



9998

## **Evaluierung von Qualifizierungs- maßnahmen im Rahmen des TBP 1999 für Wien**

Wien, März 2001

### **Projektleitung:**

Isabella Kaupa (SORA)

### **OrganisationsassistentInnen für Wiener Einkaufsstraßen / Arbeiten und Lernen:**

Karin Steiner, Regina Erben-Hartig (aBiF)

### **Facharbeiterintensivausbildung zum/zur KommunikationstechnikerIn und FacharbeiterInnen- intensivausbildung Rehabilitation**

Eveline Wollner, Michael Ornetzeder (ZSI):

### **karenz plus:**

Edith Enzenhofer, Isabella Kaupa, Verena Paul (SORA)

## Arbeiten und Lernen

### Entwicklungspotentiale

In Bezug auf die Weiterentwicklung der FAIA hat der Maßnahmenträger bereits in der Vergangenheit bewiesen, dass er laufenden Veränderungen aufgeschlossen gegenübersteht. Auf dieses Potential sollten auch die hier diskutierten Entwicklungsmöglichkeiten aufbauen können. Folgende Punkte lassen sich aus den Ergebnissen der Evaluierung ableiten:

- Da sich die Amortisationszeit der Maßnahme allein durch eine Anhebung der AbsolventInnenzahl von 24 auf 40 (für diesen Wert ist die Maßnahme ausgelegt) um vier Jahre reduzieren ließe, wird vorgeschlagen, dieses Ziel durch eine intensiviertere Auswahl und Motivation potentieller TeilnehmerInnen aktiv anzustreben. Sollte dies nicht möglich sein, erscheint eine Redimensionierung des Kursdesigns inklusive Kurskosten angebracht.
- Aufgrund der Tatsache, dass die eigentliche Zielgruppe der Übertrittsgefährdeten bislang nur unzureichend angesprochen werden konnte, sind zwei Konsequenzen denkbar: 1) es werden Maßnahmen gesetzt, die die Erreichung des Zieles unterstützen; 2) die Zielgruppe wird neu definiert und z.B. auf die Gruppe der LZA ausgeweitet.
- Das Hauptproblem aus Sicht der TeilnehmerInnen, die enorm hohen Anforderungen, die sich aus der 52-Stunden-Woche und dem Samstags-Unterricht (nunmehr 14-tägig) ergeben, wird sich vermutlich nur mit Hilfe einer grundlegenden Neuorganisation der Kurszeiten spürbar reduzieren lassen. Ein solches Modell könnte folgende Veränderungen umfassen: Die wöchentlich Stundenanzahl von Informations- und Vorbereitungsveranstaltungen werden erhöht, sodass die Vorbereitungszeit insgesamt von 5 auf 3 Monate verkürzt werden kann. Die zwei dabei eingesparten Monate könnten dem Hauptlehrgang zugerechnet werden, wodurch rein rechnerisch in diesem nunmehr 14 Monate dauernden Kursteil eine 5-Tage-Woche mit max. 45 Stunden möglich wäre. Zwischen Grund- und Fachlehrgang könnte eine Woche „Urlaub“ die Regeneration der TeilnehmerInnen unterstützen. Zusätzlich könnte diskutiert werden, ob der in seiner jetzigen Form kritisierte Aufbaulehrgang nicht nur inhaltlich sondern auch zeitlich reformiert (von 8 auf 6 Monate gekürzt) werden könnte.
- In Bezug auf die von den TeilnehmerInnen kritisierte Betreuung durch den Maßnahmenträger wird angeregt, eine Aufgabentrennung und gegebenenfalls

eine Ausgliederung dieser Aufgaben (Betreuung bei Problemen, Vertrauensperson) zu erörtern. Möglicherweise führt die den „Kursmüttern“ übertragene Doppelrolle (Meister und Vertrauensperson) prinzipiell zu nur schwer einlösbaren Erwartungen. Die TeilnehmerInnen nehmen die „Kursmütter“ als inhaltliche und formale Autoritäten wahr, diese Zuschreibung verhindert jedoch die erfolgreiche Wahrnehmung der vertraulichen Betreuung. Eine Ausgliederung dieser Funktion könnte eine klare Aufgabenzuschreibung herbeiführen.

- Vorgeschlagen wird auch die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung des nicht zufriedenstellenden Gruppenklimas. Möglicherweise könnte bereits die oben vorgeschlagene Verringerung des Wochenstundenausmaßes hier Verbesserungen erbringen, weil neben der Ausbildung mehr Zeit für Kommunikation innerhalb der Gruppe vorhanden wäre.
- Um Missverständnisse und Enttäuschung bezüglich der Zuweisung der TeilnehmerInnen aus dem Grundlehrgang zu den beiden Fachrichtungen zu vermeiden, sollte von Anfang an klargelegt werden, dass dazu ein mehrstufiges Testverfahren angewandt wird und die Wünsche der TeilnehmerInnen nur bedingt Einfluss auf die Entscheidung haben.



# **1 Facharbeiterintensivausbildung zum/zur KommunikationstechnikerIn**

## **Entwicklungspotentiale**

In Bezug auf die Weiterentwicklung der FAIA hat der Maßnahmenträger bereits in der Vergangenheit bewiesen, dass er laufenden Veränderungen aufgeschlossen gegenübersteht. Auf dieses Potential sollten auch die hier diskutierten Entwicklungsmöglichkeiten aufbauen können. Folgende Punkte lassen sich aus den Ergebnissen der Evaluierung ableiten:

- Da sich die Amortisationszeit der Maßnahme allein durch eine Anhebung der AbsolventInnenzahl von 24 auf 40 (für diesen Wert ist die Maßnahme ausgelegt) um vier Jahre reduzieren ließe, wird vorgeschlagen, dieses Ziel durch eine intensiviertere Auswahl und Motivation potentieller TeilnehmerInnen aktiv anzustreben. Sollte dies nicht möglich sein, erscheint eine Redimensionierung des Kursdesigns inklusive Kurskosten angebracht.
- Aufgrund der Tatsache, dass die eigentliche Zielgruppe der Übertrittsgefährdeten bislang nur unzureichend angesprochen werden konnte, sind zwei Konsequenzen denkbar: 1) es werden Maßnahmen gesetzt, die die Erreichung des Zieles unterstützen; 2) die Zielgruppe wird neu definiert und z.B. auf die Gruppe der LZA ausgeweitet.
- Das Hauptproblem aus Sicht der TeilnehmerInnen, die enorm hohen Anforderungen, die sich aus der 52-Stunden-Woche und dem Samstags-Unterricht (nunmehr 14-tägig) ergeben, wird sich vermutlich nur mit Hilfe einer grundlegenden Neuorganisation der Kurszeiten spürbar reduzieren lassen. Ein solches Modell könnte folgende Veränderungen umfassen: Die wöchentlich Stundenanzahl von Informations- und Vorbereitungsveranstaltungen werden erhöht, sodass die Vorbereitungszeit insgesamt von 5 auf 3 Monate verkürzt werden kann. Die zwei dabei eingesparten Monate könnten dem Hauptlehrgang zugerechnet werden, wodurch rein rechnerisch in diesem nunmehr 14 Monate dauernden Kursteil eine 5-Tage-Woche mit max. 45 Stunden möglich wäre. Zwischen Grund- und Fachlehrgang könnte eine Woche „Urlaub“ die Regeneration der TeilnehmerInnen unterstützen. Zusätzlich könnte diskutiert werden, ob der in seiner jetzigen Form kritisierte Aufbaulehrgang nicht nur inhaltlich sondern auch zeitlich reformiert (von 8 auf 6 Monate gekürzt) werden könnte.

- In Bezug auf die von den TeilnehmerInnen kritisierte Betreuung durch den Maßnahmenträger wird angeregt, eine Aufgabentrennung und gegebenenfalls eine Ausgliederung dieser Aufgaben (Betreuung bei Problemen, Vertrauensperson) zu erörtern. Möglicherweise führt die den „Kursmüttern“ übertragene Doppelrolle (Meister und Vertrauensperson) prinzipiell zu nur schwer einlösbaren Erwartungen. Die TeilnehmerInnen nehmen die „Kursmütter“ als inhaltliche und formale Autoritäten wahr, diese Zuschreibung verhindert jedoch die erfolgreiche Wahrnehmung der vertraulichen Betreuung. Eine Ausgliederung dieser Funktion könnte eine klare Aufgabenzuschreibung herbeiführen.
- Vorgeschlagen wird auch die Entwicklung und Umsetzung von Maßnahmen zur Verbesserung des nicht zufriedenstellenden Gruppenklimas. Möglicherweise könnte bereits die oben vorgeschlagene Verringerung des Wochenstundenausmaßes hier Verbesserungen erbringen, weil neben der Ausbildung mehr Zeit für Kommunikation innerhalb der Gruppe vorhanden wäre.
- Um Missverständnisse und Enttäuschung bezüglich der Zuweisung der TeilnehmerInnen aus dem Grundlehrgang zu den beiden Fachrichtungen zu vermeiden, sollte von Anfang an klargelegt werden, dass dazu ein mehrstufiges Testverfahren angewandt wird und die Wünsche der TeilnehmerInnen nur bedingt Einfluss auf die Entscheidung haben.

## 2 FacharbeiterInnenintensivausbildung Rehabilitation

### Entwicklungspotenziale:

Hinsichtlich der Weiterentwicklung der Maßnahme hat der Maßnahmenträger bereits in der Vergangenheit bewiesen, dass Veränderungen in Konzept und Ablauf auch während der Durchführung einer Maßnahme umgesetzt werden können. Vor diesem Hintergrund sollten auch die folgenden Empfehlungen diskutiert werden:

- Aufgrund der nicht immer geglückten Kommunikation zwischen Träger und TeilnehmerInnen, die in der Folge zu Missverständnissen führte und sich negativ auf die Motivation der TeilnehmerInnen auswirkte, wird vorgeschlagen, den Informationsfluss klarer und transparenter zu gestalten und die Mitteilungen, besonders wenn es sich dabei um Änderungen im Ablauf oder am Konzept handelt, ausreichend zu begründen. Es kann davon ausgegangen werden, dass sich die TeilnehmerInnen an geänderte Rahmenbedingungen leichter anpassen, wenn diese für sie nachvollziehbar und verständlich sind.
- Das Konzept der Maßnahme der FAIA für Metall-Chemie wurde weitestgehend ohne spezielle Adaptierungen auf Personen mit körperlichen Beeinträchtigungen angewandt. Da die FAIA für gesunde Personen bereits eine Herausforderung darstellt, verwundert es kaum, dass diese Vorgehensweise bei den TeilnehmerInnen der FAIA für Behinderte zu einer tendenziellen Überforderung führte. Empfohlen wird daher, die TrainerInnen während der Maßnahmenvorbereitung mit den Anforderungen der Zielgruppe vertraut zu machen. Unter Berücksichtigung der körperlichen Beeinträchtigung sollte auch der Schulungsablauf verändert werden. Tätigkeiten, die eine statische Körperhaltung verlangen, sollten mit Tätigkeiten, die andere Teile des Bewegungsapparates beanspruchen, stärker abgewechselt werden. Auf diese Weise könnten auftretenden Ermüdungserscheinungen besser vorgebeugt werden.
- In Bezug auf die von den TeilnehmerInnen kritisierte getrennte Ausweisung der Gruppe Rehabilitation und der Gruppe Metall-Chemie in den Anwesenheitslisten und auf den Türschildern wird angeregt, eine Lösung zu suchen, die zum einen den gesetzlichen Anforderungen Rechnung trägt und zum anderen dem Wunsch nach Gleichstellung der TeilnehmerInnen Rehabilitation mit jenen der FAIA für Metall-Chemie entspricht.
- Wie auch schon für FAIA Metall-Chemie empfohlen, sollte den TeilnehmerInnen bereits vor Beginn des Hauptlehrgangs kommuniziert werden, dass für die Zuweisung aus dem Grundlehrgang zu den beiden Fachrichtungen ein

Testverfahren angewandt wird und auf die Wünsche der TeilnehmerInnen nur bedingt Rücksicht genommen werden kann.

- Vorgeschlagen wird auch, den Umgang mit den TeilnehmerInnen an einem modernen und partizipativen Unterrichtsstil zu orientieren.
- Das zentrale Problem aus Sicht der TeilnehmerInnen, die hohen Anforderungen, die sich aus der 52-Stundenwoche ergeben, kann vermutlich nur durch eine grundlegende Neuorganisation der Kurszeiten gelöst werden. Im Detail wurde eine dahingehende Empfehlung bereits im Berichtsteil über die FAIA für Metall-Chemie ausgeführt. Eine zusätzliche Zeiteinsparung von ca. drei Wochen könnte auch durch die Reduktion von nicht mehr zeitgemäßen Lehrinhalten des Werkstattunterrichts erreicht werden.



### 3 karenc plus

#### **Entwicklungspotentiale/Empfehlungen/Verbesserungsvorschläge:**

##### Mehr Information

Aus den Interviews wie auch aus der schriftlichen Befragung geht hervor, dass der Bedarf an aktuellen Informationen zu arbeits- und sozialrechtlichen Regelungen, finanziellen Unterstützungsleistungen und Weiterbildungsangeboten nicht hinreichend gedeckt wird. Vorstellbar wäre etwa ein „Info-Tisch“ mit ausreichend Material in jenem Raum, in dem die Erstgespräche stattfinden.

##### Ausführlichere Erstgespräche

Es wird empfohlen, die Dauer des Erstgespräches abhängig von der persönlichen und beruflichen Problemlage der jeweiligen Frau zu machen. Außerdem sollte besonderes Augenmerk auf solche Frauen gelegt werden, deren Situation und Bedürfnisse sich von denen der meisten karenc plus-Kundinnen unterscheiden. Zu selteneren Konstellationen zählen u.a.:

- Ablösung vom Kind unproblematisch, klare Bereitschaft zur außerfamiliären Kinderbetreuung bereits gegeben
- beruflicher Einstieg konkret geplant, nur Motivation notwendig
- klare berufliche Pläne, nur konkrete Information notwendig, etwa über konkrete Weiterbildungsangebote
- nur Informationen über arbeitsrechtliche Fragen und finanzielle Unterstützungsleistungen gewünscht
- beruflicher Einstieg in den nächsten Jahren nicht geplant

##### Institutionalisierte Nachbesprechungen

Besonders für den Gruppenprozess können institutionalisierte Nachbesprechungen hilfreich sein. Institutionalisierte Nachbesprechungen schaffen Distanz zum Feld, die Reflexion im Team ermöglicht es, blinde Flecken zu erkennen und weiterführende Inputs bzw. Feedbacks zu erarbeiten.

##### Gruppenarbeit

Insbesondere bei der intensiven Gruppenarbeit im Grundkurs ist zu bedenken, dass im Zuge des Gruppenprozesses Normen entstehen. Wenn etwa die Gruppennorm herrscht, dass Teilzeitarbeit die ideale Beschäftigungsform für eine berufstätige

Mutter ist, kommt eine Teilnehmerin, die Vollzeit arbeiten will, in eine exponierte Lage. In solchen Fällen ist es wichtig, die Gruppennormen zu thematisieren und Außenseiterinnen zu unterstützen.

#### Grundkurs teilen

Es gibt bei karenz plus verschiedene Zielgruppen und verschiedene Bedürfnisse. Aufgrund der Ergebnisse der Evaluierung wird empfohlen, den Grundkurs in zwei einzelne „Grundkurse“ aufzuteilen, die hintereinander oder einzeln belegt werden können.

Folgende Titel und Themenschwerpunkte werden für diese zwei Kurse vorgeschlagen:

1. „Standortbestimmung und Familienmanagement“: Reflexion der Mutterrolle, Umgang mit dem Ablösungsprozess vom Kind, Organisation einer Kinderbetreuung, Familienmanagement
2. „Berufsorientierung und Laufbahnplanung“: Berufsorientierung, Berufs- und Weiterbildungsplanung

#### Verstärkt Einzelberatungen

Insbesondere in zwei Fällen wäre ein zusätzliches Angebot an Einzelberatungen sinnvoll: Erstens, wenn eine individuelle Nachbearbeitung von Gruppenerfahrungen notwendig ist, zweites, wenn sich das Anliegen oder die Situation der Frau sehr stark von den vorrangigen Bedürfnissen der anderen Teilnehmerinnen unterscheiden. Auch in der schriftlichen Befragung wird der Wunsch nach intensiverer Betreuung geäußert.

#### Angebot erweitern: telefonische Beratung

In einigen Fällen resultiert Unzufriedenheit der Teilnehmerinnen daraus, dass kaum telefonische Beratung stattfindet. So gibt es Frauen, die sich von karenz plus per Telefon Antworten auf konkrete Fragen in Zusammenhang mit der Karenz erwarten. Eine Ausweitung des Angebots auf telefonische Auskünfte hat möglicherweise auch den Effekt, dass Frauen in einer früheren Phase der Karenz beraten werden können. In diesem Zusammenhang erscheint es sinnvoll, die Telefonzeiten auszuweiten (insbesondere vormittags).

#### Angebot erweitern: EDV-Kurse

Die Teilnehmerinnen äußern auch vermehrt Bedarf an EDV-Kursen, die über das derzeitige Angebot hinausgehen. Möglicherweise wird diesem Anliegen allerdings bereits im Rahmen von karenz works Rechnung getragen.

Zusätzliche Expertinnen (Juristinnen, Therapeutinnen, Migrantinnen)

In Hinblick auf den großen Bedarf an arbeits- und sozialrechtlichen Auskünften könnte eine Juristin das Personal nützlich ergänzen. Denkbar ist auch, eine Therapeutin für die individuelle Nachbearbeitung psychischer Krisen, die in der Gruppensituation aufbrechen können, in das Beratungsteam zu integrieren. Außerdem könnte eine Trainerin mit nicht-deutscher Muttersprache (türkisch, serbokroatisch) bewirken, dass Migrantinnen die Möglichkeit haben, verstärkt auf das Angebot von karenz plus zuzugreifen.

Um Frauen mit konkreten Weiterbildungswünschen besser beraten zu können, wäre eine verstärkte Kooperation mit Kontaktfrauen bei verschiedenen Weiterbildungseinrichtungen hilfreich.

Zugang für Frauen niedrigerer Bildungsschichten forcieren

Besteht die Absicht, vermehrt jüngere Frauen mit weniger Schulbildung anzusprechen, wird empfohlen, den Schwerpunkt der Öffentlichkeitsarbeit weniger auf Pressearbeit und mehr auf eine intensive Kooperation mit öffentlichen Einrichtungen wie AK und AMS zu legen. Auch die Frauenabteilung des ÖGB könnte über das Angebot von karenz plus informiert werden.

Zielführend wäre in diesem Zusammenhang, wenn etwa die AK-Beraterinnen der Abteilung Frauen und Familie sowie der Abteilung Arbeits- und Sozialrecht ersucht würden, Kundinnen auf karenz plus hinzuweisen. Ebenso erwiese sich eine intensive Kooperation mit AMS-BeraterInnen in den regionalen Geschäftsstellen als sinnvoll. Auch eine Zusammenarbeit mit den Bezirksstellen für Karenzgeld könnte nützlich sein.