrichtungen der Erwachsenenbildung. Das AMS gliedert seine Maßnahmen in unterschiedliche Bereiche, wobei der Qualifizierung die größte Bedeutung zukommt. Bildungsmaßnahmen werden dabei an externe Bildungsträger ausgelagert.

Inwieweit Einrichtungen der Erwachsenenbildung mit der aktuellen gesellschaftlichen Diversität und den damit verbundenen strukturellen Ungleichheitsverhältnissen konfrontiert sind, lässt sich anhand der Zusammensetzung der Kursteilnehmenden ablesen. Die Frage des Umgangs mit Diversität ist aber hinsichtlich der Zusammensetzung des Lehrpersonals und dessen Kompetenzen sowie in Hinblick auf die Positionierung, Struktur und Gestaltung der gesamten Organisation zu stellen. Das AMS hat deshalb für das Lehrpersonal in Qualifizierungsmaßnahmen Kriterien erarbeitet: PädagogInnen und TrainerInnen müssen ein Gendertraining sowie ein Diversitätstraining absolvieren.

Die vorliegende Studie nimmt die Gender- und Diversitätskonzepte der Bildungseinrichtungen umfassender unter die Lupe, indem sowohl die individuelle Ebene – die TrainerInnen – als auch die institutionellen Rahmenbedingungen – die Bildungsträger – beleuchtet werden.

- Welches Bewusstsein herrscht in Hinblick auf Diversität und die daraus folgende soziale Ungleichheit vor?
- Wie wird in den Organisationen strukturell und in den Bildungsangeboten methodisch-didaktisch mit Gender und Diversität umgegangen?

Dazu wurden einerseits VertreterInnen ausgewählter Maßnahmenträger interviewt, und es wurde eine Befragung unter allen TrainerInnen in AMS-geförderten Qualifizierungsangeboten in Wien durchgeführt.

1 Ziele und Fragestellungen

„Chancengleichheit ist uns ein wichtiges Anliegen. Wir fördern am Arbeitsmarkt benachteiligte Menschen und setzen uns besonders für die Gleichstellung von Frauen ein.“ (AMS-Leitbild)

Das AMS ist als Einrichtung öffentlichen Rechts an die Bestimmungen des Gleichbehandlungsgesetzes und des Behindertengleichstellungsrechts gebunden. Darin wird die grundsätzliche Gleichbehandlung entlang der untenstehenden Kategorien, allen voran in Arbeitsverhältnissen und der Arbeitswelt, geregelt:

- Geschlecht (insbesondere unter Bezugnahme auf den Familienstand oder den Umstand, ob jemand Kinder hat)
- ethnische Zugehörigkeit
- Religion oder Weltanschauung
- Alter,
- sexuelle Orientierung
- Behinderung

Das AMS befindet sich mit seiner Tätigkeit in der Arbeitsvermittlung an einer bedeutenden Schnittstelle zwischen Mensch und Arbeit und kann dazu beitragen, Ungleichbehandlung abzubauen und Diskriminierung zu verhindern.

Der Kategorie Geschlecht wird in den Regelwerken die meiste Bedeutung geschenkt und sie erhält einen alle Lebensbereiche umfassenden Schutz: Zur Gleichstellung von Männern und Frauen, unter anderem mittels Gender Mainstreaming, verpflichten sich sowohl Österreich als auch die EU.

Das AMS wird aber nicht nur von regulatorischer Seite veranlasst, sich als Organisation mit Gender und Diversität auseinanderzusetzen. Die zunehmende Diversität wird in der täglichen Arbeit mit den KundInnen sichtbar. Das stellt das AMS in allen Tätigkeitsbereichen vor neue Herausforderungen und macht neue Handlungsansätze notwendig. Da das AMS im Bereich der aktiven Arbeitsmarktpolitik viele Leistungen zukaufte, rücken nun die Gender- und Diversitätsansätze der Trägereinrichtungen ins Zentrum des Interesses: Wie können arbeitsmarktpolitische Angebote des AMS zur Gleichstellung beitragen bzw. bestehende Ungleichheiten abbauen?

Das Ziel der Studie ist es, den Umgang mit Diversität in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen mit Fokus auf Qualifizierungsmaßnahmen auf zwei miteinander verbundenen Ebenen zu analysieren: erstens auf institutioneller Ebene der Bildungsträger und

zweitens auf individueller Ebene der TrainerInnen. Im Zentrum der Studie steht die Klärung folgender konkreter Fragestellungen:

1. Wie reagieren Bildungsträger auf Herausforderungen, die die Unterschiedlichkeit von KursteilnehmerInnen mit sich bringt?

- Wie setzt sich die Berufsgruppe der TrainerInnen hinsichtlich diverser Persönlichkeitsmerkmale (Geschlecht, Alter, Herkunft, Religion, Behinderung usw.) zusammen?
- Inwiefern wird die Heterogenität der TeilnehmerInnen in der Organisation überhaupt thematisiert? Welches Bewusstsein über zunehmende Diversität der KursteilnehmerInnen herrscht vor? Wo gibt es blinde Flecken?
- Welche Rolle spielen Diversity Management bzw. Diversity-Konzepte und wie werden sie ausgelegt?
- Welche Rahmenbedingungen und Angebote werden geschaffen, um mit Diversität von TrainerInnen und KundInnen umzugehen?
- Wie werden TrainerInnen rekrutiert? Welche Rolle spielt Vielfalt hinsichtlich Sprache, Herkunft, Alter, Ausbildung, sexuelle Orientierung etc. bei der Personalauswahl?
- Wie werden die TrainerInnen geschult und unterstützt? Welche Rolle spielen Gender und Diversity bei der betrieblichen Weiterbildung und bei Unterstützungsangeboten (Reflexion, Intervision etc.)?
- Gibt es einen Austausch mit anderen Bildungseinrichtungen zum Thema Gender und Diversity?

2. Wie erleben die TrainerInnen die Anforderungen, die von einer zunehmenden Diversität ausgehen, und wie nehmen sie darauf Bezug?

- Welches Bewusstsein haben sie allgemein gegenüber Gender- und Diversitäts-Themen?
- Wie wird die zunehmende Diversität der KursteilnehmerInnen von den TrainerInnen wahrgenommen?
- Welche Herausforderungen sehen die TrainerInnen im Umgang mit divers zusammengesetzten Gruppen?
- Wie wird Diversität für die Arbeitsmarktposition der TeilnehmerInnen genützt? Wie setzen die TrainerInnen gender- und diversitätsgerechte Didaktik in ihren Kursen um?

- Welche Arbeitsbedingungen finden TrainerInnen in AMS-geförderten Qualifizierungsmaßnahmen vor? Inwiefern bestehen Wunsch nach und Möglichkeit zu einer betrieblichen Weiterbildung in den Bereichen Gender und Diversity?

Die Ergebnisse geben einen Überblick, welche Diversitätsansätze bei den Trägereinrichtungen derzeit vorliegen. Die Ergebnisse sollen im Weiteren ein gegenseitiges Lernen der Trägereinrichtungen im Sinne des Aufzeigens von Good Practice im Bereich Diversity anregen und unterstützen.

2 Methodische Vorgangsweise

Die Studie stellt eine Grundlagenstudie dar, da bisher kaum Forschungsergebnisse zu diesen Fragen vorliegen. Der Forschungsansatz geht davon aus, dass die Erhebung der Sichtweise(n) von TrainerInnen allein für ein umfassendes Bild nicht ausreicht. Aus diesem Grund werden auch die Sichtweise(n) von Führungskräften bzw. der für den Recruitment-Prozess zuständigen Angestellten von Maßnahmenträgern erhoben.

2.1 Qualitative Interviews mit VertreterInnen der Maßnahmenträger

Für die qualitativen Interviews wurden VertreterInnen der vom AMS ausgewählten Maßnahmenträger interviewt. Bei der Auswahl der Träger wurde ein Fokus auf Qualifizierungsmaßnahmen gelegt.

Die qualitativen Interviews wurden persönlich anhand eines Leitfadens durchgeführt und dauerten jeweils zwischen 60 und 90 Minuten. Tabelle 1 gibt einen Überblick über die InterviewpartnerInnen, die in ihren Organisationen alle dem Management zuzurechnen sind:

Tabelle 1: Sampling

Träger	Position	InterviewpartnerIn
BFI Wien	Geschäftsbereichsleiter BAZ	Christian Nowak
murad & murad GmbH	Geschäftsführerin	Andrea Murad
Heichenwälder Schulungszentrum GesmbH	Administration und Einzelkurse	Otto Heichenwälder
BEST GmbH	Geschäftsführer	Erik Hirschenbrunner
Interface Wien GmbH	Abteilungsleiterin / Projektleiterin Männer College Alpha	Susanne Pfeffer
update training GmbH	Bereichsleiterin Sprache	Alma Avdic

Die Interviews wurden aufgezeichnet und vollständig transkribiert. Die Textanalyse erfolgte grundsätzlich entlang der Themen und für ausgewählte Passagen mittels der Systemanalyse (Froschauer/Lueger 2003).

2.2 Quantitative Befragung von TrainerInnen

Die Befragung der TrainerInnen wurde online zwischen Mai und Juni 2017 durchgeführt. Die Information zur Onlinebefragung wurde vom AMS Wien an alle beauftragten Bildungsträger per E-Mail gesendet, mit der Bitte um Weiterleitung an ihre TrainerInnen. TrainerInnen, die sich für das Thema Diversität interessieren, weisen eine höhere Teilnahmewahrscheinlichkeit auf. Fast alle TrainerInnen (88%) stufen das Thema Diversität in ihrer Tätigkeit als sehr wichtig oder ziemlich wichtig ein. Insofern sind die Ergebnisse der vorliegenden Befragung vorsichtig und kritisch zu interpretieren. Dennoch liefert die Befragung erstmals wertvolle Einblicke in die Diversitätsansätze der Bildungseinrichtungen, die vom AMS beauftragt werden.

385 TrainerInnen nahmen an der Befragung teil. Die Beantwortung des Fragenprogramms dauerte durchschnittlich 22 Minuten. Tabelle 2 gibt eine Übersicht über die Stichprobe in Hinblick auf Geschlecht, Alter und Merkmale der beruflichen Tätigkeit der TrainerInnen.

An der Befragung haben sich 57% Frauen und 43% Männer im Alter zwischen 25 und 69 Jahren beteiligt. Der überwiegende Teil der Befragten (57%) ist im Alter zwischen 25 und 49 Jahren.

Die Hälfte der TrainerInnen ist in einer Trägerorganisation tätig, die mehr als 250 MitarbeiterInnen beschäftigt. 42% arbeiten in einer Trägerorganisation mit einer Beschäftigtenzahl, die zwischen 50 und 249 liegt, und 8% in einer Einrichtung mit bis zu 50 MitarbeiterInnen. In den Trägerorganisationen haben 3% der Befragten eine formale Funktion inne, in der sie mit Diversität und/oder Gender befasst sind, wie zum Beispiel als

Gleichstellungsbeauftragte, Betriebsrat/Betriebsrätin oder Diversitätsbeauftragte.

62% der TrainerInnen arbeiten mit den TeilnehmerInnen in einem Gruppen-setting. Die meisten befragten TrainerInnen sind in Aus- und Weiterbildungen (42%), in Trainings (31%) und in Maßnahmen zur aktiven Arbeitssuche (26%) beschäftigt. In Maßnahmen zur Orientierung und in Beratungs- und Betreuungseinrichtungen sind jeweils 16% der Befragten tätig. Im Rahmen dieser Maßnahmen beraten und betreuen 57% der TrainerInnen TeilnehmerInnen, 42% bilden TeilnehmerInnen fachlich aus, 19% pflegen Betriebskontakte und 12% sind mit dem Outplacement der TeilnehmerInnen befasst.

Tabelle 2: Stichprobenübersicht

	n	in %
Gesamt	385	100
Geschlecht	n	in %
Männer	167	43
Frauen	218	57
Alter	n	in %
25 bis 49 Jahre	221	57
50 bis 69 Jahre	161	42
k. A.	3	1
Anzahl der Beschäftigten	n	in %
1 bis 49 MitarbeiterInnen	30	8
50 bis 249 MitarbeiterInnen	161	42
250 und mehr MitarbeiterInnen	194	50
Formale Funktion	n	in %
ja	13	3
nein	372	97
Relevanz von Diversitätsthemen	n	in %
sehr wichtig	182	47
ziemlich wichtig	156	41
wenig wichtig	43	11
gar nicht wichtig	4	1
Arbeitssetting	n	in %
Gruppen	237	62
Einzelpersonen	148	38
Art der AMS-geförderten Maßnahme	n	in %
Orientierung	62	16
Basisqualifikation	32	8
Aus- und Weiterbildung	163	42
Aktive Arbeitssuche	102	26
Training	119	31
Arbeitsstiftung	3	1
Beschäftigungsmaßnahme (z. B. SÖBÜ, SÖB, GBP)	20	5
Beratungs- und Betreuungseinrichtung (BBE, UGP)	63	16
Anderer AMS-geförderte Maßnahme	33	9
Aktueller Aufgabenbereich	n	in %
Fachausbildung	163	42
Beratung und Betreuung	221	57
Outplacement	48	12
Betriebskontakt	73	19
Grundkompetenzen (Sprache, EDV-Anwendung)	19	5
Anderer Aufgabenbereich	15	4

3 Konzeptueller Rahmen

Als Grundlage für die qualitativen Interviews und die TrainerInnenbefragung wurde eine Literaturanalyse durchgeführt. Im folgenden Abschnitt werden die zentralen Ergebnisse, die schließlich das gesamte Forschungsvorhaben strukturiert haben, vorgestellt.

3.1 Zentrale Konzepte und Begrifflichkeiten

Gender

Das Geschlecht stellt nicht nur ein individuelles Merkmal dar. Es gibt gemeinsame Vorstellungen und Erwartungen darüber, was Männlichkeit und was Weiblichkeit bedeutet. Die primären biologischen Geschlechtsmerkmale sind im alltäglichen Umgang miteinander meist nicht sichtbar, weswegen wir das Geschlecht von Personen nach anderen Kriterien beurteilen. Im gesellschaftlichen Miteinander ist das biologische Geschlecht also nebensächlich, tatsächlich bedeutsam ist jedoch „Gender“. Mit Gender wird das soziale oder kulturelle Geschlecht bezeichnet, das sich Individuen während der Sozialisation aneignen. Die Aneignung der geschlechtsspezifischen Arbeits- und Aufgabenteilung bildet die Grundlage der Geschlechterhierarchie. Die Geschlechterdifferenz von Mann und Frau ist demnach sozial konstruiert.

„Betrachtet man Geschlecht in dieser Radikalität als ein generatives Muster, das aus sozialen Abläufen heraus entsteht, diese reproduziert und darin eine der grundlegenden Differenzierungen der Gesellschaft bildet und legitimiert, so wird es möglich, „Geschlecht“ als machtvolle ideologische Ressource zu begreifen – als ideologische Ressource, die Wahlmöglichkeiten und Grenzen herstellt, welche allein aufgrund der sozialen Zuordnung zu einer (sozialen) Kategorie bestehen und keineswegs aufgrund einer wie auch immer unverrückbar gedachten Natur.“ (Gildemeister/Wetterer 1992: 237)

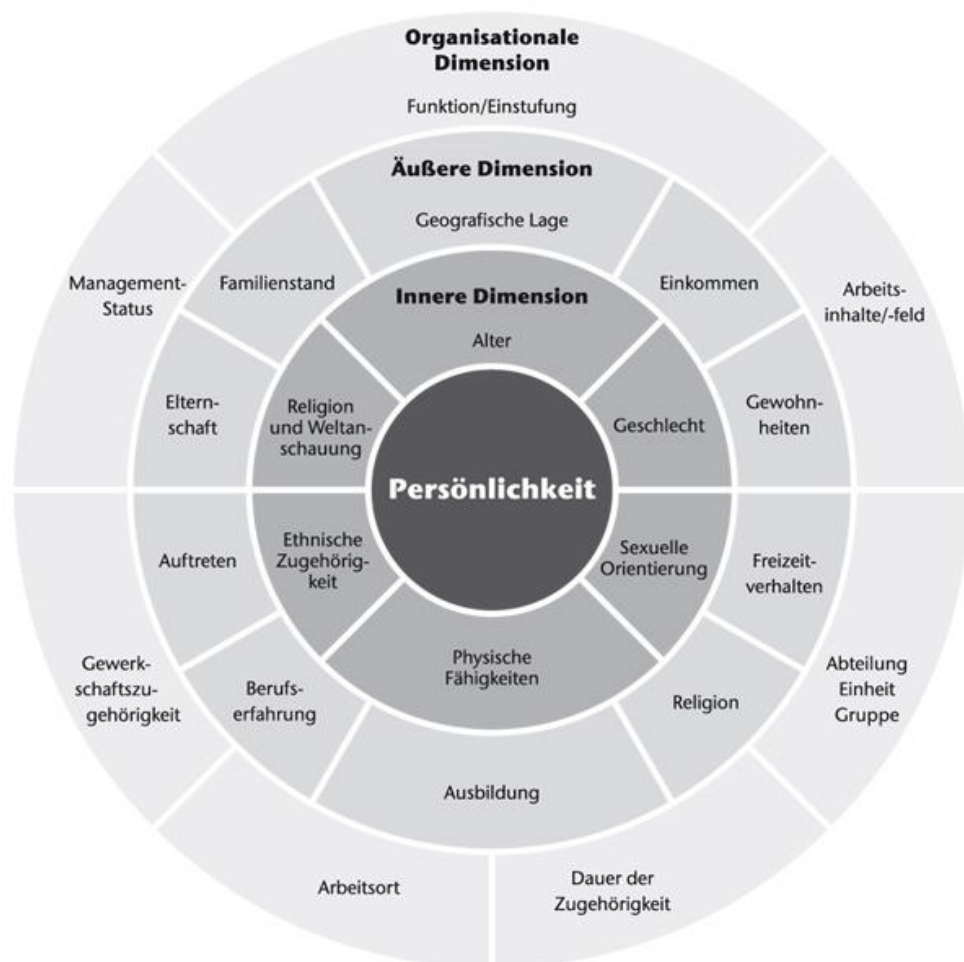
In weiterer Folge wird auch die binäre bzw. bipolare Ausformung von Geschlecht – also die Existenz von genau zwei Geschlechtern – infrage gestellt. Dem folgend stehen weder Gleichheit oder Differenz im Zentrum dieser feministischen Theorien, sondern die Dekonstruktion der Zweigeschlechtlichkeit und der damit verbundenen Herrschaftsverhältnisse.

Diversity

Diversity nimmt auf die Unterschiede in einer Reihe individueller Merkmale Bezug, die konstitutiv für die soziale Wirklichkeit sind. Aufgrund

unterschiedlicher Bewertungen führen sie zu sozialer Ungleichheit und zu Machtverhältnissen. Dazu zählen vor allem Merkmale, die mit der Persönlichkeit eng verknüpft sind und sich nicht oder nur schwer verändern lassen: Gender, Ethnizität, Hautfarbe, Behinderung, Alter, sexuelle Orientierung, religiöse Weltanschauung etc. (Röthig 2014).

Abbildung 1: Ebenen von Diversität



Quelle: Loden/Rosener (1991) nach Fellinger-Fritz (2011)

Das Konzept Diversity zielt zusammenfassend darauf ab, Ungleichheit mehrdimensional zu erfassen, um Differenzverhältnisse gleichzeitig und zusammenhängend zu begreifen.

Der sozialwissenschaftliche Forschungsansatz der Intersektionalität hat aufgezeigt, dass soziale Ungleichheit auf Basis dieser Merkmale nicht voneinander isoliert analysiert werden kann, da die Merkmale in ihrer Verwobenheit wirksam werden. Die intersektionelle Perspektive macht Zusammenhänge zwischen mehreren Kategorien sichtbar, die für eine sonst übliche additive Analyse einzelner Merkmale nicht erkennbar sind (Winker/Degele 2009). Insofern stellt der Blick

auf Diversität und auf sich überlagernde Merkmale eine Weiterentwicklung des Genderfokus dar, ohne die Bedeutung von Gender infrage zu stellen.

Diversity Management

Diversity Management entstand in Organisationen infolge des „Civil Rights Movement“ in den USA der 1960er-Jahren und ist eng mit den Ideen von Anti-Diskriminierung und Gleichstellung verbunden. Diversity Management hat sich seitdem laufend verändert und wird in unterschiedlichen Ausformungen umgesetzt:

- Die ursprüngliche Diversity-Perspektive wird inzwischen kritisiert, da sie zwar auf Gleichbehandlung und Antidiskriminierung abstellt, sie aber strukturelle Ungleichheiten nicht infrage stellt (Pauser 2009).
- Diversity Management umfasst außerdem oft auch Identitäts- und Anerkennungspolitiken, die den Zusammenhang mit sozialer Ungleichheit ausblenden (Scherr 2011). Diese Ausformung dient vorrangig den betriebswirtschaftlichen Zielen, um den Ertrag zu steigern. Pauser (2009) charakterisiert diese Form mit dem Schlagwort „celebrating the difference“. Dabei besteht vor allem die Gefahr der Nivellierung der Unterschiede durch die Vielfalt. Wenn die soziale Konstruktion der einzelnen Kategorien nicht thematisiert wird, dann tendieren diese Ansätze dazu, Differenzen herzustellen und zu essenzialisieren (Mecherill/Vorriink 2012).
- Idealerweise thematisiert Diversität die Verschränkung von sozialer Ungleichheit und Macht- und Herrschaftsstrukturen und strebt nach sozialer Gerechtigkeit und Chancengleichheit.

„Greifen wir Diversity affirmativ auf, so in erster Linie deshalb, weil es ein Instrumentarium für die Benennung von und den anerkennenden Umgang mit Differenzen zwischen Menschen ist mit dem Ziel, jene Differenzen zugunsten von Gleichberechtigung nicht aufzuheben, sondern zu enthierarchisieren.“ (Czollek/Perko 2015)

In einem so angelegten Diversity Management einen Zugang, der den Fokus auf die Vorteile von Vielfalt legt, der Veränderungen anstößt und den Abbau von Machtverhältnissen zur Folge hat (Pauser 2009). Der analytische Zugang der Intersektionalität unterstützt dieses Verständnis von Diversity, da er gerade Macht und Ungleichheit kritisch reflektiert. Auf Basis der in AMS-Dokumenten formulierten Ziele und Ansprüche ist davon auszugehen, dass das AMS ein solches Diversitätsverständnis verfolgt.

Die Entstehung eines Diversity Managements impliziert grundsätzlich, dass für einen bewussten Umgang mit Vielfalt, der die Ungleichheiten nicht fortschreibt und verfestigt, in Organisationen die Planung, Steuerung, Anleitung und Kontrolle von Aufgaben in Hinblick auf die verschiedenen Merkmale und Differenzen notwendig ist.

3.2 Diversität in Bildungseinrichtungen

Gerade in den Kursen und Seminaren von Bildungseinrichtungen wird Diversität sichtbar, wie Czollek und Perko argumentieren:

„Die zunehmende Diversität von Menschen mit unterschiedlichen sozialen und kulturellen Hintergründen stellt eine neue Herausforderung für Bildungsinstitutionen dar. Im Kontext des demografischen Wandels und der Globalisierung werden Biografien von Personen immer vielfältiger – Bildungsinstitute sind gefordert, darauf zu reagieren [...], Vielfalt als Potenzial zu erkennen und kompetent und aufgeschlossen mit verschiedensten Identitäten und damit unterschiedlichen Bedürfnissen umzugehen.“ (Czollek/Perko 2008: 6)

Ein diversitätsgerechter Umgang in Bildungseinrichtungen setzt eine Chancengleichheit und gleiche Behandlung von Menschen in ihren Unterschiedlichkeiten voraus, ohne deren Verschiedenheiten aufzuheben.

Für den Umgang mit Diversität sind in Bildungseinrichtungen sowohl organisationsinterne als auch -externe Personen und Systeme relevant. Die Grenze der Organisation, die Interne von Externen differenziert, wird an der Handlungspräsenz im Alltag festgemacht. Für die vorliegende Studie gelten das AMS sowie die aktuelle Gegebenheit des Arbeitsmarkts und der Berufsfelder, für die TeilnehmerInnen qualifiziert werden, als organisations-externe Verantwortungsträger. Sie formen und gestalten Anforderungen und Rahmenbedingungen für den Umgang mit Diversität der Trägereinrichtungen, durch Vereinbarungen, Evaluationen und Erwartungen. Am Umgang mit Diversität beteiligen sich als organisationsinterne AkteurInnen die Geschäftsführung, einzelne MitarbeiterInnen in ihren Funktionen als Beauftragte und/oder als Leitung, die TrainerInnen und BeraterInnen entsprechend ihren Arbeitsbeschreibungen und Zuständigkeiten sowie die TeilnehmerInnen. Die Trägereinrichtungen als Organisationen bilden die Schnittstelle, indem sie die externen Anforderungen und Rahmenbedingungen in organisatorische Prozesse und Ziele übersetzen.

Im Folgenden werden in Hinblick auf organisationsinterne AkteurInnen in Bildungseinrichtungen verschiedene Qualitätskriterien und Standards auf zwei Ebenen dargestellt.

→ Institutionelle Ebene:

Für diese Diversity-Gerechtigkeit bedarf es institutioneller Standards und individueller Kompetenzen, die die eigene Involviertheit in der Produktion sozialer Differenz reflektieren (Czollek/Perko 2015).

Gender- und Diversity-Gerechtigkeit in Bildungsinstitutionen betrifft zumindest zwei Aspekte der Organisation: einerseits gleichstellungsfördernde Bedingungen in der Maßnahme (Trainingszeiten, Familienfreundlichkeit, Kinderbetreuung, barrierefreier Zugang etc.) und andererseits die Rahmenbedingungen in den Bildungseinrichtungen selbst (Drdla/Sturm 2016).

→ Individuelle Ebene:

Damit TrainerInnen und PädagogInnen eine gender- und diversity-gerechte Didaktik umzusetzen können, benötigen sie eine Reihe von Kompetenzen, da die diversitätsgerechte Gestaltung von Kursen und Trainings die Reflexion über Zuschreibungs- und Differenzierungsprozesse zur laufenden Aufgabe von PädagogInnen macht. Denn: Werden Zuschreibungsprozesse ignoriert, wird soziale Ungleichheit und Benachteiligung unterstützt und reproduziert.

3.2.1 Institutionelle Ebene

Die Maßnahmen und Kurse sind immer in einen organisatorischen Rahmen der Trägerinstitutionen eingebettet, die die Möglichkeiten der TrainerInnen und TeilnehmerInnen wesentlich mitgestalten. Eine Reihe konkreter formulierter Standards soll im Bereich der Personalentwicklung einen positiven Umgang mit Vielfalt in der Organisation und in den Maßnahmen gewährleisten (Ewers/Schallert 2014):

- diverse Zusammensetzung des Teams
- sprachliche Vielfalt in der Organisation
- Gender und Diversity als Bestandteil der Ausbildung
- regelmäßige Weiterbildungsmöglichkeiten zu Gender und Diversity, Konfliktmanagement, Kommunikation, Empathie etc.
- Möglichkeit der Supervision für TrainerInnen
- Möglichkeit der Intervision zwischen TrainerInnen
- Vernetzung mit anderen Organisationen

Eine von mehreren institutionellen Möglichkeiten für Bildungseinrichtungen, auf diese Entwicklungen adäquat zu reagieren, ist demzufolge die Förderung der Diversität in ihren TrainerInnen- und LehrerInnenteams (Nusche et al. 2009, Ewers/Schallert 2014). Die Empfehlung kann auch für Maßnahmen-träger arbeitsmarktpolitischer Angebote übernommen werden, zumal die erwähnten positiven Effekte gerade in Bezug auf eine erfolgreiche Arbeitsmarktintegration benachteiligter Gruppen höchst relevant sind (Steigerung der Motivation und des Selbstwerts, Vermittlung von Sprachkompetenzen in der Erstsprache, kulturelle Vermittlung).

Czollek und Perko (2015) weisen auf institutioneller Ebene über die Personalentwicklung hinaus und fordern die Entwicklung eines strategischen Gesamtkonzeptes für die Vielfalt und Unterschiedlichkeit von Lebensentwürfen und Lebensstilen auf institutioneller Ebene. Die Entwicklung eines Diversitätsansatzes für Bildungsinstitutionen umfasst folgende Elemente:

- Bestandsaufnahme: Erhebung der Vielfalt in der Organisation und in ihren Zielgruppen
- Zielentwicklung: Formulierung eines Ziels, ev. in Form eines Leitbildes
- Strategieentwicklung: Entwicklung eines Plans, wie das gesetzte Ziel erreicht werden soll
- Qualitätsentwicklung: Entwicklung von Leitlinien für alle Organisationsbereiche, u. a. für die Personalentwicklung
- Prozessmanagement: Überwachung des Prozesses, damit das Ziel auch tatsächlich erreicht werden kann
- Rahmenbedingungen

Durch einen umfassenden Diversitätsansatz der Trägereinrichtungen sollen darüber hinaus gleichstellungsfördernde Rahmenbedingungen der Kurse sichergestellt werden (Drdla/Sturm 2016). Hier geht es einerseits um die Gestaltung von Seminarzeiten und -orten, einer begleitenden Kinderbetreuung, eines barrierefreien Zugangs zum Lehrraum etc., sodass alle die gleichen Möglichkeiten haben, an der Maßnahme teilzunehmen. Andererseits geht es im Vorfeld der Maßnahme auch darum, dass Informationen so aufbereitet und zur Verfügung gestellt werden, dass unterschiedliche Zielgruppen angesprochen werden, ohne stereotype Zuschreibungen fortzuschreiben (einfache Sprache, Mehrsprachigkeit, Einsatz von Bildern etc.). Gerade in Hinblick auf die Rahmenbedingungen der Maßnahmen nimmt auch das Organisationsumfeld – vor allem das AMS in Ausschreibungen – durch zahlreiche Vorgaben, die eine diversitätsgerechte Ausgestaltung gewährleisten sollen, Einfluss.

3.2.2 Individuelle Ebene

Den TrainerInnen und PädagogInnen wird die Verantwortung für eine gender- und diversitätsgerechte Gestaltung ihrer Kurse übergeben. Eine gender- und diversitätssensible Didaktik ist zu den Erfolgsfaktoren für erfolgreiches Lernen und lernergebnisorientierte Bildungsbeteiligung zu zählen, dazu gehören insbesondere das Eingehen auf und das Hinterfragen von Rollenbildern der TeilnehmerInnen sowie die Auseinandersetzung mit eigenen Bildern auf der TrainerInnenseite.

Zusammenfassend entspricht gender- und diversitätsgerechte Didaktik folgenden Kriterien (Fellinger-Fritz 2011):

- Alle TeilnehmerInnen haben dieselben Partizipations- und Entwicklungschancen, egal welches Geschlecht, Alter, welche Herkunft, sexuelle Orientierung etc. sie haben.
- Vielfalt wird in den Lehr- und Lernprozessen berücksichtigt, aber nicht stereotyp fortgeschrieben.
- Möglichkeiten werden geschaffen, von- und miteinander zu lernen, damit alle davon profitieren können.

Damit TrainerInnen und PädagogInnen diese Erwartungen erfüllen können, benötigt es neben adäquaten institutionellen Rahmenbedingungen verschiedene Ressourcen: Die TrainerInnen müssen eine adäquate Haltung, umfassendes Wissen und Können mitbringen. Grundlegend sind das Ausmaß und die Ausgestaltung vorhandener Kompetenzen von TrainerInnen: In Anlehnung an das in der Entwicklungspartnerschaft „Qualitätsentwicklung Gender Mainstreaming“ erstellte Kompetenzkonzept von John Erpenbeck und Volker Heyse (1999) lässt sich Gender- und Diversity-Kompetenz demnach sowohl als Teil der Fachkompetenzen von TrainerInnen und BeraterInnen als auch als Querschnittsmaterie in den anderen Kompetenzen verstehen (Drdla/Sturm 2016).

Abbildung 2: Gender- und Diversity-Kompetenzkonzept

Anm.: in Anlehnung an Erpenbeck/Heyse (1999)

Infolgedessen fordert das AMS von TrainerInnen in AMS-geförderten Maßnahmen einen Nachweis für eine Qualifikation im Bereich Gender und Diversity: „Die TeilnehmerInnen bekommen ein Verständnis vom Wesen und Mechanismus der Rollenstereotype, deren Vorbestimmung und Ergebnis auf Unterschied und Diskriminierung abzielt.“ (AMS Wien, Trainerkriterien, 1.7.2015)

Gleichstellungstrainings sollen nicht nur Fachwissen vermitteln, sondern auch gleichstellungsorientierte Werte und Verhalten nach sich ziehen. Neben dem rechtlichen Kontext und einer allgemeinen begrifflichen Einführung haben die Trainings folgende Ziele (AMS Wien, Trainerkriterien, 1.7.2015):

- Aneignung von Wissen zur sozialen und wirtschaftlichen Situation von Frauen und Männern bzw. von MigrantInnen
- Vermittlung von Grundlagen für die Beratung von unterschiedlichen Zielgruppen unter besonderer Berücksichtigung von Frauen und MigrantInnen
- Sensibilisierung für den Prozess der Identitätskonstruktion
- Selbstreflexion der Teilnehmenden mit Blick auf das Geschlecht und den Kulturbegriff
- Vermittlung von Grundwissen über Diskriminierungsmechanismen und Unterstützung der Analysefähigkeit für diskriminierende Situationen sowie Handlungs- und Lösungsfähigkeit
- Erarbeitung von Wissen, Fähigkeiten und Verhaltensweisen zur Implementierung und Umsetzung von geschlechter- und diversitätssensiblen Bedürfnissen und Perspektiven in allen organisatorischen Bereichen und Aktivitäten von Unternehmen
- Einführung in interkulturelles Konfliktmanagement

Durch die Vorgaben für TrainerInnen fokussiert das AMS auf die Merkmale Gender, Ethnizität, Religion und Weltanschauung. Hinzukommen weitere Vorgaben in Ausschreibungen, die beispielsweise die Merkmale Alter, Behinderung oder soziale Lage berücksichtigen.

4 Diversitätsansätze bei Trägereinrichtungen

Im folgenden Abschnitt werden die Ergebnisse der qualitativen Interviews mit ausgewählten Trägereinrichtungen dargelegt. Die Darstellung erfolgt entlang der Wahrnehmung, des Umgangs und des Verständnisses von Diversität. Abschließend werden die Diversitätsansätze der ausgewählten Träger AMS-geförderter Maßnahmen den Ergebnissen gegenübergestellt.

4.1 Wahrnehmung von Diversität

Die Diversitätsmerkmale Geschlecht, ethnische Zugehörigkeit und Sprache werden vordergründig wahrgenommen. In zweiter Linie werden die Merkmale Alter und Bildungshintergrund thematisiert. Die sexuelle Orientierung und Behinderungen von Personen stehen für die Träger im Hintergrund der Auseinandersetzung mit Diversität.

Die *Zusammensetzung der TeilnehmerInnen* wird in vielerlei Hinsicht durch die Zielgruppendefinition der Bildungskonzepte, durch Ausschreibungen oder durch die Zubuchung von TeilnehmerInnen seitens des AMS mitbestimmt. Bedingt durch die Auswahl der Trägereinrichtungen, werden in den Maßnahmen zu einem überwiegenden Teil Männer ausgebildet. Die TeilnehmerInnen sind meist zwischen 21 und 55 Jahre alt, wobei einzelne Träger auch Angebote für Jugendliche setzen. Im Hinblick auf die ethnische Zugehörigkeit, Sprache, Weltanschauung und Religion gibt es in allen Trägereinrichtungen eine breite Vielfalt. Diese steht oftmals in Verbindung mit dem Bildungshintergrund und den Bildungserfahrungen der TeilnehmerInnen. Die sexuelle Orientierung der TeilnehmerInnen ist für die Trägereinrichtungen relevant, wenn es um die Dynamik in Gruppen, um Übergriffe oder Diskriminierung geht. TeilnehmerInnen mit körperlichen oder geistigen Behinderungen gibt es in den Qualifizierungsmaßnahmen selten bis gar nicht. Uneingeschränkte körperliche und geistige Fähigkeiten sind häufig Voraussetzung für die berufliche Tätigkeit, für die die Trägereinrichtungen ausbilden.

Die *Zusammensetzung der TrainerInnen* gestalten die Trägereinrichtungen durch die Rekrutierung der MitarbeiterInnen. Die Passgenauigkeit der Qualifikation und der Berufs- und Lebenserfahrung der Person ist für die Einstellung entscheidend. Die Trägereinrichtungen orientieren sich bei der Auswahl der TrainerInnen gegebenenfalls auch an den Vorgaben der Auftraggeber in Hinblick auf Bildungshintergrund, Geschlecht, Alter und Sprachkompetenz. Tendenziell sind in den Trägereinrichtungen mehr als die Hälfte der MitarbeiterInnen weiblich. Männliche Trainer finden sich überwiegend in jenen Trägereinrichtungen mit Fokus auf technische und

handwerkliche Qualifizierungsprojekte. Es werden Personen mit Lehrabschluss bis hin zu AkademikerInnen beschäftigt. Das Alter der MitarbeiterInnen erstreckt sich von 35 bis 55 Jahre oder höher, bedingt durch den besonderen Stellenwert von Erfahrung und langfristiger Beschäftigung in dem Tätigkeitsfeld. In Trägereinrichtungen mit Angeboten für Jugendliche liegt das Alter der TrainerInnen niedriger. Die ethnische Zugehörigkeit, die sprachliche Vielfalt und die diversen Glaubensrichtungen und Weltanschauungen der TrainerInnen sind in allen Trägereinrichtungen breit gestreut, sie werden als zusätzliche Kompetenzen wahrgenommen und eingesetzt. Die Diversität der MitarbeiterInnen hinsichtlich sexueller Orientierung und Behinderung ist aus Sicht der Trägereinrichtungen für die Tätigkeit als TrainerIn wenig relevant. BewerberInnen und MitarbeiterInnen werden dahingehend als Personen weder bevorzugt noch benachteiligt. Rahmenbedingungen wie barrierefreie bauliche Strukturen und Funktionen wie Gleichstellungsbeauftragte, die der Diskriminierung von Personen mit diesen Merkmalen entgegenwirken, sind in allen Trägereinrichtungen vorhanden und etabliert.

Neben der Wahrnehmung der unterschiedlichen Personenmerkmale zeigt sich in den Interviews, wie diese Merkmale in den Trägereinrichtungen verstanden werden und welche Aspekte der Merkmale relevant sind.

- So wird das Merkmal Geschlecht stellvertretend für Maßnahmen und Strategien zur Gleichstellung und Förderung von Frauen gesehen.
- Die Herkunft und ethnische Zugehörigkeit verbinden die Trägereinrichtungen mit der Diversität von Weltanschauungen und Religionen sowie mit Sprache. Die Aufmerksamkeit für diese Merkmale ergibt sich aus der Notwendigkeit der Übersetzung von Wissen und Information sowie der Verständigung zwischen Personen mit unterschiedlichen Werthaltungen und Einstellungen.
- Die Personenmerkmale Alter und Bildungshintergrund rücken in den Hintergrund, da sie schon bei der Konzeption der Angebote beachtet werden und dadurch den Rahmen für das methodisch-didaktische Arbeiten bilden. Zusätzlich wird dabei die Diversität der TeilnehmerInnen vorstrukturiert, indem die Definition der Zielgruppe und der Voraussetzungen für einen Kurs eine homogenere Gruppe formt.
- Die sexuelle Orientierung oder Behinderung von Personen hat nur wenig Bedeutung für das Angebot der Trägereinrichtungen. In den Interviews erzählen die VertreterInnen von einzelnen Beispielen und Fällen, in denen diese Merkmale ein Handeln seitens der Organisation angeregt haben.

Im Folgenden werden die Unterschiede im *Umgang mit diesen Diversitätsmerkmalen* von TeilnehmerInnen und TrainerInnen herausgearbeitet.

4.2 Umgang mit Diversität

Wie mit den Diversitätsmerkmalen umgegangen wird, hängt von Überlegungen ab, die auf *zentralen Organisationszielen und -werten* basieren. Die Wahrnehmung und das Verständnis der Diversitätsmerkmale prägen die Handlungen und Entscheidungen der Trägereinrichtungen im Umgang mit Diversität. Es kann sein, dass die Organisationen unterschiedliche Strategien für den Umgang mit TeilnehmerInnen und für TrainerInnen entwickeln. Ebenso kann es vorkommen, dass die Organisationen sogar abweichende und widersprüchliche Umgangsformen entwickeln.

4.2.1 Typen des Umgangs

Auf Basis der Leitbilder¹ und der Interviews mit VertreterInnen der Trägereinrichtungen konnten drei Typen des Umgangs mit Diversitätsmerkmalen identifiziert werden. Diese Typen charakterisieren, auf welche Arten die Trägereinrichtungen auf Diversitätsmerkmale von TeilnehmerInnen und TrainerInnen eingehen.

- Typ 1 – Informeller Umgang: Diversität wird in der alltäglichen Interaktion gelebt. Die Organisation regelt den Umgang weder durch ein Konzept noch durch eine Unternehmensstrategie. Dieser Typ beschreibt den Umgang mit Diversität auf individueller Ebene.
- Typ 2 – Konzeptioneller Umgang: Diversitätsmerkmale werden in den Bildungskonzepten und der methodisch-didaktischen Gestaltung der Kurse beachtet. Typ 2 repräsentiert den Umgang mit Diversität auf Ebene der Projekte oder Kurse.
- Typ 3 – Struktureller Umgang: Die Organisation formalisiert Regeln, Abläufe und Maßnahmen und verankert diese in der Organisationsstruktur, um den Umgang mit Diversitätsmerkmalen zu steuern. Dieser Typ zeigt den Umgang mit Diversität auf der Organisations- bzw. Trägerebene.

¹ Zu den strategischen Überlegungen, die hinter dem Umgang mit Diversität stehen, lieferten die Leitbilder der Trägereinrichtungen zusätzliche Informationen. Sie repräsentieren eine öffentliche Kundmachung der Ziele, des Auftrags und der Einstellungen der Trägereinrichtungen.

Tabelle 1 zeigt einen Überblick über den Umgang mit den Diversitätskriterien, getrennt für die drei Typen sowie für TeilnehmerInnen und TrainerInnen. Die Trägereinrichtungen schenken jedem Diversitätsmerkmal sowohl bei TrainerInnen als auch bei TeilnehmerInnen Aufmerksamkeit. Die Personenmerkmale der TeilnehmerInnen werden informell, konzeptionell und strukturell bedacht und die Diversitätsmerkmale der TrainerInnen vorrangig strukturell.

Tabelle 3: Überblick über Typen des Umgangs mit Diversität

	Geschlecht	Ethnische Zugehörigkeit, Herkunft und Sprache	Kultur, Religion und Weltanschauung	Alter und Bildungshintergrund	Menschen mit Behinderung und sexuelle Orientierung	
TeilnehmerInnen	Informell			prozess- und lösungsorientierte Haltung	respektvolle und wertschätzende Haltung	
	Konzeptionell	Förderung der Gleichstellung von Frauen	zielgruppenadäquate Lehrmethoden	wertfreie Vermittlung von Regeln	zielgruppenadäquate Lehrmethoden	anlassbezogene Aufklärung und Wertebildung
	Strukturell		Verstehen & Lernen ermöglichen	Regeln des allgemeinen Zusammenlebens im Einklang mit individuellen Bedürfnissen	Raum und Zeit für individuelle Unterstützung	Raum und Ansprechperson
TrainerInnen	Informell	Nutzung als Ressource für Organisation: Vorbild und Wissensquelle				
	Konzeptionell					
	Strukturell	Maßnahmen zur Vereinbarung von Familie, Arbeit und Bildung	Nutzung als Ressource für Organisation: Vorbild und Wissensquelle	Nutzung als Ressource für Organisation: Vorbild und Wissensquelle	Maßnahmen zur Bildung und Weiterentwicklung	Nutzung als Ressource für Organisation: Wissensquelle

Anmerkung: In den Feldern sind die zentralen Formen des Umgangs mit den Diversitätsmerkmalen prägnant zusammengefasst.

Der Unterschied zwischen dem Umgang mit Diversität von TeilnehmerInnen und TrainerInnen erklärt sich aus der Rolle, die die Organisationen ihnen gegenüber haben. Die Fokussierung auf die TeilnehmerInnen entsteht aus dem Auftrag, die Partizipationschancen am Arbeitsmarkt durch Qualifizierung und Beratung zu erhöhen. Die TrainerInnen hingegen sind Beschäftigte der Trägereinrichtungen. Ihre Diversität wird zwar wahrgenommen, es wird jedoch

kein Veränderungsbedarf daraus abgeleitet, da sie am Arbeitsmarkt und in der Gesellschaft integriert sind.

Die Verantwortung für den Umgang mit Diversität wird innerhalb der Organisationen weitgehend an die TrainerInnen übergeben. Sie sind dafür zuständig, im Alltag in den informellen Settings den TeilnehmerInnen die von den Trägerorganisationen verlangte Haltung entgegenzubringen, die konzeptionellen Rahmenbedingungen einzuhalten und erfolgreich zu gestalten sowie den TeilnehmerInnen den Zugang zu den strukturellen Angeboten zu ermöglichen und die strukturellen Regeln durchzusetzen.

Die Trägereinrichtungen sehen ihre Verantwortung darin, die Entwicklung der Organisationsumwelt zu beobachten, die Erwartungen, Bedürfnisse und Aufträge der externen AkteurInnen wahr- bzw. aufzunehmen und die Organisation dahingehend zu gestalten. Im Vergleich zu den externen AkteurInnen und TrainerInnen sind die Trägereinrichtungen dennoch eher passive AkteurInnen im Umgang mit Diversität. Sie sind die Schnittstelle, die die aktiven Forderungen der externen AkteurInnen an die TrainerInnen delegiert. Die Aufgabe, die von den Trägereinrichtungen aktiv betrieben wird, ist die Verwaltung der Organisationsressourcen (Zeit, Personal, Raum ...). Sie wird funktional ausgeführt und wenig für die inhaltliche und nachhaltige Mitgestaltung des Themas Diversität in der Gesellschaft genutzt.

In der anschließenden Beschreibung ist der Umgang mit den einzelnen Diversitätsmerkmalen detailliert dargestellt. In den einzelnen Unterkapiteln werden, nach Diversitätsmerkmalen getrennt, zum einen der Umgang mit der Diversität von TeilnehmerInnen und zum anderen der Umgang mit der Diversität von TrainerInnen entlang der drei Typen beschrieben.

4.2.2 Geschlecht

Die Trägereinrichtungen stellen in Hinblick auf das Diversitätsmerkmal Geschlecht Frauen in den Mittelpunkt. Teilnehmerinnen und Trainerinnen gelten als Personengruppen, die gefördert werden müssen, um der Diskriminierung entgegenzuwirken. Ziel des Umgangs ist es, die Partizipation und Integration von Frauen am Arbeitsmarkt und in der Gesellschaft weiter voranzutreiben.

Bezogen auf den diversitätsgerechten Umgang mit dem Merkmal Geschlecht der TeilnehmerInnen setzen die Trägereinrichtungen konzeptionelle und strukturelle Maßnahmen. Bei den TrainerInnen wird das Diversitätsmerkmal informell und strukturell beachtet.

- Die InterviewpartnerInnen berichten, dass die Trägereinrichtungen auf das Diversitätsmerkmal Geschlecht bei TeilnehmerInnen mit der **konzeptionellen** Gestaltung frauenspezifischer Bildungsangebote reagieren. Dabei sind die zeitliche Struktur und die Abstimmung der Module bei frauenspezifischen Angeboten flexibler oder anders gestaltet als bei gemischtgeschlechtlichen oder männerspezifischen Angeboten und teilweise durch Kinderbetreuungsangebote ergänzt. Maßgeblich dafür sind die Abstimmung des Konzepts mit familiären Verpflichtungen und den Anforderungen des Arbeitsfeldes sowie die Befähigung der Frauen, Freizeit, Familie und Beruf miteinander in Einklang zu bringen. Generell wird in den Kursen oder Projekten das Merkmal Geschlecht inhaltlich thematisiert und punktuell durch die Kombination von männlichen und weiblichen TrainerInnen aufgegriffen.
- **Strukturell** begegnen die Trägereinrichtungen dem Geschlecht der TeilnehmerInnen, indem sie zusätzliche oder ergänzende Angebote für Frauen etablieren. Die InterviewpartnerInnen berichten, dass sie begleitende Beratung oder Workshops für Frauen anbieten, Gender- und Gleichstellungsbeauftragte in der Organisation haben und abklären, ob sich die anderen Verpflichtungen der Teilnehmerinnen mit den Rahmenbedingungen der Kurse oder Projekte vereinbaren lassen.
- Beim **informellen** Umgang mit der geschlechterbezogenen Diversität der TrainerInnen ist eine andere strategische Überlegung vorrangig: Die Organisationen fokussieren auf Trainerinnen als Expertinnen für Geschlechterverhältnisse und Diskriminierung. Sie bekommen von den Organisationen die Kompetenz zugesprochen, sich für ihre Gleichstellung einzusetzen, und den Auftrag, eigeninitiativ auf Themen wie Geschlechterverhältnisse oder Vorurteile, mit denen sie im Rahmen ihrer Tätigkeit konfrontiert werden, zu reagieren.
- Die Organisationen ergreifen weiters **strukturelle** Maßnahmen für den Umgang mit dem Merkmal Geschlecht. Die InterviewpartnerInnen berichten auch hier von Gender- und Gleichstellungsbeauftragten sowie Vereinbarungen zwischen Arbeitgeber und ArbeitnehmerInnen zur Vereinbarkeit von Familie, Ausbildung und Beruf. Dabei sind neben den strategischen Überlegungen vor allem auch die arbeitsrechtlichen Vorgaben und die gesellschaftliche Werteentwicklung handlungsleitend.

Zusammenfassend sind die Trägereinrichtungen daran interessiert, die Gleichstellung von Männern und Frauen zu fördern. Die Organisationen begegnen der Anforderung von Gleichstellung weitgehend durch formalisierte Prozesse auf konzeptioneller und struktureller Ebene.

4.2.3 Ethnische Zugehörigkeit, Herkunft und Sprache

Die ethnische Zugehörigkeit der TeilnehmerInnen und TrainerInnen wird von den Trägereinrichtungen an der Staatsbürgerschaft und der (Mutter-)Sprache festgemacht. Sprache erlangt durch ihre Bedeutung für die Verständigung einen zentralen Stellenwert. Generell wird Sprache als Kompetenz wahrgenommen. Die einen Trägereinrichtungen verstehen Sprache als verwertbare Zusatzqualifikation am Arbeitsmarkt, die anderen als Teil der Identität und Zeichen der aktuellen multikulturellen Entwicklung. Unabhängig davon ist das vorrangige Ziel der Organisationen, die Deutschkenntnisse der TeilnehmerInnen zu verbessern, da diese als maßgebliche Voraussetzung für die Integration am Arbeitsmarkt und die Partizipation an der Gesellschaft gelten.

Es zeigen sich ein konzeptioneller und struktureller Umgang mit der ethnischen Diversität der TeilnehmerInnen und ein struktureller Umgang mit der der TrainerInnen. Der Umgang mit der sprachlichen und ethnischen Diversität der TrainerInnen ergibt sich aus den Anforderungen, die wiederum eine Folge der Diversität der TeilnehmerInnen sind.

- Im **konzeptionellen** Umgang der Trägereinrichtungen liegt der Fokus darauf, die Heterogenität der Gruppen in Bezug auf das Sprachniveau aufzugreifen und auszugleichen. Zentrale Methoden und Inhalte, von denen die InterviewpartnerInnen berichten, sind die Vermittlung von Sprache durch Austausch, Exkursionen, Lesen und Schreiben. Zusätzlich wird die Haltung gefördert, (Fremd-)Sprachenkompetenz als Vorteil anzuerkennen. Dabei sind die Trägereinrichtungen verantwortlich, ein nachhaltiges Kursangebot zu schaffen, das die Anforderungen des Auftraggebers mit den Möglichkeiten der TeilnehmerInnen vereinbart. In diesem Kontext erwähnen die InterviewpartnerInnen, dass Migrationserfahrungen und mögliche damit verbundene traumatisierende Erlebnisse die Lernfähigkeit und -bereitschaft einschränken können. Die Organisationen fühlen sich auch dafür verantwortlich, Anpassungsbedarf dem Auftraggeber rückzuspiegeln.
- **Strukturelle** Maßnahmen im Umgang mit der ethnischen Diversität der TeilnehmerInnen ergreifen die Organisationen bei der Gestaltung der sozialen Interaktion und bei der Personalentwicklung. Diesbezüglich erzählen die InterviewpartnerInnen, dass sie Regeln für die Verwendung der Muttersprache aufstellen, Gemeinschaften zum Lernen bzw. Übersetzen bilden, den Austausch zwischen den TeilnehmerInnen durch Rahmenbedingungen fördern, TrainerInnen unterschiedlicher Herkunft einstellen, die Weiterbildung und Professionalisierung der TrainerInnen in ihrer Fachkompetenz sowie

die Sensibilisierung für ethnische Diversität anregen. Diesen Umgang begründen die Trägereinrichtungen damit, dass den TeilnehmerInnen das (Kennen-)Lernen von neuen und unbekanntem Inhalten und Bereichen erleichtert werden soll, indem Personen mit vertrauten Merkmalen ihnen diese methodisch näherbringen und sprachlich übersetzen können.

- Im Hinblick auf die TrainerInnen lassen sich **Strukturen** identifizieren, die zur Nutzung der sprachlichen und ethnischen Diversität der TrainerInnen für die Organisation etabliert sind. So sind die Organisationen daran interessiert zu wissen, aus welchen Ländern die TrainerInnen stammen und welche Sprachen sie sprechen. Dieses Wissen wird genutzt, um TrainerInnen auch außerhalb der Projekte oder in Kursen als ExpertInnen für Übersetzungen oder interne Weiterbildungen einzusetzen. Obwohl die ethnische Diversität der TrainerInnen organisatorische Vorteile für die Organisation mit sich bringt, entscheidet bei einer Bewerbung dennoch die Passgenauigkeit der BewerberInnen für die Stellenbeschreibung.

Grundsätzlich wird ethnische Zugehörigkeit und im speziellen Sprache als wertvolle Kompetenz wahrgenommen und gefördert. Gleichzeitig kann sie die Inklusion in die Gesellschaft und die Vermittlung am Arbeitsmarkt behindern oder sogar verhindern. Hier setzen die Trägereinrichtungen an. Sie übernehmen den Auftrag, Personen aus anderen Ländern zu alphabetisieren und Deutschkenntnisse zu vermitteln, indem sie ihre Angebote und Organisationsstrukturen auf den Bedarf der TeilnehmerInnen abstimmen.

4.2.4 Kultur, Religion und Weltanschauung

Das Diversitätsmerkmal Kultur, Religion und Weltanschauung wird häufig in Verbindung mit der ethnischen Zugehörigkeit gebracht. Die Trägereinrichtungen sind dabei von dem gesellschaftspolitischen Ziel der Integration der Zugewanderten in die Gesellschaft und den Arbeitsmarkt geleitet. Sie sehen ihre Aufgabe in der wertfreien Vermittlung der in Österreich gelebten Regeln und der damit verbundenen Anforderungen des Arbeitsmarktes.

Der kulturellen und religiösen Diversität der TeilnehmerInnen begegnen die Trägereinrichtungen auf der individuellen Ebene der Projekte und der Ebene der Organisation. Zu diesem Diversitätsmerkmal bei TrainerInnen zeigt sich bei der Auswertung nur der Typ des strukturellen Umgangs.

- Im Rahmen des **informellen** Umgangs mit den religiösen Einstellungen und den Weltanschauungen wird von den TrainerInnen eine bestimmte Haltung, wie sie den TeilnehmerInnen begegnen sollen, erwartet. Die InterviewpartnerInnen umschreiben die erwünschte Haltung als

wertschätzend, interessiert, auf gleicher Augenhöhe, positiv, respektvoll und tolerant. Die Organisationen übernehmen keine Verantwortung für die Entwicklung dieser Haltung, sondern sie gilt als Voraussetzung und ist gleichzeitig eine Entscheidungsgrundlage bei der Einstellung neuer TrainerInnen.

- Die Thematisierung von Werthaltungen, Religion und Weltanschauung hat in den Kursen und Projekten zu Konflikten geführt, weshalb **konzeptionell** nun nur über das politische System, die Rolle von Religion und die Stellung von Arbeit in Österreich informiert wird. Das Thema Arbeit wird von den Trägereinrichtungen intensiver behandelt. Durch Erfolgserlebnisse in Praktika und den Austausch über Möglichkeiten sollen die TeilnehmerInnen die gesellschaftlich erwartete Arbeitsorientierung entwickeln.
- **Strukturell** wurden zusätzliche Angebote für den Umgang mit diesem Diversitätsmerkmal etabliert: Informationsmaterialien und -veranstaltungen, Workshops, individuelle Beratung und Beauftragte für Diversität oder auch für Extremismus ergänzen die Kurs- und Projektangebote der Trägereinrichtungen und geben Konflikten und emotionalen Diskussionen einen Platz, ohne die Vermittlung der Inhalte in den Kursen zu stören. Die TrainerInnen werden durch Schulungen vorab hinsichtlich kultureller Unterschiede und Konfliktpotenziale informiert und sensibilisiert. Weiters bemühen sich die Trägereinrichtungen für ein konfliktfreies Miteinander der TeilnehmerInnen und in Hinblick auf die gesellschaftliche Integration um intern einheitliche und verbindliche Regeln für die Themen Beten, religiöse Feiertage, Bekleidung und Speisen. TrainerInnen aus anderen Kulturen und mit anderen Religionen werden als ExpertInnen für die Übersetzung der geltenden Regeln eingesetzt. Gleichzeitig erfüllen sie eine Vorbildwirkung, indem sie vorleben, wie beide Welten miteinander vereinbar sind.
- Auf die kulturelle und religiöse Diversität der TrainerInnen gehen die Organisationen nur indirekt ein. Als einzige **strukturelle** Maßnahme dahingehend nennen die Trägereinrichtungen die Beauftragten für Diversität, die AnsprechpartnerInnen für Anliegen zum Thema Diversität seitens der TeilnehmerInnen und TrainerInnen sind.

Wie sich zeigt, sind Kultur, Religion und Weltanschauung ein zentrales Thema für die Trägereinrichtungen, dem sie auf allen Ebenen Aufmerksamkeit schenken. Der Umgang damit scheint aus Sicht der Organisationen relevant, um Konflikte zu vermeiden und die Akzeptanz zu fördern, indem Wissen und individuelle Angebote zur Auseinandersetzung geschaffen werden. Der Bedarf

für diese Art des Umgangs wird vor allem bei den TeilnehmerInnen gesehen und dahingehend umfassend gestaltet.

4.2.5 Alter und Bildungshintergrund

Im Hinblick auf Alter und Bildungshintergrund kommt es durch den Zugang zur und die Auswahl für die Maßnahme zu einer Homogenisierung der TeilnehmerInnen. Dadurch nimmt Alter im Vergleich mit anderen Diversitätsmerkmalen eine geringe Rolle ein. Der Bildungshintergrund, verstanden als die bisherigen Bildungsabschlüsse und -erfahrungen, bildet dennoch einen zentralen Ausgangspunkt für die Arbeit der Trägereinrichtungen. Die Chancen, einen Arbeitsplatz zu bekommen, erhöhen sich durch Bildung und Qualifikation. Die Trägereinrichtungen zielen darauf ab, den bestehenden Bildungshintergrund durch positive Lernerfahrungen und das Training von Fach- und Sprachkompetenzen zu verbessern. Die Trägereinrichtungen verfolgen dabei eine nachhaltige und längerfristige Bildungsstrategie, die über den Abschluss eines Kurses hinausreicht und auch den Wert von Bildung vermittelt.

Der Umgang der Trägereinrichtungen in Bezug auf das Alter der TeilnehmerInnen beschränkt sich auf den konzeptionellen Typ. Hinsichtlich des Bildungshintergrunds der TeilnehmerInnen zeigt sich in den Trägereinrichtungen ein informeller, konzeptioneller und struktureller Umgang. Dem Alter und dem Bildungshintergrund der TrainerInnen wird auf Ebene der Organisationsstrukturen Beachtung geschenkt.

- Auf **informeller** Ebene wird von den TrainerInnen ein geduldiger, verständnisvoller und bestärkender Umgang mit dem Bildungsniveau der TeilnehmerInnen erwartet. Insbesondere soll es dabei zu keiner Abwertung einzelner TeilnehmerInnen oder Zielgruppen kommen. Dazu werden die TrainerInnen angehalten, die Erwartungen hinsichtlich der Lernziele an die individuellen Möglichkeiten der TeilnehmerInnen anzugleichen und Methoden zur Förderung der TeilnehmerInnen zu finden, sodass das Kursziel und das Projektziel weitgehend erreicht werden.
- Bei der **Konzeption** der Bildungsangebote spielt das Alter im Kontext der methodisch-didaktischen Planung eine Rolle. Altersadäquate Gestaltung bedeutet häufig die Trennung der Altersgruppen. Für die Zielgruppe Jugendliche werden in den Interviews spielerische Methoden und kürzere Einheiten als geeignete Beispiele genannt. Der Bildungshintergrund der TeilnehmerInnen veranlasst die Trägereinrichtungen ebenso zu methodisch-didaktischen Maßnahmen. Besonders bei TeilnehmerInnen mit geringer Vorbildung werden in den

Trägereinrichtungen neben Unterlagen in einfacher Sprache zusätzlich Vermittlungsmethoden wie Bilder und Exkursionen eingesetzt. Hier wird bei der Gestaltung der Kurse und Projekte darauf Rücksicht genommen, dass die Zielgruppe mehr Übung und Zeit braucht, um die angestrebten Kompetenzen zu festigen. Auch das In-Ordnung-Halten der eigenen Unterlagen und das Schaffen und Einhalten der Tagesstruktur werden trainiert.

- **Strukturell** finden sich in den Trägereinrichtungen vereinzelt zusätzliche Beratungs- und Unterstützungsangebote in Form von räumlichen und zeitlichen Ressourcen, die für eine erweiterte Förderung des Lernprozesses eingerichtet werden.
- Die Diversität der TrainerInnen betreffend das Alter und den Bildungshintergrund ist durch ihre Tätigkeitsprofile vorstrukturiert. In **struktureller** Hinsicht fördern die Organisationen die Verbesserung des Bildungshintergrunds ihrer TrainerInnen, indem sie den TrainerInnen interne und externe Weiterbildungen, Schulungen, Vernetzungen und den Besuch von Veranstaltungen ermöglichen. Eine gezielte Förderung der TrainerInnen ist möglich, da die Organisationen das Wissen über die Qualifikationen und Erfahrungen der TrainerInnen dokumentieren.

Auch wenn das Diversitätskriterium Alter im Verhältnis zum Merkmal Bildungshintergrund weniger Beachtung findet, stehen die beiden Merkmale für die Trägereinrichtungen in Zusammenhang. Sie helfen den Organisationen, den Standort einer Person im Hinblick auf die Arbeitsfähigkeit und den Karriereverlauf zu bestimmen und einzuschätzen, welche Erwartungen, Aufträge und Handlungen seitens der Organisation angebracht oder notwendig sind. Dabei liegt der Fokus immer auf der Weiterentwicklung, wobei bei TeilnehmerInnen und TrainerInnen unterschiedliche Ausgangspunkte gegeben sind. Bei den TeilnehmerInnen ist der Fokus auf die Entwicklung von Basisqualifikationen und Fachkompetenzen gerichtet, bei TrainerInnen ist das Feld weiter gesteckt und vom Bedarf der Organisation mitbestimmt.

4.2.6 Menschen mit Behinderungen und sexuelle Orientierung

Die Diversitätsmerkmale Behinderung und sexuelle Orientierung sind für die ausgewählten Trägereinrichtungen nachrangig. Behinderung wird als dauerhafte physische, kognitive oder sensorische Einschränkung der beruflichen Tätigkeit verstanden. Die sexuelle Orientierung wird in engem Zusammenhang mit Geschlecht gesehen und vorwiegend im Kontext von Diskriminierung und Gleichbehandlung angesprochen.

Der Umgang mit Behinderungen von TeilnehmerInnen und TrainerInnen beschränkt sich weitgehend auf strukturelle Maßnahmen. Auf die sexuelle Orientierung der TeilnehmerInnen wird im informellen, konzeptionellen und strukturellen Umgang Bezug genommen. Im Hinblick auf die sexuelle Diversität der TrainerInnen setzen die Trägereinrichtungen strukturelle Handlungen. Zu beachten ist, dass der Umgang mit sexueller Orientierung einhergeht mit Themen des Diversitätsmerkmals Geschlecht und der Weltanschauung, wie zum Beispiel Geschlechterverhältnisse und Vorurteile.

Die Trägereinrichtungen beobachten, dass die sexuelle Orientierung der TeilnehmerInnen besonders in den informellen Interaktionen der TeilnehmerInnen relevant ist. Aus ihrer Perspektive liegt sie in der Privatsphäre von TeilnehmerInnen und TrainerInnen und ist respektvoll und anerkennend zu behandeln. Sofern dem nicht zuwidergehandelt wird, gibt es aus Sicht der Organisationen keinen Handlungsbedarf.

- Kommt es zu Diskriminierung aufgrund der sexuellen Orientierung, reagieren die Träger im Rahmen der **konzeptionell und strukturell** vorgesehenen Möglichkeiten: Das Thema wird im Rahmen der Kurs- und Beratungseinheiten aufgegriffen und besprochen. Im Rahmen von fachlichen Qualifizierungsangeboten konzentrieren sich die Träger dann in erster Linie auf die Bearbeitung von Übergriffen und Belästigungen. Die Verantwortung, sensibel und aufmerksam die Anlässe zu identifizieren und eine entsprechende Handlung zu setzen, liegt bei den TrainerInnen und den BeraterInnen. In diesem Zusammenhang werden auch die institutionell verankerten Funktionen von Gleichstellungs- und Diversitätsbeauftragten sowie die verpflichtenden Diversitätsschulungen erwähnt.
- Die **strukturellen** Maßnahmen für den Umgang mit Behinderungen sind auf bauliche Rahmenbedingungen für TeilnehmerInnen und TrainerInnen konzentriert.
- Die Trägereinrichtungen legen Wert darauf, TrainerInnen aufgrund der Diversitätsmerkmale Behinderung oder sexuelle Orientierung gleichwertig zu behandeln. **Strukturell** verankert ist dieser Umgang durch die Funktion der Diversitäts- und Gleichstellungsbeauftragten. Zusätzlich werden LSBTI²-Personen als Ressource für die Organisation wahrgenommen, die für den Umgang mit der Diversität der TeilnehmerInnen konzeptionell und strukturell genutzt werden kann.

Abschließend kann festgehalten werden, dass sowohl dem Merkmal Behinderung als auch sexueller Orientierung in den Trägereinrichtungen

² Abkürzung für lesbisch, schwul, bisexuell, transsexuell/transgender und intersexuell

Aufmerksamkeit geschenkt wird. Die Kriterien sind aus Sicht der Organisationen jedoch im Rahmen ihrer Angebote und Strukturen nur bedingt relevant. Ihr Umgang konzentriert sich daher auf grundsätzliche und anlassbezogene Handlungen. Mit den grundsätzlichen Handlungen beabsichtigen die Trägereinrichtungen, einen barrierefreien Zugang zu sichern und Benachteiligungen vorzubeugen. Mit anlassbezogenen Handlungen reagieren die Organisationen auf individuelle oder gruppenspezifische Bedürfnisse.

4.3 Diversitätsverständnis

Aus der Wahrnehmung und dem Umgang mit den verschiedenen Diversitätsmerkmalen lassen sich drei Diversitätsverständnisse ableiten. Diese bestimmen schließlich die Ausrichtung des Diversitätsmanagements in den einzelnen Trägereinrichtungen.

- Profitorientiertes Diversitätsverständnis (I)
- Ausgleichendes Diversitätsverständnis (II)
- Akzeptierendes Diversitätsverständnis (III)

Die Diversitätsverständnisse werden im Folgenden in Hinblick auf ihre Charakteristika vorgestellt. Die einzelnen Diversitätsverständnisse werden dabei in Beziehung zu den drei grundlegenden Ausformungen des Diversitätsmanagements gesetzt (vgl. Kapitel 3.1).

4.3.1 Profitorientiertes Diversitätsverständnis (I)

Das erste Grundverständnis von Diversität lässt sich als profitorientiert beschreiben. Diversität wird dabei auf die Potenziale für den Erfolg der Organisation und die Möglichkeit, diese auszuschöpfen, reduziert. Strukturelle Ungleichheiten und soziale Machtverhältnisse werden dabei nicht in Frage gestellt, die Trägereinrichtungen konzentrieren sich auf die Erfüllung ihres Auftrags. Dies entspricht der ursprünglichen Ausformung des Diversitätsmanagements (vgl. Kapitel 3.1).

Als Erfolgsdimensionen gelten, neben der Erreichung des Ausbildungs- oder Vermittlungsziels seitens der TeilnehmerInnen, auch das Image und die Wettbewerbsfähigkeit der Organisationen. Das Diversitätsmanagement wird aus einer unternehmerischen Notwendigkeit heraus entwickelt und zählt inzwischen zu den standardmäßigen Aufgaben einer Organisation auf dem Markt, wie beispielsweise auch das Qualitätsmanagement oder die

Personalentwicklung. In diesen Organisationen ist der bevorzugte Typ des Umgangs mit Diversität der strukturelle. Mit klaren, allgemein gültigen und verbindlichen Strukturen werden Diversität Räume, Zeiten, Lebensbereiche und Verantwortlichkeiten zugewiesen. Steht ein diversitätsgerechter Umgang den Unternehmenszielen entgegen, wird dieser außerhalb der Organisation angesiedelt.

4.3.2 Ausgleichendes Diversitätsverständnis (II)

Im zweiten Verständnis ist Diversität ein Phänomen, das durch die Wahrnehmung von Unterschieden Bedeutung erlangt. Dabei stehen die TeilnehmerInnen mit ihren persönlichen Merkmalen der Gesellschaft und dem Arbeitsmarkt gegenüber. Der An- oder Ausgleich der Differenzen wird angestrebt.

Organisationen mit diesem Verständnis weisen entweder ein gleichstellungsorientiertes Diversitätsmanagement (a) oder ein auf soziale Gerechtigkeit bezogenes Diversitätsmanagement auf (b) (vgl. Kapitel 3.1).

(a) In dieser Perspektive werden die Gegebenheiten des Arbeitsmarktes als Zieldimensionen für die Angleichung der TeilnehmerInnen verstanden. Das Diversitätsmanagement der Organisationen richtet sich darauf, die TeilnehmerInnen so zu verändern, dass sie am Arbeitsmarkt zukünftig nicht mehr benachteiligt werden. Die soziale Ungleichheit produzierenden Strukturen bleiben dadurch aber unberührt, auch wenn sie durchaus kritisch betrachtet werden.

Der Umgang mit Diversität ist entlang des arbeitsmarktpolitischen Auftrags ausgerichtet und durch den Anspruch, effiziente und effektive Organisationsprozesse zu schaffen, motiviert. Dazu werden seitens der Organisationen auf allen drei Ebenen des Umgangs mit Diversitätsmerkmalen Abläufe und Vorgaben entwickelt.

(b) Das Diversitätsverständnis, das nach sozialer Gerechtigkeit und Chancengleichheit strebt, ist an einer gegenseitigen Annäherung der Bezugssysteme interessiert. Es ist von der kritischen Betrachtung der strukturellen Ungleichheiten und der nachhaltigen Analyse des Handlungsbedarfs gekennzeichnet. Die Organisationen mit diesem Verständnis fungieren also auch als Sprachrohr für die Bedürfnisse der TeilnehmerInnen in der Gesellschaft.

Sie entwickeln situative Handlungsstrategien für jene Diversitätsmerkmale, denen von TeilnehmerInnen oder der Umwelt Bedeutung zugemessen wird. Ihr Diversitätsmanagement ist in diesem Sinne prozessorientiert und flexibel organisiert. Die Leitungsebene fördert hierfür eine partizipative und offene

Kultur, in dem sie räumliche, zeitliche und personelle Ressourcen für die MitarbeiterInnen zur Verfügung stellt. Die Typen des Umgangs in diesen Organisationen sind tendenziell informell und konzeptionell. Strukturelle Maßnahmen unterstützen die Organisationskultur und Aushandlungen im Team.

4.3.3 Akzeptierendes Diversitätsverständnis (III)

Im dritten Diversitätsverständnis wird Diversität als Tatsache wahrgenommen, die sich aus gesellschaftlichen Veränderungen ergibt und von den Trägereinrichtungen berücksichtigt werden muss. Dieses Diversitätsverständnis ist um Anerkennung der Menschen in ihrer Unterschiedlichkeit bemüht, übernimmt aber dennoch keine Verantwortung für die Veränderung sozialer Ungleichheiten und Machtverhältnisse (vgl. Kapitel 3.1). Die Gleichstellung am Arbeitsmarkt wird durch eine bessere Qualifikation angestrebt.

Diversitätsmanagement wird organisatorisch vor allem aus zwei Gründen für notwendig erachtet: Zum einen leistet es einen Beitrag zur Konkurrenzfähigkeit der Organisation, zum anderen ist es eine Unterstützung für die MitarbeiterInnen beim Umgang mit den veränderten Anforderungen. Die Organisation sieht sich im Hinblick auf den Umgang mit Diversität dabei vorrangig ihren TrainerInnen verpflichtet. Der Umgang mit Diversität ist in diesen Organisationen daher konzeptionell und strukturell geprägt, wobei immer die Bildung von Kompetenzen, die am Arbeitsmarkt gefragt sind, im Zentrum des Handelns steht. Interne Prozesse werden so gestaltet, dass die organisationsinternen AkteurInnen mit den Anforderungen, die durch die Diversität der TeilnehmerInnen entstehen, umgehen können. Dazu werden zum Beispiel Bildungskonzepte entlang von Diversitätsmerkmalen für abgegrenzte Zielgruppen entwickelt, der interne Austausch angeregt und Anlaufstellen oder Prozesse implementiert, die bei Konflikten zwischen dem Bildungsauftrag und der Diversität der TeilnehmerInnen aktiviert werden können.

4.4 Diversitätsansätze der ausgewählten Trägereinrichtungen

Die folgende Analyse vergleicht Trägereinrichtungen mit ähnlichen Organisationsmerkmalen. Organisationsmerkmale wie etwa die Entstehungsgeschichte, die Größe, der hierarchische Aufbau, die Schwerpunkte und das Angebot prägen gemeinsam mit dem Diversitätsverständnis den Grad der Formalisierung und Institutionalisierung des Umgangs mit Diversität. Bei Trägerorganisationen mit einem Standort und wenigen Beschäftigten kann der diversitätsgerechte Umgang auch in informellen Interaktionen und Settings ausgehandelt werden. In

Trägereinrichtungen mit mehreren Standorten und einer mittleren Betriebsgröße müssen geregelte Abläufe und Strukturen den Umgang mit Diversität im Verständnis der Organisation und im Sinne des Qualitätsmanagements absichern.

Die Diversitätsansätze der Trägereinrichtungen werden im Folgenden entlang der Wahrnehmung und des Umgangs mit Diversität sowie in Hinblick auf ihr Diversitätsverständnis dargelegt. Ergänzt werden die empirischen Ergebnisse durch die theoretischen Argumente zu Diversität in Bildungseinrichtungen (vgl. Kapitel 3.2). Die Auswahl und Kombination der Trägereinrichtungen durch das AMS Wien dient hier als Grundlage für die Gegenüberstellung.

4.4.1 Heichenwälder Schulungszentrum GesmbH und Interface Wien GmbH

Gemeinsam haben die Heichenwälder Schulungszentrum GesmbH und die Interface Wien GmbH die verhältnismäßig überschaubare Anzahl von max. 20 TrainerInnen und von bis zu 300 TeilnehmerInnen pro Jahr. Das Angebot und die Zielgruppe der beiden Einrichtungen bezieht sich auf die Diversitätsmerkmale ethnische Zugehörigkeit und Bildungshintergrund.

Die Wahrnehmung der Diversität der TeilnehmerInnen und der TrainerInnen umfasst, unabhängig von der Zielgruppendefinition, alle Merkmale. Die Heichenwälder Schulungszentrum GmbH und Interface Wien GmbH achten besonders auf die Akzeptanz und den respektvollen Umgang miteinander. Der Umgang in diesen beiden Organisationen ist oftmals informeller und partizipativer gestaltet als in größeren Organisationen. Es werden wenige zusätzliche formale Strukturen wie Beauftragte, Handbücher oder Räumlichkeiten für den Umgang mit Diversität geschaffen. Viel eher stützen sich die Trägerorganisationen auf bestehende Strukturen, das Qualitätsmanagement und das Betriebsklima. Der Austausch zwischen den TrainerInnen untereinander und mit der Leitung wird geschätzt und aktiv eingefordert. Die TrainerInnen genießen das Vertrauen ihrer Vorgesetzten, sie haben methodisch-didaktische Freiheit in der alltäglichen Gestaltung der Kurse und Projekte und können ihre Vorschläge zur Verbesserung des Angebots direkt bei der Leitung einbringen.

Ein wesentlicher Unterschied zwischen den beiden Trägereinrichtungen ist die grundsätzliche diversitätsunabhängige Zielsetzung. Die Heichenwälder Schulungszentrum GmbH zielt auf eine fachspezifische Schulung, und die Interface GmbH verfolgt das Empowerment der TeilnehmerInnen. Daraus erklären sich auch das unterschiedliche Diversitätsverständnis und die

Ausrichtung des Diversitätsmanagements der beiden Trägereinrichtungen. Während die Heichenwälder Schulungszentrum GmbH ihr Diversitätsmanagement entlang des akzeptierenden Diversitätsverständnisses (III) gestaltet und den Fokus auf Gleichbehandlung und Anerkennung legt, orientiert sich die Interface GmbH bei der Gestaltung ihres Diversitätsmanagements am ausgleichenden Diversitätsverständnis (II) und strebt nach sozialer Gerechtigkeit und Chancengleichheit.

Die Qualität und der diversitätsgerechte Umgang in diesen kleineren Trägereinrichtungen werden eher durch informelle und weniger durch strukturelle Abläufe gesichert. Zur Unterstützung der Qualität und der Reflexion der organisationsinternen Abläufe legen die Trägereinrichtungen Wert auf kontinuierliche Weiterbildungen und gegenseitigen Austausch. Sie konzentrieren sich darauf, Diversitätsgerechtigkeit auf zwei Ebenen herzustellen: auf individueller Ebene, indem sie die Reflexion von Zuschreibungs- und Differenzierungsprozessen bei den TrainerInnen anregen (vgl. Kapitel 3.2), und auf institutioneller Ebene durch didaktische Kriterien (vgl. Kapitel 3.2.1). Die systematische Entwicklung eines strategischen Gesamtkonzepts und die Gestaltung der Personalentwicklung aufgrund von Diversität (vgl. Kapitel 3.2.2) betreibt vorrangig Interface Wien GmbH. Die Heichenwälder Schulungszentrum GmbH vertraut hingegen auf die Selbstregulation des Unternehmens und die Handlungen auf individueller Ebene.

4.4.2 update training GmbH und BEST GmbH

Die update training GmbH und die BEST GmbH haben mit rund 200 MitarbeiterInnen, sieben Standorten in Österreich und bis zu 10.000 TeilnehmerInnen pro Jahr eine vergleichbare Unternehmensgröße. Ebenso bieten beide Trägereinrichtungen Kurse und Projekte zur Aktivierung, Berufsorientierung und Qualifikation an – wobei der Schwerpunkt des Angebots der update training GmbH auf Kursen der Sprachförderung liegt und die BEST GmbH auch Kurse für private Firmenkunden und den internationalen Bildungsmarkt anbietet. Diese unterschiedlichen Angebote prägen zwar das Verständnis von Diversität, doch bleiben die Typen des Umgangs damit ähnlich.

In beiden Organisationen bezieht sich das Diversitätsmanagement vor allem auf die Merkmale Geschlecht, ethnische Zugehörigkeit, Kultur, Religion und Weltanschauung sowie Bildungshintergrund. Die Ziele der Organisationen lassen sich global als Förderung der Integration am Arbeitsmarkt und Vermeidung von Diskriminierung in der Gesellschaft zusammenfassen. Der Fokus beider Trägereinrichtungen liegt auf strukturellen Handlungen für den

Umgang mit Diversität. So sind für die Absicherung des diversitätsgerechten Umgangs in den Trägereinrichtungen Beauftragte für Gender, Gleichstellung und Diversität eingesetzt, die Kursunterlagen und Informationen werden auf diversitätsgerechte Gestaltung geprüft, Anpassungen der Räumlichkeiten werden reflektiert und zusätzlich zum Leitbild gibt es organisationsinterne Handlungsrichtlinien und Regeln bezüglich des Umgangs mit Diversität. Ebenso wird Diversität in das Qualitätsmanagement und in die internen Kommunikationsplattformen integriert. Es gibt in den Trägereinrichtungen MitarbeiterInnen, die für Qualität und Feedback zuständig sind, Weiterbildungsstrategien, Vernetzungen, Evaluationsbögen und Audits, mit denen die Kompetenz der MitarbeiterInnen allgemein und bezogen auf Diversität überprüft wird. In den Teamsitzungen und Super- oder Intervisionen haben die TrainerInnen die Möglichkeit, sich über die Diversität der TeilnehmerInnen auszutauschen. Das Diversitätsmanagement beider Trägereinrichtungen unterstützt die Gleichbehandlung und Anerkennung von Diversität.

Den Unterschied zwischen den beiden Trägerorganisationen markiert das Verständnis von Diversität. So handelt die update training GmbH entsprechend dem ausgleichenden Diversitätsverständnis (IIa) und die BEST GmbH entsprechend dem akzeptierenden Diversitätsverständnis (III). Durch die Entwicklung eines Diversitätsansatzes (vgl. Kapitel 3.2.2) garantieren die Trägereinrichtungen eine diversitätsgerechte Didaktik, die den Kriterien nach Fellingner-Fritz (2011) entspricht (vgl. Kapitel 3.2.1). Zusätzlich protokollieren diese Unternehmen die Diversität ihrer MitarbeiterInnen und treffen im Bereich der Personalentwicklung informierte Entscheidungen zur Zusammensetzung der Teams, wie Ewers und Schallert (2014) fordern (vgl. Kapitel 3.2.2).

Diese beiden Trägereinrichtungen haben ein umfangreiches und vielschichtiges Diversitätsmanagement etabliert, das die organisationseigene Logik und die formalen Anforderungen miteinander vereinbart. Im Rahmen des Qualitätsmanagements wird dem Umgang mit Diversität zusätzliche Aufmerksamkeit geschenkt. Die Führungskräfte übernehmen die Verantwortung für unterstützende Maßnahmen im alltäglichen Umgang mit Diversität und etablieren dazu strukturelle Funktionen und Prozesse in den Trägereinrichtungen.

4.4.3 BAZ des BFI Wien und murad & murad GmbH

Die Gemeinsamkeit des Berufsausbildungszentrums des Berufsförderungsinstituts Wien (BAZ des BFI Wien) und der murad & murad GmbH sind das Spektrum an fachlichen Qualifizierungsmaßnahmen und Angeboten am freien Markt. Unabhängig davon zeigen sich keine

Gemeinsamkeiten in Bezug auf die Organisationsmerkmale. Das Berufsausbildungszentrum des BFI Wien hat vier Standorte in Wien, in denen es rund 180 MitarbeiterInnen beschäftigt, deren überwiegender Teil TrainerInnen und fachliche AusbilderInnen sind. Durchschnittlich stehen 1.200 Ausbildungsplätze pro Jahr zur Verfügung. Die murad & murad GmbH hat drei Standorte in Wien und zwei in Niederösterreich und beschäftigt in Wien rund 50 MitarbeiterInnen, um das Angebot für jährlich ca. 200 Personen in der Fachausbildung und ca. 1.800 TeilnehmerInnen beim Kompetenz-Check abzusichern.

Gemeinsam ist ihnen der Fokus auf die Diversitätsmerkmale Kultur, Religion und Weltanschauung sowie Geschlecht der TeilnehmerInnen. Tendenziell legt das BAZ einen stärkeren Fokus auf das Merkmal Geschlecht. Die murad & murad GmbH fokussiert sich stärker auf Kultur, Religion und Weltanschauung. Die strategische Ausrichtung beider Organisationen zielt auf die Integration am Arbeitsmarkt und die Vorbereitung bzw. Anpassung der TeilnehmerInnen für die Bedingungen der Arbeitswelt. Dazu setzen die Trägereinrichtungen auf strukturellen und konzeptionellen Umgang mit Diversität. Die jeweiligen Handlungen sind primär auf die TeilnehmerInnen gerichtet. So werden der Zugang, die Zuständigkeiten und die Methoden konzeptionell festgeschrieben, mit der Absicht, eine möglichst homogene Gruppe zusammenzustellen, deren Vermittlungschancen am Arbeitsmarkt realistisch sind. Strukturell institutionalisieren die Trägereinrichtungen Beauftragte für Gender, Gleichstellung, Diversität und Extremismus und achten auf die diversitätsgerechte Gestaltung der Unterlagen. Der Personalentwicklung gehen bei der Rekrutierung und Weiterbildung nur eingeschränkt diversitätsspezifische Überlegungen voraus. Viel eher konzentrieren sich die Organisationen darauf, für die TeilnehmerInnen ergänzende Angebote zu schaffen, um die Integration am Arbeitsmarkt zu realisieren. Dazu zählen vor allem Beratungsangebote, Informationsveranstaltungen und Workshops, die den TeilnehmerInnen notwendige Anpassungen oder mögliche Konfliktpunkte aufgrund ihrer Diversitätsmerkmale aufzeigen. Die Trägereinrichtungen geben vorrangig dem Kursbetrieb und den fachlichen Wissensvermittlungen Raum. Diversitätsthemen werden anlassbezogen in der davon getrennten sozialpädagogischen Kursbegleitung bearbeitet oder an externe Einrichtungen delegiert.

Die Diversitätsverständnisse der Trägereinrichtungen sind jedoch unterschiedlich. Wo das BAZ das profitorientierte Diversitätsverständnis (I) vertritt, ist die murad & murad GmbH vom ausgleichenden Diversitätsverständnis (IIa) geleitet. Beide Trägereinrichtungen gestalten das Diversitätsmanagement, unabhängig von den unterschiedlichen Diversitätsverständnissen, mit dem Anspruch der Gleichstellung, wobei die

Handlungen von murad & murad GmbH einen Schritt weitergehen und auch die Anerkennung von Diversität fordern. Jedoch bleiben strukturelle Ungleichheiten durch das Diversitätsmanagement beider Trägereinrichtungen weitgehend unberührt.

Die diversitätsbezogenen Bemühungen der Trägereinrichtungen sind auf institutioneller Ebene angesiedelt. Die Entwicklung einer diversitätsgerechten Didaktik (vgl. Kapitel 3.2.1) und die Definition einer strategischen Grundausrichtung (vgl. Kapitel 3.2.2) werden dem Unternehmensziel untergeordnet. Die organisatorischen Prozesse und die Personalentwicklung zeigen wenig Bezug zu Diversität.

5 Diversität aus Sicht der TrainerInnen

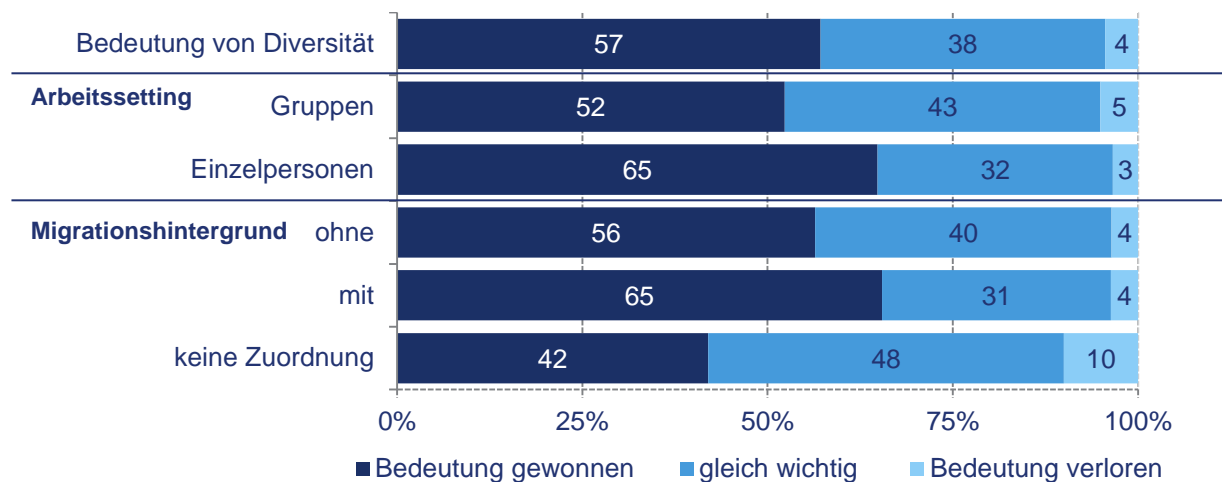
Im folgenden Abschnitt werden die Ergebnisse der TrainerInnenbefragung beschrieben. Dabei werden folgende Aspekte aus der Perspektive der TrainerInnen analysiert:

- die Relevanz von Diversität, die Wahrnehmung von Diversitätsmerkmalen und die damit einhergehenden Potenziale und Herausforderungen
- die diversitätsgerechte Gestaltung der Kurse bzw. der Maßnahmen durch die TrainerInnen (individuelle und konzeptionelle Ebene)
- die Diversität auf Ebene der Trägerorganisationen (institutionelle Ebene)
- Verbesserungsmöglichkeiten

5.1 Rolle von Diversität

Diversität gewinnt in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen an Bedeutung.

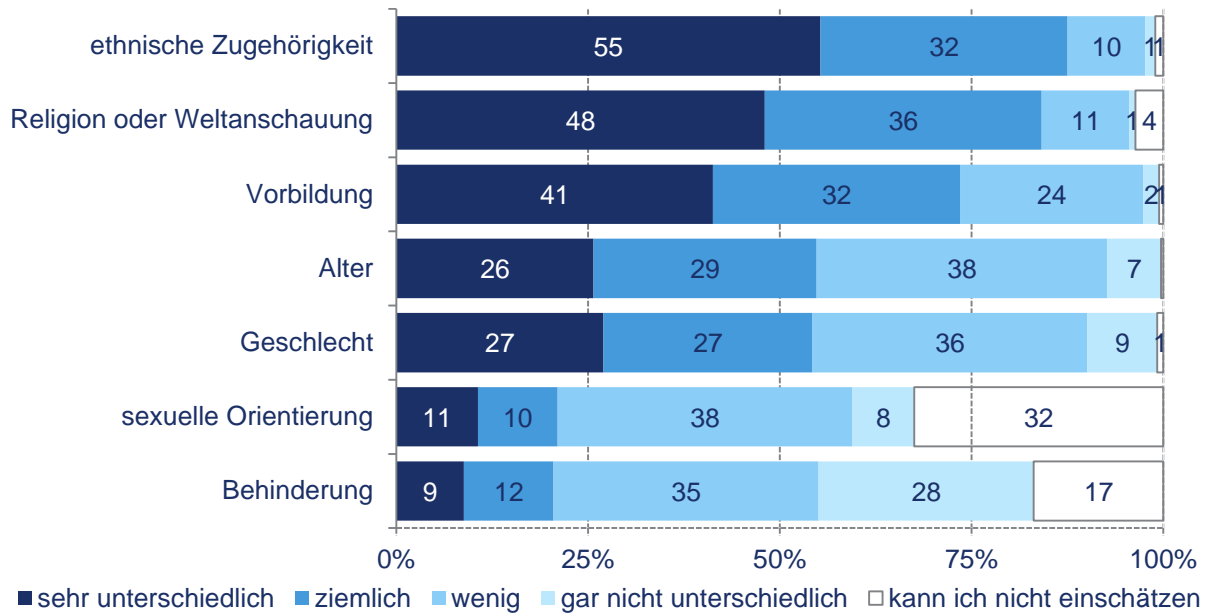
Diversität hat in der Arbeit der Mehrheit der TrainerInnen (57%) in den letzten fünf Jahren an Bedeutung zugenommen. 38% sehen keine Veränderung in der Bedeutung, für sie ist Diversität gleich wichtig geblieben (s. Abbildung 3). TrainerInnen, die mit den TeilnehmerInnen in Gruppen arbeiten, halten Diversität für weniger wichtig und sind zudem seltener der Meinung, dass Diversität an Bedeutung gewonnen hat, als TrainerInnen, die mit Einzelpersonen arbeiten. Diversität wird demzufolge insbesondere in Einzelsettings wichtiger.

Abbildung 3: Veränderung der Bedeutung von Diversität

Anm.: Angaben in Prozent, n=385

TrainerInnen mit Migrationshintergrund sehen eher einen Zuwachs der Bedeutung des Themas.

Unterschiede nehmen die TrainerInnen vor allem hinsichtlich der Merkmale „ethnische Zugehörigkeit“, „Kultur, Religion und Weltanschauung“ und „Bildungshintergrund“ wahr (s. Abbildung 4). Entlang von „Alter“ und „Geschlecht“ sehen die TrainerInnen eine größere Homogenität. Der Anteil von TrainerInnen, die keine Einschätzung bezüglich der Diversität der TeilnehmerInnen in Hinblick auf die „sexuellen Orientierungen“ und „Behinderungen“ abgegeben haben, ist am größten. Diese Merkmale spielen eine geringe Rolle für die Tätigkeit im Rahmen von AMS-geförderten Maßnahmen.

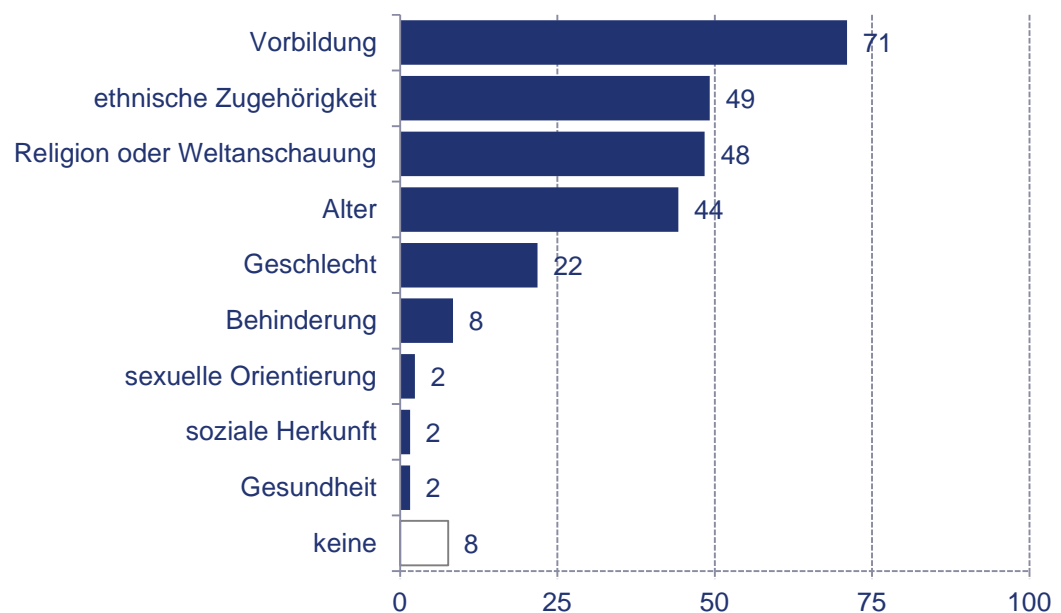
Abbildung 4: Diversität der TeilnehmerInnen

Anm.: Angaben in Prozent, n=385

Als wichtigstes Diversitätsmerkmal werten die TrainerInnen in ihrer Tätigkeit den „Bildungshintergrund“.

Die hohe Bedeutung der Vorbildung erklärt sich aus dem Auftrag der Trägereinrichtungen zur Bildung und zur Förderung der Integration am Arbeitsmarkt. In weiterer Folge sind die Merkmale „ethnische Zugehörigkeit“, „Kultur, Religion und Weltanschauung“ sowie „Alter“ für die TrainerInnen in ihrem Beruf relevant. Das Geschlecht der TeilnehmerInnen spielt für die TrainerInnen im Vergleich zu den bisher genannten Merkmalen eine nachrangige Rolle (Abbildung 5).

Diversität ist insbesondere in Hinblick auf Merkmale, die die Tätigkeit der TrainerInnen direkt berühren und im Zusammenhang mit dem Auftrag der Organisation und der Zielsetzung stehen, von Bedeutung. Darüber hinaus werden Unterschiede dann als wichtiger bewertet, wenn der Umgang mit ihnen weniger gewohnt ist. Vor allem der Umgang mit Frauen und Männern rückt dabei in den Hintergrund.

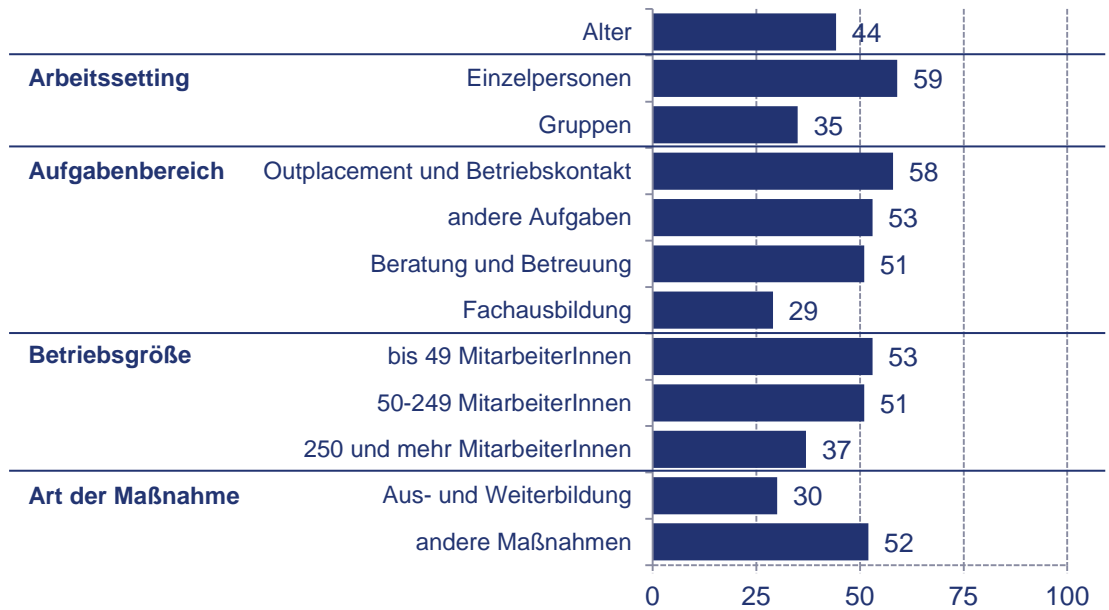
Abbildung 5: Wichtige Diversitätsmerkmale aus Sicht der TrainerInnen

Anm.: Angaben in Prozent der Fälle, bis zu drei Mehrfachnennungen möglich, n=380

Differenziert man TrainerInnen in Untergruppen nach Arbeitssetting, Aufgabenbereich, Betriebsgröße und Art der Maßnahme, zeigt sich, dass die Bedeutung der einzelnen Diversitätsmerkmale gleich bleibt und keine nennenswerten Unterschiede auftreten. Nur beim Merkmal „Alter“ gibt es Unterschiede in den Untergruppen (s. Abbildung 6):

Das Alter der TeilnehmerInnen spielt besonders für TrainerInnen, die mit Einzelpersonen bzw. im Outplacement arbeiten oder im Betriebskontakt stehen, eine Rolle. Dass die Bedeutung von „Alter“ in diesen Aufgabenbereichen besonders hoch ist, kann auf die sehr unterschiedlichen Arbeitsmarktchancen je nach Alter zurückgeführt werden. Im Bereich der Aus- und Weiterbildung wird das Merkmal „Alter“ hingegen weniger bedeutsam wahrgenommen. Die befragten TrainerInnen größerer Maßnahmenträger sind eher in der Aus- und Weiterbildung tätig.

Abbildung 6: Alter als wichtiges Diversitätsmerkmal, nach Untergruppen



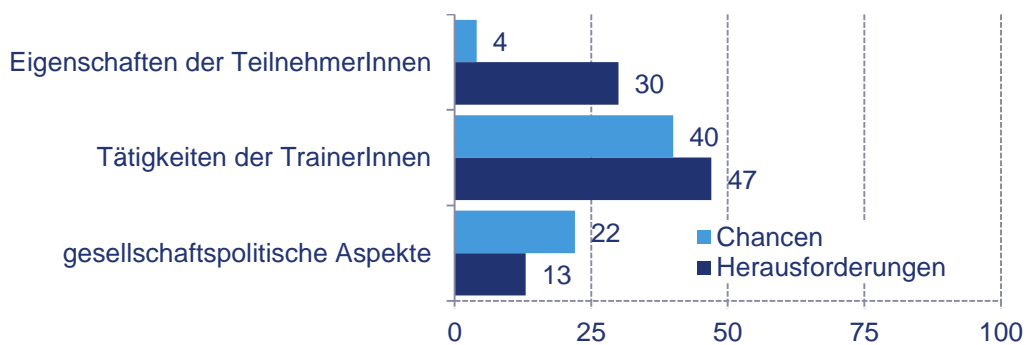
Anm.: Angaben in Prozent, n=381

Die TrainerInnen nehmen Diversität überwiegend als Herausforderung wahr.

Die Chancen und Herausforderungen, die TrainerInnen im Umgang mit Diversität erleben, können in die folgenden drei Kategorien zusammengefasst werden:

- Eigenschaften der TeilnehmerInnen
- Tätigkeiten der TrainerInnen
- gesellschaftspolitische Aspekte

Abbildung 7: Chancen und Herausforderungen durch Diversität



Anm.: Angaben in Prozent der Fälle, n=385

Als Herausforderungen nennen die TrainerInnen vor allem die unterschiedlichen Haltungen und Einstellungen der TeilnehmerInnen zu Arbeit und Bildung sowie deren Gesundheit. Die vielfältigen Erfahrungen und Motivationen, die die TeilnehmerInnen mitbringen, werden aber als Bereicherung empfunden.

Die Anforderungen an TrainerInnen, die sich aus der Diversität der TeilnehmerInnen ergeben, werden ausschließlich als Herausforderung erlebt. Zum einen wird die Notwendigkeit, mit Unterschieden, Konflikten, Vorurteilen, Stereotypen und Diskriminierungen umzugehen und diese zu bearbeiten, um ein gemeinsames Lernen zu ermöglichen, genannt. Zum anderen werden auch die Erwartungen an Wissen, an Haltungen sowie an inhaltliche und methodische Flexibilität als Herausforderung angeführt. Als weitere Herausforderung nennen die TrainerInnen schließlich auch die Zusammenarbeit mit Betrieben und externen Einrichtungen, da die TeilnehmerInnen oft Benachteiligungen am Arbeitsmarkt ausgesetzt sind. Die TrainerInnen sehen diese Herausforderungen schlussendlich aber als Chance für sich selbst, vor allem aufgrund der Abwechslung, der persönlichen Weiterentwicklung und weil sie Neues kennenlernen.

Gesellschaftspolitische Aspekte umfassen abstrakter formulierte Ziele wie die Schaffung von Respekt und Toleranz, Wertschätzung und Akzeptanz. Sie werden gleichermaßen als Chance und Herausforderung im alltäglichen Umgang mit Diversität betrachtet.

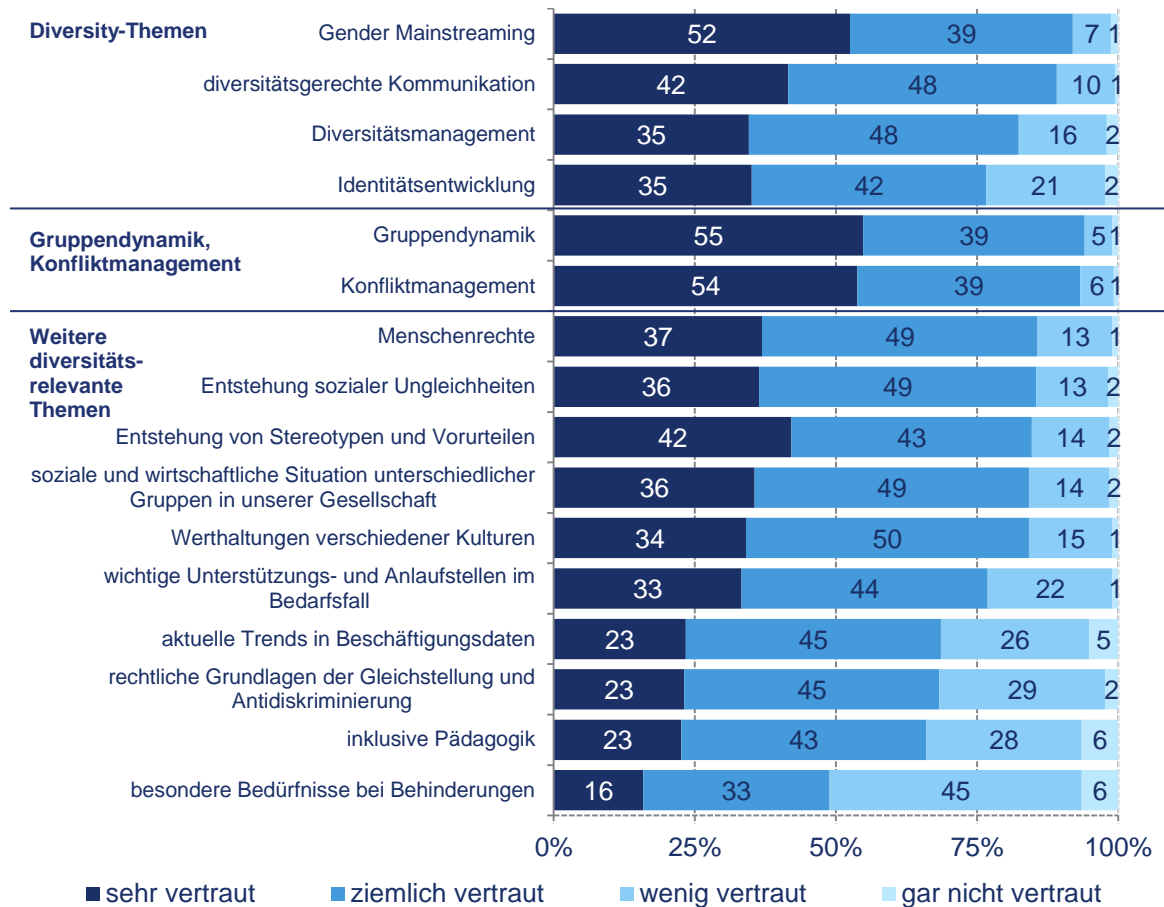
5.2 Diversität auf Kursebene

5.2.1 Umsetzung durch die TrainerInnen

Als Indikatoren dafür, wie Diversität im Rahmen der Kurse von den TrainerInnen behandelt wird, werden einerseits diversitätsrelevantes Wissen sowie Rahmen, Zeitaufwand und häufige Aufgaben für die diversitätsgerechte Gestaltung herangezogen. Andererseits werden diversitätsrelevante Inhalte, die die TrainerInnen gerne vermitteln möchten, dargestellt.

Die TrainerInnen verfügen über breites diversitätsbezogenes Wissen.

Etwa 8 von 10 TrainerInnen fühlen sich zu Diversity-Themen im engeren Sinn sehr oder ziemlich gut informiert (Abbildung 8: Vertrautheit mit Diversity-Themen).

Abbildung 8: Vertrautheit mit Diversity-Themen

Anm.: Angaben in Prozent, n=385

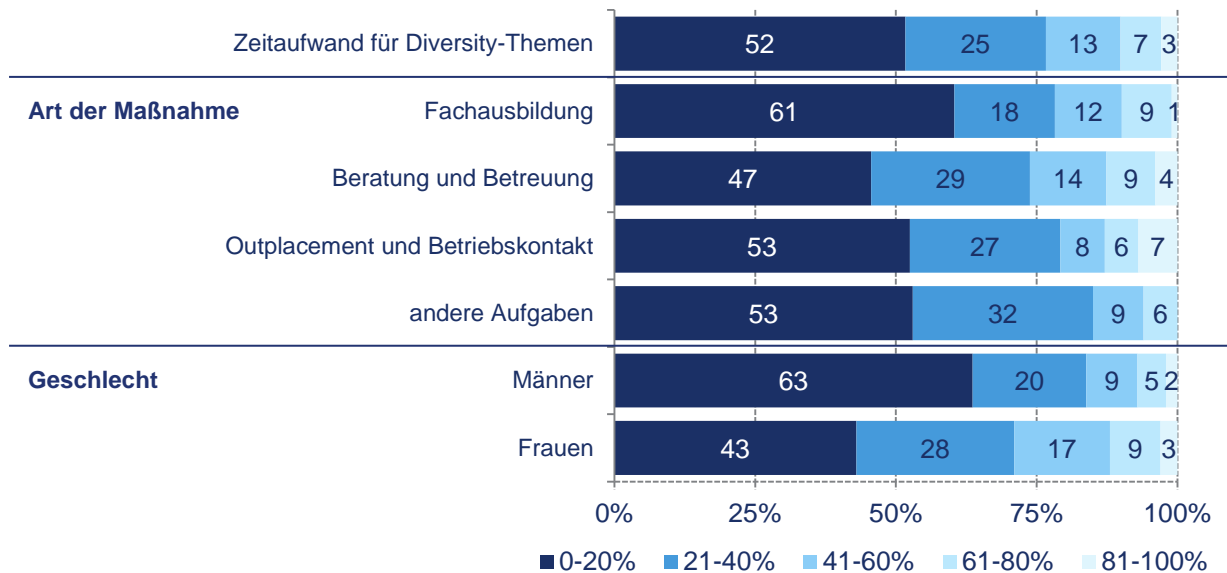
Die Vertrautheit mit Themen, die direkt oder indirekt mit Diversität verknüpft sind, unterscheidet sich nach der Art der Maßnahme und dem Geschlecht: TrainerInnen in der Beratung und Betreuung sowie im Outplacement und Betriebskontakt sind mit allen Themen eher vertraut als TrainerInnen in der Fachausbildung. Frauen schätzen ihr Diversitätswissen tendenziell höher ein als Männer.

Für Diversität wird ein bedeutender Anteil der Arbeitszeit aufgewendet.

Etwa die Hälfte der TrainerInnen wendet bis zu 20% der Zeit für Diversity-Themen auf (Abbildung 9: Zeitaufwand für Diversity-Themen). Bei einem weiteren Viertel nimmt die diversitätsgerechte Gestaltung zwischen 20 und 40% ihrer Arbeitszeit in Anspruch. Betrachtet man den Zeitaufwand im Zusammenhang mit der Art der Maßnahme, ist zu erkennen, dass TrainerInnen in der Beratung und Betreuung häufiger über 40% der Zeit für Diversität aufwenden. Der überwiegende Teil der TrainerInnen in der Fachausbildung ist bis zu 20% der Arbeitszeit mit Diversität befasst. Im

Vergleich wenden Trainerinnen mehr Zeit für Diversität auf als ihre männlichen Kollegen.

Abbildung 9: Zeitaufwand für Diversity-Themen

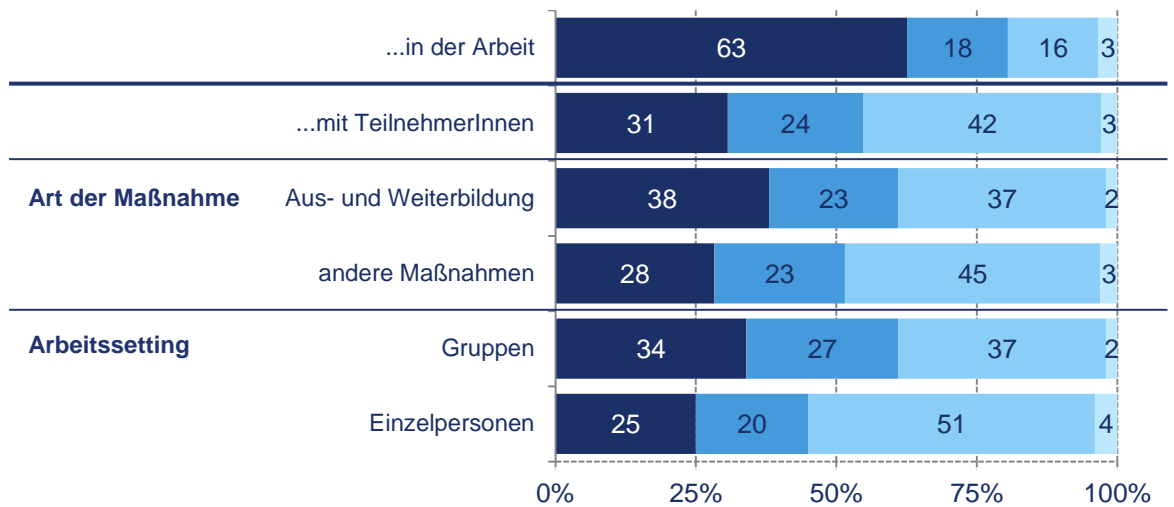


Anm.: Angaben in Prozent, n=385

Die TrainerInnen beschäftigen sich laufend mit Diversität.

Die überwiegende Mehrheit der TrainerInnen (81%) reflektiert den Umgang mit Diversität ohne Anlass (s. Abbildung 10). Die TrainerInnen setzen sich schon in der Vorbereitung der Kurse mit Diversität auseinander und reflektieren deren Gestaltung ohne konkreten Anlass für die Auseinandersetzung mit Diversität. Diese passiert laufend und insofern auf professioneller Basis. Die Aussage ist gleichermaßen für TrainerInnen in der Beratung und Betreuung, Fachausbildung, im Outplacement oder in anderen Maßnahmen gültig.

Mit den TeilnehmerInnen werden Diversitätsthemen tendenziell bei konkreten Anlässen besprochen (s. Abbildung 10). TrainerInnen in der Beratung und Betreuung oder im Outplacement und Betriebskontakt sprechen die Diversität gegenüber den TeilnehmerInnen häufiger anlassbezogen an als TrainerInnen der Fachausbildung. In der Fachausbildung wird demnach auf die diversitätsgerechte Vermittlung fachlicher Kompetenzen fokussiert. Die Bearbeitung konkreter diversitätsbezogener Herausforderungen wird aber eher an KollegInnen in der Betreuung, Beratung oder im Outplacement delegiert.

Abbildung 10: Häufigkeit der Beschäftigung mit Diversity-Themen

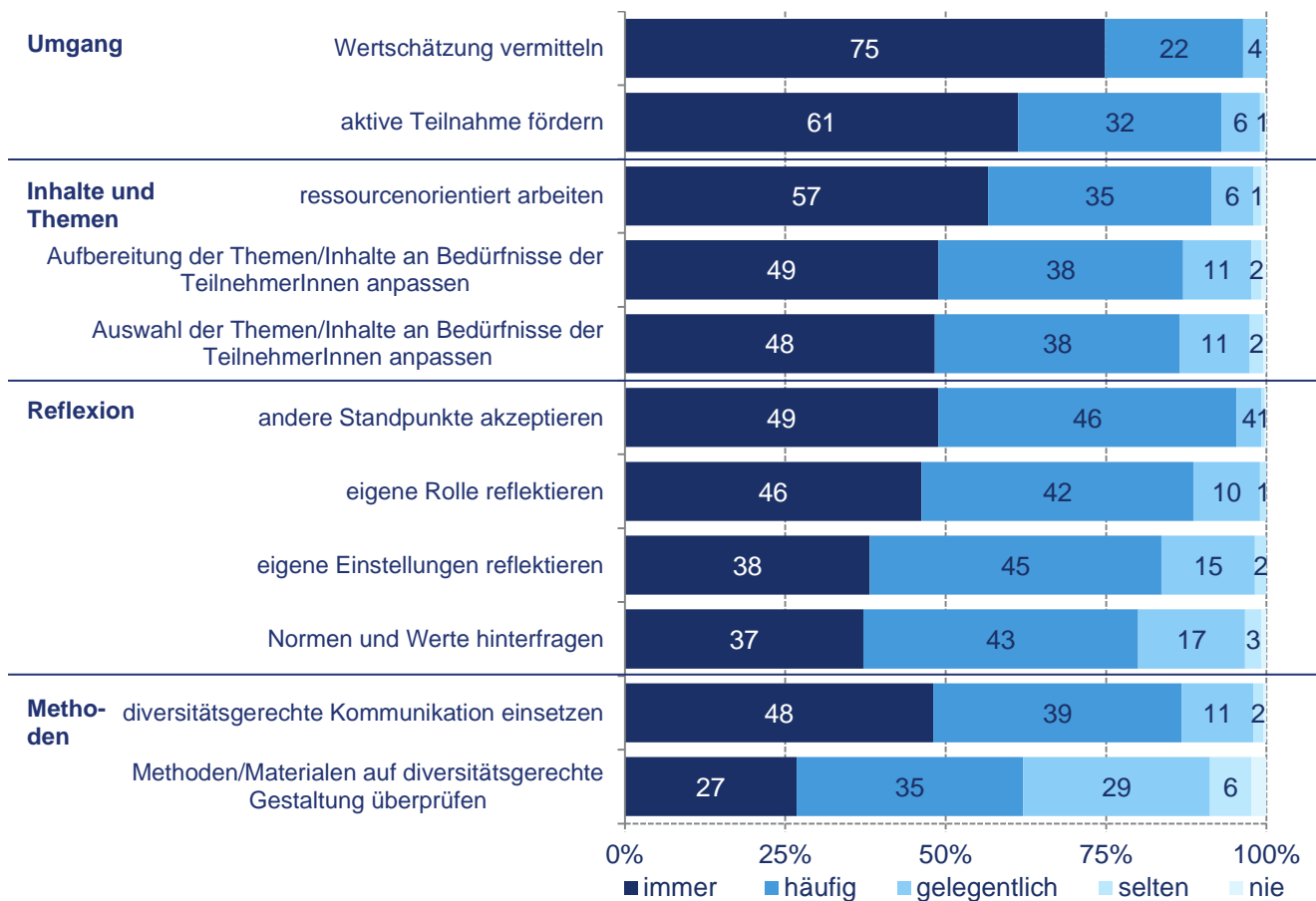
■ laufend ■ in regelmäßigen Reflexionen ohne konkreten Anlass ■ bei konkreten Anlässen ■ nie

Anm.: Angaben in Prozent, n=385

In Gruppensettings findet die Auseinandersetzung mit Diversität öfter laufend und ohne Anlass statt, während in Einzelsettings erst konkrete Anlässe diese Auseinandersetzung nach sich ziehen. Mit der Anzahl der TeilnehmerInnen steigen auch die Vielfalt und die Heterogenität. Deshalb ist in Gruppensettings der Umgang mit Diversität von vornherein konzeptionell vorgesehen und führt bei den TrainerInnen zur permanenten Beschäftigung und Reflexion.

Ein wertschätzender Umgang und die Förderung der aktiven Teilnahme sind in arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen gut verankert.

Von den abgefragten diversitätsbezogenen Aufgaben erledigen TrainerInnen jene, die den Umgang mit den TeilnehmerInnen betreffen, und jene, die sich auf Auswahl und Aufbereitung der Inhalte beziehen, am häufigsten (s. Abbildung 11). Die Vermittlung von Wertschätzung, die Förderung der TeilnehmerInnen zur aktiven Teilnahme sowie das ressourcenorientierte Arbeiten werden von beinahe allen zumindest häufig durchgeführt und können somit zu den grundlegenden Aufgaben von TrainerInnen gezählt werden. Reflexion und die diversitätsgerechte Kommunikation unterscheidet sich nur marginal von den bisher genannten Tätigkeiten. Die Überprüfung eigener Materialien und Methoden auf die diversitätsgerechte Gestaltung geschieht im Verhältnis zu den anderen Punkten weniger häufig. Vermutlich ist diese Aufgabe seltener notwendig, da bei der Anpassung der Kurse an die Bedürfnisse der TeilnehmerInnen auf ein Repertoire geeigneter Methoden zurückgegriffen werden kann.

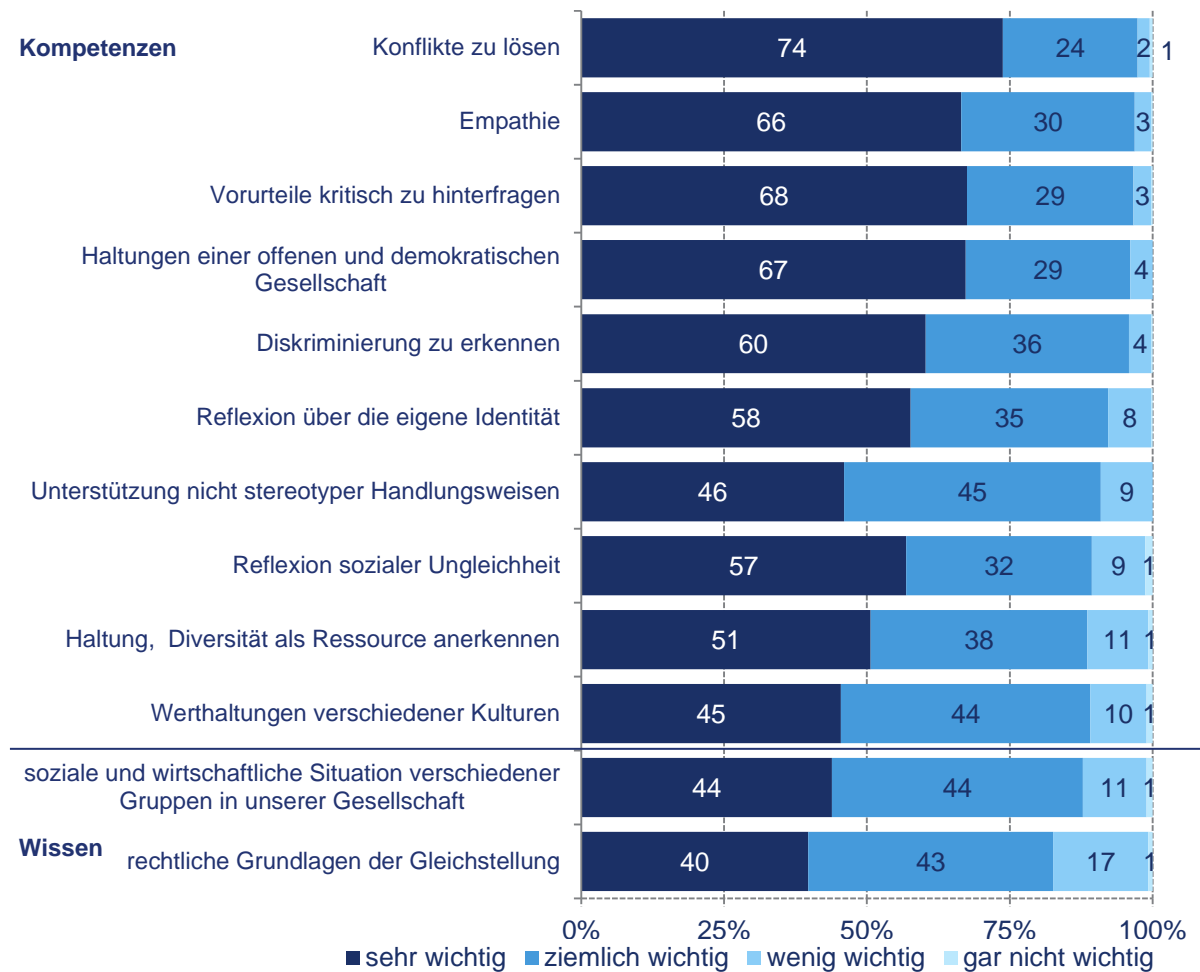
Abbildung 11: Häufigkeit diversitätsbezogener Tätigkeiten

Anm.: Angaben in Prozent, n=385

Die Vermittlung von diversitätsbezogenen Kompetenzen ist den TrainerInnen am wichtigsten.

Im Hinblick auf den Bildungsauftrag schätzen die TrainerInnen die Vermittlung von Kompetenzen wichtiger ein als die Vermittlung von Wissen. Allen voran ist es ihnen besonders wichtig, Konfliktlösungsfähigkeit, Empathie, die Fähigkeiten, Vorurteile zu hinterfragen und Diskriminierung zu erkennen, sowie eine demokratische Grundhaltung an die TeilnehmerInnen weiterzugeben (s. Abbildung 12). Trainerinnen betonen die Bedeutung von Kompetenzen noch ein bisschen stärker als Trainer.

Abbildung 12: Vermittlung von diversitätsbezogenen Kompetenzen und Wissen



Anm.: Angaben in Prozent, n=385

Spezifisches Wissen der TrainerInnen und bedürfnisorientierte Anpassung von Inhalten sind die Basis für diversitätsgerechte Didaktik.

Beinahe alle bewerten ihre Arbeit in den AMS-geförderten Maßnahmen als sehr und ziemlich diversitätsgerecht (95%). 4 von 10 TrainerInnen bezeichnen sie sogar als sehr diversitätsgerecht. Grundsätzlich schätzen Frauen ihre Tätigkeit als Trainerin diversitätsgerechter ein als Männer. Darüber hinaus zeigt sich:

- Je vertrauter TrainerInnen mit Diversitätsthemen sind, desto diversitätsgerechter wird die eigene Arbeit eingeschätzt.
- Je häufiger TrainerInnen Inhalte und Themen an die Bedürfnisse der TeilnehmerInnen anpassen, desto diversitätsgerechter beurteilen sie die eigene Arbeit.

Von besonderer Relevanz für die Umsetzung diversitätsgerechter Didaktik sind demzufolge regelmäßige Weiterbildungen und ausreichend Vorbereitungszeit für die Kurse.

5.2.2 Rahmenbedingungen der Kurse

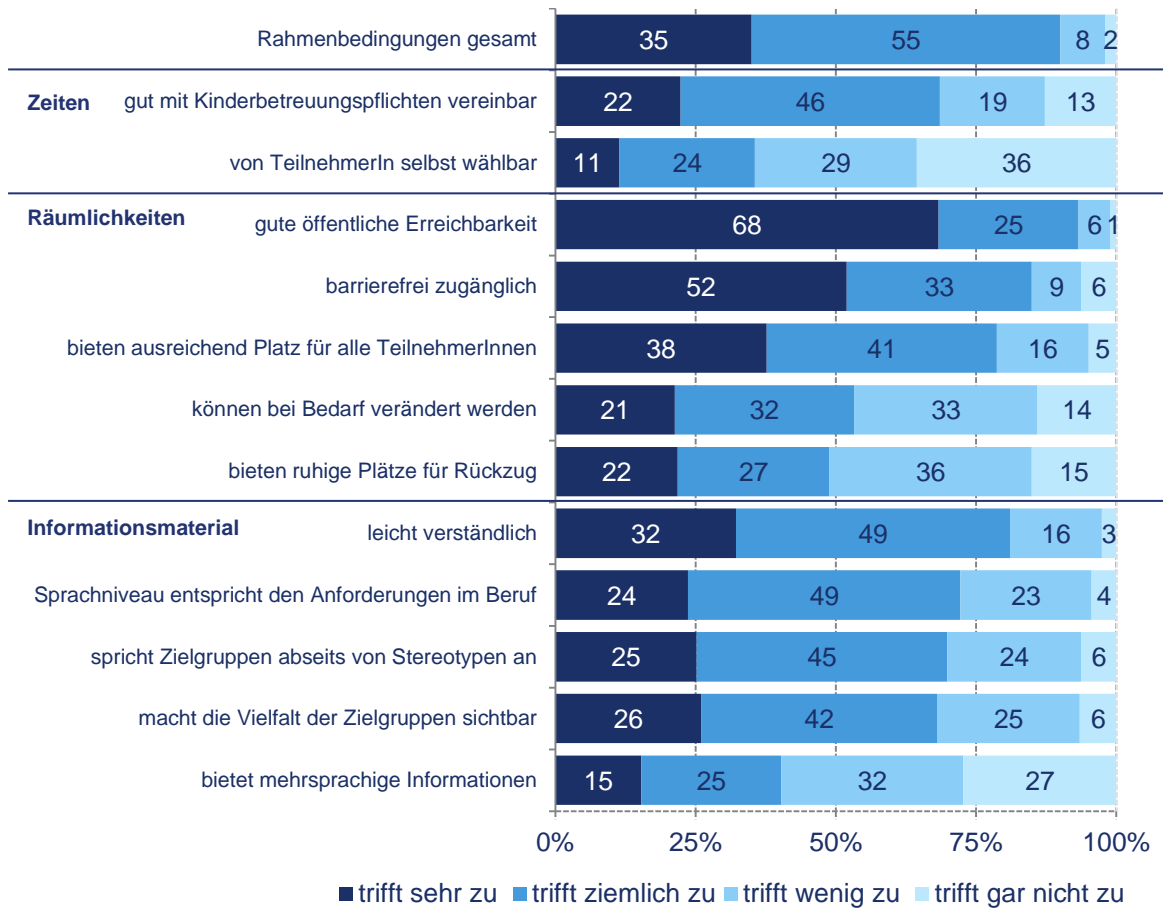
Wie bewerten die TrainerInnen die diversitätsgerechte Gestaltung der Rahmenbedingungen der Kurse hinsichtlich zeitlicher, räumlicher und informativer Aspekte?

Diversitätsgerechte Rahmenbedingungen sind in Maßnahmen zu Aus- und Weiterbildungen seltener umgesetzt.

Die öffentliche Erreichbarkeit und der barrierefreie Zugang – beides meist schon in den Ausschreibungen des AMS formal geregelt – werden dabei am besten eingeschätzt (s. Abbildung 13). Die zeitliche Vereinbarkeit wird dagegen schlechter eingestuft, das gilt insbesondere für Aus- und Weiterbildungen. Die Vorgaben des AMS über das Stundenausmaß lassen hier wenige Anpassungsmöglichkeiten für eine diversitätsgerechte Gestaltung zu.

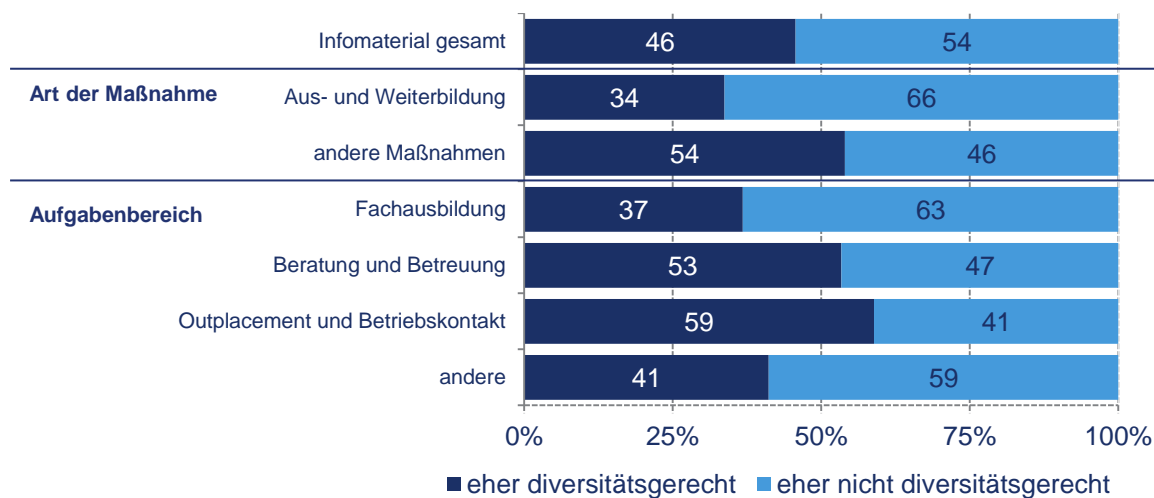
In kleinen Trägereinrichtungen bewerten die TrainerInnen die Rahmenbedingungen grundsätzlich etwas besser als in großen, was an einer höheren Flexibilität liegen dürfte.

Abbildung 13: Diversitätsgerechtigkeit der Rahmenbedingungen



Anm.: Angaben in Prozent, n=385

Weitere Unterschiede in der Beurteilung der Diversitätsgerechtigkeit zeigen sich hinsichtlich des Informationsmaterials (s. Abbildung 14): Die diversitätsgerechte Ausführung von Informationsmaterial für Aus- und Weiterbildungsmaßnahmen wird schlechter bewertet als jenes für Beratungs- und Betreuungsangebote. TrainerInnen in der Beratung und Betreuung schätzen die Diversitätsgerechtigkeit des verfügbaren Informationsmaterials überdurchschnittlich ein.

Abbildung 14: Beurteilung des Informationsmaterials

Anm.: Angaben in Prozent, Summenindex aus allen Aspekten zum Informationsmaterial, n=385

Räumliche Aspekte und das Informationsmaterial sind entscheidend für diversitätsgerechte Rahmenbedingungen.

Mehr als die Hälfte der TrainerInnen bewerten die Rahmenbedingungen als ziemlich diversitätsgerecht und ein Drittel hält sie sogar für sehr diversitätsgerecht (s. Abbildung 13). Nur 10% der TrainerInnen meinen, sie sind wenig bis gar nicht diversitätsgerecht. Einfluss auf die Einschätzung der TrainerInnen hat insbesondere die Qualität

- des Informationsmaterials und
- der Räumlichkeiten.

Die Rahmenbedingungen werden umso diversitätsgerechter bewertet, je besser das Informationsmaterial und die Räumlichkeiten beurteilt werden. Die zeitliche Gestaltung der Kurse wird nicht in Zusammenhang mit Diversitätsgerechtigkeit wahrgenommen. Spezifische Vorgaben des AMS in Hinblick auf die räumliche Gestaltung sowie für das Informationsmaterial könnten die Diversitätsgerechtigkeit weiter verbessern.

5.3 Diversitätsaspekte auf Organisationsebene

5.3.1 Diversität der TrainerInnen

Die Bedeutung einer diversen Zusammensetzung der TrainerInnen wird in der Fachliteratur als ein wesentliches Kriterium für Diversitätsgerechtigkeit

bezeichnet. Daher wird anschließend die Diversität der TrainerInnen dargestellt. Die Angaben zu den jeweiligen Eigenschaften waren freiwillig.

Die TrainerInnen sind weiblich und gut gebildet.

57% der Befragten sind Frauen und 43% Männer. Mehr als die Hälfte der TrainerInnen sind im Alter zwischen 25 und 49 Jahren.

Tabelle 4: Diversitätsmerkmale Geschlecht und Alter

	n	in %
Geschlecht		
Männer	167	43
Frauen	218	57
Alter		
25 bis 49 Jahre	221	57
50 bis 69 Jahre	161	42
k. A.	3	1
Gesamt	385	100

Anm.: n=385

Zum Bildungshintergrund gibt die Mehrheit der TrainerInnen an, Matura oder eine höhere Ausbildung abgeschlossen zu haben (80%). Bei 50% der TrainerInnen hat mindestens ein Elternteil Matura, bei 25% haben sogar beide Elternteile zumindest Matura.

Tabelle 5: Diversitätsmerkmal Bildungshintergrund

	n	in %
Bildungshintergrund		
ohne Matura	77	20
mit Matura oder höher	308	80
Bildungshintergrund der Eltern		
beide Elternteile ohne Matura	130	34
ein Elternteil mit Matura	96	25
beide Elternteile mit Matura	96	25
k. A.	63	16
Gesamt	385	100

Anm.: n=385

Drei von zehn TrainerInnen haben Migrationshintergrund.

Dennoch ist Deutsch für die meisten TrainerInnen die Muttersprache: Rund drei Viertel sind in Österreich geboren und 6 von 10 weisen keinen Migrationshintergrund auf (s. Tabelle 6).

Bei der Frage nach guten Sprachkenntnissen nennen die TrainerInnen neben Deutsch am häufigsten Englisch und Französisch. Zwischen 5 und 9% der Befragten sprechen Spanisch, Bosnisch, Kroatisch oder Serbisch, eine weitere süd-, west- oder nordeuropäische oder eine andere osteuropäische Sprache. Seltener haben TrainerInnen gute Sprachkenntnisse in Türkisch, Kurdisch, Russisch, in einer arabischen oder asiatischen Sprache.

Tabelle 6: Diversitätsmerkmal ethnische Zugehörigkeit

	n	in %
gute Sprachkenntnisse		
Deutsch	364	95
Englisch	317	82
Französisch	62	16
Spanisch	31	8
Bosnisch, Kroatisch, Serbisch	21	5
Russisch	12	3
Türkisch, Kurdisch	14	4
arabische Sprache	10	3
andere süd-, west- oder nordeuropäische Sprache	36	9
andere osteuropäische Sprache	23	6
andere asiatische Sprache	11	3
andere afrikanische Sprache	3	1
k. A.	18	5
Geburtsland		
Österreich	296	77
Ausland	67	17
k. A.	22	6
Migrationshintergrund		
ohne Migrationshintergrund	225	58
mit Migrationshintergrund	110	29
k. A.	50	13

Anm.: n=385

Religion hat einen geringen persönlichen Stellenwert.

Es zeigt sich, dass 40% der TrainerInnen ohne Bekenntnis und 30% gar nicht religiös sind.

3 von 10 TrainerInnen gehören der katholischen Kirche an, anderen Religionen ordnen sich nur zwischen 1% und 5% der TrainerInnen zu. Rund ein Viertel ist sehr oder etwas religiös. Zu beachten ist, dass bei den Fragen zur Religion ein großer Anteil der TrainerInnen keine Angabe machte (18% bzw. 24%).

Tabelle 7: Diversitätsmerkmal Religion und Weltanschauung

	n	in %
Religion oder Religionsgemeinschaft		
katholisch	115	30
evangelisch	19	5
christlich-orthodox	4	1
jüdisch	1	0
islamisch	11	3
buddhistisch	4	1
ohne Bekenntnis	152	40
andere	8	2
k. A.	71	18
Religiosität		
sehr religiös	24	6
etwas religiös	81	21
wenig religiös	72	19
gar nicht religiös	117	30
k. A.	91	24
Gesamt	385	100

Anm.: n=385

Hinsichtlich der sexuellen Orientierung und der physischen Einschränkungen ergibt sich eine geringe Diversität der TrainerInnen, wobei auch hier eine hohe Verweigerungsrate die eindeutige Interpretation erschwert. Die Häufigkeit der Antwortverweigerung ist bei Fragen zu Merkmalen mit intimen Charakter und bei Fragen zu den Merkmalen der Eltern insgesamt öfter zu beobachten.

Tabelle 8: Diversitätsmerkmale sexuelle Orientierung und Behinderung

	n	in %
Sexuelle Orientierung		
heterosexuell	273	71
andere sexuelle Orientierung	22	6
k. A.	90	23
Beeinträchtigung		
beeinträchtigt	13	3
nicht beeinträchtigt	302	78
k. A.	70	18
Gesamt	385	100

Anm.: n=385

5.3.2 Implementierung von Diversitätsansätzen und Unterstützungsangebote für TrainerInnen

Inwieweit haben die Träger arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen Diversitätsansätze in ihren Organisationen implementiert? In diesem Abschnitt werden

- verschiedene Unterstützungsangebote,
- die Verankerung von Diversity Management und
- die Verantwortlichkeit für Diversity-Themen

behandelt. Darüber hinaus wird die Nützlichkeit von Unterstützungsangeboten der Träger und des AMS für die TrainerInnen dargestellt.

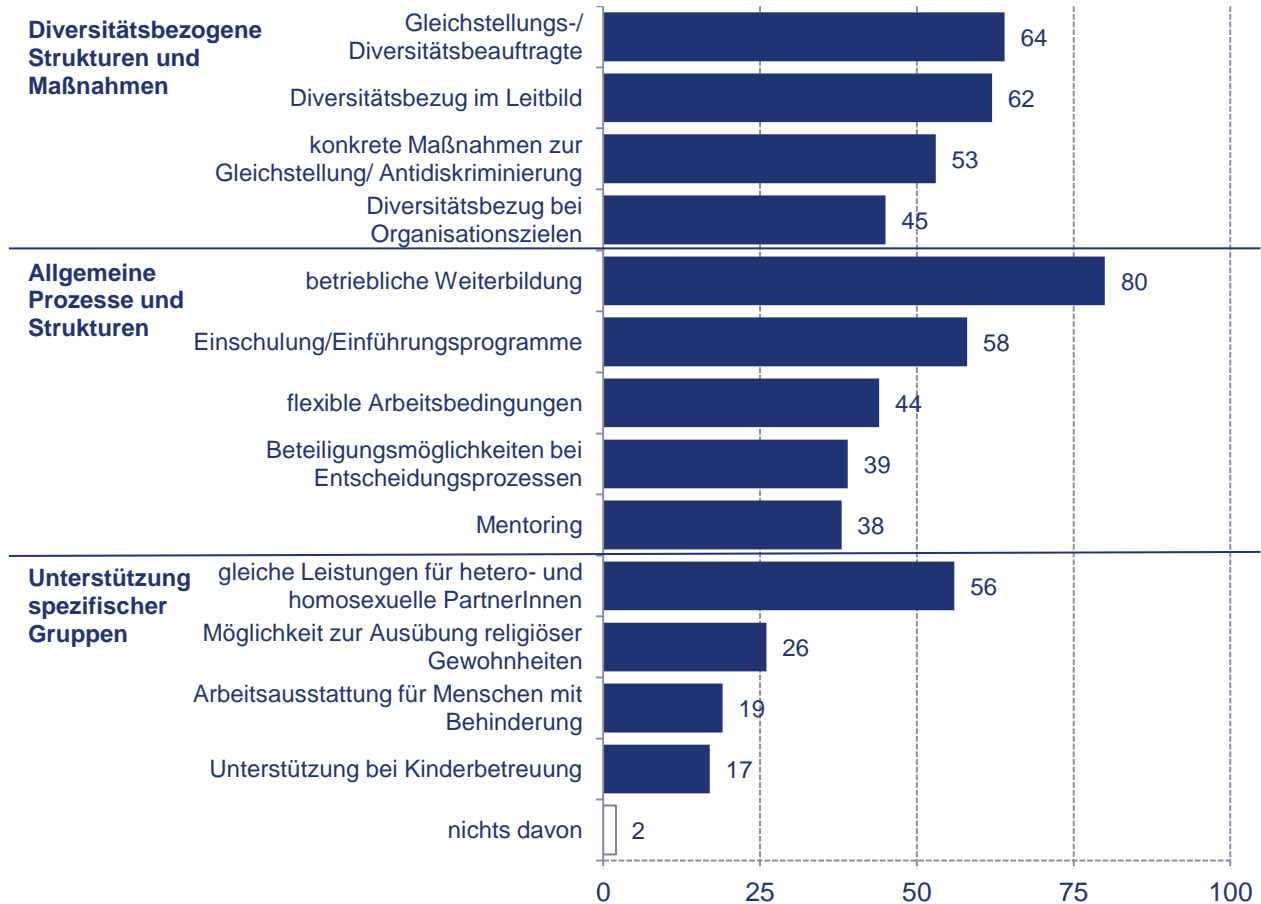
Das Diversitätsmanagement der Träger zielt primär auf den diversitätsgerechten Umgang mit TeilnehmerInnen ab.

Von den Trägereinrichtungen werden verschiedene formale Prozesse und Strukturen geschaffen, die TrainerInnen beim Umgang mit Diversität unterstützen. Jene, die ihnen bei der diversitätsgerechten Gestaltung der Kurse und Maßnahmen helfen sollen, sind weitgehend implementiert. Am häufigsten unterstützt der Arbeitgeber TrainerInnen durch betriebliche Weiterbildungsprogramme, Gleichstellungs- oder Diversitätsbeauftragte und ein Leitbild, das Diversität thematisiert.

Diversitätsgerechte Arbeitsbedingungen für die TrainerInnen selbst sind dagegen nicht im selben Ausmaß umgesetzt. Nur wenige Trägereinrichtungen bieten Möglichkeiten zur Ausübung religiöser Gewohnheiten, spezielle

Arbeitsplatzausstattung für Menschen mit Behinderung und Unterstützung bei der Kinderbetreuung.

Abbildung 15: Unterstützungsangebote der Träger



Anm.: Angaben in Prozent der Fälle, Mehrfachnennungen möglich, n=385

Unterstützungsangebote, die auf formalen Strukturen beruhen, wie betriebliche Weiterbildungen, Einschulungs- und Einführungsprogramme sowie Mentoring, bestehen eher in großen Trägereinrichtungen. Kleinere Träger punkten durch flexiblere Strukturen, z. B. bei der Arbeitszeit oder den Beteiligungsmöglichkeiten an Entscheidungsprozessen.

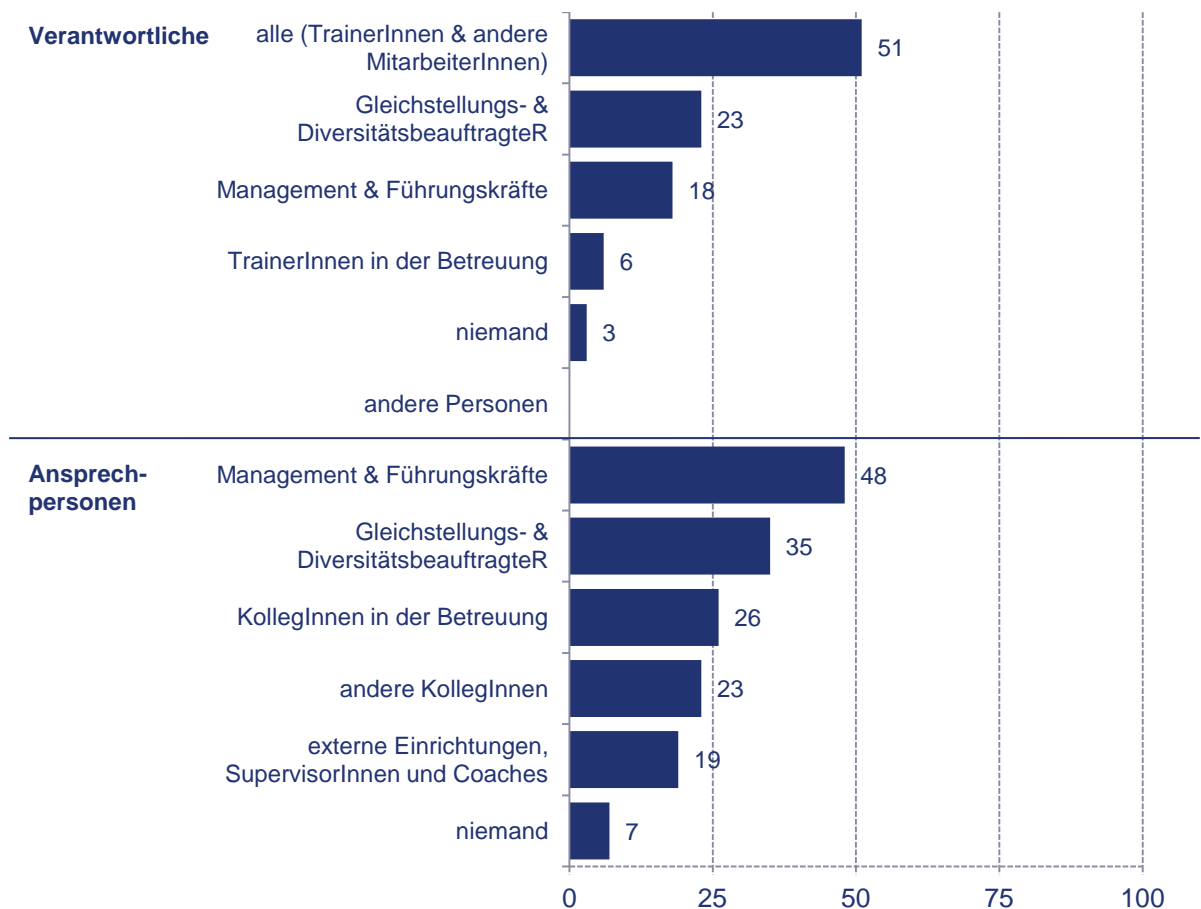
Die Verantwortung für den Umgang mit Diversität tragen alle.

Auch wenn zwei Drittel der Träger Gleichstellungs- und Diversitätsbeauftragte installiert haben, wird die Hauptverantwortung für den Umgang mit Diversität auf Organisationsebene dennoch mehrheitlich bei allen Beschäftigten gesehen (s. Abbildung 16). Bei Unterstützungsbedarf im Umgang mit Diversität wenden sich die meisten jedoch an Führungskräfte (48%) oder an die Gleichstellungs- und Diversitätsbeauftragten (35%). Etwa ein Viertel sucht

auch bei KollegInnen, die in der Betreuung tätig sind, oder bei anderen KollegInnen Hilfe.

Fast ein Fünftel der TrainerInnen holt sich Unterstützung bei externen AkteurInnen wie SupervisorInnen, Coaches und anderen Personen oder Einrichtungen. Das ist als Hinweis auf einen überinstitutionellen Austausch zu Diversität zu werten.

Abbildung 16: Verantwortliche und Ansprechpersonen für Diversity-Themen



Anm.: Angaben in Prozent der Fälle, Mehrfachnennungen möglich, n=385

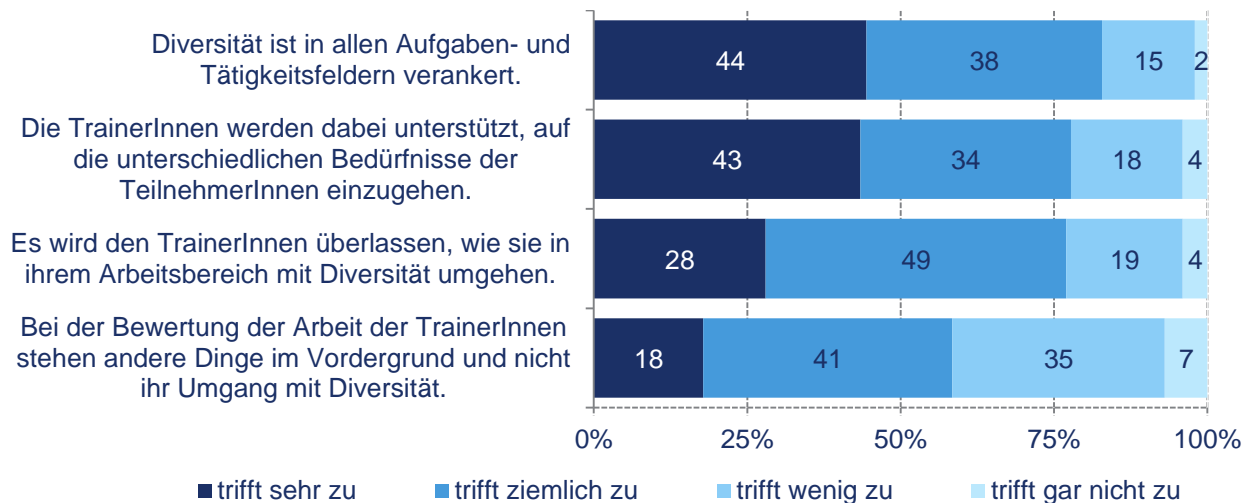
Die Träger haben umfassende Diversitätsansätze implementiert.

Der überwiegende Teil der TrainerInnen gibt an, dass Diversität sehr bis ziemlich in den Organisationen verankert ist und sie beim Umgang mit der Diversität der TeilnehmerInnen unterstützt werden. Dennoch liegt viel Verantwortung in den Händen der TrainerInnen: Es wird weitgehend ihnen überlassen, wie sie mit der Diversität der TeilnehmerInnen umgehen (Abbildung 17). Dieses scheinbar widersprüchliche Ergebnis weist darauf hin, dass zwar ein grundsätzlicher Rahmen von den Trägern vorgegeben wird, der

aber einer konkreten Ausgestaltung und Anpassung in den Kursen bedarf und von den TrainerInnen viel spezifisches Wissen und eine ganze Reihe an Kompetenzen erfordert.

Dass die Leistung der TrainerInnen schließlich mehrheitlich nicht an ihrem Umgang mit Diversität gemessen wird, verweist dagegen auf das Hauptziel der Trägereinrichtungen – die Integration in den Arbeitsmarkt durch Qualifizierung oder Beratung.

Abbildung 17: Diversitätsansätze der Trägereinrichtungen



Anm.: Angaben in Prozent, n=385

Besonders umfassend wird der Diversitätsansatz wahrgenommen, wenn Trägereinrichtungen konkrete Maßnahmen zur Gleichstellung oder Antidiskriminierung, diversitätsbezogene Organisationsziele oder Leitbilder, Mentoring und betriebliche Weiterbildung anbieten.

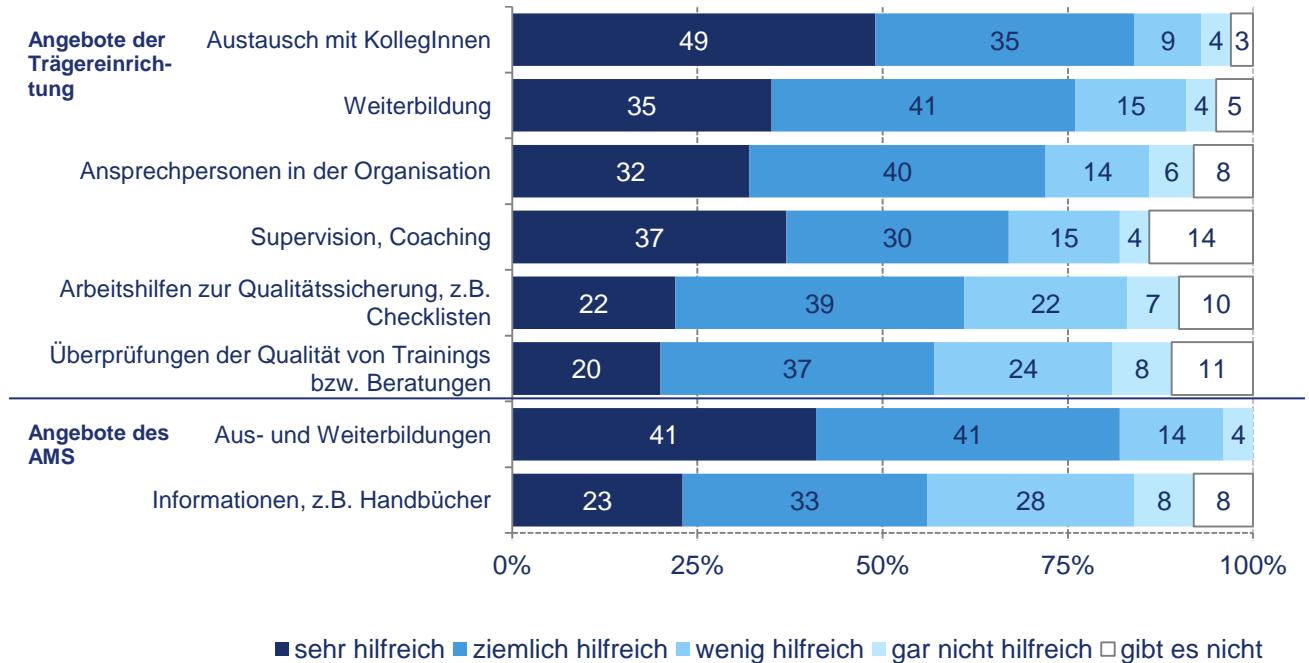
Die TrainerInnen erhalten hilfreiche Unterstützung.

Drei Viertel bewerten die Unterstützungsmaßnahmen ihres Arbeitgebers als sehr oder ziemlich ausreichend. Besonders hilfreich sind dabei Möglichkeiten zur Reflexion und zum Austausch mit KollegInnen sowie die Aus- und Weiterbildungen zum Thema Diversität seitens des AMS (s. Abbildung 18). In etwas geringerem Ausmaß helfen den TrainerInnen Weiterbildungen des Arbeitgebers, Ansprechpersonen für Diversität in der Organisation, Supervision oder Coaching.

Schriftliches Material wie Checklisten, Handbücher oder Broschüren werden vergleichsweise häufiger als nicht hilfreich angesehen. Diesen Unterstützungsformen fehlt die als notwendig erachtete Flexibilität, die für die

situative Anpassung hilfreich ist. Kommunikative Formate mit reflexivem Charakter werden demgegenüber positiver wahrgenommen.

Abbildung 18: Nützlichkeit der Unterstützungsangebote



Anm.: Angaben in Prozent, n=385

5.4 Verbesserungsmöglichkeiten

Im Zuge der Erhebung wurden TrainerInnen gefragt, wie ihr Arbeitgeber sie besser unterstützen kann und wie AMS-geförderte Maßnahmen generell diversitätsgerechter gestaltet werden können. Insgesamt führen 132 TrainerInnen Verbesserungsmöglichkeiten für die Trägerorganisationen an und 153 Befragte machen Angaben zu Verbesserungen der Maßnahmen seitens des AMS.

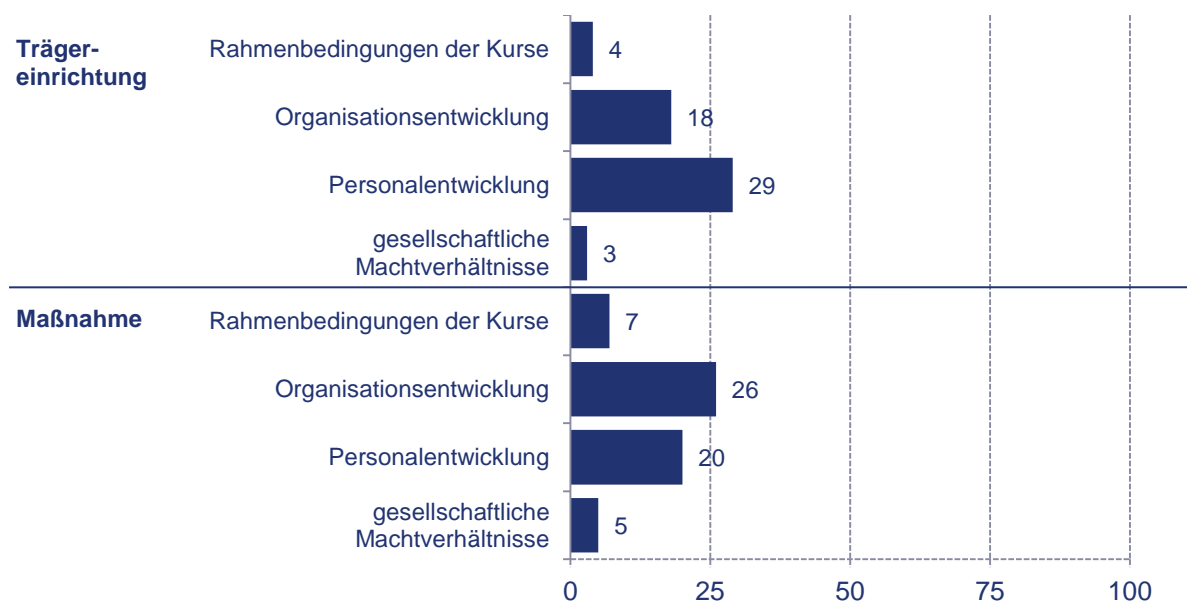
Die Verbesserungsvorschläge der TrainerInnen lassen sich vier Themen zuordnen:

- den vorhandenen Rahmenbedingungen der Kurse, beispielsweise Zeit, Material, Raum, Personal, Angebote und Methoden,
- der Organisationsentwicklung, die sich auf Diversitäts- und/oder Qualitätsmanagement bezieht, d. h. formale und informale Organisationsstrukturen und -prozesse,
- der Personalentwicklung, d. h. Maßnahmen und Förderungen, die sich ArbeitnehmerInnen als zusätzliche Unterstützungen wünschen und

→ den gesellschaftlichen Machtverhältnissen; die Forderungen in dieser Kategorie reichen über die Grenzen der Organisation hinaus.

Die TrainerInnen sehen insbesondere auf der institutionellen Ebene Möglichkeiten, den Umgang mit Diversität zu unterstützen (s. Abbildung 19).

Abbildung 19: Verbesserungsmöglichkeiten



Anm.: Angaben in Prozent der Fälle, Mehrfachnennungen möglich, n=385

Rahmenbedingungen der Kurse: Mehr Ressourcen

Die Forderungen der TrainerInnen zur Verbesserung von AMS-geförderten Maßnahmen beziehen sich zum überwiegenden Teil auf die Verfügbarkeit von mehr personellen, zeitlichen und finanziellen Ressourcen. Konkrete Verbesserungsmöglichkeiten hinsichtlich der Rahmenbedingungen beziehen sich in erster Linie auf die Gestaltung der Kurse. Die Befragten wünschen sich Veränderungen hinsichtlich der Kurseinheiten bzw. -zeiten, der Unterlagen und Informationen, der Gruppengröße sowie der vorgeschriebenen Inhalte. Ebenso sehen sie in der Erweiterung der Angebotspalette und der inhaltlichen Ausrichtung der Kurse eine Chance.

Organisationsentwicklung: Qualitätssicherung mit großem Handlungsspielraum

Auf Ebene der Trägereinrichtung fordern die TrainerInnen vor allem eine gemeinsame Haltung und klare Regeln bzw. Grenzen für diversitätsgerechtes Handeln, die sich an sozialen Werten orientieren, sich mit realen

Gegebenheiten vereinbaren lassen und die Qualität in der Organisation sichern.

Ein weiteres Anliegen ist den TrainerInnen die interne Förderung der Partizipation und Bewusstseinsbildung durch den Arbeitgeber. Dazu soll die Organisationskultur hinsichtlich Anerkennung, Wertschätzung, Kompetenzförderung und Gleichstellung vorangetrieben werden. Die Befragten sehen etwa die Notwendigkeit, die Präsenz der Diversitäts- und Gleichstellungsbeauftragten in der Organisation zu verstärken.

Die TrainerInnen wünschen sich auch, dass die Zielgruppen der Maßnahmen besser definiert werden und dass sich die Ziele der Maßnahmen an den Voraussetzungen und Bedingungen für einen nachhaltigen Erfolg orientieren. In diesem Sinne sehen sie hinsichtlich des Qualitätsmanagements und der Richtlinien AMS-geförderter Maßnahmen Verbesserungsbedarf. Vor allem fordern die TrainerInnen, dass sich Vergabeentscheidungen vermehrt an qualitativen und nicht an quantitativen Kriterien orientieren. Weitere Strategien zur Verbesserung der Diversitätsgerechtigkeit sind aus Sicht der Befragten auch ein größerer Freiraum für die Trägereinrichtungen bei der Gestaltung AMS-geförderter Maßnahmen.

Personalentwicklung: Mehr Wissen und Erfahrung

Die TrainerInnen wünschen sich in erster Linie Weiterbildungen, Schulungen und andere Möglichkeiten, um Erfahrungen im Umgang mit Diversität zu sammeln. In zweiter Linie möchten sie mehr Zeit und bessere Strukturen für Teambesprechungen, ein verstärktes Angebot von Supervision, Coaching und Intervention, Einschulungen und Informationen zum Thema Diversität, die Förderung der Diversität im Team (z. B. durch mehr Männer, TrainerInnen mit Migrationshintergrund, eine größere Vielfalt der Qualifikationen und Sprachen) sowie einen häufigeren Austausch mit anderen Einrichtungen und eine Vernetzung.

Gesellschaftliche Machtverhältnisse: Mehr Bewusstsein

Im Hinblick auf gesellschaftliche Machtverhältnisse fordern die TrainerInnen, auch externe AkteurInnen in die Verantwortung für einen diversitätsgerechten Umgang zu nehmen. Seitens des Fördergebers sehen sie den Bedarf, den Bildungsauftrag hinsichtlich Diversität in der Gesellschaft stärker zu forcieren.

Literaturverzeichnis

Czollek, Leah Carola / Perko, Gudrun (2008): Gender- und Diversity-gerechte Didaktik an Hochschulen: ein intersektionaler Ansatz, in: Magazin erwachsenenbildung.at, Nr. 3/2008.

Czollek, Leah Carola / Perko, Gudrun (2015): Eine Formel bleibt eine Formel ... Gender/queer- und diversitygerechte Didaktik an Hochschulen: ein intersektionaler Ansatz. Schriftenreihe Gender & Diversity Management, Bd 3, Wien: FH Campus.

Drdla, Susanne / Sturm, Bettina (2016): BarCamp Bildungs- und BerufsberaterInnen (2): Gender- und Diversity-Standards im Netzwerk „Bildungsberatung Österreich“ – Menschen erreichen, Qualität und Professionalisierung sichern. Ein Überblick für BeraterInnen, Fokus-Info 101, Wien: AMS Österreich.

Erpenbeck, John / Heyse, Volker (1999): Die Kompetenzbiographie. Strategien der Kompetenzentwicklung durch selbstorganisiertes Lernen und multimediale Kommunikation. Münster u. a.: Waxmann.

Ewers, Karin / Schallert, Daniela (2014): Gender- und Diversity-Standards in der Bildungsberatung. Ein Wegweiser. Verfasst im Rahmen des Projekts „Bildungsberatung Österreich-Querschnittsthemen“, Wien: abz*austria.

Fellinger-Fritz, Alfred (2011): Diversity-Kompetenz von Trainer_innen. In: Egger-Subotitsch, Andrea et al. (Hrsg.): Praxishandbuch, Train-the-Trainer-Methoden in der Berufs- und Arbeitsmarktorientierung. Wien: AMS.

Froschauer, Ulrike / Lueger, Manfred (2003): Das qualitative Interview. Wien: WUV.

Gildemeister, Regine / Wetter, Angelika (1992): „Wie Geschlechter gemacht werden: Die soziale Konstruktion der Zweigeschlechtlichkeit und ihre Reifizierung in der Frauenforschung“, in: Knapp, Gudrun-Axeli / Wetterer, Angelika (Hrsg.): Traditionen Brüche. Entwicklungen feministischer Theorie. Freiburg: Kore, S. 201-254.

Loden, Marilyn / Rosener, Judy B. (1991): Workforce America!: managing employee diversity as a vital resource. New York: Mc Graw-Hill.

Mecheril, Paul / Vorrink, Andreas J. (2012): Diversity in der Sozialen Arbeit: Umriss eines kritisch- reflexiven Ansatzes, in: ARCHIV für Wissenschaft und Praxis der sozialen Arbeit, Heft 1, S. 92-101.

Nusche, Deborah / Shewbridge Claire / Lamhauge Rasmussen, Christian (2009): OECD Reviews of Migrant Education. Country Note Austria. Paris, S. 53.

Pauser, Norbert (2009): Schöne Neue Vielfalt? Zum Stellenwert von Diversity Management im Bereich der beruflichen Aus- und Weiterbildung. Wien.

Röthig, Claudia Christina (2014): Intersektionalität als Ungleichheitsanalyse und deren Übertragbarkeit auf die Soziale Arbeit. Hamburg.

Scherr, Albert (2011): Diversity: Unterschiede, Ungleichheiten und Machtverhältnisse, in: Leiprecht, Rudolf (Hrsg.): Diversitätsbewusste Soziale Arbeit, Schwalbach im Taunus: Wochenschauverlag, S. 79-90.

Winker, Gabriele / Degele, Nina (2009): Intersektionalität. Zur Analyse sozialer Ungleichheiten. Bielefeld: Transcript.

Tabellenverzeichnis

Tabelle 1: Sampling	14
Tabelle 2: Stichprobenübersicht	16
Tabelle 3: Überblick über Typen des Umgangs mit Diversität	30
Tabelle 4: Diversitätsmerkmale Geschlecht und Alter	61
Tabelle 5: Diversitätsmerkmal Bildungshintergrund	61
Tabelle 6: Diversitätsmerkmal ethnische Zugehörigkeit	62
Tabelle 7: Diversitätsmerkmal Religion und Weltanschauung	63
Tabelle 8: Diversitätsmerkmale sexuelle Orientierung und Behinderung	64

Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Ebenen von Diversität	18
Abbildung 2: Gender- und Diversity-Kompetenzkonzept	24
Abbildung 3: Veränderung der Bedeutung von Diversität	48
Abbildung 4: Diversität der TeilnehmerInnen	49
Abbildung 5: Wichtige Diversitätsmerkmale aus Sicht der TrainerInnen	50
Abbildung 6: Alter als wichtiges Diversitätsmerkmal, nach Untergruppen	51
Abbildung 7: Chancen und Herausforderungen durch Diversität	51
Abbildung 8: Vertrautheit mit Diversity-Themen	53
Abbildung 9: Zeitaufwand für Diversity-Themen	54
Abbildung 10: Häufigkeit der Beschäftigung mit Diversity-Themen	55
Abbildung 11: Häufigkeit diversitätsbezogener Tätigkeiten	56
Abbildung 12: Vermittlung von diversitätsbezogenen Kompetenzen und Wissen	57
Abbildung 13: Diversitätsgerechtigkeit der Rahmenbedingungen	59
Abbildung 14: Beurteilung des Informationsmaterials	60
Abbildung 15: Unterstützungsangebote der Träger	65
Abbildung 16: Verantwortliche und Ansprechpersonen für Diversity-Themen	66
Abbildung 17: Diversitätsansätze der Trägereinrichtungen	67
Abbildung 18: Nützlichkeit der Unterstützungsangebote	68
Abbildung 19: Verbesserungsmöglichkeiten	69