

Endbericht

**Erfolgsfaktor Qualifikation für
WienerInnen mit
Migrationshintergrund:
Eine Bedarfsanalyse bei
Unternehmen**

**Beate Littig (Projektleitung)
Astrid Segert (Projektbearbeitung)
Lorenz Lassnigg, Mario Steiner (Projektkonsulenten)**

Projektbericht

**Erfolgsfaktor
Qualifikation für
WienerInnen mit
Migrationshintergrund:
Eine Bedarfsanalyse bei
Unternehmen**

**Beate Littig (Projektleitung)
Astrid Segert (Projektbearbeitung)
Lorenz Lassnigg, Mario Steiner
(Projektkonsulenten)**

Endbericht

Studie im Auftrag
des Magistrats der Stadt Wien MA 27 und
der Wirtschaftskammer Wien

Februar 2008

**Institut für Höhere Studien (IHS), Wien
Institute for Advanced Studies, Vienna**

Kontakt:

Dr. Astrid Segert
☎: +43/1/599 91-213
email: segert@ihs.ac.at

Dr. Beate Littig
☎: +43/1/599 91-215
email: littig@ihs.ac.at

Das Lektorat und die Formatierung bearbeitete Dipl. Ing. Kornelia Engert.

Inhalt

1. Forschungsdesign	1
■ Zahlen und Fakten.....	1
■ Forschungsziel und Forschungsfragen	4
■ Forschungsmethoden.....	7
■ Danksagung	11
2. Zukunftsfähige Trends bei Personalbedarfen mit Konsequenzen für WienerInnen mit Migrationshintergrund	12
■ 3 Haupttrends: Fach-Ausbildung + Komplexität + Dynamik.....	12
■ Erfolgsfaktor Qualifikation hat viele Gesichter.....	14
■ Ausgangspunkte der Entwicklung neuer Personalbedarfe	14
■ Spannungsverhältnisse zwischen Personalbedarfstypen und Angebot	16
3. Wachsender Bedarfstyp 1: Moderne zweisprachige Fach-Arbeiter(Innen)	18
■ Fach-Arbeiter(Innen)mangel mit Besonderheiten.....	18
■ Positives MigrantInnenbild.....	22
■ Softskills: Engagement, Lernfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit	23
■ Bedarf an Zweisprachigkeit	26
4. Potenzieller Bedarfstyp 2: KundInnenorientierte zweisprachige Dienstleisterinnen	32
■ Wachsender Bedarf an qualifiziertem Servicepersonal.....	32
■ Potenzieller Bedarf an Zweisprachigkeit	40
■ Geschlossene Arbeitsmärkte und praktizierte Vorurteile	46
5. Potenzieller Bedarfstyp 3: Mobile Trilingual Experts	50
■ Hochqualifizierte mit Migrationshintergrund	50
■ Bedarf an mehrjähriger Mobilitätsbereitschaft	54
■ Internationale Arbeitsmärkte – Konkurrenz für WienerInnen.....	56
■ Bedarfe an Dreisprachigkeit und kulturellen Kompetenzen.....	57
6. Problematischer Bedarfstyp 4: Zuverlässige Hilfskräfte mit Basiskenntnissen in Deutsch	62
■ Ausgebildete bevorzugt	62
■ Geringer Sprachenbedarf versus kulturelle „Passfähigkeit“	64
■ Fortbildung für MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund.....	65

7. Zusammenfassung	67
■ Hauptergebnisse der Analyse.....	67
■ Schlussfolgerungen für die Profilierung aktueller Maßnahmen und innovative Projektideen	70
8. Literatur	81

1. Forschungsdesign

■ Zahlen und Fakten

Wien ist eine Einwanderungsstadt, auch wenn dies von vielen so nicht wahrgenommen wird. Allein 2006 sind 14.600 AusländerInnen zugereist, das Zuwanderungssaldo liegt nachhaltig im Plus. Diese anhaltende Zuwanderung insbesondere aus Ost- und Südosteuropa, aus den EU15-Ländern und zukünftig verstärkt auch aus Asien und Afrika prägt die Bevölkerungsstruktur der Stadt Wien, ihre Bildungs- und Kulturlandschaft und, – wie diese und andere neue Studien belegen –, auch ihre Wirtschaftsstrukturen (vgl. Biffl 2006, Čović 2006, Leberhard/Münz 1999, Steiner et al. 2006, Enzenhofer et al. 2007). Nicht zuletzt beeinflusst die Zuwanderung nach Wien auch das öffentliche Bild der Stadt für Gäste und Touristen. Nach neuen Berechnungen haben etwa ein Drittel der 1,67 Millionen WienerInnen einen Migrationshintergrund. Auch wenn diese Kategorie in der Diskussion ist¹, sprechen die bereits verfügbaren Daten eine deutliche Sprache (vgl. Fassmann 2007, Statistik Austria 2007, Magistrat Wien/MA 05 2007).

Nach Angaben des Bevölkerungsregisters 2006 sind 485.732 Personen (18,6%) der Wiener Wohnbevölkerung außerhalb Österreichs geboren, das heißt, sie sind zugewandert (Magistrat Wien/MA5, 73). Dieser Anteil steigt leicht an. 42,2% oder 204.910 der Zugewanderten waren 2006 bereits eingebürgert. Das entspricht mehr als 12% der Wiener Wohnbevölkerung. Zusätzlich dazu sind von den 317.991 in Wien lebenden Menschen mit ausländischem Pass 11,7% in Österreich geboren, also Kinder von ZuwandererInnen mit ausländischer Staatsbürgerschaft (ebenda). Wie viele Kinder von inzwischen eingebürgerten Zuwanderern gegenwärtig in Wien leben, lässt sich nicht genau feststellen. Sie alle haben einen Migrationshintergrund, insofern sie in Zuwanderungsfamilien aufgewachsen sind. Nach ihrer Staatsbürgerschaft waren 2006 etwa 18% der 15- bis unter 20-jährigen der Wiener Wohnbevölkerung AusländerInnen sowie 28,9% der 20- bis unter 25-jährigen und 34,1% der 25- bis unter 30-jährigen WienerInnen (ebenda, 66). Stellt man alle diese Zahlen in Rechnung, so ist Wien vor Linz und Salzburg die Stadt mit den größten Bevölkerungsanteilen mit Migrationshintergrund in Österreich.

Den größten Anteil unter den zugewanderten WienerInnen und ihren Kindern bilden nach wie vor Personen, die aus dem ehemaligen Jugoslawien bzw. den Folgestaaten eingewan-

¹ Die Kategorie des Migrationshintergrundes ist gegenwärtig in der Diskussion. Sie soll die Differenzierung von InländerInnen und AusländerInnen über den reinen Staatsbürgerstatus ablösen. Dies ist eine begriffliche Reflexion der sich verändernden europäischen und internationalen Migrationsströme nach dem Systemwechsel in Osteuropa 1989/91, den Kriegen in Ex-Jugoslawien und Afrika und der Veränderungen der Bevölkerungsstrukturen der west-europäischen Zuwanderungsländer (vgl. OECD 2006, Magistrat Wien/MA 05 2007).

dert sind sowie deren Kinder, gefolgt von Personen mit türkischem Migrationshintergrund. Eine Mittelgruppe wird durch Deutschland, Polen und Tschechien/ Slowakei gebildet. Es folgen mit einigem Abstand Zugewanderte aus Rumänien, Ungarn und anderen osteuropäischen bzw. nicht-europäischen Ländern (vgl. Tab. 1).

Tabelle 1: Wiener Wohnbevölkerung 2006 nach Geburtsland bzw. Staatsbürgerschaft

Gesamt:	485.732
Davon	
Ex-Jugoslawien:	142.479
Serbien/Montenegro	103.144
Bosnien-Herzegowina	32.600
Kroatien	9.061
Mazedonien, ehemalige. Jug. Republik	7.674
Türkei	63.021
Deutschland²	43.481
Polen	36.065
Ehemal. Tschechoslowakei	30.408
Tschechische Republik	21.775
Slowakei	8.633
Rumänien	14.740
Ungarn	12.980
Iran	9.157
Russische Föderation	9.050
Ägypten	8.342
Philippinen	8.208
China	8.202
Bulgarien	6.460

Quelle: Statistisches Jahrbuch der Stadt Wien, 73 (Auszug aus Tab. 5.2.10)

Diese ethnische Vielfalt der Wiener Wohnbevölkerung impliziert Herausforderungen für eine komplexe, integrative, städtische Entwicklung: für eine rechtliche Gleichstellung, für gleiche politische und soziale Rechte und nicht zuletzt für gleiche ökonomische Chancen aller ArbeitnehmerInnen und UnternehmerInnen mit und ohne Migrationshintergrund. Probleme ergeben sich auf allen Ebenen, angefangen von der juristischen und politischen Situation (vgl. Vogl 2007, Nowotny 2007), über Tendenzen einer generationsübergreifenden Verfestigung von Bildungs- und Ausbildungsproblemen (vgl. AMS Jugendliche 2007, Heckl et al. 2007, Steiner et al. 2005, Weiss/Unterwurzacher 2007) der Segregation bzw. Diskriminierung am Wohnungsmarkt (vgl. Dangschat 2004, Kohlbacher/Reeger 2007) bis zur anhaltend

² Wie die Tabelle zeigt, nehmen ZuwanderInnen aus Deutschland den dritten Rang nach der Zahl der ZuwanderInnen ein. Sie stehen dennoch aus drei Gründen nicht im Zentrum der Analyse. Erstens unterliegen sie der Freizügigkeit innerhalb der EU-15-Länder, zweitens teilen sie die deutsche Muttersprache mit dem Zuwanderungsland Österreich und drittens unterscheiden sie sich in ihren Migrationsgründen. Ihre Integration am Arbeitsmarkt ist daher deutlich einfacher als die von MigrantInnen aus den EU-25-Ländern, den Beitrittskandidaten oder aus nichteuropäischen Drittstaaten. Gleichwohl spielen sie bei der Beschreibung von Personalbedarfen der befragten Unternehmen insbesondere im Beherbergungs- und Gastgewerbe eine wichtige Rolle (vgl. Kapitel 4).

überproportionalen Arbeitslosigkeit von WienerInnen mit Migrationshintergrund sowie der Dequalifizierung (vgl. Magistrat Wien/MA 05 2007).

Durch die genannten historischen Veränderungen bietet die ethnische Vielfalt der Wiener Bevölkerung heute neben Herausforderungen zunehmend auch neue Potenziale für die soziale, wirtschaftliche und kulturelle Profilierung der Stadt als mitteleuropäische Metropole. Die Studie „Ethnische Ökonomien“ kennzeichnet solche Potenziale bezogen auf die ArbeitgeberInnenseite, indem sie die historisch gewachsene Größe und Bedeutung der Gruppe der eingewanderten UnternehmerInnen empirisch belegt (Enzenhofer et al. 2007). Die Studie „Erfolgsfaktor Qualifikation“ schließt daran an und beleuchtet einen spezifischen Zusammenhang zwischen unternehmerischen Aktivitäten und Chancen bzw. Risiken für ArbeitnehmerInnen mit Migrationshintergrund, der insbesondere auf deren sprachlich-kulturelle Fähigkeiten als Potenziale am Arbeitsmarkt Bezug nimmt.

ArbeitnehmerInnen mit Migrationshintergrund spielen eine wichtige Rolle am Wiener Arbeitsmarkt. Ihr Anteil an den unselbständig Beschäftigten lässt sich aufgrund der unzureichenden Datenlage zwar nicht genau bestimmen. Allein der Anteil der AusländerInnen ist jedoch zwischen 1996 und 2006 von 13,7% auf 16,2% gestiegen (Magistrat der Stadt Wien, MA 5 2007, 161). Von 2005 bis 2006 stieg ihre Zahl absolut von 118.414 auf 123.759. Damit liegt das Beschäftigungswachstum im Jahr 2006 bei Beschäftigten mit ausländischer Staatsbürgerschaft mit 4,5% deutlich über dem durchschnittlichen Beschäftigungswachstum von 0,9% bezogen auf alle WienerInnen. Besonders hoch ist das Beschäftigungswachstum mit 8,9% bei unselbständig Beschäftigten mit tschechischem bzw. slowakischem Pass, mit 7,3% bei UngarInnen und mit 6,5% bei RumänInnen. Beachtenswert sind auch die Wachstumsraten von polnischen ArbeitnehmerInnen (4,4%) und türkischen ArbeitnehmerInnen (3,4%) (ebenda 163). Der Zuwachs der EU-15 beträgt 10,1%.

Vergleicht man diese Zahlen mit denen der gemeldeten Arbeitslosen mit ausländischer Staatsbürgerschaft, so fällt eine gegenläufige Tendenz ins Auge. Zwar profitieren auch WienerInnen mit ausländischer Staatsbürgerschaft von der konjunkturbedingt sinkenden Arbeitslosigkeit, aber in geringerem Maße als InländerInnen. Insgesamt sank die Zahl der gemeldeten Arbeitslosen 2006 im Verhältnis zu 2005 um 4,5% auf 78.088. Darunter waren 19.173 Ausländer, deren Zahl nur um 1,9% zum Vorjahr sank (ebenda, 167). Die problematische Tendenz wird relativiert, da im gleichen Zeitraum die absolute Zahl der ausländischen Beschäftigten und ihr Anteil an den Erwerbstätigen gewachsen sind. Gleichwohl verweist die Bildungsstruktur der gemeldeten Arbeitslosen auf eine Zuspitzung der Problemsituation für SchulabbrecherInnen sowie für Erwerbssuchende ohne abgeschlossenen Lehrabschluss mit und ohne Migrationshintergrund. Während die Arbeitslosigkeit für alle anderen Bildungsgruppen sinkt, ist sie für BewerberInnen ohne Schulabschluss um 3,6% gestiegen. Für Arbeitssuchende mit Pflichtschulabschluss ist sie unterdurchschnittlich um 3,7% gesunken, während sie für BewerberInnen mit abgeschlossener Lehrausbildung um 6,5% vergleichbar stark wie für AbsolventInnen Höherer Schulen gesunken ist (ebenda, 169).

■ Forschungsziel und Forschungsfragen

Aus einer Perspektive der Suche nach Potenzialen beschäftigt sich die vorliegende Analyse mit einer konkreten Fragestellung im Bereich der Erwerbsintegration von WienerInnen mit Migrationshintergrund: Welche Qualifikationen werden von prosperierenden Wiener Unternehmen am Arbeitsmarkt nachgefragt, die von WienerInnen mit Migrationshintergrund angeboten werden können und welche Qualifikationen fehlen ihnen, um sich erfolgreich bewerben zu können? Ziel der Studie ist eine Typologie von Personalbedarfen der Wiener Privatwirtschaft, die für die Integration von WienerInnen mit Migrationshintergrund am Arbeitsmarkt bedeutsam sind.

Der besondere Fokus der Fragestellung liegt dabei auf informellen sprachlich-kulturellen Fähigkeiten, die von WienerInnen mit Migrationshintergrund angeboten werden können. Dem liegt die Hypothese zugrunde, dass eine gelebte Zweisprachigkeit, insbesondere Deutsch in Kombination mit einer ost-/südosteuropäischen Muttersprache, ein Surplus an informellen Fähigkeiten bedeutet, das speziell in der nach Osteuropa expandierenden Wiener Wirtschaft eine Nachfrage finden sollte oder unter bestimmten Bedingungen in Zukunft auslösen kann. Es geht dabei zum einen um spezielle Fremdsprachenkenntnisse und zum anderen um darüber hinausweisende kulturelle Kenntnisse und Fähigkeiten. Erstere zeigen sich zum Beispiel in Kenntnissen gebräuchlicher Begrifflichkeiten und einer sensiblen und komplexen sprachlichen Ausdruckfähigkeit, die eine schnelle und konfliktarme Verständigung ermöglichen. Letztere zeigen sich beispielsweise in besonderen Verhandlungsfähigkeiten mit ausländischen PartnerInnen, in detailliertem Institutionenwissen ost-/südosteuropäischer Länder, in Umgangsformen und Wissen über Gepflogenheiten und Tabus usw. Nach der Ausgangshypothese wird angenommen, dass sich sowohl auf der Angebotsseite der erwerbssuchenden WienerInnen mit Migrationshintergrund als auch auf der Nachfrageseite der Wiener Unternehmen in den vergangenen Jahren Veränderungen vollzogen haben, die beiden Seiten zugute kommen können. Aber kommen sie auch zusammen?

Die Bedarfsseite wird in allgemeinen Parametern durch den Beschäftigungs- und Qualifikationsmonitor des Wiener ArbeitnehmerInnen Förderfonds (waff) beschrieben (Költringer 2007a, 2007b, 2004a, 2004b). Darin kann der Sprachenbedarf nur umrissen werden. Etwas detailliertere Angaben erheben der Sprachenmonitor des Instituts für Bildungsforschung der Wirtschaft (ibw) sowie eine ibw-Studie zu Fremdsprachenbedarf und –kompetenzen (Archan/Dornmayr 2006). Sie haben gezeigt, dass Wiener Unternehmen mit der Internationalisierung einen erhöhten Bedarf an Personal mit Fremdsprachenkenntnissen, insbesondere bei höher Qualifizierten verzeichnen (Költringer 2007b, 12, Költringer 2005, 2004c, 2004d, Archan/Dornmayr 2006, 14). Er bewegt sich in den Jahren 2004 bis 2006 zwischen 14% und 12,4% bei Qualifizierten. Die Schwankungen bei gering Qualifizierten von 13,8% auf lediglich 2,7% von 2005 auf 2006 sind in diesem Zusammenhang jedoch nicht plausibel (Költringer 2007b, 12).

Im Konkreten weist der Sprachenmonitor (Archan/Holzer 2006) nach, dass allgemein 86% aller Unternehmen einen akuten Fremdsprachenbedarf aufweisen, dass heißt, dass in den Unternehmen zur Abwicklung der ökonomischen Aufgaben derzeit Fremdsprachen benötigt werden (Archan/Holzer 2006, 46, vgl. auch Archan/Dornmayr 2006). 64% der Wiener Unternehmen sehen darüber hinaus auch in Zukunft einen weiter leicht bis stark wachsenden Fremdsprachenbedarf (Archan/Holzer 2006, S. 50). Für die Hälfte aller Unternehmen spielen Fremdsprachenkenntnisse bei der Auswahl von MitarbeiterInnen häufig oder fast immer eine Rolle (ebenda, 55). Dies gilt zuerst für Unternehmen der EDV- und Software-Branche (69%), des Großhandels (67%) und der Elektronik/Feinmechanik (57%), des Maschinenbaus (64%) und der unternehmensnahen Dienstleistungen, aber auch im Gastgewerbe spielen Fremdsprachenkenntnisse bei Personaleinstellungen noch bei 19% „fast immer“ und bei 45% „häufig“ eine Rolle (ebenda, 55).

Unter den benötigten Sprachen nehmen Englisch, Französisch und Italienisch erwartungsgemäß die ersten drei Ränge ein. Auf Rang vier folgen Ungarisch und Spanisch und mit einem Prozent Abstand Russisch, Bosnisch, Kroatisch und Serbisch. Diese Sprachen werden nach Eigenangaben in 1% der Unternehmen sogar vom Großteil der Belegschaft benötigt und in 8% bis 9% immerhin von einigen MitarbeiterInnen genutzt. Türkisch wird in 4% der Unternehmen von einigen MitarbeiterInnen benötigt (ebenda, 47). Praktisch gewinnen alle bisher benötigten Fremdsprachen auch in Zukunft weiter an Bedeutung. Dabei liegt Tschechisch nach Englisch und Italienisch auf Rang 3, gefolgt von Ungarisch und Russisch. Bosnisch/Kroatisch/Serbisch teilen sich mit einem vermuteten Wachstum von 11% Rang 6 mit Slowakisch. Der Bedarf an Türkisch wird hingegen mit 3% erwartetem Wachstum weniger stark eingeschätzt (Archan/Holzer 2006, 51).

Während sich mit diesen Zahlen der Fremdsprachentrend insgesamt aufzeigen lässt, sind die ausgewiesenen Prozente für die einzelnen Sprachen relativ klein. Ob sie Ausgangspunkte für entwicklungsfähige Trends bieten könnten, lässt sich aufgrund der kleinen Zahl nicht abschätzen. Hier setzt die vorliegende Studie an und fragt nach konkreten Erfahrungen in Unternehmen, in denen Entwicklungspotenziale vermutet werden können. Mittels der beschriebenen vier Bedarfstypen wird deutlich gemacht, in welchen Kombinationen mit anderen formellen/informellen, technischen/sozialen/kulturellen Qualifikationen sie direkt gesucht oder indirekt genutzt werden (vgl. Kapitel 3 bis 6). Die vorliegende qualitative Studie liefert also detailliertes Hintergrundwissen zu vorliegenden quantitativen Daten, das Trendaussagen erlaubt (vgl. Kapitel 2).

Hintergrundwissen wird auch in einer zweiten Hinsicht geliefert. Der Qualifikationsmonitor erhebt beispielsweise gesuchte Fach- und Schlüsselqualifikationen mit einer Nennhäufigkeit von über 10%. Dabei spielen „Lernfähigkeit“, Rhetorik, Deutsch, Teamfähigkeit und Kundenbetreuung eine besondere Rolle. Die vorliegende qualitative Studie kann durch die Beschreibung der vier Bedarfstypen zeigen, welches konkrete Verständnis dem mittels Fragebogen erhobenen quantitativen Umfang z. B. der Sprachanforderung „Rhetorik, Deutsch“

zugrunde liegt. Es wird empirisch belegt, was die UnternehmerInnen und ManagerInnen darunter verstehen, wenn sie in einem Fragebogen bei einem Item ein Kreuz machen oder nicht. Die Untersuchung hat dabei besonderen Wert auf das Verständnis von statistisch belegbaren Sprachbedarfen gelegt. Gleichzeitig wird gezeigt, dass andere Softskills ebenfalls eine große Rolle spielen. In diesem Zusammenhang wird auch dargestellt, welche Vorstellungen hinter den im Beschäftigungs- und Qualifikationsmonitor als Schlüsselqualifikationen benannten Softskills „Teamfähigkeit“ oder „Kundenbetreuung“ stehen, welche die praktische Personalpolitik bestimmen (Költringer 2007a, 12).

Aus dieser problem- und zukunftsorientierten Perspektive geht die Studie der Frage nach, ob und welche Chancen bzw. Risiken sich aus der aktuellen ökonomischen Entwicklung der Wiener Wirtschaft für die Aufnahme einer Erwerbstätigkeit von WienerInnen mit Migrationshintergrund ergeben. Oder anders gefragt: Welche typischen Personalbedarfe entstehen auf der Basis der aktuellen Strukturentwicklung der Wiener Wirtschaft, die für WienerInnen mit Migrationshintergrund bei ihren Bewerbungen am Arbeitsmarkt von Relevanz sind?

Im Einzelnen werden Aussagen zu folgenden Teilfragen getroffen:

- Welche Zukunftstrends der Personalnachfrage sind für WienerInnen mit Migrationshintergrund bedeutsam?
- Woraus ergeben sich diese Trends?
- Welche Faktoren wirken ihnen entgegen?
- Welche unterschiedlichen Typen an Personalbedarfen lassen sich differenzieren?
- Welche Rolle spielen in diesen Typen fachliches, soziales und sprachlich-kulturelles Wissen bzw. Fähigkeiten?
- Welche Rolle spielen formell zertifizierte Qualifikationen im Verhältnis zu informellen Qualifikationen?
- In welchen wirtschaftlichen Schlüsselsektoren sind sie zu finden?
- Bieten die einzelnen Bedarfstypen eher Chancen oder eher Risiken für die Erwerbsintegration von WienerInnen mit Migrationshintergrund?

Im Zentrum der Analyse stehen Chancen für die sehr heterogene soziale Gruppe der „WienerInnen mit Migrationshintergrund“. Unter Personen mit Migrationshintergrund werden hier Menschen verstanden, die selbst zugewandert sind sowie deren Kinder, unabhängig davon, wo sie geboren wurden. Diese soziale Gruppe differenziert sich in Wien auf mehreren Ebenen: nach ihrem staatsbürgerschaftlichen Status, ihren Zuwanderungsgründen, ihren sozialen Lagen, den Generationslagen, aber auch nach ihren Herkunftsländern sowie ihrer religiösen und kulturell-sprachlichen Erstsozialisation. Die Studie konzentriert sich auf Nachfragepotenziale, die sich insbesondere auf sprachlich-kulturelle Fähigkeiten beziehen. Wie oben dargestellt, nehmen in Wien nach den Herkunftsländern EinwanderInnen aus Jugoslawien bzw. dessen Nachfolgeländern sowie türkische EinwanderInnen und deren Kinder die ersten

beiden Ränge ein (vgl. Tab. 1). Daher standen die Chancen und Risiken von WienerInnen mit „ex-jugoslawischem“ und türkischem Migrationshintergrund im Zentrum der Betrachtung.

In der Analyse werden die Chancen und Risiken von WienerInnen mit Migrationshintergrund auch nach geschlechtsspezifischen Differenzierungen untersucht. Dies schlägt sich insbesondere bei der Beschreibung der vier Personalbedarfstypen nieder. Es zeigt sich, dass sich keine eindeutige geschlechtsspezifische Gewinner/Verlierer-Trennung bei der Entwicklung von Personalbedarfen treffen lässt, die für MigrantInnen bedeutsam sind. Vielmehr werden allgemeine Rollenstereotype wie die Zuschreibung von Technik und Männlichkeit, Service und Weiblichkeit auch in bezug auf MigrantInnen weitgehend fortgeschrieben. In Unternehmen, wo neue Genderperspektiven eröffnet werden, werden sie jedoch nicht automatisch auch auf BewerberInnen bzw. MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund bezogen.

Besondere Aufmerksamkeit erhalten auch die Kinder von EinwanderInnen. Sie werden in der Regel als „MigrantInnen der zweiten“ oder „dritten Generation“ bezeichnet. Auch diese Kategorie ist in der Diskussion (vgl. Thomson/Crul 2007, Punzenberger 2003). Wichtig ist im Zusammenhang der vorliegenden Studie, dass diese Analyse sich auf die Chancen von Kindern zugewanderter Eltern bezieht, die entweder als Minderjährige selbst eingewandert sind oder die in Österreich geboren sind, die zusätzlich entweder die ausländische Staatsbürgerschaft behalten oder die österreichische erhalten haben, aber die in der Regel teilweise oder ganz das österreichische Schul- und Berufsbildungssystem durchlaufen haben. Dieser Fokus auf im österreichischen Bildungssystem sozialisierte Personen mit Migrationshintergrund ergab sich implizit aus der Forschungsfrage nach typischen Personalbedarfen der Wiener Wirtschaft. Er korrespondiert mit der Organisation des Wiener Arbeitsmarktes. Gleichwohl spielte etwa bei der Hälfte der Fälle die Kritik an der limitierten Zuwanderungsmöglichkeit von langjährig erfahrenen Fachkräften aus Ländern außerhalb der EU-15 eine wichtige Rolle. Probleme von AsylbewerberInnen ohne Arbeitserlaubnis sowie Probleme der illegalen Beschäftigung wurden von den Befragten hingegen mit jeweils einer Ausnahme im Rahmen der gegebenen Fragestellung nicht thematisiert.

■ Forschungsmethoden

Die Untersuchung wurde als qualitative empirische Studie durchgeführt (vgl. Flick et al. 2000). Der Vorzug entsprechender empirischer Verfahren gegenüber repräsentativen Befragungen besteht darin, dass hinter der statistischen Verteilung von sozialen Gruppen auf dem Arbeitsmarkt liegende Probleme vertieft analysiert, das heißt, beschrieben, typisiert und mittels der erhobenen sozialen Dimensionen erklärt werden können. Mittels qualitativer Methoden können mögliche Entwicklungs- oder auch Degressionsprozesse bereits in einem Stadium empirisch erfasst werden, in dem sie noch nicht zum Mainstream geworden sind. Dies gilt insbesondere für die hier verfolgte Fragestellung nach entwicklungsfähigen Personal- und Qualifizierungsbedarfen mit Relevanz für eine spezielle sowie in sich nochmals differen-

zierte soziale Gruppe. Auf diese Weise können Ergebnisse qualitativer Forschungen die öffentliche Wahrnehmung von potenziellen Ressourcen sowie von aktuellen gegenläufigen Prozessen bereits frühzeitig sensibilisieren. Damit sind sie eine wichtige Voraussetzung, um vorsorgende politische Strategien zu verfolgen. Das bedeutet aber auch, dass quantitative und qualitative Methoden nicht gegeneinander konkurrieren, sondern unterschiedlichen Fragestellungen dienen. Auf diese Weise können sich qualitative und quantitative Methoden wechselseitig ergänzen. Die Studie nimmt daher die bereits vorliegenden quantitativen Daten zum Arbeitsmarkt von in Wien lebenden MigrantInnen auf und bezieht sie in die Problembeschreibung ein (vgl. Kelle 1997, vgl. Kelle/Kluge 1999).

Für die Studie wurde eine qualitative Eigenerhebung durchgeführt. Dadurch wurde ein hochaktueller qualitativer Datensatz erstellt, der Bedarfsperspektiven der befragten Unternehmen ausgehend von den Erfahrungen des Jahres 2007 widerspiegelt. Die Analyse erfolgte mittels themenzentrierter Tiefeninterviews mit UnternehmerInnen, GeschäftsführerInnen bzw. PersonalmanagerInnen von Wiener Betrieben mit aktuellem Beschäftigungswachstum. Diese Interviews wurden leitfadengestützt durchgeführt, wodurch ein sehr umfangreiches, vergleichsfähiges, nicht standardisiertes Material erarbeitet wurde, dessen Analysekraft über die vorliegende Typologie hinausreicht. Die insgesamt 43 Unternehmensinterviews³ wurden durch 12 ExpertInneninterviews ergänzt (vgl. Bogner et al. 2002, Meuser/Nagel 2002).

Das Sample bezieht sich auf prosperierende Wiener Unternehmen, die in Wien ihren Hauptsitz oder eine *Dépendance* haben. Es wurde gemäß den Interessen der AuftraggeberInnen auf mittlere und große private ArbeitgeberInnenbetriebe mit mehr als 50 Beschäftigten und aktuellem Beschäftigungswachstum fokussiert. Die Konzentration des Forschungsfeldes auf mittelständische und große Unternehmen, deren Wirtschaftserfolge sich aktuell in einem Beschäftigungswachstum niederschlagen zielte auf die Forschungsfrage nach zukunftsfähigen, aber möglicherweise noch nicht mehrheitlich etablierten Nachfragetrends. Sie sollte gleichzeitig verhindern, dass allgemeine Statements über Personalentwicklungen der Branche, der Stadt oder Österreichs die Aussagen beherrschen. Vielmehr standen immer die konkreten Erfahrungen mit BewerberInnen und MitarbeiterInnen bei der Rekrutierung und Weiterbildung im Zentrum.

Prosperierende mittelständische und große Unternehmen sind darüber hinaus überproportional häufig in Osteuropa aktiv. Dies ließ vermuten, dass bei ihnen mit einem erhöhten Bedarf nicht nur an Personalwachstum im allgemeinen, sondern möglicherweise auch an Personal mit sprachlich-kulturellen Mehrfachqualifikationen gerechnet werden kann, wie sie von MigrantInnen angeboten werden können. Potenziale und Probleme der Bedarfsentwicklung, die möglicherweise in einer repräsentativen Grundgesamtheit aller Wiener Unternehmen mit

³ Die Interviewdauer variierte jeweils von 45 Minuten bis zu 2 Stunden.

mehrheitlich anderen Entwicklungsproblemen als untergeordnete Aufgabe verdeckt worden wären, wurden so fokussiert erhoben.

Es wurden insgesamt 43 Unternehmensinterviews durchgeführt, davon 3 Vertiefungsinterviews. Damit wurden in der Erhebung 40 Wiener Unternehmen erfasst. Nicht alle in den Interviews erhobenen Daten haben die Erwartungen aus den Vorrecherchen bestätigt. Von den 40 erfassten Unternehmen erfüllten nach Auswertung der Interviews 6 davon nicht alle Auswahlkriterien gleichzeitig:

- Unternehmenssitz am Standort Wien,
- mittelständische⁴ und große Unternehmen (> 50 Mitarbeiter),
- Personalwachstum 2007,
- mittelfristig erwartetes Personalwachstum.

Eines der befragten Unternehmen beschäftigt weniger als 50 Mitarbeiter, ein Unternehmen hatte 2007 kein Beschäftigungswachstum, erwartet es aber mittelfristig und 3 Unternehmen haben zwar in der Vergangenheit zusätzliches Personal eingestellt, erwarteten aber kein zukünftiges Personalwachstum. Eine Besonderheit des Samples stellen 5 Unternehmen dar, die zwar in ihrem Personalbestand wachsen, aber nicht an ihrem Standort Wien, sondern an anderen österreichischen oder ausländischen Unternehmensstandorten. Sie wurden in die Analyse einbezogen, da die jeweiligen externen Personalbedarfe teilweise durch den Wechsel von WienerInnen in diese Filialen gedeckt werden und so in den Wiener Betrieben Nachbesetzungsbedarfe entstehen.

Um das Forschungsfeld möglichst breit widerzuspiegeln, orientierte sich die Verteilung der durchgeführten Tiefeninterviews an der aktuellen Struktur der Wiener Privatwirtschaft. Wie in Tabelle 2 ersichtlich, wurden zum einen alle Sparten der Wirtschaftskammer Wien erfasst. Die Verteilung der Zahl der befragten Unternehmen auf die Sparten folgt in etwa der Größenordnung der tatsächlich vertretenen Unternehmen (Wirtschaftskammer Wien 2007, 8). Zum anderen erfolgte eine Feindifferenzierung innerhalb der Sparten in Anlehnung an die Verteilung der Wiener Unternehmen auf die drei Größengruppen: Betriebe mit 50 bis unter 100 Beschäftigten, Betriebe zwischen 100 und 249 Beschäftigten und Unternehmen mit mehr als 250 Beschäftigten (ebenda). Dadurch wurden nicht nur spartenspezifische Unterschiede, sondern auch Unterschiede zwischen mittelständischen Familienbetrieben und Großbetrieben abgebildet.⁵

⁴ Als mittelständische Unternehmen gelten nach EU-Kriterien Firmen mit 50 bis 249 MitarbeiterInnen, Großunternehmen beschäftigen 250 und mehr MitarbeiterInnen.

⁵ Lesebeispiel der Tabelle 2: In der Sparte Gewerbe/Handwerk ist die vergleichsweise größte Zahl an Unternehmen mit mehr als 50 Beschäftigten aktiv, daher wurden dort die meisten Interviews (insgesamt 10) durchgeführt. Die Verteilung der Interviews auf die Sparten entspricht den Rängen der Sparten nach der Betriebsanzahl. Dabei ist die Sparte Information/Consulting leicht unterrepräsentiert. In den drei Größengruppen nach der Beschäftigungszahl sind große Unternehmen in mehreren Sparten leicht überrepräsentiert. Diese leichten Verschiebungen ergeben sich

Tabelle 2: Verteilung der geführten Interviews orientiert an der Wiener Unternehmensstruktur⁶ (Zahlen in Klammern = Interviewnummer)

	Wirtschaftssparten	Betriebsgrößen nach Beschäftigten		
		50-99	100-249	> 250
1	Handel	(7) (18) (36) (37)	(38) (40)	(39)
2	Tourismus / Freizeit	(21) (30)	(23) (34)	(15) (25)
3	Gewerbe / Handwerk	(14) (20) (19) (35)	(16) (31)	(17) (24) (27) (29)
4	Transport / Verkehr	(33)	(3)	(2)
5	Industrie	(4)	(1) (5) (10)	(28) (32)
6	Banken / Versicherung	(9)	(22)	(6) (13)
7	Information / Consulting	(8) (12)	(11)	(26)

Quelle: Segert IHS

Im Zentrum der Unternehmensinterviews standen konkrete Erfahrungen und Anforderungen im eigenen Unternehmen bei der Rekrutierung von Personal. Besonderes Augenmerk wurde auf Erfahrungen im Zusammenhang mit eventuellen Aktivitäten im CEE-Raum sowie auf Kontakt zu Endkunden mit Migrationshintergrund gelegt. Quantitative Firmendaten wurden nur als spontane Schätzungen über Beschäftigtenzahl, Anteil von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund und die erwartete Personalentwicklung erhoben. Diese Angaben wurden soweit als möglich durch repräsentative Daten kontrolliert, was jedoch für den Anteil von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund aufgrund der allgemeinen Datenlage nicht möglich war.

Die Interviews wurden transkribiert bzw. protokolliert und ausgewertet (vgl. Bohnsack 2007, Oevermann 1979, Soeffner 1979). Die Auswertung erfolgte in anonymisierter Form, da es in der Analyse nicht um individuelle, sondern um typische Erfahrungen und Perspektiven der Personalrekrutierung ging. Außerdem war die Vorabzusage der Anonymität und deren Einhaltung eine Voraussetzung für die Gesprächsbereitschaft vieler InterviewpartnerInnen der privaten Wirtschaft.

aus zusätzlichen Kriterien, die orientiert am Vorgehen der Grounded Theory im Verlaufe der Auswertung in das Sampling aufgenommen wurden, um die Typenbildung zu spezifizieren (vgl. Strauss/Corbin 1996, Strübing 2004).

⁶ Es werden die Klassifikationen der Wirtschaftskammer Wien verwendet.

Die Darstellung der erarbeiteten Personalbedarfstypen wird durch ausgewählte Zitate aus den Unternehmensinterviews belegt. Sie wurden folgendermaßen anonymisiert: „I“ steht immer für die Interviewerin. „A“ bis „Ü“ sowie „MN“ usw. bezeichnen die jeweiligen InterviewpartnerInnen. Unterstreichungen verdeutlichen besondere Betonungen der SprecherInnen. Drei Punkte (...) zeigen ausgelassene Textpassagen an, etwa Nachfragen der InterviewerIn. Dies dient lediglich der Lesbarkeit der Zitate. Angaben in eckigen Klammern [] kennzeichnen schwer verständliche Textpassagen. Alle Personennamen und Bezeichnungen von Abteilungen sowie Ortsangaben wurden geändert.

■ Danksagung

Diese Studie wäre ohne die engagierte Mitarbeit von Wiener UnternehmerInnen und ManagerInnen nicht möglich gewesen. Der besondere Dank gilt daher allen InterviewpartnerInnen, die ihre Zeit und ihr Wissen für die zum Teil umfangreichen Gespräche zur Verfügung gestellt haben.

2. Zukunftsfähige Trends bei Personalbedarfen mit Konsequenzen für WienerInnen mit Migrationshintergrund

■ 3 Haupttrends: Fach-Ausbildung + Komplexität + Dynamik

Die Analyse der Unternehmensinterviews ergibt drei Haupttrends für die Entwicklung von zukunftsfähigen Personalbedarfen, die für WienerInnen mit Migrationshintergrund von Bedeutung sind. Diese Haupttrends bestehen in der verstärkten Nachfrage nach zertifizierten Fachkräften mit komplexen und dynamischen Anforderungsprofilen. Diese drei Trends sind nachhaltig, allgemein und stehen gegenwärtig erst am Anfang ihrer Entwicklung.

Der erste Trend zu „zertifizierten Fachkräften“ stellt den Nachweis einer formellen Erstausbildung in den Vordergrund. Zwar werden „notfalls“ auch berufserfahrene Fachkräfte eingestellt. In der Regel wird jedoch aktiv nach jungen Leuten mit einem aktuellen Berufsabschluss im jeweiligen Tätigkeitsfeld gesucht. Indirekt spielt auf diese Weise das Lebensalter eine Rolle, so dass junge Erwachsene bevorzugt eingestellt werden, während Ältere eher benachteiligt werden. Für diesen Trend spielt also sowohl die formelle Form des Qualifikationsnachweises als auch die Qualifizierungsinhalte sowie die Aktualität der Ausbildung eine zentrale Rolle. Nachgefragt werden aktuelle Ausbildungsabschlüsse auf verschiedenen Qualifikationslevels, beginnend von der abgeschlossenen Lehrausbildung bis zum Universitätsniveau. Das schulische Bildungsniveau bezieht sich ausdrücklich bereits auf Hauptschulabschlüsse, wobei der Nachfrage nach BHS-Abschlüssen wachsende Bedeutung beigemessen wird. Infolge dieses Trends entstehen neue Chancen für Jugendliche mit Migrationshintergrund mit entsprechenden Ausbildungen, aber sie verschlechtern sich für Schul- und LehrabbrecherInnen.

Der zweite Trend zu komplexen Anforderungsprofilen beinhaltet eine verstärkte Nachfrage nach Personen, die in sich unterschiedliche Qualifikationsarten verbinden. Das heißt, gesucht werden zunehmend MitarbeiterInnen mit komplexen Fähigkeiten und Wissensbeständen. Der Bedarf richtet sich in allen Wirtschaftssektoren tendenziell auf formelle Abschlüsse in Verbindung mit Mehrfachqualifikationen, die informell oder über Fortbildungen erworben wurden. Diese reichen von der Verbindung technischer Qualifikationen mit kaufmännischen Qualifikationen über den Umgang mit technischem Equipment bis hin zu Managementfähigkeiten. Soziale Kompetenzen werden sowohl im KundInnenkontakt wie auch in dynamischen Organisationsstrukturen immer wichtiger. Praktizierte Mehrsprachigkeit, insbesondere Deutsch in Kombination mit Englisch sowie Deutsch in Kombination mit ost-/südosteuropäischen Sprachen, gewinnt im Zusammenhang mit ihnen ebenfalls an Bedeutung. Interkulturelle Kompetenzen verändern ihren Charakter und gewinnen ebenfalls an Bedeutung. Es ist bereits absehbar, dass Fähigkeiten zur Kommunikation mit Partnern aus

anderen Kulturkreisen mittelfristig für die Unternehmensentwicklung noch wichtiger werden. Diese Aufwertung von sprachlichen Fähigkeiten und kulturellen Kompetenzen impliziert neue Chancen für BewerberInnen mit Migrationshintergrund am Wiener Arbeitsmarkt.

Der dritte Trend zu dynamischen Anforderungsprofilen beinhaltet die verstärkte Nachfrage nach Personal das bereit und in der Lage ist, sich aktiv mit verändernden Aufgaben auseinanderzusetzen und sich weiterzubilden. Gesucht werden engagierte MitarbeiterInnen mit Verantwortungsbewusstsein für komplexe Aufgaben, die über ihre unmittelbaren Tätigkeitsbereich hinaus denken. Solche Fähigkeiten und Motivationen werden auch von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund erwartet. In einigen Unternehmen werden zum einen verpflichtend jährliche Weiterbildungsmodule offeriert, die vom Personal zu nutzen sind. Zum anderen werden Qualifizierungsmöglichkeiten angeboten, die bei Interesse und entsprechend der eigenen Arbeitsanforderungen oder Karriereambitionen beansprucht werden können. Letztere werden noch in begrenztem Maße von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund genutzt, dies gilt insbesondere für MitarbeiterInnen ohne Fachausbildung.

Die Hauptanforderungen der Wiener Wirtschaft an vorhandenes und zukünftiges Personal mit und ohne Migrationshintergrund sind:

- formelle berufliche Grundausbildung (zertifizierte Fachkräfte)
- komplexe formelle und informelle Qualifikationen
- lernorientierter Umgang mit diesen Qualifikationen.

„Nachhaltig“ sind die drei Trends zukunftsfähiger Personalbedarfsentwicklung, weil sie keine Modewellen darstellen, die in Kürze durch neue Trends abgelöst werden, vielmehr werden sie sich weiter verstärken. Veränderte Marktbedingungen werden die drei Trends zwar in ihrer konkreten Gestalt beeinflussen, aber nicht durch andere ersetzen. Wer darauf hofft, durch Absenkung von Qualifizierungsanforderungen für bestimmte soziale Gruppen deren Chancen in Nischen des Arbeitsmarktes zu verbessern, verschlechtert ihre Chancen ungewollt. Solche traditionellen Nischen verkleinern sich in Österreich nachhaltig, während sich neue Chancen öffnen. Daher kommt es darauf an, die vorhandenen Initiativen zur Qualifizierung von WienerInnen mit Migrationshintergrund konsequent an den modernen Trends der Bedarfsentwicklung der Wiener Wirtschaft zu orientieren und ihre Akteure in Wirtschaft und Gesellschaft systematisch zu vernetzen.

„Allgemein“ sind beide Trends, insofern sie nicht exklusiv für Menschen mit Migrationshintergrund gelten, sondern für alle Akteure am Arbeitsmarkt. Das heißt, sie gelten für alle sozialen Gruppen und sie gelten auf allen Ausbildungslevels. Wollen sich MigrantInnen erfolgreich in Unternehmen bewerben, müssen sie verschiedenartige Fähigkeiten und Wissensarten miteinander verbinden und diese immer wieder den sich verändernden Anforderungen anpassen können. Solche komplexen und dynamischen Anforderungsprofile werden nicht nur von AkademikerInnen gefordert, sie werden von der Wirtschaft auf jedem Qualifikations-

level nachgefragt, vor allem aber bei zertifizierten Fachkräften. Heute muss nicht nur die WU-AbsolventIn, sondern auch die Kauffrau/der Kaufmann oder der/die MechatronikerIn über vielfältiges Wissen und die Fähigkeit zu lebenslangem Lernen verfügen. Für MigrantInnen kommt es darauf an, ihre besonderen Fähigkeiten zu pflegen und diese an die allgemeinen Haupttrends der Personalnachfrage anzuschließen.

■ **Erfolgsfaktor Qualifikation hat viele Gesichter**

Die Analyse der Unternehmensinterviews bestätigt: Qualifikationen sind ein Erfolgsfaktor für BewerberInnen mit Migrationshintergrund am Wiener Arbeitsmarkt. Allerdings gilt dieser Satz nicht im traditionellen Sinn: Ich habe einen Lehrabschluss, also bekomme ich eine Stelle und behalte sie auch, wenn ich zuverlässig bin. Gefragt ist nicht ein Berufsabschluss schlechthin. Gefragt sind Abschlüsse von der Lehrausbildung aufwärts in zukunftsweisenden Berufen verbunden mit diversen formellen und informellen Zusatzqualifikationen. Es kann daher nicht von dem einen Erfolgsfaktor Qualifikation gesprochen werden. Notwendig ist ein ganzes Bündel an Qualifikationen, die in je spezifischem Umfang und auf verschiedenen Levels berufliche Erfolge ermöglichen.

Dieses Bündel an qualifikationsbezogenen Erfolgsfaktoren für BewerberInnen mit Migrationshintergrund am Wiener Arbeitsmarkt umfasst folgende Aspekte:

- Mindestabschluss Hauptschule
- Bedarfsgerechter Berufsabschluss
- Nutzerfähigkeiten für Computer, Handy und andere Informationstechniken
- Fähigkeiten zur eigenständigen Berufsorientierung
- Teamfähigkeit
- Fähigkeiten und Engagement für bedarfsorientierte Fortbildungen
- Gutes mündliches Deutsch als Mindestvoraussetzung sowie
- Berufstaugliche Mehrsprachigkeit
- Fähigkeiten zur selbstbewussten Selbstpräsentation
- Bereitschaft zu (teilweise längerfristiger) Auslandstätigkeit.

Die oben genannten Qualifikationen werden mit Ausnahme der formellen Erstausbildung weitgehend als informelle Qualifikationen nachgefragt. Eine formelle Berufsausbildung bildet jedoch in der Regel eine unumgängliche Grundlage für erfolgreiche Bewerbungen. MigrantInnen ohne formellen Berufsabschluss in einem Schwerpunktberuf haben immer weniger Chancen für eine erfolgreiche Berufsentwicklung.

■ **Ausgangspunkte der Entwicklung neuer Personalbedarfe**

„In den Kinderschuhen“ stecken die Trends zu komplexen, dynamischen und fachlich fundierten Personalanforderungen, weil die ihnen zugrunde liegenden strukturellen Öffnungen

in Österreich erst begonnen haben. Solche strukturellen Öffnungen vollziehen sich auf diversen ökonomischen und sozialen Ebenen. Sie betreffen insbesondere die Veränderung von:

- Marktstrukturen
- Unternehmensstrukturen
- demographischen Strukturen.

Im Fokus öffentlicher Aufmerksamkeit ist allenthalben die Öffnung von Absatz- und Zulieferermärkten nach Ost- und Südosteuropa. Auch viele Wiener Unternehmen haben in den vergangenen zwei Jahrzehnten ihre Handelsbeziehungen dorthin erweitert und dieser Trend hält an. Auf diese Weise wird Personal benötigt, das in der Lage ist, „vor Ort“ effiziente und kundInnenorientierte Verhandlungen zu führen bzw. Projekte zu realisieren, und so neue Märkte für die Wiener Unternehmen zu erschließen. MigrantInnen mit entsprechenden kulturellen Fähigkeiten haben in diesem Zusammenhang einen „Vorteil“ gegenüber anderen BewerberInnen.

Von besonderer Bedeutung für die Entwicklung neuer Personalbedarfe mit Chancen für MigrantInnen ist die Entwicklung von internationalen Unternehmensstrukturen auch bei mittelständischen Unternehmen. Neben den wenigen großen Wiener Unternehmen gründen inzwischen auch viele MittelständlerInnen Tochterunternehmen in angrenzenden ost- bzw. südosteuropäischen Ländern. Das bedeutet, dass nicht nur ein temporär begrenzter Bedarf an Fachkräften mit speziellen kulturellen Fähigkeiten entsteht, sondern dass dieser in die Unternehmensentwicklungen selbst inkorporiert wird. Für Unternehmen mit internationalen Organisationsstrukturen wächst die Notwendigkeit, nachhaltig Personal zu integrieren, das interne kulturelle Differenzen zwischen den Unternehmensfilialen stetig bearbeitet.

Diese marktspezifischen und organisationsinternen Trends wurden durch den Systemwechsel in Osteuropa am Anfang der 1990er Jahre forciert, durch die EU-Osterweiterung 2004 zusätzlich verstärkt und gehen gegenwärtig in eine weitere Phase. Die Erschließung neuer europäischer Märkte sowie die Internationalisierung von Unternehmensstrukturen erfordert entsprechend geschultes Personal, das kulturelle Unterschiede im Unternehmen sowie mit externen PartnerInnen aktiv gestalten kann. Mittelständische und große Unternehmen beschäftigen zusammen 2007 ca. 60% der unselbständig Beschäftigten in Wien (Wirtschaftskammer Wien 2007, 9). Daher impliziert insbesondere ihr Engagement in Ost- und Südosteuropa einen Entwicklungsschub für komplexe fachliche, soziale und sprachlich-kulturelle Personalbedarfe. Dies bildet eine wichtige Grundlage für eine stärkere Integration von MigrantInnen in den Wiener Arbeitsmarkt.

Diese Veränderungen werden durch die veränderte demographische Entwicklung in Österreich weiter verstärkt. Zum einen geht die Geburtenzahl bei ÖsterreicherInnen mit deutscher Muttersprache nachhaltig zurück. Zum anderen hält die Zuwanderung an und eine Umkehr dieses Trends ist nicht zu erwarten. Dies hat Österreich und insbesondere die Stadt Wien in den vergangenen Jahrzehnten verändert. Wien ist bereits zu einer Einwanderungsstadt ge-

worden. Etwa ein Drittel der WienerInnen haben Migrationshintergrund. Dies sollte offensiv öffentlich vertreten und als Entwicklungspotenzial nicht nur für die Wiener Wirtschaft bewertet werden. MigrantInnen und ihre Nachkommen haben alle ökonomisch relevanten Märkte bereits verändert. Dies gilt in besonderem Maße für den Wiener Arbeitsmarkt aber auch für die Wiener KundInnenstrukturen. Im Einzelnen haben sich sowohl Angebotsmenge als auch Angebotsqualität von BewerberInnen mit Migrationshintergrund am Wiener Arbeitsmarkt erweitert. Dadurch wurden auch die Personalstrukturen vieler Unternehmen deutlich verändert. Und nicht zuletzt trägt die Kundschaft vieler Unternehmen heute das Gesicht von MigrantInnen, worauf sich die Unternehmen zunehmend einstellen (müssen).

Die Mehrzahl der befragten Wiener UnternehmerInnen bestätigen, dass sich ihre Personal- und KundInnenstrukturen durch den veränderten Arbeitsmarkt, durch veränderte nationale KundInnenstrukturen bzw. ihre eigene Expansion nach Ost- und Südosteuropa verändert haben und weiter verändern. Dies beeinflusst die allgemeinen Trends in der Personalentwicklung. Der Bedarf an qualifizierten Fachkräften mit komplexen Qualifikationspotenzialen, die speziell mit diesen Veränderungen umgehen können, wächst in der Mehrzahl der befragten Unternehmen. Dies impliziert bei einem Teil von ihnen Bedarfe an Fachkräften mit besonderen sprachlichen bzw. kulturellen Fähigkeiten, über die insbesondere MigrantInnen verfügen. Dadurch entstehen neue Integrationsmöglichkeiten insbesondere für Fachkräfte mit ost- und südosteuropäischer Muttersprache.

Die damit verbundenen Personalbedarfstypen werden jedoch nur bei einem Teil der Unternehmen bereits in neue Personalpraktiken umgesetzt, die durch eine systematische Suche nach solchen BewerberInnen charakterisiert sind. Daher ist der entsprechende Personalbedarf mit besonderen Chancen für MigrantInnen nur zum Teil bereits marktwirksam. Positiv ist vor allem die Suche nach mehrsprachigen Fach-ArbeiterInnen zu sehen. Andere Personalbedarfstypen mit Chancen für MigrantInnen stehen in ihrer Entwicklung hingegen bisher noch weitgehend am Anfang. Das betrifft insbesondere die aktive Suche nach DienstleisterInnen und Hochqualifizierten mit Migrationshintergrund. Das heißt, die entsprechende Nachfrage hat unausgeschöpftes Entwicklungspotenzial, das nur unter zusätzlichen Bedingungen marktwirksam entfaltet wird. Diese Bedingungen liegen zum Teil in der Wirtschaft selbst und zu einem großen Teil in der gezielten schulischen Vorbereitung und beruflichen Qualifizierung von MigrantInnen. Sie bedürfen der institutionellen Förderung und sind nicht allein durch individuelle Initiativen von MigrantInnen oder interessierten UnternehmerInnen zu leisten.

■ **Spannungsverhältnisse zwischen Personalbedarfstypen und Angebot**

Die Personalbedarfe prosperierender Wiener Unternehmen und die Angebote von BewerberInnen mit Migrationshintergrund differieren in mehreren Aspekten. Insbesondere die Nach-

frage nach modernen zweisprachigen Fach-ArbeiterInnen (Bedarfstyp 1) ist bereits aktuell in diversen Berufsfeldern größer als das Angebot (vgl. Kapitel 3). Hier werden auch BewerberInnen mit Migrationshintergrund aktiv gesucht. Im Gegensatz dazu haben BewerberInnen auf Erwerbspositionen als zuverlässige Hilfskräfte (Bedarfstyp 4) größere Schwierigkeiten am Wiener Arbeitsmarkt (vgl. Kapitel 6). Sie sind überproportional von Arbeitslosigkeit bedroht. Sie werden schneller bei Konjunkturerinbrüchen oder bei Umstrukturierungen entlassen. Das Verhältnis zwischen Angebot und Nachfrage nach kundInnenorientierten zwei- bzw. dreisprachigen DienstleisterInnen (Bedarfstyp 3) und nach mobilen dreisprachigen Spezialisten (Bedarfstyp 3) stellt eine Besonderheit dar. Zwar ist die entsprechende aktive marktrelevante Nachfrage von Seiten prosperierender Wiener Unternehmen gegenwärtig noch relativ gering. Beide Bedarfstypen haben aber erhebliches Entwicklungspotenzial (vgl. Kapitel 4 und 5).

Zusammenfassend lässt sich sagen: Prosperierende Unternehmen der Wiener Wirtschaft bedürfen zunehmend eines gut ausgebildeten Personals mit komplexen Qualifikationsprofilen, die sowohl fachliche als auch soziale und kulturelle, darunter sprachliche Kompetenzen, verbinden. Ausgehend von dieser Grundtendenz der Bedarfsentwicklung lassen sich unterschiedliche Personalbedarfstypen der Wiener Wirtschaft unterscheiden. Diese Bedarfstypen sind durch spezifische Anforderungsprofile geprägt, die sich durch spezielle Kombinationen unterschiedlicher Qualifikationsinhalte und -levels unterscheiden. Nachfolgend werden 4 Personalbedarfstypen der Wiener Privatwirtschaft beschrieben, die für WienerInnen mit Migrationshintergrund von besonderer Bedeutung sind. Alle Bedarfstypen werden entlang folgender Dimensionen systematisiert:

- technische Fachqualifikationen
- soziale Qualifikationen
- sprachlich-kulturelle Qualifikationen sowie nach
- Höhe der nachgefragten Qualifikationslevels

Im Einzelnen wurden in der Analyse folgende Bedarfstypen herausgearbeitet:

Wachsender Bedarfstyp 1: Moderne zweisprachige Fach-Arbeiter(Innen)

Potenzieller Bedarfstyp 2: KundInnenorientierte zweisprachige DienstleisterInnen

Potenzieller Bedarfstyp 3: Mobile Trilingual Experts

Problematischer Bedarfstyp 4: Zuverlässige Hilfskräfte mit Basiskenntnissen in Deutsch.

3. Wachsender Bedarfstyp 1: Moderne zweisprachige Fach-Arbeiter(Innen)

■ Fach-Arbeiter(Innen)mangel mit Besonderheiten

Das verbreitete Stichwort für den Bedarfstyp 1 lautet „FacharbeiterInnenmangel“. Das Problem beschäftigt seit längerem und in zunehmendem Maße Unternehmen in produktiven Wirtschaftsbereichen, aber auch Unternehmen im Bereich technischer Dienstleistungen. Eine der befragten UnternehmerInnen bezeichnet die fehlenden Qualifikationen bezugnehmend auf den Wiener Arbeitsmarkt als „Mangelware“, das heißt aus dieser Perspektive funktioniert der Markt nicht hinreichend. Die entsprechende Nachfrage überschreitet das Angebot längerfristig⁷:

W: „Das Problem ist schlicht und ergreifend, dass wir fachlich entsprechend ausgebildete Leute am Markt nicht bekommen.“

Z: „Gute Facharbeiter, die ausgebildet sind und Erfahrungen haben, sind Mangelware, wir brauchen hier Kräfte, die CNC-Maschinen⁸ bedienen können, die Ostarbeiter können das nicht, die müssen wir erst weiterbilden.“

Der damit verbundene Bedarfstyp scheint allgemein bekannt. Aus der Perspektive von WienerInnen mit Migrationshintergrund ergeben sich jedoch wichtige Akzente: Anforderungen an Engagement, Lernfähigkeit sowie an die Fähigkeit zur Zweisprachigkeit von modernen FacharbeiterInnen. Diese Fähigkeiten werden in den Unternehmen erstaunlich häufig gerade Personal mit Migrationshintergrund zugeschrieben. Der mittelfristig wachsende Bedarf an zweisprachigen modernen Fachkräften mit Lehrausbildung öffnet damit wichtige Chancen für WienerInnen mit Migrationshintergrund am Arbeitsmarkt.

Die Entwicklung des Bedarfstyps 1 hat eine jahrzehntelange Vor-Geschichte. Bereits seit den 1960er Jahren herrscht ein Mangel an gut ausgebildeten deutschsprachigen Facharbeiter(innen) im Verhältnis zur unternehmerischen Nachfrage. Daher wurden und werden in vielen Wiener Gewerbe-, Industrie- und Verkehrsunternehmen seit vier Jahrzehnten ausgebildete EinwanderInnen sowie deren Nachkommen eingestellt. Im Ergebnis dieser Entwicklung sind in der Wirtschaft Belegschaftsstrukturen entstanden, in denen WienerInnen mit Migrationshintergrund, ob eingebürgert oder nicht, einen wichtigen Bestandteil darstellen.

⁷ Die nachfolgenden Zitate sind den Unternehmensinterviews entnommen, sie wurden anonymisiert. „I“ steht für die Interviewerin. „W“ bzw. „Z“ und andere Konsonanten bezeichnen die jeweiligen InterviewpartnerInnen. Unterstreichungen verdeutlichen besondere Betonungen der SprecherInnen. Drei Punkte ... zeigen ausgelassene Textpassagen an, etwa Nachfragen der InterviewerIn. Angaben in eckigen Klammern [] kennzeichnen schwer verständliche Textpassagen. Alle Namen und Bezeichnungen von Abteilungen, Ortsangaben wurden geändert.

⁸ CNC = Computerized Numerical Control

Ohne WienerInnen mit Migrationshintergrund könnten viele Unternehmen am Markt nicht bestehen oder expandieren. Ihr Anteil an den Belegschaften differiert dabei deutlich. In den befragten prosperierenden Industrie- und Gewerbebetrieben lag er nach eigenen Schätzungen der UnternehmerInnen und ManagerInnen zwischen 10% und 40%. Das folgende Zitat verweist dabei auf positive Ansätze und ebenso auf die noch ungenutzten Erfolgsfaktoren guter Qualifikation:

I: „Wie hoch ist da der Anteil an BewerberInnen mit Migrationshintergrund in Ihrem Unternehmen?
 R: Zwischen 10 und 15% circa. (...) Beginnend von der Lehrstelle zu einem Vertriebler [bis zu] einem Systemtechniker mit Erfahrung. Also, quer durch den Gemüsegarten.
 I: Aber wenn Sie sagen: ungefähr 10-15%, und wenn wir wissen, dass der Anteil von WienerInnen mit Migrationshintergrund ungefähr ein Drittel ist, dann ist ihr Anteil [an den BewerberInnen bei Ihrem Unternehmen] geringer. Haben Sie eine Erklärung dafür?
 R: Naja, (...) wenn wir eine Position ausschreiben, wird's vielleicht von der Ausbildung her eng. Das heißt, unsere Ausschreibungen sind so gestaltet, dass sie doch einen sehr engen Filter darstellen, schon allein von der Ausbildung, die wir meistens dann verlangen. Da nehme ich an, dass Menschen mit einem solchen Hintergrund in unserem Ausbildungssystem noch nicht so weit durchgedrungen sind. Ich kenne die Zahlen nicht, aber ich nehme an, dass der Ausländeranteil, oder Menschen mit Migration, wie [auch] immer, in der Hauptschule wesentlich größer ist als in einer HTL und noch einmal ein Quantensprung in Richtung technischer Ausbildung, Hochschule oder FH. Also, es wird von den Qualifikationen her, [die wir brauchen,] und wie wir die Positionen ausschreiben, einfach enger. (...)
 I: Das Niveau, das Sie verlangen ist nach Ihrer Erfahrung nicht da?
 R: Genau.
 I: Sie haben vorhin dargestellt, dass das Klima in Ihrem Unternehmen eigentlich so ist, dass alle Chancen da wären,
 R: So ist es, ja.
 I: nur, die Ausbildungsqualität Ihrer BewerberInnen mit Migrationshintergrund entspricht dem noch nicht?
 R: So ist es.“

Die Unternehmensgespräche zeigen: Je höher der Anteil von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund, desto höher die Wahrscheinlichkeit, dass diese auch zukünftig eingestellt werden. Die Gründe dafür sind vielfältiger Natur. Ein intervenierender Faktor besteht in den positiven Erfahrungen mit zugewanderten Fachkräften bzw. in Österreich geborenen Kindern von Zuwanderern. Allerdings gilt auch umgekehrt, wo bisher wenige MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund arbeiten, haben es entsprechende BewerberInnen schwerer als in anderen Unternehmen. In solchen Fällen können allgemeine ethnische Vorbehalte quasi ungestört von gegenläufigen unternehmensinternen Erfahrungen fortwirken. Die Erhöhung des Fachkräfteanteils mit Migrationshintergrund ist daher sowohl eine Bedingung für den wirtschaftlichen Erfolg der Wiener Wirtschaft als auch für die Überwindung von ungeprüften Annahmen über kulturelle und sprachliche Fremdheiten potenzieller MitarbeiterInnen.

Als Schlüsselbereiche mit Personalbedarfen des Bedarfstyps 1 erscheinen die Sparten Industrie, Gewerbe und Verkehr. Ohne dass die Analyse auf der Branchenebene eine Systematik anstreben kann, fielen in den Unternehmensgesprächen unbefriedigte Personalbedarfe des Typs 1 in folgenden Branchen⁹ auf:

- Elektrotechnik
- Maschinenbau
- Personenverkehr.

Ermittelt wurden Bedarfe in den Berufen⁹:

- ElektrikerInnen
- ElektronikerInnen
- ElektrotechnikerInnen
- KommunikationstechnikerInnen („Im IT Bereich ist es ganz schwierig.“)
- MaurerInnen („Die besten Maurer kommen aus Kärnten, aus (... und) nicht aus Wien.“)
- MechanikerInnen („Mechaniker sind ja in der Regel deutschsprachig.“)
- MechatronikerInnen
- SchlosserInnen
- SteuerungstechnikerInnen
- WerkzeugmacherInnen („Am liebsten mit Matura.“)

Ermittelt wurden zusätzlich Bedarfe in den Qualifikationen/Tätigkeitsfeldern:

- Doppelqualifikationen: Technische/Kaufmännische Zusatzqualifikationen
- VizemeisterInnen mit Werkmacherprüfung
- Qualifizierte EinstellerInnen
- QualitätsmanagerInnen.

Eine besondere Bedeutung wurde in Interviews unterschiedlicher Sparten der Erstausbildung in mehreren eigenständigen Ausbildungsfächern sowie der berufsbegleitenden Weiterbildung in neuen, ursprünglich nicht erworbenen Wissensgebieten beigemessen. Hier werden Nachholbedarfe bei der Ausbildung an HTLen, aber auch an Fachhochschulen und Universitäten gesehen. Dabei wurde nicht nur die bedarfsorientierte Verbindung von eigenständigen technischen Fähigkeiten betont, sondern vor allem auch die Verbindung von technischem und kaufmännischem Wissen. Gleichzeitig wird die Notwendigkeit hervorgehoben, dass sich moderne FacharbeiterInnen immer wieder mit neuen Qualifizierungsanforderungen auseinandersetzen. Dies belegen die folgenden beiden Zitate eindringlich:

W: „[Der Markt hat sich stark verändert] aber es hat sich in der [technischen] Mittelschule nichts geändert, nämlich die Aussteiger dort hätten, wenn sie eine

⁹ Da die Untersuchung nicht alle Einzelbranchen und Berufe der wiener Wirtschaft erfasst hat, sind weitere Schwerpunktbranchen und Berufe möglich.

kaufmännische Ausbildung hätten, einen abgeschlossenen Beruf. Und in Wahrheit übernehmen wir heute Mitarbeiter, die also eine technische Mittelschule, HTL oder was auch immer, absolviert haben und beginnen dann, betriebswirtschaftlich und kaufmännisch auszubilden. (...) Und es ist unglaublich, wie schwer sich diese Mitarbeiter oft tun, die also wirklich sehr, sehr intelligent sind, einen hohen Level technischer Ausbildung haben und scheitern, weil ganz einfach der kaufmännische Part [fehlt], dort sind sie also schlechter als jeder Handelsschulabsolvent, schlechter als jeder, der also eine [entsprechende] Lehre gemacht hat. (...) Bei uns [bei Firma Y] in Österreich haben wir über 50 Außendienstmitarbeiter und dort einen immer höheren Anteil an Ingenieuren, und auch dort sehe ich es, die sind zwar sehr bemüht, aber die haben ein ganz klares Manko (...). Das heißt also, es ist diese Technikfixiertheit einfach in [der Ausbildung] (...) zu groß.“

B: „Mehrfachqualifikationen gehört die Zukunft!“

Wie die Analyse belegt, werden bei akutem Bedarf in Einzelfällen auch BewerberInnen mit berufsfremden Ausbildungen in den Unternehmen eingestellt. Die Zukunft liegt jedoch für junge WienerInnen allgemein und für Jugendliche mit Migrationshintergrund im Besonderen in einer bedarfsgerechten Lehrausbildung, die sich an der Nachfrage nach zukunftsfähigen Berufen in der Wiener Wirtschaft orientiert. Technische Berufe im Metall- und Elektrobereich spielen dabei eine wichtige Rolle. Das gilt für Lehrausbildungen auf Pflichtschulniveau sowie mit Matura.

Der Bestand an Fachkräften der befragten Unternehmen ist deutlich männlich geprägt. Das beeinträchtigt die Chancen für Mädchen in diesen Sparten nach wie vor erheblich. Das gilt für deutschsprachige MitarbeiterInnen ebenso wie für nicht-deutsche MuttersprachlerInnen. Diese Situation impliziert, dass auch der aktuelle Bedarf, das heißt, die Suche nach qualifizierten Fachkräften einen geschlechtsspezifischen Bias hat. Gesucht werden nach Aussage der Befragten in der Regel „Facharbeiter“ verschiedener Berufe. Das große „I“ von FacharbeiterInnen wurde bei der Beschreibung der gesuchten Fachkräfte nur in einem Interview der Schlüsselbereiche dieses Bedarfstyps benutzt. Auf Nachfrage wird deutlich, dass einige Unternehmen inzwischen gezielt nach weiblichen Facharbeiterinnen suchen, um sowohl ihr Betriebsklima als auch ihre Qualifikationsprofile zu optimieren. Allerdings spiegelt sich dies noch nicht adäquat im alltäglichen Sprachgebrauch wider. Auch in diesen Unternehmen ist meist von „Facharbeitern“ die Rede, sei es in Bezug auf BewerberInnen mit Migrationshintergrund oder ohne. Darüber hinaus scheint diese genderausgleichende Personalpraktik von Vorreiterbetrieben bezogen auf Fachkräfte im gewerblichen und industriellen Bereich noch in der Minderheit zu sein.

Wenn es gelänge, mehr Mädchen mit Migrationshintergrund für eine Lehre in nachgefragten technischen Berufen zu gewinnen und bereits während der Schulausbildung gezielt darauf vorzubereiten, würde dies ihre Chancen am Wiener Arbeitsmarkt erhöhen und gleichzeitig einem unbefriedigten Bedarf von Unternehmen entgegenkommen. Als positiv und ausbaufähig für die Förderung speziell von Mädchen und jungen Frauen mit Migrationshintergrund wurden von den Befragten explizit zwei Initiativen genannt. Das sind zum einen das EU-

Projekt „Power Girls“ und zum anderen der „Wiener Töchtertag“, an dem sich einige der befragten Unternehmen bereits beteiligen. Es wäre zu prüfen, durch welche zielgruppenspezifischen Aktivitäten diese beiden Initiativen stärker an den Bedürfnissen und Fähigkeiten von Mädchen mit Migrationshintergrund orientiert werden können.

■ Positives MigrantInnenbild

In der Analyse überraschte das erstaunlich positive Bild von FacharbeiterInnen mit Migrationshintergrund in den befragten Industrie- und Gewerbebetrieben. Negative Einschätzungen von MigrantInnen sowie Vorurteile und daraus erwachsende Benachteiligungen bei der Bewerbung von gut ausgebildeten FacharbeiterInnen mit Migrationshintergrund sollen damit nicht negiert werden. Auch sie werden durch die Unternehmensinterviews belegt. Allerdings war der Trend in den befragten prosperierenden Unternehmen mit längerfristigem Beschäftigungswachstum stärker durch positive Erfahrungen und Urteile geprägt. Negative Urteile waren eher in Unternehmen mit geringen Anteilen an MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund präsent.

Die eigenen Fachkräfte mit Migrationshintergrund werden durch EigentümerInnen und ManagerInnen der befragten prosperierenden Unternehmen in der Regel als Teil betrieblicher LeistungsträgerInnen beschrieben. Diese positive Sicht auf Fachkräfte mit Migrationshintergrund gewinnt besondere Bedeutung, wenn sie im Kontrast zu einem Trend bei österreichischen BewerberInnen mit deutscher Muttersprache formuliert wird. Aus dieser Perspektive wird hervorgehoben, dass die eigenen Fachkräfte mit Migrationshintergrund in der Regel „leistungsorientiert“ sind statt „ganz im Gegenteil“, dass sie weiters „lernbereit sind“ statt „eine gewisse Wehleidigkeit [zu haben], das heißt, nicht kritikbereit [zu sein] im Sinne Kritik positiv oder konstruktiv zu verwerten“. Ihnen werden Eigenschaften zuerkannt wie „kundenorientiert“, „sauber“, „ordentlich“ statt „relativ schlampig und faul“. Die genannten Negativeigenschaften werden von einem Teil der UnternehmerInnen und ManagerInnen eher bei Wiener Fachkräften mit deutscher Muttersprache gesehen, und: „30 Kilometer außerhalb von Wien wird's besser.“ Das Bild von WienerInnen mit Migrationshintergrund erscheint also in erfolgreichen Industrie- und Gewerbeunternehmen, in denen sie einen relevanten Anteil in der Belegschaft einnehmen, positiver als das Allgemeinbild im Wiener Alltag. Exemplarisch steht dafür die folgende Aussage einer MittelständlerIn über die Wiener FacharbeiterInnen der Zukunft. Sie werden in solchen Unternehmen direkt unter MigrantInnen mit entsprechenden Lehrabschlüssen gesucht.

B: „Jetzt ist meine Aussage bitte nicht, dass ich sage, die Migranten sind alle toll und gut, aber (...) wo wir unsere Arbeitskräfte im Facharbeiterbereich in den letzten 30 Jahren bezogen haben, das war das ehemalige Jugoslawien, das ist die Türkei, (...) also, sag ich einmal, slawische Ost-Länder, und ich könnte mir vorstellen, dass hier eine höhere Motivation da ist, noch in dem Sinne, – meinem Sohn soll es einmal besser gehen, mir soll es einmal besser gehen –, und

dass eine höhere Motivation zur Leistungserbringung [da ist]. Das kann deren Vorteil sein.

I: Und da sehen Sie ein Potenzial für die Entwicklung Ihres Unternehmens? Oder war das jetzt ein allgemeines Statement?

B: Also, wenn ich unsere Belegschaft ansehe, dann haben wir einen glaub ich, hohen Anteil von Migranten, nicht von Ausländern, weil viele von denen schon österreichische Staatsbürger geworden sind. Aber viele kommen eben aus Ex-Jugoslawien und haben eigentlich eine erfolgreiche Migration hinter sich. Und wenn ich mir deren Töchter und Söhne anschau, [die im Unternehmen arbeiten], dann sehe ich manchmal eine höhere Leistungsbereitschaft als bei Wienern.

I: Gibt es jemand in ihrem Unternehmen, der so einen Hintergrund hat, der für das Unternehmen bedeutsam ist?

B: Ja, das gibt es, absolut.

I: Können Sie mir ein Beispiel geben?

B: Der ist jetzt schon in Pension gegangen, der [Andrej Rudnik] ist ein geflüchteter Tscheche. Er hat dann hier Werkmeisterausbildung gemacht, ist geprüfter Werkmeister und hat zum Schluss die gesamte Produktion geleitet. Er hat 1989, als der eiserne Vorhang gefallen ist, sofort Kontakte nach Tschechien aufgenommen, was eigentlich überhaupt nicht seine Aufgabe gewesen wäre als Produktionsleiter (...). Tschechien war unsere erste Auslandstochter, aufgrund seiner Aktivitäten in Tschechien! Also, wir haben, muss ich ehrlich sagen, eine sehr hohe Identifikation mit der Firma und Firmenbindung. (...) Es gibt heute einen Herrn [Endrovič]. Das ist, (...) ich glaube, ein Kroat, der die [in Wien] verbliebene Produktion leitet, der alle Produkte sehr gut kennt, sehr geschickt ist, sehr umtriebig. (...) [Er leitet einen Bereich], wo ein hohes Produktwissen notwendig ist, hohe Flexibilität, auch eine Improvisationsgabe. Perfekt, ja? Der macht das sehr gut. Also da gibt es verschiedenste Beispiele [in unserem Unternehmen].“

■ Softskills: Engagement, Lernfähigkeit, Kommunikationsfähigkeit

Am vorangegangenen Interviewzitat wird der Inhalt des Bedarfstyps 1 in mehrfacher Hinsicht deutlich. Moderne FacharbeiterInnen müssen nicht nur eine formelle Ausbildung in einem zukunftsweisenden Beruf vorweisen. Dies ist eine notwendige Bedingung für Chancen an Facharbeitsmärkten. Zusätzlich werden die so genannten Softskills „Engagement“ und „Lernbereitschaft/Lernfähigkeit“ verlangt, was häufig unter der Bezeichnung „Leistungsorientierung“ zusammengefasst wird. Es sind diese Softskills, die erstaunlich oft von BewerberInnen mit Migrationshintergrund erwartet werden.

Was heißt „moderne Facharbeiter mit Migrationshintergrund“?

Engagement und Lernfähigkeit werden auf FacharbeiterInnenebene in besonderem Maße von BewerberInnen mit sozial begründeter Leistungsorientierung erwartet. Wie das Zitat zeigt, wird darunter berufliches Engagement als Mittel des persönlichen oder familiären sozialen Aufstiegs der MitarbeiterInnen verstanden. Solch eine Leistungsorientierung wiederum wird in Unternehmen mit einem relevanten MigrantInnenanteil, – in besonderem Maße MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund–, zugeschrieben. In der Folge werden engagierte lernfähige Fachkräfte mit Migrationshintergrund tatsächlich geschätzt und mehr oder weniger

systematisch gesucht. Dadurch ergibt sich ein bisher unausgeschöpftes Chancenfeld an FacharbeiterInnenmärkten für WienerInnen mit Migrationshintergrund. Wenn MigrantInnen die nachgefragten Berufsabschlüsse vorweisen und berufliches Engagement in den Bewerbungsgesprächen überzeugend ausdrücken können, haben sie gute Einstellungschancen. Doch an beiden Bedingungen mangelt es noch zu häufig. Es fehlen die „richtigen“ Berufsabschlüsse oder/und die sprachlich hinreichende und selbstbewusste Selbstdarstellung. Beide Potenziale sind nicht ad hoc erreichbar, sondern nur über mehrjährige Aus- und Weiterbildungsprogramme zu erwerben.

Das obige Zitat verweist weiters auf unternehmensinterne Aufstiegschancen für WienerInnen mit Migrationshintergrund, wenn sie den Erfordernissen des Bedarfstyps 1 entsprechen. Die Analyse belegt eine Reihe konkreter Beispiele unternehmensinterner Aufstiege von MigrantInnen bis zur mittleren Managementebene, allerdings kaum darüber hinaus. Diese „AufsteigerInnen mit Migrationshintergrund“ sind in mittelständischen Unternehmen in der Regel namentlich präsent. Das verweist auf Ihre Wertschätzung. Für Großunternehmen wäre eine weiterführende Analyse notwendig, da Wertschätzung dort vermittelter transportiert wird.

P: „Also, es gibt zwei kaufmännische Geschäftsgebietsleiterinnen mit ausländischem Hintergrund oder Migrationshintergrund. Nicht auf erster Ebene. Erste Ebene sind bei uns Bereichsleitungen, da gibt es derzeit noch keine Ausländer in dem Sinn oder Arbeitnehmer mit Migrationshintergrund. (...) Wobei die Revisionsleiterin ist eine [Deutsche], aber kein Migrationshintergrund. Die kommt aus Deutschland (...), aber auf zweiter Ebene eben diese zwei Geschäftsgebietsleiterinnen, die hier kaufmännische Verantwortung für ein abgegrenztes Geschäftsgebiet inne haben, dann haben wir eine Konzernstrategie, die aus der Slowakei stammt, dementsprechend auch mit Migrationshintergrund und auch an einer Schlüsselfunktion sitzt, also es fallen mir da schon einige Beispiele ein. (...) Da muss man auch sehen, dass unsere gesamte Personalentwicklung ausgerichtet ist eben auf die jeweilige Mitarbeiterin oder den jeweiligen Mitarbeiter unabhängig davon, was die jetzt für einen Migrationshintergrund

I: Das wird mir jeder sagen, das wird mir jeder Personalmanager [behaupten].

P: Sie können Teilnehmerlisten bei uns anschauen, da werden Sie alle möglichen Namen und Schriftarten finden, da sind Japaner dabei, da sind Chinesen dabei, da sind Slowaken dabei. Noch dazu, unsere Personalentwicklungsprogramme gehen nicht nur sozusagen in Österreich vonstatten, sondern werden angeboten im gesamten Wirtschaftsraum. Das heißt, die Zusammensetzung der Teilnehmer ist komplett unterschiedlich. Und es hat jeder die Möglichkeit daran teilzunehmen. Und ich kann Ihnen das nicht nur sagen, sondern ich könnte es Ihnen, wenn Sie möchten, Sie können Teilnehmerlisten sehen (...)

I: Wenn ich Zeit hätte, würde ich das sogar machen, aber ich wir können jetzt nur reden und wir müssen ja auch ein Ende finden [mit diesem Interview].“

W: „Wir haben in vielen Bereichen Mitarbeiter [mit Migrationshintergrund], in sämtlichen Ebenen kann ich fast sagen, (...) in fast jeder Niederlassung. Wobei (...) in fast jeder Niederlassung stimmt nicht ganz, (...) in den Lagern fast überall, (...) aber (...) in anderen Positionen und auch in Führungspositionen in Vorarlberg [ja], Kärnten nein, Tirol nein, Salzburg nein, Oberösterreich nein, Steiermark [ja] und Wien [ja]. Also das sind eigentlich diese drei Niederlassungen, wo wir auch in Führungspositionen mittlerweile Mitarbeiter hatten oder haben, die Migrationshintergrund haben.“

Die aus dem Bedarfstyp 1 erwachsenden Aufstiegschancen für Personal mit Migrationshintergrund werden allerdings nur zum Teil tatsächlich realisiert. So gibt es nur in einem Teil der Unternehmen ein betriebsinternes Weiterbildungsmanagement, das auf die Bedürfnisse von Personal mit Migrationshintergrund abgestimmt ist. Im Betrieb der oben zitierten UnternehmerIn B bestand die Möglichkeit eine „Ausbildung zum Werkmeister“ berufsbegleitend zu absolvieren. Darüber hinaus wurden dort wie in einigen anderen Unternehmen auch Deutschkurse für MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund angeboten, wodurch nicht nur deren aktuelle berufliche Leistung, sondern auch ihre Karrierechancen vergrößert werden. Die gezielte Weiterbildung von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund ist somit eine wichtige Bedingung sowohl für die Entwicklung der Unternehmen als auch für Chancengleichheit und MitarbeiterInnenzufriedenheit. In großen und mittleren Unternehmen sind betriebsinterne sowie fachliche Weiterbildungsmöglichkeiten gar nicht so selten. Auch engagieren sich eine Reihe von UnternehmerInnen und ManagerInnen für einzelne MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund persönlich. Wo dies nicht der Fall ist, zeigen sich jedoch auf Seiten der MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund diverse Nutzungsschwierigkeiten. Die Analyse zeigt, dass Weiterbildungsmaßnahmen häufig über das Intranet bzw. über andere formalisierte Kanäle angeboten werden oder „man weiß das eben“. Auf diese Weise erweist sich der Zugang gerade für MitarbeiterInnen mit sprachlichen Schwierigkeiten sowie mit mangelnden Kenntnissen über betriebliche Gepflogenheiten aufgrund kurzer Aufenthaltszeiten als problematisch. Diese gezielt auch für MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund zu erschließen, erscheint als eine weitgehend brachliegende Aufgabe nicht nur innerhalb des Personalmanagements sondern auch bei ArbeitnehmerInnenvertretungen.

I: „Dann sagten Sie: ‚Wir haben auch Mitarbeiter, die nicht sehr gut Deutsch sprechen.‘ Die haben Sie aber trotzdem eingestellt?

R: Ja. Naja, dann müssen halt unsere Mitarbeiter Englisch sprechen mit denen, also eine Kommunikationssprache brauchen wir. Entweder Deutsch oder Englisch. Und das Deutsche ergibt sich dann, natürlich auch gefördert vom Unternehmen. [Wir bieten eine] Sprachausbildung.

I: Sie bieten selber Ihren Mitarbeitern eine Sprachausbildung?

R: Abgewickelt wird es extern natürlich von Berlitz, was auch immer durch die Personalentwicklungsabteilung [gefördert wird], aber wir bieten das an.

I: Außerhalb der Arbeitszeit und auf Kosten von?

R: Auf Kosten des Unternehmens, die Zeit ist meistens Halbe Halbe. (...) Na, es merken die Mitarbeiter, wenn sie Schwierigkeiten im Alltagsleben haben sich zu verständigen, sehr schnell, dass die Sprache wichtig ist auch für soziale Anknüpfungspunkte. Das sind aber eher die Wenigeren. Wir machen es aber umgekehrt, zum Beispiel Mitarbeiter, die sehr viel mit Schweden zu tun haben, da gibt es auch Schwedischsprachkurse.“

Im Unterschied zu diesen Positivbeispielen für formelle Weiterbildungsmöglichkeiten erfolgen in vielen anderen Unternehmen Aufstiege von Zugewanderten eher auf informellem Wege durch „learning by doing“. Die befragten ManagerInnen bestätigen, dass Berufsaufstiege von MigrantInnen vorrangig durch individuelle Lernbereitschaft und individuelles Engagement forciert werden. Teilweise werden sie wiederum individuell gefördert durch aufmerksame PersonalmanagerInnen oder andere Vorgesetzte, aber eher selten durch syste-

matische Weiterbildung. Die Analyse legt die Vermutung nahe, dass in großen Unternehmen aufgrund eines allgemeinen Weiterbildungsmanagements auch MigrantInnen mit ihren besonderen Fähigkeiten und Problemen bessere Aufstiegschancen haben. Dies konnte jedoch nicht systematisch geprüft werden.

Es bleibt festzustellen, dass Bedarfe nach qualifizierten Fachkräften für untere bis mittlere Leitungsebenen, etwa für Leiter von Arbeitsgruppen, in zahlreichen Unternehmen nicht ausreichend auf dem Wiener Arbeitsmarkt befriedigt werden können, während gleichzeitig unternehmensinterne Qualifizierungssysteme ausbaubar wären.

Der in den Unternehmensgesprächen geäußerte Bedarf an Engagement und Lernfähigkeit von BewerberInnen und MitarbeiterInnen mit Lehrausbildung impliziert folgende Aspekte:

- stets über neues und anwendbares Produkt- bzw. Produktionswissen zu verfügen,
- flexibel auf sich verändernde Gegebenheiten zu reagieren,
- sich beruflich im eigenen Bereich und wenn möglich darüber hinaus zu engagieren,
- praktisch-handwerkliches Interesse zu haben im Unterschied zu Bürotätigkeiten oder: einen handwerklichen Berufsstolz zu besitzen.

Zu diesen Softskills des Bedarfstyps 1 lassen sich in den Interviews zahlreiche Belege finden. Sie verdeutlichen, dass allein ein Zertifikat in den nachgefragten Berufsbildern an Facharbeitermärkten heute kaum mehr ausreicht.

R: „Von der fachlichen Qualifikation ist bei uns [wichtig] und das ist sicher kein Schlagwort, wir verlangen in 98% der Fälle wirklich Teamfähigkeit. Wir arbeiten vernetzt, wir arbeiten auch international vernetzt, wir suchen Persönlichkeiten, die die entsprechende Offenheit haben, da darf es keine Ressentiments oder Ähnliches geben, es gibt nur ganz wenige Mitarbeiter, wo es nicht wirklich darauf ankommt, zum Beispiel der Hardcore-Entwickler sozusagen, der sowieso am liebsten im Kammerl sitzt und seine Dinge hier macht.“

Zu den nachgefragten Softskills von FacharbeiterInnen gehört auch die produktions- bzw. kundInnenbezogene Kommunikationsfähigkeit. Sie begründet gemeinsam mit den Softskills Engagement und Lernfähigkeit auch den Bedarf an zweisprachigen FacharbeiterInnen.

■ Bedarf an Zweisprachigkeit

Um qualifizierte Arbeitsaufgaben zu erfüllen, untereinander und mit dem Leitungspersonal kommunizieren zu können, müssen qualifizierte Fachkräfte mit Lehrausbildung nach Aussagen fast aller Befragten „gut Deutsch sprechen“ können.

Ü: „Gutes Deutsch ist eine Voraussetzung für einen Facharbeiter, sonst wird der gar nicht erst genommen.“

C: „Na der [Facharbeiter] muss Deutsch reden. Der muss ganz normal Deutsch reden können. ... [I: Akzent?] Das is wurscht.“

Was heißt „gutes Deutsch“ für den Bedarfstyp 1?

Für die befragten UnternehmerInnen und ManagerInnen der Unternehmen des Bedarfstyps 1 verknüpft sich der Sprachenbedarf unmittelbar mit den Arbeitsaufgaben der gesuchten Fachkräfte. Er wird in den befragten Unternehmen vorrangig wirtschaftlich begründet und nur in Ausnahmefällen treten ideologische Gründe zutage. Allgemein gilt für Anforderungen an Fähigkeiten und Kenntnisse der deutschen Sprache von BewerberInnen mit Migrationshintergrund auf Fachpositionen:

- Mündliche Deutschkenntnisse sind für (zukünftige) FacharbeiterInnen wichtiger als Fähigkeiten in der Schriftsprache.
- Je höher die Fachanforderungen, desto höher die Sprachanforderungen in Sprachfertigkeiten bzw. im Schriftniveau.
- Mangelnde Fähigkeiten zu fachbezogener mündlicher Kommunikation sind ein Knock-out-Kriterium bei Einstellungsgesprächen.
- Spezielle Branchensituationen und betriebliche Arbeitsabläufe führen zu speziellen Sprachanforderungen in den einzelnen Unternehmen.

Im Einzelnen werden folgende Ansprüche an die Deutschkenntnisse von Lehrlingen bzw. BewerberInnen gestellt:

- Fähigkeit zur Alltagskommunikation,
- Fähigkeit zur Kommunikation im Rahmen von Arbeitsabläufen,
- Fähigkeit zur Kommunikation in Problem- und Krisensituationen,
- Kenntnis von arbeitsrelevanten Fachausdrücken für Technologien, Materialien, Maschinen, Maschinenteile usw.,
- Gegebenenfalls Rechtschreibfähigkeit zum Ausfüllen von Formularen u.ä.,
- Gegebenenfalls mündliches Englisch als Zweit- oder Drittsprache,
- In einigen Tätigkeitsbereichen: Fähigkeit zur Verständigung per E-Mail.

Diese Anforderungen werden exemplarisch durch die nachfolgenden Aussagen aus den Unternehmensinterviews belegt:

M: „Also, die Rechtschreibung und das Verständigen per E-Mail heute, was bei uns natürlich wichtig ist im großen System, – Produktion Tag und Nacht, sieben Tage –, ist das E-Mail ganz ein wichtiger Faktor geworden.“

Was bedeutet „Zweisprachigkeit“ für den Bedarfstyp 1?

Nach Auskunft der UnternehmerInnen wird in der Mehrzahl der befragten Gewerbe-, Industrie- und Transportunternehmen kein Personal nach dem Kriterium der Zweisprachigkeit ge-

sucht. Häufig wird sogar ausdrücklich betont, dass der Maßstab der Rekrutierung ausschließlich in den Leistungsmerkmalen der BewerberInnen liegt. Die folgenden Äußerungen verdeutlichen dies und werden durch weitere Interviews bekräftigt:

Ä: „Osteuropäische Sprachen suchen wir nicht und brauchen wir nicht.“

B: „Wir stellen allein nach Leistungskriterien ein.“

C: „Für mich ist nur wichtig, was einer kann.“

Ungeachtet dieser Selbsteinschätzungen werden WienerInnen mit Migrationshintergrund von den gleichen Personen relativ häufig eingestellt. Die Rekrutierung erfolgt dafür auf sehr verschiedenen Wegen. Entweder werden sie durch MitarbeiterInnen der Unternehmen empfohlen, so dass über „Vertrauenskettten“ der Bestand einer Gruppe aus einem bestimmten Herkunftsland mit dessen Muttersprache in einem Unternehmen wächst. Oder BewerberInnen mit den gesuchten Fachkenntnissen erscheinen dem Recruiting-Personal „passfähiger“, weil sie eine Muttersprache mitbringen, die im Unternehmen oder einem Arbeitsbereich mehrheitlich gesprochen wird. In einigen Unternehmen werden aufgrund der Sachkunde und Zuverlässigkeit von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund BewerberInnen mit Migrationshintergrund „gern genommen“.

M: „Warum haben wir [so viele türkische Lehrlinge]? Unser Hauptstamm sind Türken, dann kommen die Ägypter und dann kommen irgendwann die Jugoslawen. Warum die Jugoslawen so wenig bei uns vertreten sind, weiß ich nicht. (...) Und die Techniker sind bei uns aus Ungarn, die sind zuverlässig, die machen das gut.“

W: „Was ja mit ein Thema ist, ist durchaus die Mehrsprachigkeit, die also auch für uns unter Anführungszeichen zum Vorteil ist, (...) weil wir auch hier vom Konzern aus gesehen die [Filialen der] Ostländer mit betreuen. (...) Dann, was auch durchaus von Vorteil ist, (...) auch auf der Kundenseite, wo wir natürlich auch Kunden haben, die eben Migrationshintergrund haben und dort dann eben das Netzwerk wesentlich besser funktioniert. (...) Unsere Konzernsprache ist mittlerweile Englisch (...). Also für Führungsaufgaben ist die englische Sprache einmal das Um und Auf, die deutsche Sprache klarerweise sowieso für Tätigkeiten im Vertrieb, im Einkauf wo auch immer und sonst, wie gesagt, bringt das durchaus auch oder eher Vorteile als Nachteile.“

Für die Rekrutierung von neuem Personal spielt die Erhaltung des Betriebsfriedens eine wichtige Rolle, auch wenn sie, – wie die Zweisprachigkeit –, nicht direkt thematisiert wird. Betriebsinterne Konflikte zwischen deutschsprachigen MitarbeiterInnen und nicht-deutschsprachigen MuttersprachlerInnen wurden nicht berichtet. Es erscheint allerdings wenig wahrscheinlich, dass sie in den Unternehmen keine Rolle spielen. Daher erscheint es notwendig, diese Aussagen genauer zu prüfen, auch deshalb, da es sich bei den Befragten um Führungskräfte handelt, die nicht täglich mit den Beziehungen ihrer MitarbeiterInnen untereinander konfrontiert sind.

Unternehmensinterne Konflikte zwischen (ausschließlich männlichen) Mitarbeitern wurden hingegen für die Zeit der Jugoslawienkriege berichtet. In diesem Zeitraum kam es zwischen bosnischen, serbischen und kroatischen MitarbeiterInnen, die zuvor friedlich zusammengearbeitet hatten, zu Auseinandersetzungen bis hin zu Tötlichkeiten. In allen berichteten Fällen ist das Management dagegen eingeschritten und hat die Konflikte erfolgreich geschlichtet, ohne dass MitarbeiterInnen entlassen wurden. Diese Spannungen, die die Konflikte der Herkunftsländer spiegeln, werden als temporär und beherrschbar beurteilt und haben das Einstellungsverhalten gegenüber serbischen, bosnischen und kroatischen BewerberInnen nach Ansicht der Befragten nicht verändert. Auch dies wäre zu prüfen, da latente Konflikte vor allem innerhalb kleiner Arbeitsgruppen durchaus für die Arbeitsorganisation Bedeutung erbringen können.

Allgemein gilt: Auch UnternehmerInnen und ManagerInnen, die häufiger Personal mit nicht-deutscher Muttersprache rekrutieren, orientieren sich zuerst und nach ihrer Auffassung meist allein an Leistungsparametern. Erst auf Nachfrage wird vielen die Bedeutung der Mehrsprachigkeit sowie der kulturellen Vielfalt des Personals in ihrem eigenen Unternehmen und in ihrer Einstellungspraxis bewusst. Der Bedarf an Zweisprachigkeit wird also in vielen Unternehmen nicht strategisch umgesetzt, sondern eher indirekt realisiert.

Der Umkehrschluss gilt jedoch nicht. Nicht alle Unternehmen, deren Kriterium für die Personalrekrutierung die „reine Leistung“ ist, haben dann doch einen indirekten Bedarf an zweisprachigem Fachpersonal. Hier gilt die Aussage vom Anfang: Insbesondere in Unternehmen, in denen bisher wenige MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund arbeiten, haben es entsprechende BewerberInnen schwerer als in anderen Unternehmen. In solchen Fällen können ethnische oder religiöse Vorbehalte ungestört von gegenläufigen unternehmensinternen Erfahrungen fortwirken. Zusätzlich lässt sich vermuten, dass in Unternehmen, die nicht so stark prosperieren wie die befragten, derartige Gewohnheiten ebenfalls leichter tradiert werden, mittels derer eher österreichische Fachkräfte mit deutscher Muttersprache eingestellt werden als gleich gute Fachkräfte mit Migrationshintergrund.

Die folgenden beiden Aussagen eines mittelständischen und eines Großunternehmens markieren in diesem Zusammenhang eine Vorreiterposition, die bei entsprechender Verbreitung zu einem Zukunftstrend werden kann. In diesen beiden Unternehmen gibt es bereits ein deutliches Bewusstsein über die Vorzüge einer multikulturellen Personalstruktur bei den Eigentümern ebenso wie im Personalmanagement. Ausgehend davon wird in beiden Firmen im Unterschied zur Mehrzahl der befragten Unternehmen auch gezielt nach Personal mit nichtdeutschem kulturellem Hintergrund gesucht, was entsprechende sprachliche Fertigkeiten einschließt.

P: „Wir haben derzeit ein sehr großes [x]-sprojekt in Rumänien wo wir sozusagen den Auftrag für ein [x] übernommen haben. Da sind natürlich sehr viele Facharbeiter beschäftigt, denen bleibt nichts anderes übrig. Weil, sie müssen ja mit den Rumänen vor Ort kommunizieren können. Die Frage ist dann, ob die

Rumänen vor Ort auf Facharbeiterebene dann Englisch können, aber irgendwie muss man sich dann verständigen. Der Leiter dieser Facharbeitergruppe muss auf jeden Fall [Englisch oder sogar Rumänisch sprechen], weil, sonst könnten die nicht zusammenarbeiten von dem her. (...) solche Sachen finden ja in Form von Joint-Ventures statt, wo ein regionaler Partner mit [unserem Unternehmen] als zweitem Partner zusammenarbeitet und der regionale Partner muss natürlich auch entsprechend qualifiziertes Personal zur Verfügung stellen, und muss natürlich auch darauf schauen, dass die miteinander reden können. Und das ist natürlich entweder die Landessprache [Rumänisch], wir haben auch einige Rumänen, die bei uns beschäftigt sind, die dann natürlich auch runter gehen, und wenn das nicht möglich ist, die Englisch sprechen.

I: Gibt es einen Vorzug, – bleiben wir mal bei dem Beispiel in Rumänien –, wenn ein Facharbeiter dort auch Rumänisch kann oder ist es egal, ob er Englisch oder Rumänisch kann? (...)

P: [Der Vorteil für unser Unternehmen ist,] dass er sozusagen hier besser mit den Mitarbeitern vor Ort kommunizieren kann und für uns ist es auch ein Kulturaspekt. Es ist immer was anderes, wenn wirklich jemand hier da ist, der die Sprache beherrscht und dementsprechend hier auf kulturelle Nuancen auch in der Sprache Rücksicht nehmen kann.

I: Welchen Vorteil hat das Unternehmen davon?

P: Dass die Kommunikation besser läuft, (...) dass Projekte schneller abgewickelt werden, dass es keine Probleme bei Projekten gibt, dass es nicht zu Missverständnissen bei Beschwerden kommt und so weiter. Dass sozusagen die Verhandlungstaktik eine andere ist, oder eine bessere. Solche Dinge.“

I: „Unterschiede von der nationalen Herkunft her, vom sprachlichen und kulturellen Hintergrund, ist das auch etwas, was Sie suchen oder würden Sie sagen, das ist nicht der Punkt?

R: Suchen wir teilweise ganz gezielt. Wir sind ein internationales Unternehmen, beginnend bei Sprachkenntnissen, die dann nicht schaden, aber auch ein kultureller Einfluss, den Mitarbeiter dann mitbringen, ist sehr hilfreich. (...) Es geht darum, dass man [im Unternehmen] einen Lernprozess in Gang setzt, dass Österreicher, die nicht sehr offen sind Fremden gegenüber, – das ist eine Verallgemeinerung, die ich jetzt einmal so in den Raum stelle –, einfach dazu bringt, dass zum Beispiel gesprochene Worte in anderen Kulturen etwas anderes bedeuten als sie bei uns bedeuten. Und das muss man wissen, und da darf man sich nicht ärgern und sich dann abfällig äußern, sondern das ist so. Den anderen geht es ja genau so [mit uns].“

Insgesamt zeigt die Analyse, dass der so genannte FacharbeiterInnenmangel am Wiener Arbeitsmarkt heute fachliche Anforderungen mit kulturellen Anforderungen unmittelbar verbindet, wobei sprachliche Anforderungen an Bedeutung gewinnen. Der Bedarfstyp 1 verlangt auf diesen Ebenen

- einen Lehrabschluss in einem zukunftsorientierten Beruf
- die Bereitschaft und die Fähigkeit zu beruflichem Engagement und zu beruflicher und sprachlicher Weiterbildung
- die Fähigkeit zu arbeitsbezogener Kommunikation in Deutsch oder in zwei, gelegentlich in drei Sprachen.

Aus allen genannten Gründen ist der Bedarfstyp 1 für WienerInnen mit Migrationshintergrund aktuell und mittelfristig am Arbeitsmarkt von zentraler Bedeutung.

Schlussfolgerungen zum Typ 1:

Fast alle Befragten aus den Schlüsselbereichen dieses Bedarfstyps sehen mittelfristig eine Zuspitzung des Problems „FacharbeiterInnenmangel“. Daraus werden aus der Sicht der befragten Unternehmen verschiedene Schlussfolgerungen abgeleitet, die unterschiedlich stark betont werden, aber in der Tendenz folgende Reihenfolge ergeben:

1. FacharbeiterInnen mit Migrationshintergrund in Zukunft im eigenen Unternehmen verstärkt einzustellen,
2. die Erwartung an die Bundespolitik, den österreichischen Arbeitsmarkt für osteuropäische BewerberInnen zu öffnen,
3. die Erwartung an das duale System, die Fachausbildung aller WienerInnen und damit auch für WienerInnen mit nicht-deutscher Muttersprache zu verbessern,
4. die schulische Sprachausbildung zu verbessern, insbesondere im mündlichen Deutsch.

4. Potenzieller Bedarfstyp 2: KundInnenorientierte zweisprachige Dienstleisterinnen

■ Wachsender Bedarf an qualifiziertem Servicepersonal

Der Bedarfstyp 2 wird durch ein Strukturproblem geprägt. Der Dienstleistungssektor wächst analog zu den internationalen Trends auch in der Wiener Wirtschaft im Vergleich zu den anderen Sektoren überdurchschnittlich. Dieses Wachstum geht mit einer sich verändernden Nachfrage einher. Nachgefragt werden kundenseitig weniger einfache Dienste als vielmehr komplexe Lösungen mit einer hohen Servicequalität. Aus diesem quantitativen und qualitativen Wandel entsteht ein wachsender Bedarf an ausgebildeten Fachkräften mit einschlägigen Berufsbildern und den passenden Softskills. Traditionell wird in den Dienstleistungsbereichen Personal mit Migrationshintergrund eher für Hilfstätigkeiten angestellt, während qualifizierte Tätigkeiten dem Personal mit deutscher Muttersprache vorbehalten waren und in einer Reihe von Unternehmen auch noch sind. Allerdings stehen heute Fachkräfte mit deutscher Muttersprache in Wien schlechweg nicht mehr in ausreichender Zahl zur Verfügung.

Aus dieser Situation einer quantitativ und qualitativ unbefriedigten Personalnachfrage im Dienstleistungssektor ergeben sich Chancen für Jugendliche mit Migrationshintergrund, die die „richtigen“ Berufsabschlüsse, also der am Arbeitsmarkt nachgefragten Serviceberufe erlernen. Ohne ein „kundentaugliches“ Deutsch können zertifizierte Qualifikationen jedoch nur sehr schwer in eine erfolgreiche Bewerbung umgesetzt werden.

Mit dem Mangel an ausgebildeten DienstleisterInnen und an BewerberInnen mit deutscher Muttersprache müssen sich viele Wiener Unternehmen auseinandersetzen, vor allem aber solche mit absolutem Beschäftigungswachstum. Dies belegen die folgenden zwei Interviewaussagen über den sich verändernden Arbeitsmarkt in verschiedenen Dienstleistungsbranchen:

I: „Warum spielt das [die Integration von Personal mit Migrationshintergrund] bei Ihnen so eine große Rolle? Weil der Konzern das mitbringt von außen?
Q: Nein, weil ich über den Arbeitsmarkt ja gar keine anderen Leute bekomme. Also, ich kann heute nicht sagen: Ich möchte bitte keine älteren Dienstnehmer und keine mit Migrationshintergrund, die in meinem Unternehmen arbeiten, das ist völlig unrealistisch.“

Aufgrund dieser Situation hat sich inzwischen die Personalstruktur einer Reihe von Dienstleistungsunternehmen erheblich verändert. Während sich in einigen anderen Firmen auch heute noch getrennte Strukturen weitgehend erhalten: MigrantInnen als Hilfskräfte und ÖsterreicherInnen mit deutscher Muttersprache als Fachkräfte. Die Analyse der befragten Serviceunternehmen ergibt ein heterogeneres Bild als im Industrie- und Gewerbebereich. Die

Unternehmensgespräche verweisen darauf, dass tradierte Ausgrenzungen durch Teilarbeitsmärkte begünstigt werden, in denen es aufgrund eines branchenspezifisch degressiven Personalbedarfs noch relativ viele BewerberInnen mit deutscher Muttersprache gibt.

In anderen Teilmärkten werden immer häufiger Fachkräfte mit Migrationshintergrund eingestellt, so dass sich die entsprechenden Personalstrukturen bereits verändert haben und weiter verändern. In vielen Wiener Dienstleistungsunternehmen stellen Lehrlinge und ausgebildete Fachkräfte mit Migrationshintergrund inzwischen eine unverzichtbare Basis für deren wirtschaftlichen Erfolg dar und sie werden so auch bewertet und geschätzt. WienerInnen mit Migrationshintergrund sind in den Dienstleistungsbereichen einfach nicht mehr zu übersehen. Sie sind sowohl innerhalb vieler Unternehmen eine relevante Größe als auch über die KundInnenbeziehungen im Stadtbild präsent. Einer der befragten Mittelständler pointiert dies folgendermaßen:

T: „Es befinden sich natürlich sehr viele [MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund] im Housekeeping Bereich. Das ist klar, auch im Servicebereich. Migrationshintergrund bezieht sich jetzt nicht nur auf Oststaaten natürlich, sondern auch international. Wir hatten und haben da um die 30 verschiedene Staatsbürgerschaften, also daher kann man das auch nicht konkretisieren, wo hier der Schwerpunkt liegt. (...)

I: Wie sieht das aus mit Jungen und Mädchen mit Migrationshintergrund bei den Lehrlingen? Sind da welche dabei?

T: Ja natürlich, natürlich. (...) Minimum ein Drittel. Minimum, wenn nicht mehr. (...) Zum Beispiel aus Ex-Jugoslawien, Philippinen und, ja. Dadurch, dass einige österreichische Staatsbürgerschaft haben, ist das natürlich oft schwer feststellbar, welches Herkunftsland jetzt wirklich dahinter ist. (...) Und [es] sind sicher einige oder ja sehr viele vielleicht sogar, die schon in zweiter Generation hier sind und natürlich erkennt man [sie] nach Namen, wenn das jetzt nicht unbedingt ein typisch österreichischer Name ist, aber was ist schon ein typisch österreichischer Name?“

M: „Meine Frau sagt oft: ‚Wenn wir die Türkenmädchen nicht hätten, wir könnten die Filialen nicht aufrechterhalten.‘ Wir haben in den Filialen wahrscheinlich 60% Türkenfrauen.“

S: „Also, mittlerweile sind mindestens 60% nicht-österreichische Staatsbürger, die sich bewerben. Das hat sich massiv verändert in den letzten fünf Jahren. Massiv verändert. Früher waren 90% Österreicher, jetzt sind 60% Nicht-Österreicher.“

I: Wo sind die [BewerberInnen mit deutscher Muttersprache] geblieben?

S: Die Österreicher? Wir suchen sie überall. Ich hätte gerne wieder mal einen Moser, Müller, Meier. Ich stelle jetzt [Jatjevic ein, Ötzibali], stört mich nicht. (...) Deutsche werden immer mehr. Abgesehen von der Mentalität und dass die Aussprache des Deutschen sehr oft nicht gut rüberkommt für den Österreicher, dieses klassische Hochdeutsch, aber die lernen schnell den kleinen österreichischen Slang dazu, dass der Kunde glücklich ist.

Aber es pendelt sich bei uns auch jetzt so ein, dass schon die größte Zahl der bei uns Beschäftigten nach wie vor Österreicher sind.“

Als Schlüsselbereiche mit Personalbedarfen des Typs 2 erweisen sich die Sparten Handel, Banken/Versicherungen, Tourismus/Freizeitwirtschaft. Allerdings verweisen die Unterneh-

mensinterviews auf augenscheinliche Branchenunterschiede. Am deutlichsten erscheint die Integration von Personal mit Migrationshintergrund im Handel. Die entsprechenden Schätzungen der befragten Unternehmen reichen bis zu 30%. Ob diese Zahl subjektiv überhöht ist, müsste geprüft werden. Am geringsten erscheint sie im Hotelgewerbe und in der Freizeitwirtschaft, wobei auch hier Unternehmen mit Eigenschätzungen von 10% bis 20% Personal mit nicht-deutscher Muttersprache anzutreffen sind. Wohlgederkt geht es bei diesem Bedarfstyp nicht um HelferInnen mit Migrationshintergrund, die auch in diesen beiden Bereichen zahlreich tätig sind, sondern um Fachkräfte.

In diese Schätzungen werden von den Befragten auch Personen eingerechnet, die in den Unternehmen weitergebildet wurden und die inzwischen verantwortliche Positionen einnehmen. Der benutzte Begriff der „Fachkraft“ ist damit nicht identisch mit der Zahl der Berufszertifikate, die das Personal extern formal erworben und in die Unternehmen eingebracht hat. Er ist mit einer Befragung nach formellen Berufsabschlüssen nicht abzubilden. Er eröffnet breitere Karrierechancen auch für MigrantInnen. Gleichzeitig ist damit der Zugang zu betriebsinternen Weiterbildungssystemen auch für MigrantInnen ein wichtiger Schlüssel für die Realisierung solcher Chancen für Berufsaufstiege und betriebliche Mobilität. Sowohl das Angebot zur Fortbildung als auch die Beteiligungsmöglichkeiten für Personal mit Migrationshintergrund sind in den befragten Unternehmen sehr unterschiedlich ausgebildet. Größere Unternehmen verfügen in der Regel über ein breiteres Angebot, in das in einigen Fällen auch die Möglichkeit zu Deutschkursen eingeschlossen ist, so dass vorhandene sprachliche Defizite von MigrantInnen betriebsnah abgebaut werden können. Diese werden jedoch von MigrantInnen nicht immer im angebotenen Maße genutzt.

I: „Wie viele müssen Sie ablehnen, weil sie [nicht genügend Deutsch sprechen]?

Q: 15 bis 20%, ja. Aber wenn sie bei uns sind, und die Leute sich bewähren, und es kommt ein Betriebsleiter und sagt: ‚Ich möchte den gern hochziehen mit den Deutschkenntnissen‘, dann bekommen sie Sprachtrainings, ja. [Die laufen außerhalb der Arbeitszeit und auf Kosten der Firma].“

Ungeachtet betriebsinterner Qualifikationen wurden in den befragten Unternehmen Bedarfe nach folgenden Berufsabschlüssen⁹ ermittelt:

- Bankkauffrauen/-männer
- BuchhalterInnen
- Handelskauffrauen/-männer
- Hotel-/ GastgewerbeassistentInnen
- KöchInnen
- LohnverrechnerInnen
- ReisebüroassistentInnen
- Restaurantfachfrauen/-männer
- Versicherungskauffrauen/-männer
- VerwaltungsassistentInnen.

BuchhalterInnen und LohnverrechnerInnen werden praktisch in allen Sparten gesucht, im Dienstleistungssektor war der Ruf nach gelernten Köchen am häufigsten zu hören. Das folgende Zitat steht dafür exemplarisch. Es verweist sowohl auf die guten Chancen für ausgebildete Köche als auch auf die notwendige Verbindung von formeller Fachbildung und vielfältigen Zusatzfähigkeiten:

T: „Aber was jetzt wirklich schon generell ist und sich durch alle Häuser zieht ist der Kochberuf. (...) die Kochberufe sind natürlich sehr begehrt, die können wirklich alles damit machen, von Saison, sie können in die Saisonberufe gehen, sie natürlich sehr gut bezahlt werden, sie können auf Kreuzfahrtschiffe gehen, sie können ins Ausland gehen, also, das ist wirklich ein sehr begehrt Beruf. Daher bleiben relativ wenige, die im Inland bleiben möchten. Und auch die möchten dann so schnell wie möglich Karriere machen oder auch entsprechend verdienen. (...)“

I: [Sie sagten, eine Karriere] vom Tellerwäscher zum Direktor [ist in Ihrer Branche möglich]. Ein Koch, muss der nicht ausgebildet sein, oder kann der auch [angelernt sein]? (...)

T: Also, Koch nicht unbedingt, sag ich ganz ehrlich. (...) Wenn er Karriere machen möchte, braucht er eine Ausbildung, braucht er einen gewissen Ordnungssinn auch, und er muss mit Zahlen umgehen können auch, denn er ist dann auch für den Einkauf verantwortlich, das ist nicht nur so, dass der rein in der Küche stehen muss und kochen können, sondern zu einem guten Koch gehört natürlich auch die Einkaufsliste zusammen zu stellen, das Budget zu kennen, die Foodcosts zu kennen und zu wissen wie das funktioniert. Das alles gehört zu einem guten Koch, der auch Karriere machen kann. (...) Beim Servicepersonal betrifft das eigentlich ebenso das Gleiche wie beim Kochpersonal, in erster Linie natürlich auch die Ausbildung, wobei auch hier angelernte Kräfte zum Zug kommen können, also das ist nicht absolute Voraussetzung. Aber man hat natürlich Vorrang. Die Ausbildung hat auf jeden Fall Vorrang.“

Das nachgefragte Bildungsniveau für Fachkräfte reicht von Hauptschulabschlüssen bis BHS. Erstere werden eher im Handel, im Facility-, Freizeit- und Gastgewerbe eingesetzt. Wobei auch hier die Nachfrage nach BHS-AbsolventInnen wächst. Im Banken- und Versicherungsbereich werden Qualifikationen mit BHS oder AHS vorrangig nachgefragt. Mehrfach wurde kritisiert, dass in der österreichischen Gesellschaft das Image von Pflichtschulabschlüssen sowie einer daran anschließenden Berufsausbildung nicht mehr gepflegt wird. Auf diese Weise werden potenzielle LehrbewerberInnen quasi an die Hochschulen „verloren“, obwohl ausgehend von einer soliden Lehrausbildung in vielen Servicebranchen Berufskarrieren, einschließlich Berufsaufstiege, möglich sind.

Der skizzierte Strukturwandel vollzieht sich in Österreich seit dem EU-Beitritt in besonderem Tempo. Er verzeichnet zeitlich eine kürzere Vorgeschichte als dies für den Bedarfstyp 1 zu verzeichnen ist. Auch dadurch erscheinen die Erfahrungen mit einer großen Zahl an MitarbeiterInnen in den befragten Unternehmen nicht so gefestigt wie in einigen Industrie- und Gewerbeunternehmen. Entsprechende unternehmensinterne Umgangsformen und Rekrutierungsmechanismen müssen in vielen Unternehmen erst noch profiliert werden. Allerdings verändern sich die entsprechenden Personalstrukturen gegenwärtig besonders rasch und

der Mangel an Fachpersonal wird sich nach Meinung einiger ManagerInnen mittelfristig zuspitzen:

H: „Es machen in den nächsten Jahren noch zwei neue Häuser auf, dann wird die Situation richtig dramatisch.“

In der Wiener Öffentlichkeit wird der Bedarfstyp „kundInnenorientierte DienstleisterInnen“ eher als der des modernen Industriefacharbeiters mit zugewandertem Personal verbunden, oder genauer gesagt, mit zugewanderten Frauen. Aus der KonsumentInnenperspektive fällt allen sofort die Verkäuferin an der Kasse des eigenen Supermarktes oder die ServiererIn im Lieblingsbeisl ein. Allerdings wird diesen Frauen nicht unbedingt eine qualifizierte Fachausbildung zugeschrieben, obwohl ein Teil bereits mit Berufsausbildung eingewandert ist oder inzwischen eine österreichische Lehre absolviert hat. Das öffentliche Bild spiegelt die Veränderungen in der Qualifikationsstruktur von WienerInnen mit Migrationshintergrund in den Dienstleistungsbereichen noch nicht adäquat wider. Ihr Bild in den Unternehmen ist widersprüchlich. In einem Teil der Serviceunternehmen wird Fachpersonal mit Migrationshintergrund sehr geschätzt, in anderen werden eher „Anpassungsprobleme“ gesehen.

Anders als der Bedarfstyp 1 hat der Bedarfstyp 2 ein weibliches Gesicht. Der Strukturwandel im Dienstleistungssektor bietet Frauen und Mädchen mit Migrationshintergrund Möglichkeiten, eine anspruchsvolle Berufslaufbahn einzuschlagen. Voraussetzung dafür ist jedoch eine Ausbildung in einem der genannten Dienstleistungsberufe. Branchenferne Ausbildungsabschlüsse werden bei Bewerbungen in der Regel nicht als Entwicklungsbasis wahrgenommen. Im Gegenteil, sie werden als Ausweis eines nicht genügend ausgeprägten Interesses der BewerberInnen an der eigenen Branche gewertet. Es reicht also nicht aus, einen Abschluss als Frisörin vorzuweisen, wenn eine Büroassistentin oder eine Hotelfachfrau gesucht wird. Fehlende Kenntnisse der Mädchen und Frauen über nachgefragte Lehrabschlüsse sowie geschlechtsspezifische Fehlorientierungen bei Lehrbewerbungen und nicht zuletzt marktferne Ausbildungsangebote beeinträchtigen die Chancen von Mädchen mit Migrationshintergrund in besonderem Maße. Besondere Probleme sehen die Wiener Serviceunternehmen für die Berufsentwicklung türkischer junger Frauen.

Es wurden mehrere Fälle berichtet, wo junge türkische Frauen durch ihre Familien in ihren Ausbildungs- und beruflichen Aktivitäten reglementiert werden. So wurden Beispiele erzählt, wo diese keine männlichen Kunden bedienen sollten oder sich in der Arbeitszeit um ihre Familienangehörigen kümmern mussten. Berichtet wurden Beispiele, wo türkische Frauen kurz nach der Ausbildung von ihren Familien aufgrund traditioneller Lebensvorstellungen an der beruflichen Weiterentwicklung gehindert wurden. Sie wurden zu einer Heirat und gleichzeitig zur Aufgabe ihres erlernten Berufes gedrängt. Es wurde berichtet, dass solche Zwänge weder den Lebensvorstellungen vieler betroffener Frauen entsprechen noch im Interesse der ausbildenden Unternehmen liegen. Diese verlieren dadurch wertvolle Fachkräfte. Von der Unternehmensseite erscheint dieses Problem jedoch nicht direkt beeinflussbar. Daher ent-

steht ein indirektes Interesse an der Veränderung der gesellschaftlichen Rahmenbedingungen, die familiären Zwängen entgegenwirken, die berufliche Entwicklungen der eigenen MitarbeiterInnen begrenzen. Das nachfolgende Beispiel aus der Freizeitwirtschaft steht exemplarisch für ähnliche Beispiele in anderen Interviews, in denen UnternehmerInnen und ManagerInnen nur reagieren können:

S: „Ich habe schon Väter bei mir im Büro gehabt, der hat zu mir gesagt: Meine Tochter, die bei Ihnen eine Lehre machen will und jetzt in der Probezeit ist, darf keine Männer [bedienen]. (...) ‚Aber wenn Ihre Tochter keine Männer berät, wird sie keine Lehre bekommen. Tut mir leid.‘ (...) Das ist zwei Jahre her. (...) Das war drastisch, es gibt noch ein anderes Beispiel, es war ein junges türkisches Mädchen, 17 Jahre, wird verheiratet mit einem Mann, der arbeitslos ist, ein anderer Türke, der sie unter Druck setzt, sie kommt später arbeiten, sie wird gezwungen, früher zu gehen, sie wird gezwungen am Samstag bei [X] zu arbeiten hinter der Kassa, was sie nicht darf laut unserem Arbeitsvertrag, aber sie muss Geld verdienen (...). Dieses Mädchen dann freizusetzen war fürchterlich. (...) Und das bedingt dann natürlich, dass man (...) sagt, bevor ich ma da wieder einen Türken, einen Jugo usw. reinsetz und mir so was antu, warte ich auf Moser, Meier und Müller. (...) Das betrifft von dem, was ich erlebt hab, nur die türkischen Mädchen. Wir haben zwei ex-jugoslawische (...) Männer, super Mitarbeiter.“

Der Bedarf an Softskills steht beim Bedarfstyp 2 an erster Stelle noch vor allem technischen Wissen und technischen Fertigkeiten. Das verbreitete Stichwort heißt: „Mangel an Dienstleistungsorientierung“. Für Bereiche mit KundInnenkontakt spielt die Beherrschung der entsprechenden Sprache(n) eine zentrale Rolle. Die Klage über einen Mangel an Dienstleistungsorientierung bei BewerberInnen ohne und mit Migrationshintergrund war in vielen Interviews präsent. Die beiden folgenden Aussagen aus der Freizeitwirtschaft sowie aus dem Facilitygewerbe stehen hier für ähnliche aus anderen Dienstleistungsbranchen.

U: „Ja, gerade in letzter Zeit, [tendieren] die jungen Menschen, die ausgebildet sind, vom Schalter weg. Das heißt, [gutes] Schalterpersonal, Verkaufspersonal ist immer schwieriger zu bekommen. Die Leute (...) wechseln die Branche, ich weiß nicht warum. Es wird immer schwieriger. Ich spreche auch mit anderen Personalchefs von anderen großen oder kleinen Unternehmen, die sagen dasselbe, es wird immer schwieriger, gutes Schalterpersonal zu bekommen.“

Ö: „Das Alter ist einfach ein Problem. Als Hauptschulabgänger sind sie noch Kinder, die wissen einfach noch nicht, was sie wollen und was sie können, wenn sie sich für eine Lehrausbildung bewerben. Sie müssten mal die Bewerbungsschreiben sehen! Aber wir brauchen gute, zuverlässige Kräfte.“

S: „Dem Lehrling, [sag] ich immer eines, ich bin nicht dazu da, Menschen zu motivieren. Auch nicht unsere Starverkäufer. Und auch die [Firma Z] ist nicht dazu da, einen neuen Lehrling zu motivieren. Die Motivation muss der Mensch selber haben. Ich bin dazu da, ihm das Umfeld zu schaffen, dass er mit seiner Motivation und für sich selber für das Unternehmen Erfolg erzielt. Fertig. Und wenn er das weiß, dann werden wir ihm alles bieten, dass er bis an sein Lebensende so lange es die [Firma Z] gibt einen Job hat, immer ein Netz hat, aufgefangen zu werden, wenn er Probleme hat, im gewissen Rahmen.“

Im Vordergrund stehen bei der Personalsuche folgende Softskills:

- Belastbarkeit
- Konfliktfähigkeit
- Kommunikationsfähigkeit face-to-face und/oder per Telefon und/oder E-Mail
- KundInnenfreundlichkeit
- Versierte Umgangssprache in Deutsch oder mehreren Sprachen
- Zuverlässigkeit.

Insbesondere im KundInnenkontakt spielt die Kommunikationsfähigkeit eine zentrale Rolle. Hier geht es, wie das nachfolgende Zitat aus dem Handel zeigt, nicht allein um eine einfache Sprachbeherrschung, sondern um die Fähigkeit, sich situationsangepasst und kundInnenorientiert ausdrücken zu können.

V: „Weil natürlich jetzt eine Verkäuferin, die ausdrucksstark ist, die auch mit der Sprache argumentieren kann, die ist natürlich viel besser und kommunikativer. Wenn sie ein bissl extrovertiert und wortgewandt ist, tut sie sich ja viel leichter. Wenn jemand nicht die richtigen Worte findet, das ist das Schwierigste, wie soll der oder diejenige, ich spreche immer der, aber es sind natürlich Frauen gemeint, aber wie soll die erfolgreich im Verkauf sein, oder sich bei einer Reklamation verhalten et cetera, bei Problemfällen. Um dann auch vielleicht einmal aufzusteigen, eine Karriere [zu machen], da wird [die Sprache] immer wichtiger. Fremdsprachen natürlich sind gut, weil Sie ‚Englisch‘ gesagt haben, natürlich ist es gut, wenn die Mitarbeiter [mit Migrationshintergrund] Englisch können. Aber schauen sie, auch die Österreicherinnen, die nur Pflichtschule haben, deren Englisch ist ein Witz oder eine Katastrophe.“

Da die nachgefragten sozialen Fähigkeiten eines intensiven Trainings unter Praxisbedingungen bedürfen, wird Personal mit einschlägiger Berufserfahrung, Berufsfertigkeiten und Berufsmotivation auch ohne formelle Zertifikate eingestellt, wenn keine ausgebildeten Kräfte zur Verfügung stehen. Als Einstellungskriterium gilt der „Nachweis“ der genannten Softskills. Dieser Nachweis von dezidiert informellen Fähigkeiten wird entweder aus den Beobachtungen von Lehrlingen im eigenen Unternehmen abgeleitet oder er wird aus Formulierungen in den Bewerbungsschreiben sowie aus einer entsprechend pointierten Selbstpräsentation geschlossen. Solche „Ersatzeinstellungen“ kommen nach Aussagen der befragten Unternehmen häufig vor, denn das Angebot an Fachkräften mit Dienstleistungsberufen deckt den Bedarf nicht. Dadurch haben Lehrlinge mit den „richtigen“ Lehrabschlüssen auch gute Berufschancen, das gilt auch für Lehrlinge mit Migrationshintergrund, wenn sie über ein „gutes Deutsch“ verfügen. Die folgende Aussage verbindet in anschaulicher Weise eine eindrucksvolle Zahl mit einem plastischen Beispiel.

X: „Also ich kann Ihnen nur die letzten Zahlen vom Lebensmittelhandel sagen. Wir hatten im November allein im Lebensmittelhandel 190 Prüfungen zu führen. Das war nur Lebensmittelhandel. Die anderen weiß ich nicht so genau.
I: Aber die kommen nicht alle in der Branche unter oder doch?
X: Also, ich würde sagen, das Gegenteil ist fast der Fall. Weil, wir haben [Fälle], der kommt bereits [mit einem Brief des Ausbildungsbetriebes] zur Prüfung [in dem steht]: wenn [der Auszubildende X] das heute besteh[en würde], dann

[könne er] Stellvertreter des Filialleiters dort und dort [werden]. (...) Hab ich g'sagt: und wenn'S jetzt was können auch, dann is überhaupt super, hab ich g'sagt, dann brauch ich [ihren] Brief gar nicht.“

Allerdings zeigen sich bei BewerberInnen ohne Berufsabschluss nach Aussage der PersonalmanagerInnen in ihren Bewerbungsschreiben und –gesprächen häufig Mängel bezogen auf die Präsentation ihrer sozialen und kulturellen Fähigkeiten. Solche Präsentationsfähigkeiten können trainiert werden. Sie beziehen sich auch auf die Frage, welche Anforderungen in den einzelnen Teilmärkten jeweils besonders gefragt sind. Dies belegt die folgende Aussage aus dem gehobenen Textilhandel:

I: „Aber was heißt jetzt gelernt?

V: Gelernt, [das heißt] einerseits [bestimmte Fähigkeiten trainiert zu haben], das muss jetzt nicht die Lehre sein, es reicht auch [dass sie gelernt hat, die Kundenschaft zu bedienen]: das sehe ich am Unternehmen. Das lernt sie nicht beim H&M, da lernt sie den Stress und Druck, aber das lernt sie eher noch bei einem C&A vielleicht, aber das lernt sie bei einem Don Gil zum Beispiel oder bei einem P&C oder da war sie bei der [Firma X], da erwarte ich mir das auch.“

Wie dieses Zitat zeigt, wird bei einem Mangel an zertifizierten Fachkräften die fachliche Qualifizierung nicht aus einer mehrjährigen Berufspraxis an sich, sondern bei einem einschlägigen Mitbewerber der Branche abgeleitet. Dabei ist in jeder Branche bekannt, auf welche Fähigkeiten bei welchen anderen Unternehmen Wert gelegt wird. Berufserfahrung allein reicht daher nicht aus für eine erfolgreiche Bewerbung auch von MigrantInnen. Es kommt darauf an, welche Fähigkeiten einer Bewerberin unabhängig von ihren individuellen Fähigkeiten aufgrund ihres vorherigen Arbeitgebers zugeschrieben werden und welche in der Regel nicht. So sind beispielsweise „Aufstiege“ etwa vom Lebensmittelhandel zum gehobenen Textilhandel schwierig. Fehlt BewerberInnen mit oder ohne Migrationshintergrund ein solches Wissen über den für sie relevanten Teilarbeitsmarkt in der von ihnen angestrebten Branche, so können ihnen Personalentscheidungen als willkürlich erscheinen. Informationen über solche und andere Rekrutierungsgepflogenheiten in einer Branche oder gar zwischen den Branchen stellen eine wichtige Ressource für erfolgreiche Bewerbungen dar. Solche Kenntnisse fehlen insbesondere MigrantInnen, die noch nicht lange in Österreich leben oder die aus sozial schwachen Familien stammen.

Das schnelle Wachstum des Dienstleistungssektors mit seinen spezifischen Bedarfen an fachlich, sozial und kulturell geschultem Personal stößt auf mannigfache Angebotsprobleme. Aus Sicht der Unternehmensseite gehören dazu vor allem eine mangelnde Berufsvorbereitung, einschließlich mangelnden Wissens über die geforderten Anforderungsprofile sowie das unzureichende schulische Bildungsniveau vieler LehrbewerberInnen. Beides wird bei BewerberInnen mit deutscher Muttersprache ebenso gesehen wie bei BewerberInnen mit nicht-deutscher Muttersprache. Bei letzteren kommen zusätzlich zu diesen allgemeinen Bildungs- und Orientierungsproblemen häufig noch Sprachprobleme erschwerend hinzu.

Mehr als die Hälfte der befragten Unternehmen gehören zu den Lehrausbildenden. Aus diesem Grunde wurde das Thema Lehrausbildung häufig und intensiv thematisiert. Beklagt wurde der hohe Grad an LehrabbrecherInnen. Wobei das Problem seltener in der Arbeitsmotivation der Auszubildenden im eigenen Betrieb gesehen wird, obwohl auch das angesprochen wurde. Als entscheidendes Problem wird die fehlende Motivation vieler Lehrlinge angesehen, ihre theoretische Ausbildung abzuschließen. Auch hier spielen sprachliche Probleme der Jugendlichen eine wichtige Rolle, die in den Berufsschulen nicht mehr gelöst werden (können).

Aus der Unternehmenssicht liegt daher der Schlüssel für fachlich gut ausgebildete Servicekräfte in einer „rechtzeitigen“ und „systematischen“ Vorbereitung aller Jugendlichen auf die aktuellen Anforderungen der Wirtschaft an moderne Fachkräfte. „Rechtzeitige Vorbereitung“ heißt dabei: bereits in den Volks- und Hauptschulen. „Systematische Vorbereitung“ bezieht sich insbesondere auf die Modernisierung von Ausbildungsinhalten sowie auf eine systematische Berufsinformation und Berufsorientierung der Jugendlichen. Zusätzlich zu diesen Anforderungen wird für Jugendliche mit Migrationshintergrund der systematischen Sprachausbildung eine zentrale Bedeutung beigemessen. Dies wurde in ausnahmslos allen Interviews vertreten.

Q: „Sie [die Jugendlichen mit Migrationshintergrund] lernen keine Sozialkompetenzen, sie lernen nicht umzugehen mit Datenmengen. Heute kommt es darauf an, sich aus einem Wust von Informationen schnell die richtige rauszuholen. Es geht darum, sich die richtigen Fragen zu stellen. (...) Also es ist fürchterlich! Und diese Kompetenzen werden nicht gelernt. Und das ist aber das, was heute [gebraucht wird]. Das heißt, die lernen Kompetenzen, die sie vielleicht im 19. Jahrhundert gebraucht haben. (...) Aber wir leben im 21. Jahrhundert. (...) Es gehört viel mehr Projektarbeit vermittelt, es gehört vermittelt, wie arbeite ich Dinge ab, wie arbeite ich überhaupt. (...) Die Leute kommen raus und haben keine Vorstellung, wie sie Dinge umsetzen können. Also, es ist fürchterlich!“

L: „Aber ich glaube, dass es für die Zukunft wichtig sein wird und tol! wäre, wenn die Schulen und Universitäten auch einmal diese mentale Grenze [überwinden] würden und sie verstärkt diese [osteuropäischen] Fremdsprachen lehren. Das können wir natürlich auch in weiterer Folge in Erweiterung dieser Region Wien-Niederösterreich in Richtung CENTROPE-Region [gebrauchen], weil das wird kommen, und da sind wir auch schon teilweise natürlich tätig, weil wir haben Kunden in den Nachbarländern.“

■ Potenzieller Bedarf an Zweisprachigkeit

Im Vordergrund der sprachlichen Anforderungen steht bei Dienstleistern ein „sehr gutes“ Deutsch. Als zweite sprachliche Anforderung wird Deutsch in Kombination mit Englisch nachgefragt, und als Drittes wird Deutsch in Kombination mit einer ost- oder südosteuropäischen Sprache genannt. Weitere Sprachkombinationen kommen vor, sind aber selten.

Was bedeutet „sehr gutes Deutsch“ in Tätigkeitsfeldern mit KundInnenkontakt?

Im Zentrum der Anforderungen steht ein mündliches Deutsch mit möglichst wenig grammatikalischen Fehlern. Ein Akzent wird häufig ausdrücklich toleriert.

W: „Es geht nicht um den Akzent. Also der Akzent ist nicht das Problem. Es geht um eine klare Sprache. Also, ich sage jetzt einmal: ‚Je holpriger es ist, desto schwieriger ist es‘.“

Auch werden in Abhängigkeit von der Arbeitsaufgabe häufig Fehler in der deutschen Schriftsprache toleriert, die jedoch den KundInnenkontakt nicht beeinträchtigen dürfen. In diesen Fällen wird allerdings erwartet, dass die BewerberInnen Anstrengungen unternehmen, ihre grammatikalischen und phonetischen Fähigkeiten möglichst rasch „on the job“ zu vervollkommen. Die Toleranzschwelle liegt bei den einzelnen Unternehmen unterschiedlich hoch, wie die folgenden beiden Aussagen zeigen:

V: „Sprachen ist das Urproblem bei Mitarbeitern mit Migrationshintergrund, also oftmals ist ein Problem: spricht zu schlecht Deutsch. (...) Wir haben natürlich auch Mitarbeiter, wo man vom Namen her sagen würde: okay, ist kein österreichischer Name, die zwar schon eingebürgert sind, da hören sie zum Teil gar nichts. Die sind natürlich hier aufgewachsen oder haben einen leichten Akzent und machen leichte Grammatikfehler, die Österreicher mit niedriger Schulausbildung oder schlechter Schulausbildung auch genauso machen. Aber es ist natürlich ein Problem, wenn jemand sehr kurz erst vielleicht in Österreich ist, oder es halt nicht so gelernt hat. (...) Das führt auch manchmal dazu, dass man einem Bewerber sagt: ‚Okay, es würde alles passen, aber das Sprachliche ist zu schlecht, geht nicht.‘“

U: „Also, die deutsche Sprache ist für uns Grundvoraussetzung. Wir arbeiten mit Kunden, wir haben Kundengespräche. Ein leichter Akzent stört nicht. Aber es muss ein tadelloses Deutsch sein. (...) Ein Akzent stört nicht, kann sehr lustig sein, aber es muss doch zumindestens in Schrift und zumindestens im guten Wort umgegangen werden. (...) Wir sind ein Dienstleistungsbetrieb, genauso (...) wie in einer Bank oder einer Versicherung [ist es] unumstößlich diese Voraussetzung. (...) Weil der Kunde erwartet, wenn er hier viel Geld lässt (...), erwartet er einen Service von jemandem der seine Sprache eindeutig spricht und fehlerfrei spricht.“

Nicht selten wird der Bedarf an Deutschkenntnissen beschrieben als: „perfektes Deutsch“ oder „der deutschen Sprache 100% mächtig“. Unter „perfektem Deutsch“ wird dann ein österreichisches Deutsch verstanden, das heißt, auch kein deutsches Hochdeutsch. „Perfektes Deutsch“ ist somit ein Synonym für eine BewerberIn mit deutscher Muttersprache, die in Österreich geboren wurde. Das Bundesland spielt dabei keine erkennbare Rolle. Wenn BewerberInnen mit einem hörbaren Akzent bei derartigen Stellen eine Chance haben wollen, müssen sie mindestens eine Zusatzkompetenz mitbringen, um sich durchsetzen zu können. Das heißt, sie müssen fachlich und/oder in ihren sozialen Fähigkeiten besser als alle anderen sein. Dies gilt für Ersteinstellungen ebenso wie für Berufskarrieren. Dies zeigt sich nicht zuletzt darin, dass MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund schon bei unteren und mittleren Leitungspositionen unterrepräsentiert sind, und im Management sogar die seltene Ausnahme. Die folgende Aussage aus einem internationalen Mittelklassehotel ist in diesem Zu-

sammenhang positiv zu werten, denn sie bedeutet, dass immerhin geschätzte 20% der AbteilungsleiterInnen einen Migrationshintergrund haben. Von solchen Zahlen sind andere Serviceunternehmen weit entfernt.

I: „Von Ihren Abteilungsleitern ist der größte Teil muttersprachlich Deutsch, oder?“

P: Ja, momentan. (...) Aber wie gesagt, wir hatten schon Ägypter. (...) Also wir hatten schon mehr, aber da muss ich sagen, da sind schon noch leider 80% eigentlich Österreicher oder deutschsprachigen Hintergrundes. (...) Ab einem gewissen Level, ab Abteilungsleiter etc., ist also Deutsch unabdingbar, Englisch sowieso auch, Französisch [schadet] nicht, ist aber jetzt nicht mehr so unabdingbar.“

Gerade das Gastgewerbe erscheint jedoch aus einem speziellen Grund für ansässige WienerInnen mit Migrationshintergrund problematisch. In den vergangenen Jahren hat ein verstärkter Migrationsdruck aus Deutschland eingesetzt. Dadurch konkurrieren hier einheimische BewerberInnen mit nicht-deutscher Muttersprache gegen ZuwanderInnen mit deutscher Muttersprache und zusätzlich noch gegen ausländische Saisonkräfte mit gutem Deutsch. Eine gute mehrsprachige Schulausbildung ist daher in diesem Teilarbeitsmarkt eine besonders wichtige Zukunftsressource für WienerInnen mit Migrationshintergrund.

I: „Wer bewirbt sich eigentlich für so eine qualifizierte Stelle, fallen MigrantInnen raus, weil sie tatsächlich dann den sprachlichen Anforderungen nicht entsprechen, oder bewerben sie sich gar nicht erst?“

N: Naja, bewerben würden sie sich schon, nur fallen die dann raus. Weil wir Fremdsprachen verlangen, also er muss ja auf alle Fälle Englisch können, er muss auf alle Fälle Deutsch können und natürlich auch Wort und Schrift können, weil es ist da schon in der Rezeption auch viel Korrespondenz mitzumachen und so weiter, das gleiche gilt auch für die Reservierung. Was wir aber gesehen haben, (...) dass wir sehr viele Deutsche Mitarbeiter kriegen, die sich bewerben. Jetzt will ich nicht sagen, die deutschen Mitarbeiter aus dem Osten, sondern wir kriegen sie eigentlich von überall, ob das jetzt aus Hessen ist oder aus Sachsen, also die kommen eigentlich von überall. Und da sehen wir sehr, sehr viele, auch in administrativen Bereichen, Verkaufsbereich, Reservierungsbereich, Frontofficebereich, auch teilweise im Servicebereich.“

Auf der anderen Seite steht eine ebenfalls nicht geringe Zahl an UnternehmerInnen und ManagerInnen, die betonen, dass sich die Sprachfähigkeiten der in Österreich aufgewachsenen Kinder von MigrantInnen deutlich positiv von denen älterer Generationen abheben. Viele Jugendliche mit Migrationshintergrund sprechen heute tatsächlich bereits „sehr gut deutsch“. Es zeigt sich, dass diese Jugendlichen, wenn sie zusätzlich über eine gute Berufsausbildung verfügen, sich ihrerseits zukunftssträchtige Branchen bzw. Unternehmen aktiv aussuchen, bei denen sie sich bewerben. Die Unternehmensbefragung ergibt in diesem Zusammenhang ein polares Bild: Ein Teil der UnternehmerInnen und ManagerInnen erleben vorrangig BewerberInnen mit guten Deutschkenntnissen, während andere vorrangig solche mit Sprachproblemen erleben. Aber eine ganze Reihe Unternehmen bestätigt: Die Angebotsseite hat sich deutlich verändert, immer mehr junge BewerberInnen mit Migrationshin-

tergrund sprechen bereits ein sehr gutes Deutsch und diese BewerberInnen haben dann in der Regel auch ihre Muttersprache „nicht vergessen“. Eine PersonalmanagerIn aus dem Handel berichtet dazu folgend Erfahrung:

I: „Wer sich bei Ihnen bewirbt, der bringt das [gute Deutsch schon] mit?
 A: Ja, wer sich bei uns bewirbt, der hat das mit. (...) Ich mache aber auch telefonische Erstinterviews, wo ich dann abkläre, wie kommuniziert derjenige oder diejenige. Wenn das zu schlecht ist, dann muss ich es ausscheiden, aber das passiert eigentlich so gut wie nicht. Das muss ich ehrlich sagen. (...) Die Integration funktioniert sehr gut, meines Erachtens.
 I: Was meinen Sie damit?
 A: (...) Nehmen wir Türken, ist jetzt nicht unser klassisches [Feld] im Moment, aber ich hab jetzt einen Bewerber gehabt, [Herrn Y]. Denk ich mir: ‚Super, türkischer Hintergrund.‘ Wir wollen ja in die Türkei expandieren, das heißt, ich suche auch vermehrt jetzt Kandidaten, wo ich mir ein bisserl diesen Fakt noch dazuhole. (...) Also, hab ich ihn eingeladen und ich schwöre Ihnen, dieses Gespräch war eins-zu-eins wie unser Gespräch. Und, ich hab dann gesagt, ich hab das dann eigentlich nicht ansprechen wollen, hab ich g’sagt, wissen Sie? Und er hat’s mir aber aus dem Mund genommen: ‚Viele glauben natürlich, dass [ich] so wie Erkan (...) aus dem Fernseh sprechen, aber ich bin hier aufgewachsen, ich hab mich integriert, ganz normal. (...) Meine Mutter spricht nicht gut, dass ist ja meistens so. Mein Vater spricht besser. Aber ich bin hier in die Volksschule gegangen, ich bin hier ins Gymnasium gegangen, I bin in die HTL gegangen, natürlich sprech ich deutsch, ja, perfekt und türkisch natürlich auch.‘ Ich glaube, dass die Integration der Kinder die hier sind, wenn sie es möchten, sehr gut funktioniert.“

In den vorherigen beiden Zitaten wurde neben den gegensätzlichen Erfahrungen mit den Deutschkenntnissen von BewerberInnen mit Migrationshintergrund auch ein Trend zu mehrsprachigen Qualifikationsanforderungen bei Tätigkeiten mit KundInnenkontakt deutlich. Er wird bei Interviews in verschiedenen Branchen thematisiert. Deutsch allein reicht heute bei weitem im Service nicht mehr aus.

Was heißt Zweisprachigkeit im KundInnenkontakt?

Nach Einschätzung der befragten ManagerInnen wird „Englisch immer wichtiger, auch bei uns in Österreich.“ Dies gilt erstens in technischen Servicebereichen, wo Wartungshinweise und Produktbeschreibungen in der Regel auf Englisch verfasst sind. In diesen Bereichen müssen die KundInnenbetreuerInnen quasi Übersetzungsleistungen für die KundInnen vornehmen, wenn sie ihnen Aufbau und Funktionsweise von ständig neuen Geräten erklären wollen. Ohne aktive technische Englischkenntnisse ist die rasche Adaption an veränderte Anforderungen nicht zu meistern. Englisch ist zweitens in Bereichen mit „weltweiter Kundenschaft, die selbstverständlich englisch spricht und das auch vom Servicepersonal erwartet“, wichtig. Wie das vorherige Interviewzitat zeigt, entspricht ein Teil der BewerberInnen mit Migrationshintergrund diesen Erwartungen noch nicht. Von Seiten der Befragten wurde daher die Erwartung geäußert, dass die Englischausbildung auch in Mittel- und Berufsschulen profiliert wird.

Als weiteres Anforderungsfeld lassen sich die Sprachkenntnisse Deutsch in Kombination mit ost-/südosteuropäischen Sprachen nachweisen. Es konzentriert sich bisher auf Servicetätigkeiten an Filialstandorten, an denen die Kundschaft mit entsprechenden Muttersprachen einen relevanten Anteil ausmacht. Es beschränkt sich nicht auf den Handel oder das Gastgewerbe, wie die folgenden Interviewaussagen belegen. Allerdings verweisen sie auch auf die Spannweite in der Personalrekrutierung. Nur einige der befragten Unternehmen suchen direkt zweisprachiges Personal, andere nutzen die damit verbundenen Vorteile, ohne sie systematisch nachzufragen.

G: „Im Umgang mit den Kunden, müssen wir Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen haben, die die Sprachen sprechen. (...) Im Fahrkartenverkauf sind tatsächlich alle Sprachen vertreten. Jetzt ist uns gerade Russisch abhanden gekommen mit der Frau [R]abinowa], aber wir haben im Prinzip jetzt doch fast nahezu alle Sprachen. Das braucht man dann. (...) Da suchen wir ganz direkt.“

L: „Nein, sprachliche Fähigkeiten waren jetzt nicht dabei, wobei das im Zunehmen ist. Und ich muss offen gestanden auch sagen, (...) hier [in den Wiener Filialen] halten sich auch Fremdsprachkenntnisse wirklich in Grenzen. (...) Wir sind kein internationales Unternehmen, wo man zu 20 oder 30% im sprachlichen Bereich Fremdsprachen braucht. Das sind wir nicht. (...) Was allerdings, und jetzt in Wien natürlich ein Thema ist, sind Kundengruppen, wie türkischsprachige Bevölkerungsgruppen, die schon hier sind, wo es natürlich ein großer Vorteil ist, wenn jemand im Filialgeschäft beispielsweise Türkisch spricht. An gewissen Standorten. Das ist ein Vorteil, ich sag jetzt aber, es ist nicht das absolute Muss.“

Ü: „Nein, osteuropäische Sprachen werden nicht direkt nachgefragt, aber sie sind willkommen, wenn sie jemand kann.“

In den Unternehmensinterviews wurden für diverse Servicebereiche am Standort Wien folgende ost- und südosteuropäische Sprachen als „Vorteil bei Bewerbungen“ genannt:

- SBK-Sprachen
- Türkisch
- Russisch.

T: „Gut Deutsch zu sprechen, das ist ganz, ganz wichtig. Und in zweiter Linie natürlich eine Fremdsprache, wobei Englisch an erster Stelle steht, aber nicht jetzt absolute Voraussetzung ist, es sind natürlich auch andere Fremdsprachen gewünscht. (...) Griechisch zum Beispiel ist was ganz Interessantes. Arabisch ist sehr wichtig, auch wenn das jemand kann, aber das ist halt eher in zweiter Linie. In erster Linie natürlich das Englische und jede weitere ist natürlich ein Vorteil, da für alles Bedarf besteht.“

V: „Also, nützlich ist Ungarisch, nützlich ist Slowakisch, weil eben Slowaken und Ungarn sehr viele im SCS einkaufen (...), Kroatisch, Serbo-Kroatisch auch manchmal, Türkisch gar nicht, weil türkische Touristen kommen nicht zum shoppen, die kaufen nicht. (...) Nützlich ist es ja bei jemandem, der jetzt kein Deutsch spricht oder sich schwer tut mit Englisch (...) Aber wichtig ist auch Englisch, weil wir asiatische Touristen haben, die sprechen ja [oft], wenn [überhaupt eine Fremdsprache, dann] nur Englisch.“

Innerhalb des Anforderungsfeldes Zweisprachigkeit zeigt sich in einigen technischen und personenbezogenen Servicebereichen über die Nachfrage an umgangssprachlichen Fähigkeiten auch ein Bedarf an der Beherrschung von ost- bzw. südosteuropäischen Fachsprachen. Gemeint ist damit, dass die MitarbeiterInnen die notwendigen ökonomischen, juristischen bzw. technischen Fachausdrücke sowohl in Deutsch als auch in einer ost- bzw. südosteuropäischen Sprache fließend beherrschen sollen. Die nachfolgende Aussage einer ManagerIn drückt dies pointiert aus:

D: „Es sind zunehmend hier in der Stadt auch Arbeitgeber, die mit der Türkei Geschäfte abschließen, das heißt, man könnte natürlich, so wie man Wirtschaftenglisch lernt, auch [Wirtschafts]türkisch lernen, oder Geschäftstürkisch. Da braucht man ein bisschen Fachkenntnisse vom Recht, ein bisschen Fachkenntnisse vom Bankwesen, also von allen diesen Sachen. Das ist im Grunde keine große Sache. Das Problem ist, die jungen Leute genieren sich, sie wissen nicht, wo es hinkt bei ihren Sprachkenntnissen. Bis sie den ersten Fehler machen. (...) Weil jeder [türkische Kunde] glaubt, die jungen Türken können nach der Ausbildung Türkisch, aber sie können Türkisch oft nur für die Straße. Das kann auch jeder Österreicher, der ein halbes Jahr in der Türkei war, der kann auch so viel verstehen in Türkisch. Also, wir brauchen eine Ausbildung auf Wirtschaftstürkisch auf der Handelsakademie. (...) Das muss man an die ganz große Glocke hängen. Man könnte für die Schüler ein [Lehrmaterial] vorbereiten, das man am Ende des Schuljahres abprüft. Wir waren alle Schüler, wenn das nicht geprüft und kontrolliert wird, dann lässt man das liegen, nicht? Daher muss man zeigen, dass man das ernst nimmt. Wenn sie hier sind dann, nach zwei drei Jahren, dann merken sie, wie wichtig das ist, dass man die Muttersprache pflegt. Aber auf das kommen sie natürlich erst ein paar Jahre später, das ist zu spät [für unser Unternehmen].“

Vergleicht man die Aussagen zu den Bewerbungsanforderungen in deutscher Sprache mit denen in einer Zweitsprache, wird ein wichtiger Unterschied deutlich, der den Bedarfstyp 2 konstituiert. „Sehr gutes Deutsch“ oder „perfektes Deutsch“ oder „fließendes Deutsch“ fließt in die Stellenausschreibungen und Bewerbungstests in der Regel unmittelbar ein. Aber nur in wenigen Unternehmen werden BewerberInnen mit zweisprachigen Kompetenzen bereits direkt gesucht. In vielen Fällen werden sie „gern genommen“, wenn sie sich bewerben und überzeugend präsentieren. Daher kann von einem marktrelevanten Bedarf an „kundInnenorientiertem zweisprachigem Servicepersonal“ nur in sehr eingeschränktem Maße gesprochen werden.

Allerdings zeigt der Bedarf erhebliches Entwicklungspotenzial, wenn verschiedene Rahmenbedingungen entwickelt werden. Diese Rahmenbedingungen liegen sowohl im Aktivitätsbereich der Wirtschaft selbst: Dies betrifft insbesondere die Qualifizierung und Struktur Anpassung der Berufsausbildung an die eigenen Bedarfe sowie die Qualifizierung von betrieblichen Weiterbildungsangeboten. Sie liegen aber auch in der Verantwortung der Stadt und des Bundes: Dies betrifft insbesondere die Qualifizierung der schulischen Ausbildung, während eine rechtzeitige und bedarfsorientierte Berufsinformation in den Schulen und Berufsschulen beide Seiten gleichermaßen betreffen. Die entscheidende ökonomische Ausgangsbedingung für die Entwicklung einer marktrelevanten Nachfrage nach zweisprachigem quali-

fiziertem Servicepersonal besteht bereits: die veränderte KundInnenstruktur zugunsten von KundInnen mit Migrationshintergrund. Aber erst durch die daran direkt orientierte Profilierung der Personalrekrutierungsmechanismen der Unternehmen wird diese potenzielle Bedarfentwicklung praktisch marktrelevant. Dieser Entwicklung wirken diverse gegenläufige Tendenzen entgegen. Dazu gehören Vorurteile gegen MigrantInnen.

■ Geschlossene Arbeitsmärkte und praktizierte Vorurteile

Wie die Unternehmensinterviews zeigen, gibt es eine Reihe an Ausgrenzungsmechanismen gegenüber BewerberInnen mit Migrationshintergrund, die in allen Branchen wirken. Im Dienstleistungssektor werden sie jedoch deutlicher, da hier „sprachlichen Fähigkeiten“ sowie „angemessenem Äußerem“ eine größere Bedeutung beigemessen wird. Beide Knock-out-Kriterien spielen neben negativen ethnischen Pauschalurteilen bei der Personalrekrutierung eine Rolle für die Art und Weise, wie BewerberInnen in signifikantem Ausmaß von bestimmten Erwerbspositionen ausgeschlossen werden.

Die Analyse der Unternehmensinterviews erbrachte jedoch zunächst einen interessanten Befund. Bemerkenswert ist, dass in keinem der Unternehmensinterviews offen ausländerfeindliche Positionen vertreten wurden. Auch ist keiner der Befragten der Meinung, dass er oder sie selbst an Ausgrenzungen gegenüber BewerberInnen mit Migrationshintergrund teilnimmt. Solche Verhaltensweisen wurden allerdings einer Reihe von anderen Unternehmen zugeschrieben. Von den Befragten werden Integrationsprobleme in der Wirtschaft also eher indirekt thematisiert. So wurden Ausgrenzungspraktiken häufig in fiktiver Form und nur selten unter Nennung konkreter Akteure beschrieben. In Bezug auf das eigene Unternehmen wurde hingegen eher über „Probleme mit Ausländern“ berichtet, mit denen sich die Befragten auseinandersetzen (müssen). Solche „objektiven Probleme“ betreffen sowohl externe BewerberInnen als auch MitarbeiterInnen.

Diese Befunde verweisen darauf, dass es in der Wirtschaft eine gewachsene Sensibilität gegenüber dem Thema Integration von MigrantInnen am Arbeitsmarkt gibt. Es ist natürlich nicht auszuschließen, dass in Unternehmen, die nicht zu einem Gespräch bereit waren oder die gar nicht erfasst wurden, auch direkt fremdenfeindliche Auffassungen vertreten und gezielte Ausgrenzungen praktiziert werden. Aber bereits die Tatsache, dass eine solche Studie nicht als Bühne für entsprechende Äußerungen genutzt wurde, ist ein Befund für eine gewisse Sensibilität und sei es auch nur in Gestalt von öffentlichem Vermeidungsverhalten. Umgekehrt gilt: Wer sich bereit erklärt, sich zu diesem Thema zu äußern, sieht sich selbst freiwillig oder aber gedrängt durch die öffentliche Meinung in der Verantwortung, die Integration selbst nicht zu untergraben oder sogar aktiv zu ihr beizutragen. Diese entstandene Aufmerksamkeit unter den Wiener Unternehmen gegenüber den Themen Migration und Integration stellt eine wichtige Basis für den Abbau der noch vorhandenen Ausgrenzungsmechanismen am Arbeitsmarkt dar.

Einige der befragten Unternehmen übernehmen in diesem Zusammenhang eine Vorreiterrolle bei Aktivitäten wie der Lehrausbildung, der Weiterbildung bzw. der Rekrutierung von BewerberInnen mit Migrationshintergrund. Der betriebsinternen fachlichen, sozialen und sprachlichen Qualifizierung wird dabei eine Schlüsselrolle zuerkannt. Als Vorreiter bei derartigen Aktivitäten erweisen sich in besonderem Maße internationale Unternehmen.

Ungeachtet solcher positiver Tendenzen, sind MigrantInnen bei Berufsauf- und Weiterbildungen und damit bei Berufskarrieren immer noch häufig benachteiligt. Die Analyse der Unternehmensinterviews weist in diesem Zusammenhang darauf hin, dass noch vor direkten Ausgrenzungspraktiken, in denen Vorurteile gegenüber „Ausländern“ transportiert werden, indirekte Ausgrenzungspraktiken wirksam werden. Einer der „wirksamsten“ Ausgrenzungsmechanismen hat mit Vorurteilen gegenüber MigrantInnen nichts zu tun. Er läuft über die in Österreich typische Präferenz unternehmensinterner Arbeits-„Märkte“. Das heißt, dass die Unternehmen insbesondere ihre eigenen Lehrlinge einstellen und dann möglichst lange behalten: „30 Jahre Betriebszugehörigkeit sind bei uns keine Seltenheit.“ Spät- und Quereinsteiger werden hingegen nur in solchen Tätigkeitsbereichen in relevanter Zahl eingestellt, in denen „geborene Verkaufstalente“ gesucht werden. Dadurch haben unternehmensinterne gegenüber externen BewerberInnen und ältere gegenüber jungen tendenziell das Nachsehen.

Von diesen Praktiken sind alle ArbeitnehmerInnen berührt, aber MigrantInnen in besonderer Weise. Dies gilt für MigrantInnen, die als Erwachsene zuwandern im Allgemeinen, vor allem aber, wenn ihre Ausbildungsabschlüsse aus den Herkunftsländern nicht anerkannt werden. Dies gilt aber auch für Jugendliche, die möglicherweise bereits in Österreich geboren wurden, wenn sie nicht sofort nach dem Ende der Schule in eine Ausbildung eintreten können. „Biographische Lücken“ zwischen Schulabschluss bzw. Schulabbruch und Lehrausbildung bzw. Arbeitsbeginn wirken auf diese Weise wie nachhaltige Barrieren für eine erfolgreiche Erwerbsaufnahme. Wer also keine Lehrstelle in einem prosperierenden Unternehmen oder wenigstens in einem zukunftsträchtigen Beruf erringen kann, hat nur geringe Chancen, später in ein entsprechendes Unternehmen aufgenommen zu werden und sich so Chancen für eine qualifizierte Berufsentwicklung offenzuhalten. Entsprechende Bewerbungen werden häufig von vornherein nicht als relevant wahrgenommen. Entweder eine BewerberIn entspricht den zeitlich festgelegten „Normalausbildungs- und Normalerwerbsbiographien“ oder sie/er ist draußen und findet nur mit enormen Zusatzanstrengungen einen späteren Zugang zum Erwerbssystem. Der gleiche Mechanismus wird bei Entlassungen oder Betriebsschließungen für ältere MigrantInnen wirksam, die sich wieder-bewerben müssen. Auf diese Weise ist folgender, in den Interviews häufig geäußerte, Satz zu erklären: „Nein, mit solchen Problemfällen unter den Migranten habe ich nichts zu tun.“

Es gibt aber auch Berichte über direkt praktizierte Vorbehalte gegen BewerberInnen mit Migrationshintergrund, die es ihnen erschweren, eine qualifizierte Berufslaufbahn zu beginnen oder zu verfolgen. Dadurch können selbst bereits erworbene fachliche, soziale und

sprachliche Qualifikationen für einen Teil der MigrantInnen nicht zum realen Erfolgsfaktor am Arbeitsmarkt werden. Vorhandene Qualifikationen sind zwar ein möglicher Erfolgsfaktor. Dessen erfolgreiche Realisierung stößt aber auf diverse Schwierigkeiten sowohl in den Unternehmen, am Arbeitsmarkt, und darüber hinaus in den eigenen Familien und in den Ausbildungseinrichtungen.

Die Analyse der Unternehmensinterviews kann solche Personalrekrutierungspraktiken, in denen ethnische Vorurteile wirksam werden, nur schlaglichtartig beleuchten. Im Einzelnen wären fokussierte ethnographische Studien dazu notwendig. Es ist davon auszugehen, dass sie vielfältige Nuancen zutage fördern würden, die den beteiligten ManagerInnen selbst häufig gar nicht als Ausgrenzungspraktiken bewusst sind. Das bereits vorhandene Material verweist jedoch darauf, dass bei der Personalsuche in einigen Unternehmen „Negativerwartungen“ in Bezug auf unternehmensschädigende Verhaltensweisen gegenüber BewerberInnen aus bestimmten Herkunftsländern wirken. In diesem Zusammenhang werden bestimmten Ländern bestimmte negative Eigenschaften und damit korrespondierende Verhaltensweisen pauschal zugeschrieben. Solche Zuschreibungen sind beispielsweise „faul“, „streitsüchtig“, „arrogant“, „aufsässig“, „nicht anpassungsfähig“. Wenn ein Bewerbungsschreiben einen Namen trägt, der eine Zuordnung zu einem mit solchen pauschalisierten Negativerwartungen belegten Land vermuten lässt, dann besteht die Gefahr, dass solche BewerberInnen gar nicht erst zu einem Gespräch eingeladen werden, völlig unabhängig von ihren individuellen Leistungspotenzialen. Das läuft in den betreffenden Unternehmen ganz automatisch.

Ü: „Es gibt gewisse Vorurteile gegen Migranten, weil man schlechte Erfahrungen gemacht hat, dadurch haben es manche Migranten schwer, eingestellt zu werden, obwohl sie eine gute Qualifikation vorweisen können. ... Zum Beispiel heißt es: 'die sind faul', auf die kann man sich nicht verlassen'.“

Wie im Abschnitt „Zweisprachigkeit“ bereits deutlich gemacht wurde, spielt das Kriterium „100% Deutsch“ eine weitere wichtige Rolle für Ausgrenzungspraktiken. Solche extrem verengten Sprachkriterien vermischen sich mit unausgesprochenen Negativerwartungen und dienen der „objektivierten“ Vorauswahl von BewerberInnen. Wer von den BewerberInnen mit Migrationshintergrund dieses Kriterium nicht erfüllt, der braucht gar nicht erst fachlich beurteilt zu werden. Verhaltensbezogene Pauschalurteile bleiben auf diese Weise den Urteilenden selbst verborgen. Es braucht nicht mehr gedacht zu werden: „Der Türke ist arrogant, also schreckt er mir die Kundschaft ab“. Es braucht nur noch gedacht zu werden: „Der Türke kann kein Deutsch, dann kann er auch nicht verkaufen.“ In gleicher Weise wirken ästhetische Auswahlkriterien. Bereits auf der Basis des gesammelten Materials lässt sich belegen, dass insbesondere eine „dunkle Hautfarbe“ als Negativkriterium fungiert. Es wird zum einen ein gewisses Unbehagen bei ihrem Anblick empfunden. Es wird eine Fremdheit empfunden, die im wahrsten Sinn des Wortes „augenscheinlich“ ist. Das heißt, sie ist nicht zu übersehen, höchstens wenn man selbst wegschauen würde. Das geht aber weder in Bewerbungsgesprächen noch im KundInnenkontakt. Daher geht man solchen Situationen intuitiv aus dem Wege. Von der Ausgrenzung mittels Sprachanforderungen können praktisch alle MigrantIn-

nen mit nicht-deutscher Muttersprache betroffen sein. Von der Ausgrenzung mittels Hautfarbe sind BewerberInnen mit osteuropäischem Migrationshintergrund in der Regel nicht betroffen. Dies wird in den Gesprächen sogar zum Teil ausdrücklich hervorgehoben. Betroffen sind vor allem TürkInnen sowie „Schwarze“, wobei bei ihnen das Herkunftsland keine differenzierende Rolle spielt.

Besondere Bedeutung für die Art und Weise, wie signifikante Ausgrenzungen bei Personalrekrutierungen entstehen, haben Äußerungen von KundInnen. Wenn sich KundInnen fremdenfeindlich äußern, hat dies nicht selten Auswirkungen auf die Personalpolitik von Serviceunternehmen. Es wurden Beispiele berichtet, dass sich StammkundInnen nicht von „Ausländern“ bedienen lassen wollen. Beispielsweise wenden sie sich ausschließlich an „österreichisches“ Servicepersonal oder äußern ihr Missfallen gegenüber diesem, dass „nur AusländerInnen im Geschäft waren“ usw. Werden solche Vorfälle den Personalverantwortlichen der Unternehmen zugetragen, so führen sie nicht selten dazu, dass diese bei Bewerbungen in dieser oder allen Filialen „vorsichtiger“ bei der Auswahl von BewerberInnen sind.

Auf diese Weise entsteht in einer komplexen Praxis das, wonach diese Studie fragt: Typische Personalbedarfe. Für den Bedarfstyp 2 bewirken sie stärker als beim Bedarfstyp 1, dass strukturelle Integrationspotenziale der Wiener Wirtschaft bisher noch nicht hinreichend für MigrantInnen marktwirksam werden. Diese sind für BewerberInnen mit Migrationshintergrund nach wie vor mit typischen Barrieren verbunden. An dieser Stelle sei jedoch nochmals darauf verwiesen, dass die skizzierten Ausgrenzungsmechanismen zum einen nicht exklusiv in einzelnen Branchen oder nur im Dienstleistungssektor wirken. Zum anderen finden sich auch dort eine Reihe interessanter Initiativen, die die Chancengleichheit für MigrantInnen deutlich verbessern. Als Vorreiter erweisen sich dabei ähnlich wie in anderen Sparten insbesondere internationale Unternehmen. Dabei kommt es weniger auf deren absolute Größe oder ökonomische Performance an. Wichtig sind hingegen Erfahrungen in transnationalen Strukturen, aber auch Erfahrungen traditionell sozial engagierter MittelständlerInnen in Bezug auf Vorzüge einer integrierenden Personalrekrutierung auch am Standort Wien.

5. Potenzieller Bedarfstyp 3: Mobile Trilingual Experts

■ Hochqualifizierte mit Migrationshintergrund

Der Bedarfstyp 3 richtet sich vorrangig auf AkademikerInnen, die nicht nur über eine gute Erstausbildung, sondern mittels permanenter Weiterbildung über diverse Zusatzqualifikationen verfügen. Er trägt nicht zufällig einen englischen Namen, denn er wird zunehmend international rekrutiert. An Hochqualifizierten besteht nicht nur konjunkturabhängiger Bedarf. Er betrifft expandierende Unternehmen ebenso wie Unternehmen in der Umstrukturierung. Er ist daher nachhaltig und wird sich mittelfristig noch verstärken. PersonalmanagerIn L eines großen Unternehmens formuliert das sehr drastisch. Aber auch UnternehmerInnen wie E berichten von akuten Schwierigkeiten, qualifizierte AkademikerInnen für ihre jeweiligen Wirtschaftsfelder zu finden.

L: „The War for Talents' ist vorbei, weil die Talente gewonnen haben.“

E: „Wir haben momentan eher das Problem, dass wir keine geeigneten Mitarbeiter finden. (...) Und wir, gerade in Österreich, haben wirklich gerade das Problem, also seien es jetzt Bilanzbuchhalter [oder Steuerberater], aber vor allem Berufsanwärter, zu finden. [Die finden] wir ganz, ganz schlecht. ... Weil Steuerberatung gerade nicht sexy ist, ich weiß es nicht, wo all die WU Absolventen hingehen. Ich denke, dass es doch einige gibt, die sich auch spezialisieren im Bereich Steuerrecht, Steuerlehre. Aber offenbar ist es auf Grund der boomenden Wirtschaft eben so, dass man hier auch anderswo unterkommen kann.“

Der Bedarfstyp „Mobile trilingual Experts“ wird in der Regel nicht mit ÖsterreicherInnen mit Migrationshintergrund in Verbindung gebracht. Hochqualifizierte Spezialisten mit Migrationshintergrund, gibt es die in Wien überhaupt, abgesehen von den allseits bekannten Einzelpersonen? Die Zahl der StudentInnen an österreichischen Universitäten ist tatsächlich noch relativ gering, doch muss dies nicht so bleiben. Auch wird der Zustrom von Studierenden aus den osteuropäischen Nachbarstaaten eher zunehmen. Es ist eine Frage des verbreiteten öffentlichen Bildes von Bürgern mit Migrationshintergrund, in dem diese lediglich als Klienten des AMS wahrgenommen werden, nicht aber als potenzielle bzw. bereits ausgebildete hoch qualifizierte Fachkräfte.

Wie bei der Analyse des Bedarfstyps 1 zeigen sich auch bei diesem Bedarfstyp bei näherer Analyse Besonderheiten, die Chancen für AkademikerInnen mit Migrationshintergrund bieten. Sie liegen in der Nachfrage nach Fähigkeiten praktizierter Dreisprachigkeit sowie Mentalitätskenntnissen, die für die Kooperation mit ausländischen Partnern bedeutsam sind.

E: „Wir versuchen aber eben schon, mindestens ein, zwei Mitarbeiter im Unternehmen zu haben, die sehr wohl auch in der Muttersprache mit einem unserer Standorte kommunizieren können.“

I: „War [bei Ihren 4 BewerberInnen] jemand dabei, der Migrationshintergrund hat?

A: Es waren auf der ZBB, vielleicht warten Sie, ja, da war ein Herr. Und zwar, der im Assessment dabei war, der ist ein Ungar. Der war aus Ungarn und (...) nach dem Studium, er hat studiert in [Peetsch] und ist dann nach Österreich gekommen. Zuerst nach Deutschland, da hat er ein Erasmus[studium] gemacht, in Deutschland und ist dann nach Österreich gegangen. Den ham wir aufgenommen. (...) Für Einkauf. (...)

Es war (...) ein extrem interessanter Kandidat (...) man merkt, da is eine andere Kultur im Hintergrund. Das merken Sie schon. (...) Man hat bei ihm ein sehr, sehr starkes, ein Nationalbewusstsein, wie die Ungarn es auch haben, und immer schon historisch gehabt haben, gemerkt. Er ist ein sehr starker Kandidat gewesen, (...) weil er eben sowohl diese ungarische Sprache abdeckt, als auch eben von der Ausbildung passt. (...) Wir haben ihn auch gefragt, ob er in die Länder gehen würde. Also Flexibilität ist für uns, wenn wir jemanden aufnehmen, sehr wichtig. Jemand der bei uns sagt, er möchte nur in Österreich arbeiten, (...) Das gibt es auch, aber wir richten uns schon sehr darauf aus, dass wir Personal aufnehmen, dass wir weiterentwickeln können und das die Flexibilität weiter mitnimmt. Zu sagen, ich bin auch daran interessiert, in ein Land zu gehen und dort meine Erfahrungen zu machen.

I: Das hab ich jetzt schon so oft gehört. Und, Sie sagen, an dem Beispiel, [dieser Bewerber mit Migrationshintergrund] hat das mitgebracht, der war bereit dazu.

A: Ja, ja.

I: Ist das typisch [für KandidatInnen mit Migrationshintergrund]?

A: Ja, das würde ich sagen. Ich hab auf der ZBB-Messe sehr, sehr viele Kandidaten gesehen, (...) und hatte dort eine enorme Anzahl von Kandidaten oder Bewerbern mit Migrationshintergrund, Bulgaren, Rumänen, aus der Tschochelowakei, Tschechien, aus der Slowakei, ich hatte aus Ungarn Bewerber, also mit ungarischem Hintergrund, (...) die haben fast alle hier studiert. Ich hatte [nur] zwei Kandidaten, die hier ein Auslandssemester gemacht haben.

I: Wie sah dann des mit der deutschen Sprache aus?

A: Sehr, gut. Wirklich! Ausgezeichnet!

I: Was heißt das?

A: Wie Muttersprache. Ich muss Ihnen ganz ehrlich sagen, die ham eine [Ausbildung], und dass ist das, wo ich mich immer fürcht, wenn ich an meine Kinder denke, ja. Muss ich ganz ehrlich sagen, weil ich mir denke, die bringen ein derartiges Wissen mit. Sie sprechen alle perfekt Englisch, also ich rede jetzt a mal von den Top-Kandidaten, die uns besucht haben, ich kann nur mal von denen reden, weil die hab ich da (...) gesehen und mit Ihnen gesprochen. Sie waren top-informiert, ich hatte das Gefühl, sie ham sich also auf der Homepage angeschaut, zu welchen Firmen sie gehen. (...) Also, ich rede natürlich von der Gruppe, die sich für uns wirklich qualifiziert, ich rede jetzt nicht von dem Gros [an BewerberInnen am Arbeitsmarkt], das es da auch noch gibt, weil das gibt's sowohl da als auch da. Aber es unterscheidet sich ganz klar, dass die Migrationsgruppe viel bereiter ist, Sprachen zu lernen, interessante Sprachen, das sind Sprachen wie, also wenn sie hier sind, dann sprechen sie deutsch, meistens sehr, sehr gut. Sprechen ihre Muttersprache, haben meist noch Russisch dazu. Das ist und verstehen natürlich einander, ja, auch noch. Das muss man auch sagen, ham diesen großen Vorteil. Die österreichischen deutschsprachigen Kandidaten, die haben sehr selten leider Ostsprachen-Kenntnisse“.

Der Bedarfstyp 3 entsteht in unterschiedlichem Umfang in allen international expandierenden Unternehmen. Er betrifft gegenwärtig insbesondere jene Unternehmen, die sich im CEE

– Raum engagieren. Dieser Bedarfstyp hat eine relativ kurze Entstehungsgeschichte. Er bildet sich in Österreich seit den 1990er Jahren mit der Öffnung der osteuropäischen Märkte und forciert durch die Erweiterung der Europäischen Union 2004. Im Unterschied zum Bedarfstyp 1, der durch diese Prozesse gewissermaßen in eine epische Phase eintritt, befindet sich die Entwicklung dieses Bedarfstyps in Österreich erst in ihrer Anfangsphase.

Als Schlüsselbereiche dieses Bedarfstyps erweisen sich die Sparten Banken/Versicherungen, Consulting/Medien sowie Industrie. Der Bedarf an mobilen trilingualen Spezialisten wächst aber auch bei nach Osteuropa expandierenden Unternehmen anderer Sparten. Dadurch ist dieser Bedarfstyp quasi bei Unternehmen aller Sparten präsent.

Eines der zentralen Themen bei diesem Bedarfstyps ist die Erleichterung der Personalrekrutierung aus allen osteuropäischen Ländern und die Attraktivität der Lebensbedingungen auch für deren Angehörige. Verwaltungstechnische Erleichterungen, Transparenz und Planungssicherheit sind dabei wichtige Anforderungen an die politischen Rahmenbedingungen. Diese werden auch bezüglich des Bedarfstyps 1 thematisiert. Verbreitet wird die Auffassung vertreten, dass Österreich an Wettbewerbskraft verloren hat, indem es in dieser Frage zu zögerlich agiert. Gleichwohl erwarten sich viele UnternehmerInnen aus der ausstehenden vollständigen Öffnung des Arbeitsmarktes nicht mehr die Lösung des anhaltenden Fachkräftemangels. Dies betrifft insbesondere Firmen, die in Osteuropa aktiv sind und dort bereits auf ein zunehmendes Fachkräfteproblem stoßen. Daher sehen sie die Notwendigkeit, entsprechende Wiener Qualifikationspotenziale auch von WienerInnen mit Migrationshintergrund verstärkt zu nutzen. Das nachfolgende Zitat ist durchaus nicht das einzige, das das Problem in drastischen Worten formuliert.

Y: „Ich zahle Stipendien (...), wo ich Leuten hier in Österreich die Möglichkeit gebe zu studieren. Die lernen die Sprache, wir haben jetzt Rumänen da, [von denen] ich mir dann vorstelle [dass sie] für uns arbeiten [könnten]. Also, die werden hier ausgebildet und lernen die Sprache. (...) Das ist katastrophal, dass wir nicht die Blue Card haben, katastrophal, ja. Die Chance, die wir uns hier in Österreich in den letzten 10 Jahren vertan haben, ist gewaltig. Gewaltig. Wenn wir heute offen gewesen wären, die Intelligenz der hier umliegenden, sozusagen Nachbarländer, mit offenen Armen hier zu empfangen, würde das Österreich Gold wert gewesen sein! (...) Weil es eine Wechselbeziehung ist. [Erstens] in jedem Land in dem wir heute tätig sind, ist unser größtes Problem dort jemanden zu finden, [z. B.] einen Countrymanager, der kommunizieren kann ob jetzt in Englisch oder in Deutsch is wurscht, aber wir können nicht ungarisch und wir können nicht tschechisch. (...) Zweitens, der versteht nicht unsere Art des Wirtschaftens. Und das hat nicht etwas zu tun mit dem reinen HGB, Handelsgesetzbuch, sondern hat sehr viel zu tun mit Kodex. Und wenn ich nicht in einem Land gelebt habe, werde ich nicht die Kodexe verstehen, um die es geht. (...) Wenn ich das Land nicht kenne und nicht weiß, wie Italiener reagieren, dann weiß ich nicht, miteinander umzugehen und es entstehen Schwierigkeiten, Kommunikationsschwierigkeiten auf dem, sozusagen Sublevel, (...) und wenn ich Misstrauen hab, brauch ich irrsinnige Revisionen, brauch ich Kontrollen und sonst hab ich einen Mann der mich verstehen [kann], ich geb ihm den Handschlag, ich kann ihn beurteilen, ob er ehrlich ist oder nicht.

I: Und dasselbe gilt eben für Osteuropa auch?

Y: Selbstverständlich. Das ist weltweit. Und das haben wir verabsäumt.

I: Nachfrage: Warum können das die ÖsterreicherInnen [mit deutscher Muttersprache] nicht? Also, warum können sie nicht Ungarisch lernen?

Y: Sehr einfach. Das ist sehr einfach. Weil die Bereitschaft bei uns, ins Ausland zu gehen, durch eine extreme Provinzialität immer schlechter wird. Es wird immer schlechter. Während wir noch in der Generation meines Großvaters durchaus europaminded waren und offen waren, auch für andere Sprachen, das ist in meiner Generation (...) noch durchaus [auch noch so], ich habe noch (...) Tschechisch gelernt hab, ich hab viele [Mitarbeiter], die Kinder von ehemaligen ungarischen Migranten sind, die natürlich Ungarisch beibehalten haben. (...) Ich bin eine [Ausnahme, viele] Leute verstehen nicht, warum ich so viel im Ausland bin. Was will ich denn dort eigentlich, ja? (...) Das heißt, Österreich fängt an, immer provinzieller zu werden. Der Blick wird immer kleinbürgerlicher und wir sind auch noch stolz drauf“.

Eine Besonderheit dieses Bedarfstyps ergibt sich bei Mittelständlern außerhalb der Schlüsselbereiche. Sie bedürfen für ihr Osteuropaengagement zwei- bis dreisprachiger Fachkräfte teilweise bereits ab Lehrausbildungsniveau. Diese Bedarfe können dennoch dem Bedarfstyp 3 zugeordnet werden. Sie richten sich auf Fähigkeiten zur Bewältigung von Managementaufgaben bzw. von managementbezogenen hochspezialisierten Tätigkeiten. Auf diese Besonderheit des Bedarfstyps 3 wird daher unten näher eingegangen.

Gesucht werden AkademikerInnen mit Universitätsabschlüssen, aber auch auf Fachschulniveau sowie einige Berufe mit Matura. In den Unternehmensgesprächen wurden Bedarfe in folgenden Berufen ermittelt:

- BetriebswirtInnen
- BetriebswirtInnen mit finanzökonomischen Zusatzabschlüssen
- BuchhalterInnen
- InformatikerInnen
- KommunikationstechnikerInnen
- OnlinejournalistInnen
- JuristInnen
- VerwaltungsassistentInnen
- Werbefachleute

Der Bedarfstyp 3 ist in erster Linie durch eine Nachfrage nach ausgewiesenen sowie sich stetig weiterqualifizierenden SpezialistInnen für diverse Tätigkeitsfelder geprägt. Der Erwerb von Zertifikaten über postgraduale Ausbildungsabschlüsse spielt dabei eine wichtige Rolle. Sprachliche Fähigkeiten werden in der Regel gern „mitgenommen“. In zweiter Linie geht es auch um firmenloyale Fachkräfte, deren „Spezialisierung“ in der muttersprachlichen Versiertheit, dem kulturellem Wissen und den Fähigkeiten für KundInnenbetreuung, Verhandlungsführungen und Führungsaufgaben im Ausland besteht. Diese Fähigkeiten werden eher informell abgerufen und bedürfen keiner zusätzlichen Zertifikate.

Die befragten Unternehmen der Schlüsselbereiche dieses Bedarfstyps verweisen auf einen bislang geringen Anteil an hochqualifizierten MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund. In mittelständischen Firmen werden die entsprechende(n) Person(en) häufig einzeln aufgezählt. Ihre Zahl ist sehr gering. Ihr Anteil liegt nach Schätzung der befragten Unternehmen in den Schlüsselbranchen zwischen Einzelpersonen und 10%. Auf Nachfrage wird jedoch wiederholt berichtet, dass einzelne MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund insbesondere in mittelständischen Unternehmen ungeachtet ihrer geringen Zahl zum Teil eine bedeutende Rolle bei der Firmenexpansion spielen.

Allerdings werden positive Erfahrungen mit MigrantInnen bisher für die Personalarbeit nur in wenigen Unternehmen in eine entsprechend sensibilisierte Personalpolitik umgesetzt. Auch hier sind Firmen mit langjährigen Erfahrungen mit internationalen Unternehmensstrukturen die Vorreiter einer offeneren Personalpolitik, während erstmalig international engagierte Unternehmen sich darauf erst noch einstellen müssen. In solchen Unternehmen wurde mehrfach darauf verwiesen, dass das Interview ein erster Anlass sei, darüber nachzudenken, wie man gezielt BewerberInnen mit bestimmten kulturellen und sprachlichen Kompetenzen suchen sollte und welche Probleme die gewohnten Ausschreibungskanäle dafür erzeugen. In einem Fall wurde im Interviewverlauf eine Projektidee für eine Ausbildungsinitiative reaktiviert, die einige Zeit zuvor an organisatorischen Fragen gescheitert war.

In diesen Wirtschaftssparten und Berufen sind zunehmend auch hochqualifizierte Frauen aktiv. Gerade im Medien-, Consulting-, im Banken- und Versicherungssektor werden weibliche Hochqualifizierte zunehmend eingestellt. Ob dies auch für hochqualifizierte Frauen mit Migrationshintergrund gilt, lassen die geführten Unternehmensinterviews allerdings bezweifeln. Sie weisen auch in diesem Bedarfstyp auf eine stärkere Nachfrage nach männlichen Spezialisten hin. Um gegenläufige Tendenzen über die durchaus vorhandenen Einzelbeispiele hinaus nachweisen zu können, sind allerdings weitere Untersuchungen notwendig.

■ Bedarf an mehrjähriger Mobilitätsbereitschaft

Für den Aufbau von osteuropäischen Töchtern und deren Integration in die Unternehmenskulturen und –strukturen der Mutterunternehmen wird in diesen Firmen zunächst erfahrenes firmeninternes Personal gesucht, das bereit ist, über mehrere Jahre eine Unternehmensdependance in Osteuropa aufzubauen bzw. zu betreuen. Dies stellt eine aktuelle Chance für erfahrene MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund in den betreffenden Unternehmen ebenso dar wie für HochschulabsolventInnen mit einem Migrationshintergrund der entsprechenden Länder.

In den Entsendeunternehmen wird angenommen, dass es Zugewanderten aufgrund ihrer Landes- und Mentalitätskenntnisse sowie ihrer Muttersprache leichter fällt, sich am Ort einer Auslandstochter rasch einzuleben und für die Firmenaufgaben ohne Verzögerung zur Verfü-

gung zu stehen. Da dieser Mobilitätsbedarf zeitlich auf die Aufbauphasen von Unternehmensdépendancen fokussiert ist, besteht für die entsprechenden MitarbeiterInnen eine enorme Herausforderung, sich in dieser Zeit so zu profilieren, dass ihnen auch anschließend anspruchsvolle Aufgaben am Wiener Standort des Unternehmens übertragen werden.

Bedarfsgerechte Mobilitätsbereitschaft kann somit für Hochqualifizierte mit Migrationshintergrund Karrierechancen verbessern. Ob dies mittelfristig tatsächlich statistisch relevant wird, hängt jedoch von zusätzlichen firmeninternen sowie gesellschaftlichen Bedingungen ab.

Die Erfahrungen der Wiener Unternehmen mit einer mehrjährigen Mobilitätsbereitschaft ihrer MitarbeiterInnen sind gemischt. Die Unternehmensinterviews legen jedoch die Vermutung nahe, dass sie bei den firmeninternen hochqualifizierten MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund tendenziell höher ist als bei solchen ohne Migrationshintergrund. Dies wird häufig aus einer höheren Leistungsmotivation solcher MitarbeiterInnen abgeleitet. Generell wird die Flexibilität eher bei jüngeren als bei älteren Fachkräften gesehen. Dadurch wird die Mobilitätsbereitschaft zu einem zusätzlichen positiven Einstellungskriterium für AbsolventInnen.

Ä: „Wir brauchen Personal, das wir in unseren osteuropäischen Töchtern auch einsetzen können, über einen gewissen Zeitraum. Dafür muss die Bereitschaft vorhanden sein.“

K: „Also wir suchen vor allem Mitarbeiter, die eine internationale Ausrichtung haben. Das ist nicht nur Sprache, das ist auch kulturelles Wissen, das ist Reisebereitschaft, das sind die Themen. (...) Dass in einzelnen osteuropäischen Ländern junge Mitarbeiter aus Österreich jetzt nicht nur für einzelne Dienstreisen, für einzelne Termine, sondern für ein halbes Jahr, Jahr auch im osteuropäischen Land [einsetzbar] sind. Für jeweils eine ganze Woche. Oft ist es auch so, dass die Leute ihre Österreichaktivitäten nicht ganz abbrechen müssen, sondern halt einfach eine gewisse Periode, ein, zwei Jahre jeweils zwei bis drei Tage die Woche in einer Stadt in Osteuropa sind. Weil dort das Wachstum natürlich noch viel, viel größer ist als in Österreich und die es (...) noch schwerer haben, die Mitarbeiterstruktur nachzuziehen mit dem Umsatzwachstum. Und daher versuchen wir, von Österreich aus, zu unterstützen und zu helfen.“

Die Anforderungen in bezug auf bestimmte Länder und Sprachen folgen den Expansionswellen der Wiener Wirtschaft. Die Bedarfe an mobilen Hochqualifizierten mit Migrationshintergrund spezifizieren sich daher relativ kurzfristig, ohne dass das übergreifende Einstellungskriterium Mobilitätsbereitschaft an Bedeutung verliert. Gegenwärtig bzw. in naher Zukunft stehen die Märkte in Bulgarien, Rumänien und der Ukraine im Mittelpunkt des Interesses. Es wäre zu vermuten, dass damit ein potenzieller „Einstellungsbonus“ für MuttersprachlerInnen gewissermaßen von MigrantInnengruppe zu MigrantInnengruppe nach Osten wandert.

Das belegen die Unternehmensinterviews jedoch nicht. Zum einen sind die „richtigen“ Verbindungen von Fach-, Sozial- und Sprachkompetenzen am Arbeitsmarkt so kurzfristig nicht

hinreichend präsent. Das betrifft insbesondere diverse Fachkombinationen mit den Sprachen der genannten drei Zukunftsmärkte. Zum anderen existiert in den Unternehmen die Auffassung, dass „osteuropäische“ MigrantInnen sich generell besser in einem „osteuropäischen“ Land auskennen als ÖsterreicherInnen mit deutscher Muttersprache. Daher werden beispielsweise polnische oder tschechische MitarbeiterInnen auch gern nach Rumänien usw. entsandt. Auf diese Weise bleibt auch mittelfristig die Bereitschaft von WienerInnen mit osteuropäischem Migrationshintergrund, zeitlich begrenzt noch einmal in ihre Herkunftsländer oder in angrenzende osteuropäische Länder zu gehen, eine wichtige Berufschance.

■ Internationale Arbeitsmärkte – Konkurrenz für WienerInnen

Hochqualifizierte werden nicht ausschließlich auf dem Wiener Arbeitsmarkt gesucht. Je höher die Qualifikation desto breiter wird gesucht. Einige Unternehmen suchen ihre hochqualifizierten grundsätzlich international, nicht nur europaweit, sondern auch in Amerika und Asien. Andere sehen sich verstärkt an österreichischen Universitäten unter den zugewanderten osteuropäischen Absolventen um. Wiener AkademikerInnen mit Migrationshintergrund konkurrieren bei Bewerbungen also nicht einfach mit ÖsterreicherInnen mit deutscher Muttersprache. Sie konkurrieren zunehmend mit BewerberInnen aus anderen europäischen Ländern und teilweise sogar weltweit. Das erschwert ihre Situation, kann sie aber auch erleichtern. Dies gilt dann, wenn internationale Rekrutierungsmaßstäbe gleichermaßen an alle BewerberInnen angelegt werden, auch an die deutschsprachigen ÖsterreicherInnen, so dass implizite sprachliche Bevorzugungen ausgeschlossen werden können.

O: „Dann würde ich sagen, wir suchen immer europaweit. Also, wenn wir für Wien was suchen, wird das auf diesem Jobpilot [ausgeschrieben], das ist ja ganz leicht, da kann man sagen, [man sucht] nur in Österreich oder weltweit, das [bei uns] ist alles weltweit. Wir kriegen Bewerbungen von rund um den Globus, einfach weil es natürlich weltweit offen ist. Und wir haben Fälle, grad unlängst war unser [Chris], das ist ein Financial Controller, der war in [Paris]. Er ist Spanier, war bei einem Job in [Paris] und hat sich aus [Paris] für diese Position in Wien beworben. Er hat den Job gekriegt, weil: Er war der beste Kandidat. (...) In Österreich, da gibt es so diese Administration, Buchhaltung, Zahlen, Finance. Ich glaube, da gibt es eine ganz gute Bandbreite bei uns, aus meiner Erfahrung, auch Betriebswirtler. Es studieren so viele Betriebswirtschaft. (...) Und Juristen ist zum Beispiel, ein enormer Pool in Österreich an guten Juristen. Die übrigens auch nicht alle Österreicher sind. Ich habe hier drüben eine Francocanadierin sitzen. Die war schon in Wien. Die hat sich beworben bei uns, haben wir gesagt: Perfekt! Nelly komm zu uns! Francocanadierin Super! Wirklich, das ist erstaunlich.“

Gleichzeitig zeigen sich Anzeichen, dass die Wertschätzung von AbsolventInnen insbesondere mit osteuropäischem Migrationshintergrund in den Unternehmen der Schlüsselbereiche zu wachsen beginnt. Dies zeigen die nachfolgenden Aussagen sehr eindrucksvoll.

L: „Ich erlebe an der Wirtschaftsuniversität (...) einen unglaublichen Ehrgeiz und eine unglaubliche (...) Ernsthaftigkeit im positiven Sinn, und ich interpretier das eben so, weil die sind noch hungrig. [die StudentInnen aus Osteuropa]

I: Worauf?

L: Hungrig auf Neues, auf Kennenlernen, (...) Wissen aufzusaugen, Interesse, das sind die Beobachtungen die ich mache. (...) Da stehen dann danach 5, 6 Leute um mich herum und 3 oder die Hälfte davon kommen aus den angrenzenden Ländern, und die Fragen, die sie mir stellen, haben Hand und Fuß. Also, die haben eine gewisse Ernsthaftigkeit. (...) Mein Eindruck ist, (...) dass diese Grenzen, die wir noch im Kopf haben, dass das umgekehrt nicht der Fall ist. Weil es gibt schlicht und einfach aus der Not heraus oder aus dem Ansporn heraus aus diesen Ländern viel, viel mehr Interesse an uns, an unserer Kultur, an unserer Sprache als umgekehrt.

(...) Da erwächst sicher ein Problem, weil diese Leute rundherum drei Sprachen sprechen, durch alle Schichten und a jede Raumpflegerin kann zwei, drei Sprachen und bei uns kann nicht einmal ein Akademiker zwei Sprachen. Und schon gar nicht die Sprache des angrenzenden Auslandes.

I: Was heißt das?

L: Ja, ein Wettbewerbsnachteil. Ein massiver, von Österreichern.

L: Ja, für die Zukunft ist die sprachliche und auch die soziale Kompetenz, die dadurch entsteht, dass Studenten aus diesen Auslandsgruppen (...) zu uns kommen, werden die sicherlich stärker und kompetenter werden als unsere Studenten, wenn die sich nicht auch ins Ausland bewegen. Also, sie werden nicht nur in ihrer fachlichen, sprachlichen, sondern auch in ihrer sozialen Kompetenz massiv profitieren.“

K: „Also generell würde ich schon sagen, dass die osteuropäischen Mitarbeiter, die bei uns [im Unternehmen] in Österreich tätig sind, sehr leistungsorientiert sind, sehr einsatzorientiert sind, reisewillig sowieso, von den Sprachen alle [versiert], wobei neben Deutsch, Englisch und eine osteuropäischen Sprache das Minimum ist. Wobei, ich tue mich insofern bissl schwer, es herauszuheben, weil bei uns sind eigentlich alle Mitarbeiter extrem leistungsorientiert.“

Insgesamt wird also in der dynamischen Leistungsorientierung und den komplexen Leistungsprofilen insbesondere von osteuropäischen Hochqualifizierten ein wichtiges Potenzial für die Wiener Wirtschaft gesehen. Aus diesem Grunde waren auch Argumente für eine konsequente Öffnung der entsprechenden Arbeitsmärkte allenthalben in den Interviews präsent. Gleichzeitig wird darin eine Herausforderung für alle österreichischen AkademikerInnen gesehen, nicht nur für solche mit Migrationshintergrund.

■ Bedarfe an Dreisprachigkeit und kulturellen Kompetenzen

In der Mehrzahl der befragten Unternehmen wird sprachlichen Fähigkeiten eine größere Aufmerksamkeit als kulturellen Kompetenzen beigemessen. In einigen Unternehmen, die sich dezidiert als transnationale Unternehmen verstehen, werden sie hingegen als Teilkompetenz eines umfassenderen Sets an Fähigkeiten und Wissensressourcen wahrgenommen und so auch auf dem internationalen Arbeitsmarkt gesucht.

Was heißt Mehrsprachigkeit für den Bedarfstyp 3?

„Mehrsprachigkeit“ heißt für hoch qualifizierte SpezialistInnen und Leitungspersonal traditionell eine Kombination von Deutsch und Englisch. Diese Anforderungen sind weiterhin aktuell. Darüber hinaus wird jedoch zunehmend nach dreisprachigen HochschulabsolventInnen, möglichst mit Berufserfahrung, gesucht. Wobei die dritte Sprache in der Regel eine ost- bzw. südosteuropäische Sprache ist.

E: „Ja, es stimmt, es ist zunehmend ein Thema, das man Englisch sprechen muss. Also nicht unbedingt wie die Anwälte (...) verhandlungsreifes Englisch, aber es sollte wirklich fließend Englisch gesprochen werden, auch natürlich das Spezialvokabular. (...) Womit wir allerdings schon bei unseren österreichischen Kunden, die wir nach draußen begleiten, wirklich punkten, ist schlicht und ergreifend, dass wir (...) einen German Desk haben. Das wir sagen, wir bieten wirklich Deutschsprachigkeit vor Ort an.“

In den Unternehmensinterviews wurden aktuelle Bedarfe an den Sprachkombinationen: Deutsch in Kombination mit Englisch und einer Drittsprache artikuliert. Als Drittsprache wurden alternativ und mit abnehmender Häufigkeit folgende Sprachenbedarfe bei Hochschulabsolventen genannt:

- Russisch
- Rumänisch
- Bulgarisch
- Türkisch
- Tschechisch
- Polnisch.

Zusätzlich werden zukünftig Bedarfe erwartet bei den Drittsprachen:

- Chinesisch
- Arabisch.

Die Tendenz zur Dreisprachigkeit hängt insbesondere von der KundInnenstruktur der expandierenden Unternehmen ab. Ist diese vorrangig auf deutschsprachige KundInnen ausgerichtet, wird der fremdsprachige SpezialistInnenbedarf gewissermaßen in die osteuropäischen Länder ausgelagert. Diese Unternehmen decken derartige Bedarfe ausschließlich mit MitarbeiterInnen vor Ort und suchen in Wien vorrangig nach dem Mobilitätskriterium. Der komplexe Bedarf nach Mobilitätsbereitschaft plus Dreisprachigkeit bzw. Landeskenntnissen, der für BewerberInnen mit Migrationshintergrund besondere Chancen bietet, wird auf dem österreichischen Arbeitsmarkt erst virulent, wenn er in den Zielländern nicht mehr befriedigt wird. Erst dann werden ost- bzw. südosteuropäische MuttersprachlerInnen mit zusätzlichem mentalitäts- bzw. landeskundlichem Wissen gesucht, das für KundInnen- und Behördenkontakte bedeutsam ist. Dieser Teilbedarf stellt hohe Anforderungen an kurzfristige Anpassungsleistungen der BewerberInnen, da er quasi erst in Reaktion auf Personalmängel an den Standorten der Tochterfirmen entsteht. Gleichzeitig ist er zeitlich stark fokussiert auf die akuten Expansionsphasen der entsprechenden Unternehmen im CEE-Raum. Gleichwohl wird deutlich, dass es auch hier nicht um rein fachlich Hochqualifizierte oder um reine Fremdspra-

chenbedarfe geht, etwa in den Kombinationen Deutsch-Rumänisch, Deutsch-Bulgarisch usw., sondern um die Verknüpfung von Fach- und Sprachkompetenzen. Der Geschäftsführer eines mittelständischen Unternehmens formuliert das so:

K: „Grundsätzlich muss ich sagen, sind wir auch in Osteuropa sehr deutsch ausgerichtet. Wir haben auch in den osteuropäischen Büros bis zu 90% deutsche und österreichische Klienten. Von der Sprache ist einmal das Um und Auf daher Deutsch und Englisch. Und dann natürlich ist es ein Vorteil, aber überhaupt kein Muss die jeweilige osteuropäische Sprache zu beherrschen. Das hängt mit unserer Ausrichtung zusammen. (...) Wir sind komplett ausgerichtet auf den österreichischen und deutschen Markt, [auf Unternehmen] die in Osteuropa expandieren. Das ist unsere Kernklientel. Wobei wir auch merken, je weiter wir nach Osten gehen, umso schwieriger wird es mit der Deutschausrichtung. (...) Also in Rumänien zum Beispiel, merken wir jetzt erstmals massiv, dass, am rumänischen Markt ein Wettbewerb [auf dem Arbeitsmarkt] noch schwieriger ist, also Rumänen zu finden, die auch Deutsch sprechen. Vor Ort suchen wir natürlich sehr wohl Einheimische (...), die auch sehr gut Deutsch sprechen, die sollen mit unseren [Kunden] vor Ort auch Deutsch kommunizieren können, und da merken wir schon, dass das zunehmend schwieriger wird. Vor allem je weiter man nach Osten geht. Wenn man jetzt noch weiter denkt in Bulgarien, Ukraine, [sind deutsch sprechende hoch qualifizierte Fachkräfte] vermutlich die Stecknadeln im Heuhaufen.“

Ist die Kundschaft eines expandierenden Unternehmens hingegen vorrangig fremdsprachig, werden Bedarfe nach Dreisprachigkeit drängender wirksam. Das gilt teilweise auch dann, wenn die Firmensprache Englisch ist. Dies ist nur in einem Teil der expandierenden Unternehmen der Fall. Deutsch spielt als Firmensprache nach wie vor auch in österreichischen Unternehmen mit CEE-Engagement eine wichtige Rolle. In diesen Fällen wird entweder europaweit gesucht oder Anstrengungen der Selbstpräsentation der Unternehmen vor zukünftigen AbsolventInnen intensiviert. Dabei spielt die Teilnahme an Messen sowie an Firmenpräsentationen in den österreichischen Universitäten und Fachhochschulen eine zunehmende Rolle. Einige Unternehmen haben sich in dieser Frage auch bereits mit den ausbildenden Einrichtungen vernetzt und nehmen selbst Einfluss auf die Profilierung bedarfsorientierter Ausbildungsinhalte. Als ein positives Beispiel einer bedarfs- und zukunftsorientierten Ausbildung wurde in diesem Zusammenhang das erste postgraduale Studium mit einem LL.M.-Abschluss „Internationales Steuerrecht“ an der Wirtschaftsuniversität Wien hervorgehoben. Auch die ausbildungsbegleitenden Sprachangebote in Tschechisch und Russisch für StudentInnen der WU werden positiv gewertet.

Von dem langsam entstehenden Problembewusstsein in den Wiener Unternehmen, dass sie selbst in die Suche und Pflege von Hochqualifizierten investieren müssen, um diese an ihr Unternehmen binden zu können, können auch Hochqualifizierte mit Migrationshintergrund profitieren. Als eine wichtige Bedingung, die entsprechende BewerberInnen selbst einbringen können, wurde dabei die Fähigkeit hervorgehoben, eigene sprachliche und andere kulturelle Fähigkeiten in Bewerbungen mit dem Leistungsprofil des Unternehmens zu verbinden. Gefragt ist eine Art kreatives Selbstbewusstsein der eigenen besonderen Fähigkeiten

und Kenntnisse, der den potenziellen Bedarf an Hochqualifizierten mit Migrationshintergrund durch substantielle Angebote selbst mit schafft bzw. ausdehnt. Die Betonung liegt auf der Verbindung der eigenen Besonderheiten von MigrantInnen mit den möglichen Bedarfen der Unternehmen. Auf diesem Wege könnte die Bewerbungspraxis durch die MigrantInnen selbst aktiver gestaltet werden. Dies gilt, eben weil viele UnternehmerInnen gegenwärtig selbst noch nicht genau wissen, wozu sie welche sprachlichen und kulturellen Kenntnisse brauchen könnten. In diesem Sinn antwortet eine UnternehmerIn auf die Frage, wer dafür die Verantwortung trägt, sehr eindeutig: Die Verantwortung in Bewerbungsgesprächen wird vorrangig auf Seiten der BewerberInnen mit Migrationshintergrund gesehen, aber auch beim AMS oder anderen Arbeitsmarkt begleitenden Institutionen.

T: „Na ja, es wäre zum Beispiel [gut], wenn da jemand kommt und sich darauf vorbereitet hat, wo er sich da jetzt bewirbt, und sich überlegt hat, was könnte ich anbieten, was die eventuell brauchen könnten. Wenn er jetzt sagt, ich kann wunderbar Russisch und ich könnte mir vorstellen, dass ich [dadurch die und die konkrete Aufgabe für das Unternehmen übernehmen könnte]. Ich phantasie-re jetzt nur. Dann fühl ich mich ja gleich ganz verstanden, weil sich der [Bewerber] Gedanken gemacht hat, was wir brauchen könnten. Und so [in den bisherigen Standardbewerbungen] lese ich halt nur: er kann Russisch. Wenn ich aber jemanden für Finanzberichterstattung suche, ist es mir dann vielleicht gar nicht so wichtig. Aber das wäre natürlich auch was, was die Leute quasi in solchen Bewerbungstrainings lernen könnten, (...) was das jetzt ganz konkret bedeuten könnte, was sie da machen könnten [mit ihren besonderen Fähigkeiten].“

Wie bereits erwähnt, haben MittelständlerInnen außerhalb der Schlüsselbranchen dieses Bedarfstyps besondere Probleme, die sich aus ihren begrenzten Personalressourcen ergeben. Vor diesem Hintergrund können nicht immer alle benötigten Fach-Sprachen-Kombinationen eingestellt werden. Die Bedarfe an kulturellen, speziell sprachlichen Kompetenzen, die aus dem KundInnenkontakt in Osteuropa erwachsen, werden daher so weit als möglich, durch Arbeitsteilungen aus dem vorhandenen Firmenpotenzial gedeckt. Dafür wird auch Fachpersonal mit Migrationshintergrund ab Maturaniveau oder mit Berufserfahrung eingesetzt. Entscheidend ist hier die Kombination von Grundkenntnissen über die Geschäftsbeziehungen, Produkte bzw. Leistungen des Unternehmens mit Mobilitätsbereitschaft sowie muttersprachlichen und kulturellen Kenntnissen der GeschäftspartnerInnen. Das notwendige akademische Zusatzwissen wird dann durch firmeninterne Führungskräfte eingebracht. Dies belegen die folgenden beiden Interviewauszüge.

I: „Was müssen MitarbeiterInnen können, dass sie genau diese ihre Probleme tatsächlich mitlösen können.

G: Ich glaube, es gibt zwei Sachen grundsätzlich: Das eine ist einmal dieser persönliche Kontakt, dass jemand bereit ist, auch diese Mühen auf sich zu nehmen dort hin zu fahren mit denen zu reden. Es gibt ja meistens, leider Gottes, mit diesen Ländern Osteuropa, diese sprachliche Barriere. Jetzt ist es viel einfacher geworden, die jungen Leute sprechen alle Englisch. Aber noch vor zehn Jahren [war es sehr schwierig]. Heute gibt es noch Unternehmen, mit denen man mit einem Dolmetscher verfahren muss, was meistens sehr, sehr schwierig ist, wenn Sie nicht mit dem Menschen persönlich kommunizieren können, sondern über einen Dolmetscher. Ich muss ehrlich sagen, da geht so

viel verloren und es sind dermaßen Reibungsverluste. (...) Viele Schwierigkeiten, – kann man glaub ich offiziell offen sagen –, mit unseren Partnerfirmen oder auch mit unseren eigenen Firmen in Bratislava, basieren auf ganz einfachen Kommunikationsfehlern. Auf Sprachproblemen. Weil die Leute zum einen den Anschein hinterlassen, sie können eh so gut Deutsch, die verstehen alles, sagen zu allem „ja“ und auf der andern Seite verstehen sie es so überhaupt nicht. Da kommen sie dann im Schriftverkehr drauf. (...) Wenn das sprachliche Verständnis nicht da ist, ist es eben schwierig. Und ich glaube nicht, dass man das nachhaltig mit einem Dolmetscher machen kann. Es müssen sich beide bemühen. Man muss sich auf eine Sprache einigen. Im Idealfall halt auf Englisch wahrscheinlich, wo das ganz gut funktioniert. Aber die vertrauensbildenden Maßnahmen ohne Kommunikation sind nicht machbar. Also das ist meine Erfahrung. Über einen Dolmetscher eine Basis herzustellen, wo der mir vertraut und ich ihm vertrauen kann, das ist hoch kompliziert.“

C: „Wir haben schon [Mitarbeiter mit] Tschechisch zum Beispiel. Das brauchen wir! Da haben wir zwei, drei [MitarbeiterInnen in der Verwaltung], die tschechischen Hintergrund haben. Aber für die Planung mit unseren tschechischen Partnern ist das [unbedingt notwendig. Unsere Partner], die sprechen auch sehr gut deutsch dort, gut genug, aber wenn man wirklich Tacheles reden möchte, dann braucht man jemanden, der Tschechisch spricht. Da haben wir eine Dame, die der tschechischen Sprache sehr mächtig ist.“

Schlussfolgerungen aus der Entwicklung des Bedarfstyps 3:

Prinzipiell wächst der Bedarf an Hochqualifizierten nachhaltig. In Bezug auf spezielle Bedarfe an mobilen mehrsprachigen Hochqualifizierten sind die Aussagen allerdings weit gestreut. Sie reichen von der „Mitnahme“ entsprechender Bewerbungen über ein forciertes Interesse gegenüber osteuropäischen AbsolventInnen bzw. der Öffnung der Arbeitsmärkte für Hochqualifizierte bis zur gezielten Suche von Hochqualifizierten MigrantInnen für bestimmte Aufgabenbereiche. Es wird deutlich, dass dieser Bedarfstyp Entwicklungspotenziale hat, die sich unter zusätzlichen Bedingungen weiterentwickeln können. Aus diesen Gründen differieren Schlussfolgerungen je nach Reflexionsgrad des Problems und je nach der konkreten Situation der Unternehmen. Als Tendenzen lassen die Unternehmen jedoch erkennen:

1. eine zunehmende Hinwendung zu speziellen Fähigkeiten und zu Wünschen von Hochqualifizierten, dies kann BewerberInnen mit Migrationshintergrund zugute kommen, die sich mit kreativem Selbstbewusstsein präsentieren (können);
2. die Erwartung an die Bundespolitik, den österreichischen Arbeitsmarkt für osteuropäische Hochqualifizierte konsequent zu öffnen;
3. eine beginnende Vernetzung mit akademischen Einrichtungen zur bedarfsgerechten Profilierung der Ausbildung und zur Orientierung von AbsolventInnen.

6. Problematischer Bedarfstyp 4: Zuverlässige Hilfskräfte mit Basiskenntnissen in Deutsch

■ Ausgebildete bevorzugt

Die Beschreibung dieses Bedarfstyps beginnt quasi mit mehreren „Aber“. Eingestellt werden vorrangig Kräfte ohne formelle Berufsausbildung, an die aber diverse informelle Anforderungen gestellt werden. Sie sind also nicht „unqualifiziert“. Es wird auch in diesem Bedarfswelt eine strenge Auswahl getroffen. Aufgrund der geringen Löhne und der hohen Arbeitsbelastungen ist das „Angebot“ an Arbeitskräften mit deutscher Muttersprache für Hilfstätigkeiten besonders gering. Daher werden seit Jahren MigrantInnen eingestellt.

J: „Auf vier Maurer kommt ein Helfer. Der muss körperlich einiges vertragen und er muss zuverlässig arbeiten. Wenn Sie so eine Fassade verputzen, da darf das Material nicht ausgehen, da muss das laufen. Da muss der sich auskennen. Und ewig kann der das auch nicht machen.“

ÄU: „Für den Wagonputz steht nur eine geringe Zeit zur Verfügung, da muss man schnell sein und sorgfältig. Das machen die Schwarzen am besten.“

MN: „Loyalität, Engagement, Freundlichkeit dem Kunden gegenüber (...) Sorgfalt in der Hygiene [darauf legen wir Wert].“

Der Bedarfstyp heißt nicht „Bedarf an ungelerten Arbeitskräften“. Gesucht werden nicht unqualifizierte, sondern „zuverlässige Hilfskräfte“. In einigen Unternehmen wird diesen MitarbeiterInnen sogar gezielt Verantwortung für bestimmte, umrissene Aufgaben übertragen. Ein Ziel solcher veränderter Aufgabenverteilungen ist es, dadurch die Arbeitsfreude und Teamfähigkeit der MitarbeiterInnen zu erhöhen. Dies dient nicht zuletzt dazu, die überproportional hohe Fluktuation unter solchen Arbeitskräften im Unternehmen einzudämmen. Gleichzeitig wird damit die Leistungsfähigkeit und KundInnenfreundlichkeit der angebotenen Dienste verbessert und die Wettbewerbsposition des Unternehmens erhöht.

Q: „Wir achten bei einer Rekrutierung vorrangig darauf, ob die Leute ein Engagement mitbringen. Das ist das Entscheidende. Wir wollen einfach Leute an Bord haben, die mitdenken, die mithandeln, das [gilt] im Mitarbeiterbereich. (...) Und (...) wir versuchen, die Hilfskräftepositionen aufzuwerten, indem wir ihnen Verantwortungsbereiche klar zuweisen. (...) Also, ich glaub à la long, (...) soweit ich im Hilfskräftebereich bin, (...) habe ich einen Arbeitsmarkt, wo ich (...) fast ausschließlich Leute mit Migrationshintergrund nur mehr habe, teilweise ja. So. Wenn ich jetzt die Personalfuktuation gering halten will, dann muss ich mich mit denen beschäftigen, wenn ich die nicht rein-rausspulen will, ständig. Aus, Ende. (...) Wir sind ja eine reine Personaldienstleistung, eigentlich. Das heißt, unsere Leute stehen wirklich am Kunden. Ein Fabrikarbeiter bei Opel, der da ein Getriebe zusammen schraubt, hat mit einem Kunden niemals etwas zu tun. Aber Opel ist schwerst daran interessiert, dass dort die nicht ständig ausgetauscht werden, weil dort die Einschulungskosten enorm hoch sind. Das heißt,

die suchen sich Leute vom Markt die gut sind, – egal mit was für einem Hintergrund –, und versuchen, die zu halten. Und dann wird man, wenn man sie halten möchte in dem Bereich einfach ordentlich, professionell tätig sein müssen. [Und so machen wir es auch mit unseren Hilfskräften].“

Der Bedarfstyp 4 wird also nicht durch ein Qualifikationsniveau, sondern durch Tätigkeitsfelder definiert, die vorrangig durch Hilfstätigkeiten ausgefüllt werden. Ob diese Tätigkeiten jedoch von Menschen ohne Lehrausbildung verrichtet werden, ist damit nicht festgelegt. Bewerben sich ansonsten nicht unterscheidbare BewerberInnen auf eine solche Stelle, werden Ausgebildete tendenziell bevorzugt. Hier „kommen“ häufig MigrantInnen „unter“, deren Ausbildungszertifikate nicht offiziell anerkannt wurden. Auf diese Weise werden sehr langsam, – aber von den UnternehmerInnen wahrgenommen –, Arbeitskräfte ohne Zertifikate von solchen mit Abschluss verdrängt, wenn sie bereit sind, für die angebotenen geringen Löhne zu arbeiten.

Zu den Schlüsselsektoren mit Bedarfen des Bedarfstyps 4 gehören die Sparten Gastronomie, Handel, Industrie und Gewerbe. Aber selbst in diesen Sparten werden Arbeitsplätze dieses Bedarfstyps tendenziell abgebaut. Der erste Grund dafür wurde bereits genannt, die Verdrängung formell ungelerner durch formell ausgebildete Kräfte. Aktuell bedeutsamer sind jedoch Produktionsverlagerungen in Länder mit geringerem Lohnniveau. Von derartigen Verlagerungen haben diverse UnternehmerInnen berichtet. Ausgelagert wurde oder werden einfache Tätigkeiten, der Trend dazu ist ungebrochen. Von besonderem Interesse sind in diesem Zusammenhang Berichte, dass derartige Auslagerungen mit einer Auslese des angelernten Personals im eigenen Unternehmen einhergehen. Es werden nur die Leistungsfähigsten behalten. Wer aber nicht dazu gehört, sei es auch nur aus gesundheitlichen oder familiären Gründen, der hat es aufgrund der beschriebenen geschlossenen Arbeitsmärkte und der Ausgrenzung Älterer besonders schwer, wieder Arbeit zu finden.

Ö: „Wir haben dann einen Teil unserer Produktion nach [?] verlagert, da haben wir hier am Standort nur die Besten behalten, nur die Besten.“

B: „Also, ich muss ehrlich sagen, wir hatten ja bis zu 160 Leute hier am Standort Wien, wir haben dann vor vier Jahren eine Produktionsverlagerung gemacht und da mussten wir leider ungefähr 40, 50 Leute abbauen, aus diesem Grund, und das waren sehr viele Migranten.“

Y: „Wir haben keine 10% Fach[arbeiter] und das ist bei uns natürlich extrem. Das heißt aber, (...) wir müssen zunehmend die Produktion in Simmering sehr genau prüfen. Österreich als Hochlohnland kann sich eigentlich eigentlich blue collar, [also] manuelle Arbeit kaum mehr leisten. Das heißt, wir werden ziemlich sicher nach Tschechien gehen, auch dort wird es langsam eng, auch dort wird es langsam eng und man wird wahrscheinlich noch weiter in den Osten gehen müssen. Und ich nehme an, dass das noch 10 Jahre geht und dann wird auch die Ukraine und Bulgarien und Rumänien nicht mehr da sein. Also nicht mehr was Arbeitskosten anbelangt.“

Der Bedarfstyp 4 wird in der Öffentlichkeit am ehesten mit MigrantInnen verbunden. Er betrifft nicht nur die bisher im Zentrum der Analyse stehenden WienerInnen mit ost- und süd-osteuropäischem Migrationshintergrund. Er betrifft in verstärktem Maße MigrantInnen aus afrikanischen und asiatischen Ländern, neu Zugewanderte, Menschen mit großen sprachlichen Problemen, Menschen ohne anerkannte Abschlüsse sowie sozial schwache MigrantInnen und Frauen. Frauen mit Migrationshintergrund sind daher durch den Abbau von Arbeitsplätzen für HelferInnen mehrfach betroffen. Wenn es nicht gelingt, sie gezielter zu qualifizieren, werden ihre Chancen am Wiener Arbeitsmarkt in Zukunft stetig schlechter. Es gibt also nicht nur ein Ausbildungsproblem für Jugendliche mit Migrationshintergrund, sondern auch ein Fortbildungsproblem für ältere MigrantInnen. Davon sind Frauen in besonderem Maße betroffen.

■ Geringer Sprachenbedarf versus kulturelle „Passfähigkeit“

Im Unterschied zu den anderen drei Bedarfstypen mit Bedeutung für MigrantInnen ist der Bedarfstyp 4 teilweise durch sehr geringe sprachliche Anforderungen geprägt. Besonders gering sind die Sprachanforderungen für Servicetätigkeiten, die weitgehend ohne KundInnenkontakt ausgeführt werden und die relativ rasch erlernt werden können. In diesen Bereichen werden teilweise sogar MigrantInnen eingestellt, die überhaupt nicht der deutschen Sprache mächtig sind oder, die nur wenige Worte Deutsch können. In solchen Fällen läuft die Kommunikation ausschließlich über MitarbeiterInnen, die beide Sprachen soweit beherrschen dass sie in der Arbeitsorganisation gleichsam als DolmetscherInnen fungieren können.

N: „Ja, also für jetzt, ich will jetzt nicht die Arbeit abwerten, aber sagen wir für die einfacheren Tätigkeiten wie Abwäscher, für Wäscherei ist es nicht unbedingt notwendig, dass die jetzt sehr, sehr gut Deutsch sprechen, weil es in der Abteilung sehr viele Leute gibt die ihnen helfen können, die dann in deren Muttersprache mit ihnen kommunizieren. Ich sag Ihnen ein Beispiel, wir haben vor einiger Zeit eine Serbin aufgenommen (...) von der Sprache ist es überhaupt kein Problem, weil wir einige haben, die serbisch sprechen, die auch von der Gegend sind, also haben wir die aufgenommen und die ist eigentlich eine hervorragende Mitarbeiterin! Die sind alle begeistert (...) Und sie ist voll integriert und sukzessive wird sie dann auch die Sprache [lernen] (...) Es wird halt dann vielleicht ein bisschen länger dauern, weil ja alle dann mit ihr serbisch sprechen. Wir hatten einen jungen Mann (...) aus Polen, und er hat schon ein biss'! hat er schon Deutsch gesprochen. (...) Das Problem war das, dass wir alle mit ihm Englisch gesprochen haben, weil es für uns einfacher war und schneller gegangen ist, weil vorher hat er dreimal nachgefragt, hat er das verstanden oder nicht verstanden. Und jetzt ist es natürlich auch an uns gewesen, dass ma sagen, wir gehen den leichteren Weg und reden mit dem Englisch und so ist das natürlich auch mit der Frau gewesen, weil halt das einfacher ist, da reden sie untereinander jugoslawisch.“

Es werden Fälle berichtet, wo Unternehmen aufgrund des Leumunds von anderen MitarbeiterInnen MigrantInnen ohne Deutschkenntnisse „aus sozialen Gründen“ einstellen, damit

diese ihren Lebensunterhalt bestreiten können. Als Mindestanforderung gelten jedoch die Zuverlässigkeit in der Erledigung der übertragenen Arbeitsaufgaben und die soziale und kulturelle „Passfähigkeit“ der MigrantInnen. „Passfähigkeit“ heißt in solchen Fällen, dass die BewerberInnen sich unauffällig in die bereits bestehenden Teams einpassen können und es nicht zu Konflikten kommt. Aus diesen Gründen entstehen häufig „ethnische Teams“. Solchen Kleingruppen mit gemeinsamer Arbeitsaufgabe gehören entweder ausschließlich oder vorrangig MitarbeiterInnen aus einem Herkunftsland an. Ethisch homogene Arbeitsgruppen führen dazu, dass die Beteiligten untereinander fortgesetzt vorrangig in ihrer Muttersprache sprechen. Sie wirken so wie sprachliche Enklaven, die die beteiligten MigrantInnen zusätzlich daran hindern, rasch eine aktive Zweisprachigkeit zu erlernen. Ohne aktive Zweisprachigkeit aber keine beruflichen Aufstiege. Es bedarf also zusätzlicher Anreize, um derartige Sprachbarrieren zu überwinden.

In stärker arbeitsteilig organisierten Arbeitszusammenhängen wird hingegen ein Mindestmaß an mündlichem Deutsch verlangt, das eine arbeitsbezogene Kommunikation unter den MitarbeiterInnen erlaubt. Auch in diesen Bereichen werden bei Konflikten oder bei komplizierteren Arbeitssituationen interne ÜbersetzerInnen genutzt, allerdings wird allgemein ein höheres sprachliches Niveau verlangt. Es ist hier die Arbeitsteilung selbst, die die Zweisprachigkeit befördert, allerdings auch nur bis zu einem gewissen Grade und vorrangig auch nur in mündlicher Form. Komplexere schriftsprachliche Fähigkeiten werden auch in diesen Zusammenhängen kaum erworben.

Ö: „Sie müssen sich verständigen können, aber das muss jetzt kein perfektes Deutsch sein.“

■ Fortbildung für MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund

In allen Fällen hindert ein begrenztes Sprachvermögen ein möglicherweise individuell intendiertes berufliches Fortkommen von MigrantInnen. Wenn sie anspruchsvollere Arbeitsaufgaben übernehmen wollen, wird ihnen immer auch das im Bedarfstyp 2 beschriebene Sprachlevel abverlangt. Dieses muss also vor allen technischen Fortbildungen bzw. vor einer unternehmensinternen Bewerbung auf anspruchsvollere Positionen erworben werden. In einigen Unternehmen sowohl im industriellen wie im Servicebereich werden Sprachkurse angeboten, damit MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund ihre Deutschkenntnisse bzw. -fähigkeiten verbessern können. Solche Angebote werden sehr unterschiedlich genutzt. Von geringem Interesse wurde selbst in einigen Fällen berichtet, obwohl die Kurse auf Unternehmenskosten bzw. teilweise in der Arbeitszeit absolviert werden können.

Insgesamt überwiegen Berichte über ein vermeintlich geringes Interesse von HelferInnen mit Migrationshintergrund an der beruflichen Fortbildung. Häufig wird es als naturgegeben wahrgenommen und nicht weiter hinterfragt. Dem entspricht auch, wenn dezidiert zwischen „ArbeiterInnen“ und „FacharbeiterInnen“ bzw. „Fachkräften“ unterschieden wird. Die Übergänge zwischen beiden Qualifikationslevels sind wenig ausgeprägt. Von dieser starken

Trennung in zwei Arbeitswelten, die der Qualifizierten und die der scheinbar Unqualifizierten, sind MigrantInnen in besonderem Maße betroffen. Wer aus sprachlichen, familiären oder anderen Gründen ganz unten anfangen muss, muss überproportional viel individuelles Engagement aufbringen, um sich zu qualifizieren und sich beruflich zu entwickeln. Es sind gerade die positiven Ausnahmen, von denen in den Interviews durchaus berichtet wurde, die diese Regel bestätigen.

7. Zusammenfassung

■ Hauptergebnisse der Analyse

1. Neue Qualifikationsbedarfe

In der Wiener Privatwirtschaft entstehen gegenwärtig Qualifikationsbedarfe, die neue, nachhaltige und entwicklungsfähige Chancen für die Erwerbsintegration von WienerInnen mit Migrationshintergrund bieten. Dieser Wandel kann in Gestalt von Personalbedarfstypen beschrieben werden, die für die Erwerbsintegration von BewerberInnen mit Migrationshintergrund von Bedeutung sind. Die damit verbundenen Trends vollziehen sich auf der Basis diverser Marktveränderungen, sich verändernder Personalstrukturen und Unternehmenserfahrungen sowie als eine Reaktion auf die sich verändernden Qualifikationsangebote von neuen ZuwanderInnengruppen sowie von Jugendlichen mit Migrationshintergrund und österreichischer Ausbildung.

2. Mehr Chancen für WienerInnen mit Migrationshintergrund

Aus der Sicht erfolgreicher Wiener Unternehmen bietet die aktuelle Wirtschaftsentwicklung mehr Chancen als Risiken für WienerInnen mit Migrationshintergrund. Von den vier beschriebenen Personalbedarfstypen, bergen die ersten drei Typen vorrangig Chancen für WienerInnen mit Migrationshintergrund:

Wachsender Bedarfstyp 1: Moderne zweisprachige Fach-Arbeiter(Innen),

Potenzieller Bedarfstyp 2: Kundenorientierte zweisprachige Dienstleisterinnen,

Potenzieller Bedarfstyp 3: Mobile Trilingual Experts,

während der vierte Typ:

Problematischer Bedarfstyp 4: Zuverlässige Hilfskräfte mit Basiskenntnissen in Deutsch,

größere Risiken für die Erwerbsintegration von MigrantInnen birgt. Die vier Bedarfstypen werden im Endbericht beschrieben und empirisch belegt.

3. Komplexe Qualifikationen als Erfolgsfaktor

Die Analyse der Unternehmensinterviews bestätigt und spezifiziert die Ausgangshypothese: Qualifikationen sind ein Erfolgsfaktor für BewerberInnen mit Migrationshintergrund am Wiener Arbeitsmarkt. Als beste Voraussetzung gilt ein österreichischer zertifizierter Berufsabschluss, er allein ist jedoch nicht hinreichend für eine erfolgreiche berufliche Entwicklung von WienerInnen mit Migrationshintergrund. Gefragt ist nicht ein Berufsabschluss schlechthin. Gefragt sind Abschlüsse in zukunftsweisenden Berufen oder auf Fachschul- oder Universitätsniveau, die mit diversen formellen und informellen Zusatzqualifikationen verbunden werden. Unter diesen Softskills gewinnt eine berufstaugliche Zweisprachigkeit zunehmend an Bedeutung. Unter ihnen spielt die Zweisprachigkeit Deutsch in Kombination mit einer ost-

/südosteuropäischen Sprache eine immer größere Rolle. Es kann daher nicht von einem einzelnen oder eindimensionalen Erfolgsfaktor Qualifikation gesprochen werden. Notwendig ist ein ganzes Bündel an Qualifikationen, die in den Unternehmen in je spezifischem Umfang und auf verschiedenen Levels berufliche Erfolge ermöglichen. Am häufigsten wurden die folgenden Qualifikationsaspekte für erfolgreiche Erwerbsintegration von WienerInnen mit Migrationshintergrund genannt:

10 Erfolgsqualifikationen für WienerInnen mit Migrationshintergrund:

1. Schulischer Mindestabschluss: positiver Pflichtschulabschluss
2. Bedarfsgerechte berufliche Erstausbildung
3. Nutzerfähigkeiten für Computer, Handy und andere Informationstechniken
4. Fähigkeiten zur eigenständigen Berufsorientierung
5. Teamfähigkeit
6. Fähigkeiten und Engagement für bedarfsorientierte Fortbildungen
7. Gutes mündliches Deutsch als Mindestvoraussetzung
8. Berufstaugliche Mehrsprachigkeit
9. Fähigkeiten zur selbstbewussten und unternehmensbezogenen Selbstpräsentation
10. Bereitschaft zur (teilweise längerfristigen) Tätigkeit im Ausland

4. Formelle Erstausbildung mit vielfältigen Softskills

Die genannten 10 Qualifikationsaspekte werden mit Ausnahme der formellen Schul- und beruflichen Erstausbildung weitgehend als informelle Qualifikationen nachgefragt. Die Softskills dominieren die Beschreibungen von Bedarfsprofilen weitgehend. Eine bedarfsorientierte formelle Berufsausbildung bildet jedoch in der Regel eine notwendige Grundlage für erfolgreiche Bewerbungen auf Stellen der Typen 1 bis 3, sie ist auch förderlich für Bewerbungen auf Stellen des Typs 4. MigrantInnen ohne formellen Berufsabschluss in einem Schwerpunktberuf haben tendenziell weniger Chancen für eine erfolgreiche Berufsentwicklung.

Die Hauptanforderungen der Wiener Wirtschaft an vorhandenes und zukünftiges Personal mit und ohne Migrationshintergrund sind:

- formelle berufliche Grundausbildung (zertifizierte Fachkräfte)
- komplexe formelle und informelle Qualifikationen
- lernorientierter Umgang mit diesen Qualifikationen.

5. Wachsende Qualifikationsanforderungen für WienerInnen mit Migrationshintergrund

Die Studie belegt, dass von Seiten der Wiener Wirtschaft zunehmend auch an BewerberInnen mit Migrationshintergrund allgemeine Qualitätsanforderungen gestellt werden. Diese werden nicht mehr ausschließlich als billige Hilfskräfte wahrgenommen, auch wenn dieser Typ der Nachfrage nach wie vor marktrelevant ist.

6. Unausgeschöpfte Möglichkeiten und „best practices“

Besondere sprachlich-kulturelle Fähigkeiten und Wissensbestände von Fachkräften mit Migrationshintergrund werden bei der Rekrutierung von neuem Personal „gern genommen“, aber nur innerhalb des Bedarfstyps 1 (Moderne zweisprachige Fach-ArbeiterInnen) von den PersonalmanagerInnen häufiger auch „gezielt gesucht“. Es bedarf daher auf der Unternehmensseite der Verbreitung von „best practices“, um die Umstellung der Personalrekrutierung auf die im vergangenen Jahrzehnt veränderte Angebotsseite von Seiten der WienerInnen mit Migrationshintergrund mehrheitlich in den Wiener Firmen zu vollziehen. In der Wirtschaft der Stadt scheint „Diversity Management“ mit wenigen Ausnahmen als Begriff bisher nicht gebräuchlich zu sein. In einer kleinen Gruppe der befragten Unternehmen lassen sich jedoch unabhängig davon entsprechende Aktivitäten nachweisen.

7. Trendsetter internationale Unternehmen

Als VorreiterInnen einer an kultureller Vielfalt im Interesse der Unternehmensentwicklung orientierten Personalrekrutierung erweisen sich internationale Unternehmen. Dies gilt nicht allein für Großkonzerne. In dieser Weise sind auch international agierende wiener MittelständlerInnen aktiv. Es gilt weiters nicht nur für Unternehmen in Hochtechnologiebranchen, sondern durchaus auch für Unternehmen in sogenannten traditionellen Branchen wie dem Beherbergungs- und Gastronomiegewerbe. Das Potenzial solcher aktiven mittelständischen Unternehmen scheint gerade für die Stadt Wien von besonderer Bedeutung und ist noch weitgehend unerforscht.

8. Fortgesetzte Diskriminierung

Entgegen den Trends zur Suche nach zweisprachigen Fachkräften sind nach wie vor Diskriminierungspraktiken bei der Rekrutierung und beruflichen Weiterbildung zu verzeichnen. Dies geschieht beispielsweise, wenn MigrantInnen mit ausländischen Berufszertifikaten wie BewerberInnen ohne Abschluss behandelt werden. Derartige Praktiken werden insbesondere begünstigt, wenn auf dem jeweiligen Teilarbeitsmarkt real oder scheinbar „genügend“ BewerberInnen mit deutscher Muttersprache agieren oder wenn es im Unternehmen wenig Erfahrung mit MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund gibt oder wenn die Personalnachfrage im Unternehmen sinkt, so dass interne Umbesetzungen für eventuelle Fluktuationen ausreichen. Sie werden auch bestärkt durch Erfahrungen mit BewerberInnen und Mitarbeite-

rInnen, deren Verhalten sich nur unter besonderen Anstrengungen mit den unternehmensinternen Arbeitsanforderungen vereinbaren lässt. Und sie werden bestärkt bei geringen Erfahrungen im Personalmanagement beim Umgang mit BewerberInnen mit Migrationshintergrund. Diskriminierungspraktiken werden in der Regel routinisiert und unbewusst vollzogen, ohne dass es dafür besonderer Erklärungen oder Strategien bedarf. Auch sie sind bisher nur in Ansätzen untersucht.

9. Zwei Hauptwege erfolgreicher Erwerbsintegration für WienerInnen mit Migrationshintergrund

Die nachhaltige Qualifizierung verbunden mit gezielter Förderung der kulturellen Fähigkeiten von WienerInnen aller ethnischer Gruppen sowie die Sensibilisierung aller Wiener Unternehmen und der Öffentlichkeit der Stadt für die Potenziale von WienerInnen mit Migrationshintergrund bilden zwei Voraussetzungen erfolgreicher Erwerbsintegration. Rechtzeitige und systematische Erst- und Weiterbildungen, die sich an zukunftsfähigen Personalbedarfen der Wiener Wirtschaft orientieren und die Fähigkeiten und das Selbstbewusstsein von MigrantInnen stärken, bieten eine entscheidende Grundlage für die erfolgreiche Integration dieser Gruppe am Arbeitsmarkt. Sie muss neben fachlichen Ausbildungen, den Erwerb diverser sozialer Fähigkeiten sowie die Pflege kultureller Fähigkeiten und der Zwei- bzw. Mehrsprachigkeit einschließen. Eine solche integrative Qualifizierungspolitik nutzt aktiv die aktuellen Chancen der Wirtschaftsentwicklung. Sie bedarf ihrerseits der Einbettung in eine komplexe und vorausschauende Integrationspolitik, die die politischen und sozialen Rahmenbedingungen schafft, um eine zukunftsorientierte Erwerbsintegration aller WienerInnen erfolgreich zu realisieren. Auf der Seite der Unternehmen stellt die Sensibilisierung sowohl der ManagerInnen als auch der Belegschaften eine weitere wichtige Grundlage für die erfolgreiche Integration von WienerInnen mit Migrationshintergrund am Arbeitsmarkt dar. Höhere Aufmerksamkeit und Wertschätzung sind notwendig für die veränderten Qualifikationspotenziale von WienerInnen mit Migrationshintergrund. Sie sind aber auch notwendig für die dafür notwendigen Veränderungen im Personalmanagement, um diese angemessen wahrnehmen und nutzen zu können.

■ Schlussfolgerungen für die Profilierung aktueller Maßnahmen und innovative Projektideen

Aus den Personalbedarfen mit Relevanz für WienerInnen mit Migrationshintergrund lassen sich aus der Unternehmenssicht drei Konsequenzen für die praktische Arbeit ableiten. Sie sind eher als Prinzipien für verschiedene Aktivitätsfelder denn als separate Aufgabenbereiche zu verstehen:

Aus den Personalbedarfen mit Relevanz für WienerInnen mit Migrationshintergrund lassen sich aus der Unternehmenssicht drei Konsequenzen für die praktische Arbeit ableiten. Sie

sind eher als Prinzipien für verschiedene Aktivitätsfelder denn als separate Aufgabenbereiche zu verstehen:

1. Arbeitsprinzip: Zukunftsorientierte und zielgruppenspezifische Qualifizierung

Zukunftsorientierte Bildung und Qualifikation heißt[ist darauf gerichtet], allen WienerInnen, auch allen WienerInnen mit Migrationshintergrund, eine Ausbildung mit Chancen am Arbeitsmarkt der Stadt zu eröffnen. Schulische Bildung, Berufsausbildung und -fortbildung bauen dabei aufeinander auf. Lücken in einem Schwerpunkt beeinträchtigen die jeweils anderen und Fortschritte in einem Schwerpunkt wirken sich nicht nur im engeren Rahmen positiv aus. Eine zukunftsorientierte Berufsausbildung mit bedarfsorientierten komplexen Lerninhalten spielt dafür eine wichtige Rolle. Zielgruppenspezifische Qualifizierung heißt, nicht prioritär neue zusätzliche Sondermaßnahmen für MigrantInnen zu schaffen, sondern bei der Profilierung vorhandener Qualifizierungsmaßnahmen anzusetzen und deren Gestaltung an den besonderen Bedürfnissen und Fähigkeiten von WienerInnen mit Migrationshintergrund zu orientieren. Als konkrete Ansatzpunkte können sehr unterschiedliche Fähigkeiten und Wissensbestände der verschiedenen Teilgruppen von WienerInnen mit Migrationshintergrund genutzt werden. Hier kann an altersspezifischen, geschlechtsspezifischen, bildungsspezifischen oder kulturellen Fähigkeiten und Wissensbeständen angeknüpft und ausgehend davon mögliche Defizite bearbeitet werden. Wie die nachfolgenden Schwerpunkte und Projektideen zeigen, betrifft dieses Arbeitsprinzip alle vier Bedarfstypen.

Bezogen auf Bedarfstyp (BT) 1+2: Erhöhung des Anteils von Jugendlichen mit Migrationshintergrund bei Berufen in wachsenden Wirtschaftsbereichen

➤ **Rechtzeitige und zielgruppenspezifische Berufsorientierung**

Rechtzeitige und zielgruppenspezifische Berufsorientierung heißt, bereits beginnend in der Pflichtschule ein praktisches Wissen über die Wiener Berufslandschaft zu vermitteln und dies in entsprechenden Formen zu tun, die die Bedürfnisse der Jugendlichen mit Migrationshintergrund berücksichtigen. Um den Anteil von Jugendlichen dieser Gruppe in zukunftsweisenden Lehrausbildungen zu erhöhen, bedarf es vieler Maßnahmen, gewissermaßen einer konzertierten Aktion. Eine ihrer Säulen ist eine rechtzeitige zielgruppenspezifische Berufsorientierung in allen Schulformen der Sekundarstufe I, die den Jugendlichen mit Migrationshintergrund ihre Zukunftschancen außerhalb ausgetretener Migrationspfade bewusst macht. Es gibt den Vorschlag, die Zusammenarbeit zwischen Unternehmen und Schulen im Rahmen des BiWi als „Plattform“ für die Vernetzung von Aktivitäten für das Pflichtfach „Berufsorientierung“ unter breiter Einbindung mittelständischer und kleiner Unternehmen auszubauen. Als wichtige Institution der Berufsberatung von WienerInnen mit Migrationshintergrund arbeitet der Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds (waff). Er bietet beispielsweise muttersprachliche Berufsberatung in diversen Sprachen für

MigrantInnen an. Ab April 2008 wird sein Bildungsberatungsangebot weiter verbessert, indem am Standort Nordbahnstraße ein Zentrum für berufliche Entwicklungschancen eröffnet wird. In den Räumen des waff werden dabei auch fünf MitarbeiterInnen des Beratungszentrums für MigrantInnen ihre Tätigkeit aufnehmen. Personen mit Migrationshintergrund können sich dann auch über für sie in Frage kommende Angebote des waff, - praktisch "Tür an Tür" -, beraten lassen. Als Zweites sollten die Jugendlichen darin unterstützt werden, ihre persönlichen Fähigkeiten, einschließlich ihrer sprachlich-kulturellen Kompetenzen in Bewerbungen, unternehmensbezogen ausdrücken zu können. Das setzt eine erfolgreich abgeschlossene Schulausbildung sowie das Bewusstsein über die Vorteile der eigenen berufstauglichen Zweisprachigkeit am Arbeitsmarkt voraus.

➤ **„Online-Lehrredaktion“ für Jugendliche mit Migrationshintergrund in der Redaktion des Standard.at**¹⁰

Die Projektidee für eine „Online-Lehrredaktion“ besteht darin, innerhalb von zwei Jahren in zwei Gruppen insgesamt 12 WienerInnen mit Migrationshintergrund zu Onlineredakteurinnen oder Werbefachleuten auszubilden. Die theoretische Ausbildung soll sowohl im Unternehmen selbst sowie in Kooperation mit externen Partnern realisiert werden. Die praktische Ausbildung wird im Unternehmen, im Rahmen einer eigenständigen experimentellen Aufgabe, erfolgen. Die Auszubildenden sollen ein Onlinemedium aufbauen, das sich thematisch mit der Situation von ÖsterreicherInnen mit Migrationshintergrund auseinandersetzt. Die notwendigen Personalressourcen, Arbeitsplätze und die technische Infrastruktur werden durch das Unternehmen zur Verfügung gestellt. Gegenwärtig wird die Projektkonzeption konkretisiert und es werden Partner für die Ausbildung sowie für die finanzielle Absicherung des Projektes gesucht. Es besteht die Absicht, gute Absolventinnen nach der Ausbildung dort einzustellen. Außerdem wird eingeschätzt, dass die anderen Ausgebildeten mit dieser praxisorientierten und thematisch aktuellen Ausbildung gute Einstellungschancen auf dem prosperierenden Online-Markt haben werden.

Das Besondere dieser Ausbildungsinitiative besteht zum einen darin, dass Jugendliche mit Migrationshintergrund in einer Zukunftsbranche und in zukunftsfähigen Ausbildungsberufen gezielt ausgebildet werden sollen. Hinzu kommt, dass eine moderne Berufsausbildung und die Schulung von Fähigkeiten zur Öffentlichkeitsarbeit im Interesse der eigenen sozialen Gruppe liegen und dass dafür die weitgehenden Kompe-

¹⁰ Diese Namensnennung erfolgt mit dem Einverständnis der Geschäftsführung dieses Unternehmens, das sich an der Studie beteiligt hat. Dadurch soll die konkrete Projektidee im Rahmen der Studie öffentlich gemacht werden, um ihre Realisierung zu unterstützen. Da die anderen in den Interviews geäußerten Projektideen bzw. Vorschläge über die Verantwortung der jeweiligen Unternehmen hinausweisen, sind die Ideengeber im Interesse gewahrter Anonymität auch hier nicht direkt genannt.

tenzen und institutionellen Infrastrukturen gesichert werden. Die Realisierung dieser Projektidee wird also zwei Funktionen gleichzeitig erfüllen. Sie realisiert eine zielgruppenspezifische moderne Qualifizierung und sie mobilisiert die besonderen Fähigkeiten dieser sozialen Gruppe für deren eigenverantwortliche und öffentlichkeitswirksame Selbstrepräsentation.

Die Idee für die Lehrredaktion wurde von der InterviewpartnerIn während des Unternehmensgespräches entwickelt. Sie bezog sich auf eine Idee, die bereits vor mehreren Jahren einmal im Unternehmen entstanden, aber aus organisatorischen und finanziellen Gründen nicht verwirklicht worden war. Die vorgetragenen Erfahrungen machten deutlich, dass Initiativen von einzelnen Unternehmen zur Verbesserung der Ausbildungssituation von Jugendlichen mit Migrationshintergrund der institutionellen Unterstützung bedürfen. Die organisatorische und förderliche Beratung von Seiten der in diesem Feld aktiven städtischen und wirtschaftspolitischen Institutionen, die Information über vergleichbare Initiativen und Akteure, die Vernetzung der entsprechenden Akteure untereinander sowie die Verbreitung solcher Ideen in der Öffentlichkeit sind wichtige Bedingungen für ihren Erfolg.

Bezogen auf BT 1 + 2: Bedarfsorientierte Profilierung der Ausbildungsmodule an BHS

➤ **Profilierung von Ausbildungsmodulen an den Wiener BHS**

In den Unternehmensgesprächen wurden verschiedene Kooperationen zwischen Unternehmen und Ausbildungseinrichtungen benannt, die der stärkeren Ausrichtung der Ausbildungsinhalte auf die sich verändernden Berufsprofile in den Unternehmen ermöglichen. Als positive Projekte wurden beispielsweise die Zusammenarbeit zwischen Beherbergungsunternehmen und „Modul“, den Tourismusschulen der Wirtschaftskammer Wien, genannt. Der Ausbau derartiger Kontakte sowohl innerhalb der Branche als auch im Bereich der Freizeitwirtschaft erscheint als ein effektiver Weg, um den Tourismusstandort Wien zu stärken. Eine vergleichbare Zusammenarbeit hat auch zwischen verschiedenen Bauunternehmen und der Bauakademie begonnen. Diese und ähnliche Kooperationen sollten daraufhin geprüft werden, inwiefern sie auch an besonderen Fähigkeiten und Wissensbeständen von WienerInnen mit Migrationshintergrund anknüpfen können, um deren Chancen am Lehrstellen- und Arbeitsmarkt zu erhöhen.

➤ **Business SBK und Business Türkisch: Entwicklung von technischen und humanberuflichen fachsprachigen Lehrmodulen in ost-/südosteuropäischen Sprachen an den Wiener BHS**

Fachsprachliche Bildungsangebote in ost-/südosteuropäischen Sprachen korrespondieren mit den sich verändernden Kundenstrukturen. Sie erweitern die Qualifika-

tionsangebote anknüpfend an vorhandene sprachlich-kulturelle Fähigkeiten von Jugendlichen mit Migrationshintergrund. Die Idee, für ein halb- bzw. einjähriges Ausbildungsmodul, das ausgewählte ökonomische, finanzökonomische und juristische Fachtermini auch in ost- bzw. südosteuropäischen Sprachen anbietet und entsprechende KundInnensituationen schult, wurde während eines Unternehmensgespräches vorgetragen. Es korrespondiert mit Aussagen in anderen Interviews, in denen die Notwendigkeit einer an den beruflichen Tätigkeitsfeldern orientierten Zwei- bzw. Mehrsprachigkeit in verschiedenen Dienstleistungsbranchen formuliert wurde, ohne konkrete Projektideen zu nennen. Diese Aussagen bezogen sich auch auf die Ausbildung in den SBK-Sprachen. Sie betrafen die Sparten Gewerbe und Handwerk, Banken und Versicherungen und Information und Consulting. Gemessen an der gegenwärtigen Nachfrage nach osteuropäischen Sprachen in Wiener Unternehmen bieten sich zunächst Pilotprojekte mit einem fachsprachlichen Angebot an Wiener BHS in den SBK-Sprachen an. Für die Auswahl der Inhalte sollten sowohl eine HTL als auch eine HAK gewonnen werden, um technische und humanberufliche Angebote zu ermöglichen.

Bezogen auf BT 3: Stärkung der internationalen und speziell der Osteuropakompetenzen bei der Ausbildung an den Wiener Universitäten

➤ **Stärkung internationaler Studiengänge**

Der Aufbau postgradualer Ausbildungsgänge mit internationaler thematischer Ausrichtung wird zunehmend bedeutsamer, um den dynamischen Hochqualifiziertenbedarfen der Wiener Unternehmen gerecht zu werden. Dabei spielen unmittelbare und regelmäßige Kontakte zwischen Unternehmen und Hochschule eine wichtige Rolle für eine praxisorientierte Ausbildung. In diesem Zusammenhang wurde in den Unternehmensinterviews u. a. der postgraduale LLM-Studiengang „Internationales Steuerrecht“ an der Wirtschaftsuniversität Wien hervorgehoben.

➤ **Ausbau des Studiengangs „Interdisziplinäre Balkanstudien“ an der Wiener Universität sowie der osteuropäischen Sprachenangebote an der Wirtschaftsuniversität Wien**

Werden international orientierte Studiengänge mit einer sprachlich-kulturellen Ausbildung insbesondere in diversen osteuropäischen Sprachen verbunden, so entspricht dies einem weiteren Entwicklungstrend in der Qualifikationsnachfrage der Wiener Wirtschaft. In besonderem Maße wurden in den Interviews die Sprachenausbildung in Russisch und Tschechisch an der Wirtschaftsuniversität Wien hervorgehoben. Entwicklungsfähig ist auch der Studiengang „Interdisziplinäre Balkanstudien“ der Universität Wien, in dem historische, kulturelle, soziale, politische und rechtliche Kenntnisse über diesen Raum komplex vermittelt werden.

➤ **Sicherung und Ausbau von Stipendienprogrammen für MigrantInnen und Jugendliche mit Migrationshintergrund**

In den Unternehmensinterviews wurde der Bedarf an hochqualifizierten, landeskundlichen, mehrsprachigen Spezialisten in verschiedenen Sparten deutlich. Einen wichtigen Anreiz für Jugendliche mit Migrationshintergrund, die in Wien die Oberstufe einer AHS oder BHS besucht haben, ein Studium aufzunehmen, bietet das Stipendienprogramm START. Es wird von der Hertie-Stiftung in Partnerschaft mit der Wirtschaftskammer Wien und dem bm:ukk organisiert und bietet jährlich 10 Jugendlichen mit Migrationshintergrund eine besondere Chance für eine anspruchsvolle Berufsentwicklung.

Der Ausbau entsprechender Stipendienprogramme erscheint als ein wichtiger Weg, eine stärkere Chancengleichheit für MigrantInnen und Jugendliche mit Migrationshintergrund mit der Nachfrage der Wiener Wirtschaft nach multikulturellem mobilem Fachpersonal zu verbinden.

Bezogen auf BT 4: Stärkung der Ausbildung im Rahmen des JASG und der begleitenden Fortbildung von MigrantInnen

➤ **Stärkung der Ausbildung im Rahmen des JASG**

Die Ausbildungsmaßnahmen im Rahmen des JASG sind in vielen Unternehmen bekannt und werden als sinnvoll eingeschätzt. Im Sinne einer zielgruppenspezifischen Profilierung sollten vermehrt Lehrkräfte mit Migrationshintergrund eingestellt werden, um die Kommunikation mit den Jugendlichen zu erleichtern, ohne dass die Ausbildung in ihrer Muttersprache erfolgt. Als wichtiger Punkt wurde die Weiterbildung der entsprechenden Lehrkräfte gesehen.

➤ **Stärkung der begleitenden Fortbildung von MigrantInnen**

Zunehmende Bedeutung gewinnen begleitende Fortbildungsmaßnahmen für MigrantInnen aller Altersgruppen und insbesondere von Frauen mit Migrationshintergrund. Dazu gehören sowohl fachliche Weiterbildungen als auch Sprachkurse, um ein hinreichendes berufstaugliches Deutsch zu erlernen, was für qualifizierte Tätigkeiten als unumgänglich angesehen wird. Nur durch derartige fachlich und sprachlich vorsorgende Fortbildungsmaßnahmen können MigrantInnen bei eventuellen Entlassungen ihre erworbenen beruflichen Erfahrungen erfolgreich wieder in den Arbeitsmarkt einbringen. Dies gilt in besonderem Maße für MigrantInnen über 50 Jahre, an deren Bedürfnisse Fortbildungen angepasst werden müssen. Eine Reihe der Einrichtungen der Erwachsenenbildung haben bisher nur vage Vorstellungen über MigrantInnen als spezielle Zielgruppe. Damit verbunden sind häufig inhaltlich relativ eng begrenzte Angebotsstrukturen, die vorrangig auf Deutsch- und EDV-Kurse fokussiert sind. Da viele MigrantInnen nur über begrenzte finanzielle Mittel verfügen, erscheint es häufig [nicht selten] so, als ob sie nicht an breiteren Fortbildungsmaßnahmen interessiert seien. Dies ist aber häufig nicht der Fall. Insbesondere mittels Bedarfs- und Potenzialanalysen seitens der anbietenden Einrichtungen könnten weitere Potenziale erschlossen werden. Auf der Basis derartiger Analysen könnten bei der Gestaltung von Kursangeboten jene Rahmenbedingungen geschaffen werden, die sowohl die Bedarfsseite der Wiener Unternehmen als auch die Bedürfnisse der MigrantInnen stärker berücksichtigen.

Bezogen auf alle Bedarfstypen: Geschlechtsspezifische Profilierung von Qualifizierungsmaßnahmen für WienerInnen mit Migrationshintergrund

Besondere Bedeutung kommt der geschlechtsspezifischen Profilierung von Bildungs- und Qualifizierungsmaßnahmen für WienerInnen mit Migrationshintergrund zu. Dazu können bewährte Formen wie der „Wiener Töchertag“, „amaZone“ oder „Power Girls“ genutzt werden. Dringend scheinen zudem Projektideen, die gezielt jene Mädchen und Frauen mit türkischem Migrationshintergrund stärken, die sich beruflich entwickeln wollen, aber in ihren Familien nicht die notwendige Unterstützung dafür erhalten.

Bezogen auf alle Bedarfstypen: Stärkung interkultureller Kompetenzen des Wiener Lehr- und Ausbildungspersonals

➤ **Diversity Management in Wiener Ausbildungseinrichtungen**

Analog der Diversity-Management-Initiative des AMS Jugendliche Wien sollten schrittweise in allen Bildungs- und Ausbildungseinrichtungstypen Lehrkräfte mit Migrationshintergrund eingestellt und mittels Bedarfsanalysen die besonderen Quali-

fikationsbedarfe und die dafür notwendigen Rahmenbedingungen ermittelt werden. Dies gilt insbesondere für Einrichtungen mit mehrheitlich Jugendlichen mit Migrationshintergrund. Damit würde nicht nur die Kommunikation verbessert, sondern gleichzeitig auch zugewanderten Lehrkräften eine Chance gegeben. Da darunter viele Frauen sind, hätte dies gleichzeitig einen positiven genderpolitischen Effekt.

➤ **Praxisorientierte und interkulturelle Studienmodule an der PH Wien**

Zukunftsweisend ist das neue Studienmodul an der Pädagogischen Hochschule Wien, das unter dem Namen „Wirtschaft verstehen – Zukunft gestalten“ ab Sommersemester 2008 wirtschaftliche Handlungskompetenzen und Wirtschaftswissen vermittelt. In ähnlicher Weise könnte ein Ausbildungsmodul entwickelt werden, in dem interkulturelle Kompetenzen für praxisnahe Ausbildungsformen vermittelt werden. Im Rahmen von Betriebspraktika eines solchen Studienmoduls könnten StudentInnen, LehrausbilderInnen und Auszubildende beispielsweise gemeinsam nach neuen Formen der Berufsausbildung suchen, an denen Jugendliche mit unterschiedlichem kulturellem Hintergrund beteiligt werden.

2. Arbeitsprinzip: Verstärkte Vernetzung

Beim Arbeitsprinzip Vernetzung geht es darum, vorhandene Kooperationen stärker für Themen und Projekte der Qualifizierung und Erwerbsintegration zu öffnen bzw. entsprechende Vernetzungen auszubauen. Dies entspricht einem Bedürfnis der Wiener Unternehmen nach effektiver Vernetzung untereinander sowie mit städtischen und intermediären Institutionen. Entsprechende Vernetzungsaktivitäten können zur Profilierung und zur Verbreitung von „best practices“ der bedarfsgerechten Qualifizierung von WienerInnen mit Migrationshintergrund genutzt werden. Es gibt bereits eine Reihe positiver Kooperationsbeispiele im Interesse einer zukunftsfähigen Qualifizierung von WienerInnen mit Migrationshintergrund. Ihrer Erfahrungen und Ergebnisse sichtbar zu machen sowie mehr interessierte Akteure einzubeziehen, ist eine wichtige Aufgabe. Die Stärkung dieses Arbeitsprinzips kann ebenfalls die Entwicklung aller vier Bedarfstypen positiv beeinflussen.

➤ **Verbreitung von „best practices“ moderner Personalrekrutierung, die die kulturelle Vielfalt der eigenen Personalstruktur als Ressource werten und gezielt entwickeln**

In den Unternehmensinterviews wurden sehr unterschiedliche Problemsituationen, Wahrnehmungsmuster und Aktivitäten bezüglich der Personalrekrutierung deutlich. Internationale Unternehmen greifen dabei häufig auf Erfahrungen des interkulturellen Managements aus ihren Mutterunternehmen zurück. Wenn dabei in anderen Ländern ein Wissensvorsprung erarbeitet wurde, kommt er den österreichischen Dépendancen rasch zugute. Unternehmen, die ausschließlich auf österreichischen

Märkten aktiv sind, müssen sich dieses Wissen selbständig erarbeiten. Eine stärkere Vernetzung zwischen beiden Unternehmenstypen könnte daher internationales Know How auch für „rein“ österreichische Unternehmen schneller erschließen. Dazu können beispielsweise im Rahmen der Wirtschaftskammer Wien entsprechende Seminare angeboten werden oder es können die bereits bestehenden Unternehmensnetzwerke, wie etwa B2B, als Informationsbörse genutzt werden.

➤ **Verbreitung von „best practices“ der zielgruppenorientierten Fortbildung, die sich an den Fähigkeiten und Bedürfnissen von MitarbeiterInnen mit Migrationshintergrund orientieren.**

Ähnliches wie zum vorhergehenden Thema, der Verbreitung von „best practices“ moderner Personalrekrutierung, ist auch für die Verbreitung von „best practices“ der zielgruppenorientierten Fortbildung zu sagen. In beiden Fällen geht es darum, über vorhandene Kanäle bzw. neu zu schaffende Kooperationen, Erfahrungen über die Win-Win-Situation für Unternehmen und MigrantInnen durch Chancengleichheit bei der Berufsentwicklung aller WienerInnen öffentlich zu machen und erfolgreiche Praktiken zu verbreiten.

➤ **Intensivierung der Vernetzung zwischen mittelständischen Unternehmen und Organisationen, die an der zielgruppenspezifischen Qualifizierung von Jugendlichen mit Migrationshintergrund interessiert sind.**

Wie oben dargestellt, gibt es bereits eine Reihe von Kooperationen zwischen Wiener Unternehmen und Ausbildungseinrichtungen, die der Entwicklung von Qualifizierungsprojekten dienen. Sie können genutzt werden, um das Thema zielgruppenspezifische Qualifizierung von Jugendlichen mit Migrationshintergrund in breiterem Umfang zu diskutieren und vorhandene Projekte in diese Richtung zu konkretisieren. Es wurde vorgeschlagen, eine Plattform zur Förderung von Qualifizierungsaktivitäten von MigrantInnen zu schaffen, an der die Wiener Unternehmen in breitem Umfang beteiligt sein sollten. In diesem Zusammenhang erscheint die verstärkte Vernetzung mit MigrantInnenorganisationen als VertreterInnen der Interessen und spezifischen Qualifizierungsbedürfnisse von MigrantInnen von besonderer Bedeutung. Als Vermittlungsinstitution kann dafür das Vernetzungsbüro der Wiener Integrationskonferenz genutzt werden. Es kann unter seinen über 180 Mitgliedsvereinen Partner empfehlen, die für konkrete Qualifizierungsmaßnahmen und Projekte im Interesse von WienerInnen mit Migrationshintergrund über besondere Kompetenzen verfügen.

➤ **Imagekampagne für aktive Unternehmen**

Die Leistungen von Pionierunternehmen, die sich aktiv und mit innovativen Ideen für Chancengleichheit für alle sozialen und ethnischen Gruppen in ihrer Personalpolitik

einsetzen, sollten nicht nur stärker unter den Wiener Unternehmen bekannt werden. Sie sollten gezielt im öffentlichen Raum der Stadt Wien vorgestellt werden. Diese Unternehmen sind Vorreiter bei der Integration aller WienerInnen am Arbeitsmarkt. Sie sind lebendiger Ausweis dafür, dass ökonomischer Erfolg und Chancengleichheit sich gegenseitig bedingen. Sie gestalten die Zuwanderungsstadt Wien aktiv mit.

3. Arbeitsprinzip: Gestaltung der Europäisierung

Die Öffnung in den CEE-Raum und eine entsprechende Gestaltung des Wiener Arbeitsmarktes für europäische Fachkräfte werden als zukunftsweisend angesehen. Dies nahm bei den befragten Unternehmen in der Regel zwar nicht den ersten Rang bei der Beschreibung ihrer typischen Personalbedarfe ein, wird aber mehrheitlich als unumgänglicher Entwicklungstrend angesehen. Dieser betrifft in besonderem Maße die Bedarfstypen 1 und 3.

➤ **Vorausschauende Vorbereitung auf die vollständige Öffnung des Wiener Arbeitsmarktes**

Ausgehend von einer positiven Wahrnehmung der Öffnung des CEE-Raumes wird in diesem Zusammenhang die Notwendigkeit deutlich, bereits heute vorausschauend die vollständige Öffnung des Arbeitsmarktes vorzubereiten, das heißt, die notwendigen Rahmenbedingungen auf allen politischen Ebenen zu gestalten, bildungs- und arbeitsmarktpolitische Themen mit allen Partnern vorsorgend zu diskutieren und entsprechende Projekte langfristig vorzubereiten. Die effektive Qualifizierung aller WienerInnen gehört dabei zu den Kernthemen. Viele UnternehmerInnen erwarten sich aus der vollständigen Öffnung des Arbeitsmarktes nicht die Lösung des Fachkräftemangels durch einen hinreichenden Zustrom aus Osteuropa. Daher sehen sie die Notwendigkeit, die entsprechenden Wiener Potenziale verstärkt zu nutzen.

Ausgehend von diesen ökonomischen Interessen der Wiener Unternehmen wird die Europäische Öffnung durchaus in einem umfassenderen Sinn gesehen und auch als Chance für die Stadt Wien gesehen. So wird zunehmend auch eine multikulturelle Bildung als eine Grundlage für die qualifizierte Berufsausbildung gesehen. Daher steht bei immer mehr Unternehmen nicht nur „gutes Deutsch“ im Vordergrund, sondern „praktizierte Zweisprachigkeit“ und „kulturübergreifende Kommunikationsfähigkeiten“. Diese Fähigkeiten betreffen alle Bedarfstypen.

Nachhaltige Stärkung der Zweisprachigkeit als Gestaltung der Europäisierung

➤ **Altersgruppe 0-6: „Rechtzeitiger und systematischer Deutschunterricht“ ab dem Kindergarten und Profilierung des Deutschunterrichtes in der Pflichtschule**

Allgemein wird die Auffassung geteilt, dass in der Berufsausbildung sprachliche Defizite von Jugendlichen mit Migrationshintergrund nicht mehr wettgemacht werden können. Die Kritik am Niveau der Deutschausbildung in der Pflichtschule ist allgemein. Sie bezieht sich in der Regel nicht ausschließlich auf AbbrecherInnen oder HauptschülerInnen mit Migrationshintergrund, sondern auch auf solche mit deutscher Muttersprache.

➤ **Altersgruppe 7-15: Evaluierung von Angeboten wie „Zweisprachiger Unterricht“ bzw. von anderen Formen zur „frühen und systematischen Pflege der Zweisprachigkeit“ an Wiener Pflichtschulen sowie in der Freizeit**

Die Überlegungen in diesem Zusammenhang werden von den Bedarfen nach berufstauglicher Zweisprachigkeit getragen. In den Unternehmen, die zweisprachige Fachkräfte für Projekte im osteuropäischen Ausland bzw. für die Betreuung von KundInnen mit nicht-deutscher Muttersprache benötigen, treffen entsprechende Überlegungen tendenziell auf Interesse. Zweisprachiger Unterricht kann auch interessierten Kindern mit deutscher Muttersprache zu Gute kommen und nützt so der frühen Integration. Es sollte auch geprüft werden, wie die Jugendarbeit mit MigrantInnen als Ort der Sprach- und Kulturförderung weiter gestärkt werden kann.

➤ **Alle Altersgruppen: Fortsetzung und zielgruppenspezifischer Ausbau der Angebotsformen der Initiative „Mama lernt Deutsch“**

Es ist bemerkenswert, dass eine solche Maßnahme von Seiten der Wirtschaft im Rahmen einer Qualifizierungsbefragung als wichtig benannt wird. Sie wird als wichtige Rahmenbedingung dafür angesehen, dass Jugendliche mit Migrationshintergrund auch innerhalb ihrer Familie gute Unterstützung beim Erlernen der deutschen Sprache finden können. In Wien fanden im Schuljahr 2006/2007 98 "Mama lernt Deutsch"- Kurse statt, im Frühjahr 2007 starteten zusätzlich 10 Kurse in den Kindergärten. Das Angebot wurde für das Schuljahr 2007/2008 deutlich ausgeweitet, es finden 101 Kurse in Schulen sowie 64 Kurse in Kindergärten statt.

Die genannten Aktivitäten und Projektideen zur zukunftsorientierten Qualifizierung von WienerInnen mit Migrationshintergrund sollten im wahrsten Sinn des Wortes Schule machen, verbreitet und weiter ausgebaut werden. Sie belegen, dass sich Wien mit seinen MigrantInnen verändert.

8. Literatur

- AMS Jugendliche Wien, AG Managing Diversity (2007): Managing Diversity im AMS Jugendliche, AMS Wien.
- Archan, Sabine, Dornmayr, Helmut (ibw), (2006): Fremdsprachenbedarf und -kompetenzen: Unternehmensbefragung zu Ausbildungsqualität und Weiterbildungsbedarf, in: ibw-Forschungsberichte 131.
- Archan, Sabine, Holzer Christian (2006): Sprachenmonitor, Zahlen Daten und Fakten zur Fremdsprachensituation in Österreich, in: ibw-Bildung & Wirtschaft Nr. 38, Wien.
- Bauböck, Rainer (1996): „Nach Rasse und Sprache verschieden“ Migrationspolitik in Österreich von der Monarchie bis heute, Institut für Höhere Studien, Wien
- Biffi, Gudrun (2006): Bevölkerungsentwicklung und Migration, in: WIFO - Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung (Hg.): WIFO-Weißbuch: Mehr Beschäftigung durch Wachstum auf Basis von Innovation und Qualifikation, (Teilstudie 6), Wien.
- Biffi, Gudrun (2007): Erwerbstätigkeit und Arbeitslosigkeit: die Bedeutung von Einbürgerung, Herkunftsregion und Religionszugehörigkeit, in: Fassmann, Heinz (Hg.), (2007), S. 265-282.
- Blaschitz, Verena, Dorostkar, Niku (2007): „Jetzt merke ich, dass ich doch etwas kann.“ Evaluation und Dokumentation der Mama lernt Deutsch-Kursreihe der Stadt Wien im Schuljahr 2006/2007. Zusammenfassung, Institut für Sprachwissenschaft, Universität Wien, Wien <https://www.wien.gv.at/integration/deutschlernen/pdf/evaluation.pdf> (11.02.2008)
- Bogner, Alexander, Littig, Beate, Menz, Wolfgang (Hg.), (2002): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung, Opladen.
- Bohnsack, Ralf (2007): Rekonstruktive Sozialforschung. Einführung in qualitative Methoden, Opladen.
- Boztepe, Kemal, König, Karin (2007): MigrantInnen in Wien 2007. Daten, Fakten, Recht. Stadt Wien. Wien ist Vielfalt. MA17, Wien
- CILT National und InterAct International (2006): ELAN: Effects on the Economy of Shortages of Foreign Language Skills in Enterprise. Studie im Auftrag der Europäischen Kommission. Dezember 2006, Wien
- Čović, Vedrana (2006): Migrantenjugendliche aus dem ehemaligen Jugoslawien: Lebenswelten, Identitätsfindung und soziale Integration / Diplomarbeit an der Universität Wien, Wien.
- Dangschat, Jens S. (2004): Segregation – ein Indikator für Desintegration? In: Journal für Konflikt- und Gewaltforschung 6/2, S. 6-31.
- Dornmayr, Helmuth (2008): Einstiegsqualifikationen von Lehrstellensuchenden. Ausgewählte Ergebnisse einer ibw-öibf-Studie basierend auf einer Befragung von mehr als 300

- Lehrbetrieben. Ibw-research brief. Ausgabe Nr. 39, Jänner 2008, Wien.
http://www.ibw.at/html/rb/pdf/rb_39_dornmayr.pdf (11.02.2008)
- Enzenhofer, Edith, Kessler, Irene, Lechner, Ferdinand, Riesenfelder, Andreas, Reiter, Walter, Wetzel, Petra (L&R), (2007): Ethnische Ökonomien: Bestand und Chancen für Wien, L&R Sozialforschung im Auftrag der Stadt Wien und der Wirtschaftskammer Wien, http://www.ams.or.at/neu/1220_458.htm, (25. 06. 2007).
- Fassmann, Heinz (Hg.), (2007): 2. Österreichischer Migrations- und Integrationsbericht 2001-2006, Klagenfurt/Celovec.
- Felderer, Bernhard (IHS), (2007): Prognose der österreichischen Wirtschaft 2007-2009, IHS Wien, <http://www.ihs.ac.at/publications/lib/prognose201207.pdf>. (15.01.2008)
- Felderer, Bernhard, Hofer, Helmut, Schuh, Ulrich, Strohner, Ludwig (2004): Befunde zur Integration von AusländerInnen in Österreich. Endbericht. Studie im Auftrag von BM für Wirtschaft und Arbeit und BM für Finanzen. Oktober 2004, Wien
- Flick, Uwe, Kardorff, Ernst von, Steinke, Ines (Hg.): Qualitative Forschung. Ein Handbuch, Reinbek bei Hamburg, 2000.
- Gächter, August (2007): Bildungsverwertung auf dem Arbeitsmarkt, in: Fassmann, Heinz (Hg.), (2007), S. 246-250.
- Hausegger, Trude, Weber, Friederike (R&S), (2003): Support ProWien, Endbericht, prospect, Research&Solution, Wien, http://bis.ams.or.at/forschungsnetzwerk/images/Prospect_SupportProWien.pdf, (25. 06. 2007).
- Heckl, Eva, Dörflinger, Céline, Dorr, Andrea (KMU Forschung), (2007): Analyse der KundInnenengruppe Jugendliche mit Migrationshintergrund am Wiener AMS Jugendliche, Studie im Auftrag des AMS Jugendliche, Wien.
- Herzog-Punzenberger, Barbara (2003): Die "2. Generation" an 2. Stelle? Soziale Mobilität und ethnische Segregation in Österreich. Eine Bestandsaufnahme im Auftrag des Wiener Integrationsfonds und MA 7, Wien.
http://www.abif.at/deutsch/download/Files/63_Endogenes_Arbeitskraeftepotenzial-Endbericht.pdf (11.02.2008)
- Industriellenvereinigung Österreich (2007): Gemeinsame Lebensräume schaffen – Die Zukunft von Migration und Integration. Mai 2007, Wien. http://www.iv-mitgliederservice.at/iv-all/publikationen/file_394.pdf (14.02.2008)
- Interface (2005): Jahresbericht 2005. qualifikation stärkt 1 A – 11/91, Wien <http://www.interface.or.at/Jahresbericht%202005.pdf> (11.02.2008)
- Kelle, Udo (1997): Empirisch begründete Theoriebildung. Zur Logik und Methodologie interpretativer Sozialforschung. Weinheim.

- Kelle, Udo, Kluge, Susanne (1999): Vom Einzelfall zum Typus: Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Forschung, Opladen.
- Kerschbaumer, Arno, Ithaler, Daniel, Paier, Dietmar (ZBW), (2006): Berufliche Weiterbildung in Wien, Endbericht, im Auftrag des waff, ZBW – Zentrum für Bildung und Wirtschaft, Graz.
- Kohlbacher, Josef, Reeger, Ursula (2007): Wohnverhältnisse und Segregation, in: Fassmann, Heinz (Hg.), (2007), S. 305-327.
- Költringer, Richard, (ipr), (2004a): Wiener Beschäftigungs- und Qualifizierungsmonitor, Sonderprogramm Personalrekrutierungsstrategien März/April 2004, Kurzbericht im Auftrag des waff, Wien.
- Költringer, Richard, (ipr), (2004b): Wiener Beschäftigungs- und Qualifizierungsmonitor – Sonderprogramm „Personalrekrutierung“, Tabellenband im Auftrag des waff, Wien.
- Költringer, Richard, (ipr), (2004c): Wiener Beschäftigungs- und Qualifizierungsmonitor, Sonderprogramm „EU-Erweiterung“, Tabellenband im Auftrag des waff, Wien.
- Költringer, Richard, (ipr), (2004d): Wiener Beschäftigungs- und Qualifizierungsmonitor, Sonderprogramm „EU-Erweiterung“, Mai/Juni 2004, Kurzbericht im Auftrag des waff, Wien.
- Költringer, Richard, (ipr), (2005): Wiener Beschäftigungs- und Qualifizierungsmonitor, Sonderprogramm „EU-Erweiterung“, März/April 2005, Kurzbericht im Auftrag des waff, Wien.
- Költringer, Richard, (ipr), (2007a): Wiener Beschäftigungs- und Qualifizierungsmonitor, Durchschnitt erstes Halbjahr 2007, Tabellenband im Auftrag des waff, Wien.
- Költringer, Richard, (ipr), (2007b): Wiener Beschäftigungs- und Qualifizierungsmonitor, Jahresvergleich 2004 bis 2006, Kurzbericht im Auftrag des waff, Wien.
- Lebhard, Gustav, Münz, Rainer (1999): Migration und Fremdenfeindlichkeit, Fakten, Meinungen und Einstellungen zur internationalen Migration, ausländischer Bevölkerung und staatlicher Ausländerfeindlichkeit in Österreich, Institut für Demographie, Wien.
- Lechner, Ferdinand, Prenner, Peter, Schepala, Susanne, Willsberger, Barbara (2007): Berufsbilder im grenzüberschreitenden Vergleich. Trendanalyse. Überarbeiteter Zwischenbericht; L&R Sozialforschung. Dezember 2007, Wien
- Magistrat Wien, MA 05 (2007): Die neue Vielfalt in der Arbeitswelt: Neue und klassische Erwerbsformen im Vergleich. Wien in Zahlen 2007: BESCHÄFTIGUNG, Wien
- Magistrat Wien, MA 05 (2007): Statistisches Jahrbuch der Stadt Wien, Wien, <http://www.wien.gv.at/statistik/daten/bevoelkerung.html> (13. 01. 2008).
- Mandl, Irene et al. (KMU Forschung), (2005): Endogenes Arbeitskräftepotential für die Internationalisierung Wiener Unternehmen. Einsatz von Personen mit ost- und südosteuropäischem Migrationshintergrund für grenzüberschreitende Aktivitäten, Endbericht KMU Forschung und abif für die Stadt Wien MA 27,

http://www.abif.at/deutsch/download/files/Endogenes_Arbeitskraeftepotenzial-Endbericht.pdf, (26. 06. 2007).

Mandl, Irene, Dorr, Andrea, Steiner, Roald, Elvin, Gundula, Gruber, Elke, Egger-Subotitsch, Andrea, Kreiml, Thomas (2005): Endogenes Arbeitskräftepotenzial für die Internationalisierung Wiener Unternehmen. Einsatz von Personen mit ost- und südosteuropäischem Migrationshintergrund für grenzüberschreitende Aktivitäten. Endbericht, KMU Forschung Austria. Abif – analyse beratung und interdisziplinäre forschung, Wien

Meuser, Michael, Nagel, Ulrike (2002): Vom Nutzen der Expertise. ExpertInneninterviews in der Sozialberichterstattung. In: Bogner, Alexander, Littig, Beate, Menz, Wolfgang (Hg.): Das Experteninterview. Theorie, Methode, Anwendung, S. 257-272.

Nowotny, Ingrid (2007): Das Ausländerbeschäftigungsgesetz: Die Regelung des Zugangs von AusländerInnen zum österreichischen Arbeitsmarkt, in: Fassmann, Heinz (Hg.), (2007), S. 47-73.

OECD (2006): <http://www.oecd.org/dataoecd/2/57/36665235.pdf>. (13.01.2008)

Oevermann, Ulrich, Allert, T., Konau, E., Krambeck, J. (1979): Die Methodologie der objektiven Hermeneutik, in: Soeffner, Hans-Georg (Hg.), Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften, Stuttgart.

Patrik Volf, Bauböck, Rainer (2001): Wege zur Integration, Wien.

Pohn-Weidinger, Axel (2005): Migrantinnen und Migranten in Wiener Einrichtungen der Erwachsenenbildung. Ergebnisbericht. Studie im Auftrag der EQUAL – Entwicklungspartnerschaft „Qualifikation Stärkt“, Institut für Soziologie der Universität Wien, Wien. http://www.interculturexpress.at/sites/reinprecht_studie.pdf (11.02.2008)

Riesenfelder, Andreas, Wetzel, Petra, Auer, Eva (2005): Befragung von Unternehmen. Voraussetzungen für die Aufnahme von Lehrlingen. Endbericht. Studie im Auftrag von INTERDISK. WAFF Programm Management GmbH. Gefördert aus Mitteln des Bundesministeriums für Wirtschaft und Arbeit und des europäischen Sozialfonds, Wien. http://www.irsocialresearch.at/files/Endbericht_-_Voraussetzungen_fuer_die_Aufnahme_von_Lehrlingen.pdf (11.02.2008)

Schmid, Kurt (2006): Bildung für eine globalisierte Welt. Halten Österreichs Schulen mit der Internationalisierung der österreichischen Wirtschaft Schritt? ibw-Schriftenreihe Nr. 132, Oktober 2006, Wien

Soeffner, Hans-Georg (1979): Interaktion und Interpretation, in ders. (Hg.), Interpretative Verfahren in den Sozial- und Textwissenschaften Stuttgart, S. 328-351.

Statistik Austria (2007):

http://www.statistik.at/web_de/statistiken/arbeitsmarkt/erwerbstaetige/index.html (16. 01. 2008).

Steiner, Mario, Steiner Peter M., Erlinger, Margot (IHS), (2005): Dropout und Transitionsprobleme: Analysen des Ausmaßes und sozialer Merkmale von Bildungsabbreche-

rInnen und Jugendlichen mit Einstiegsproblemen in das Bildungssystem, Zwischenbericht im Auftrag der Kammer für Arbeiter und Angestellte, IHS Wien.

Steiner, Mario, Steiner Peter M., Gottwald, Regina (IHS), (2006): Bildungsabbruch und Beschäftigungseintritt. Ausmaß und soziale Merkmale jugendlicher Problemgruppen, Studie im Auftrag des bm:wa sowie des AMS Österreich, IHS Wien.

Strauss, Anselm, Corbin, Juliet (1996): Grounded Theory, Grundlagen qualitativer Sozialforschung, Weinheim.

Strübing, Jörg (2004): Grounded Theory. Zur sozialtheoretischen und epistemologischen Fundierung des Verfahrens der empirisch begründeten Theoriebildung. Wiesbaden.

Thomson, Mark, Crul, Maurice (2007): The Second Generation in Europe and the United States: How is the Transatlantic Debate Relevant for Further Research on the European Second Generation? In: JEMS, Vol. 33, Nr. 7, S. 1025-1041.

TPA Horwath (2006): Wenig Mobilität in neue EU-Länder: Österreichische Arbeitnehmer sind Ost-Muffel, September 2006, Wien www.tpa-horwath.com (15.01.2008)

Vogl, Mathias (2007): Die jüngere Entwicklung im Bereich des Asyl- und Fremdenrechts, in: Fassmann, Heinz (Hg.), (2007), S. 19-41.

Weiss, Hilde, Unterwurzacher, Anne (2007): Soziale Mobilität durch Bildung? – Bildungsbeteiligung von MigranInnen, in: Fassmann, Heinz (Hg.), (2007), S. 227-241.

Wirtschaftskammer Wien (2007): Unselbstständig Beschäftigte Wiens nach der Kammersystematik. Zählungszeitpunkt: Juli 2007. Statistikreferat der Wirtschaftskammer Wien, November 2007, Wien

Autorinnen: Astrid Segert, Beate Littig (Projektleiterin);

Titel: Erfolgsfaktor Qualifikation für Wienerinnen mit Migrationshintergrund:
Eine Bedarfsanalyse bei Unternehmen

Endbericht vom 18.02.2008

© 2008 Institute for Advanced Studies (IHS),
Stumpergasse 56, A-1060 Vienna • ☎ +43 1 59991-0 • Fax +43 1 59991-555 • <http://www.ihs.ac.at>
