

**MigrantInnen in der Ausbildung  
zur Heimhilfe oder Pflegehilfe**  
Herausforderungen, Hürden und Ressourcen

*Erfahrungsberichte und Verbesserungsvorschläge  
von auszubildenden und erwerbstätigen Heim- und Pflegehilfen;  
MigrantInnen, Nicht-MigrantInnen sowie anderen ExpertInnen*

Eine Explorationsstudie des  
**Forschungsinstituts  
des Wiener Roten Kreuzes**

im Rahmen der  
EQUAL-Entwicklungspartnerschaft

**diversity@care** - *MigrantInnen in der mobilen Pflege und Betreuung*  
Modul 2 – *Interkulturelle Qualifikation in Pflege- und Betreuungsberufen*

**AutorInnen**  
Gert Lang  
Martina Peham

**Mitarbeit:**  
Barbara Kuss

Wien, im November 2006

---

Diversity@care ist ein Projekt im Rahmen der Gemeinschaftsinitiative EQUAL.  
Inhaltliche Gesamtkoordination: Volkshilfe Österreich EQUAL gem. GmbH, Finanzverantwortung: waff PM GmbH

## Inhaltsverzeichnis

Einleitung .....	4
1 Ausgangslage .....	6
2 Erkenntnisinteresse und Studiendesign .....	8
2.1 Erkenntnisinteresse.....	8
2.2 Theoretische Bezüge und methodische Konzeption.....	8
2.3 Erhebungsdesign und Durchführung.....	12
2.4 Stichprobenbeschreibung .....	13
2.5 Anmerkungen zum Auswertungsverfahren.....	16
3 Ergebnisse.....	18
3.1 Schwierigkeiten und Probleme beim Zugang zur Ausbildung.....	18
3.1.1 Finanzierung und Ausbildungsförderung.....	20
3.1.2 Sprache .....	22
3.1.3 Vorurteile und Diskriminierungen .....	23
3.1.4 Emotionale Belastungen .....	24
3.1.5 Vereinbarkeit und Mehrfachbelastung.....	25
3.1.6 Anregungen für Veränderungen den Zugang zur Ausbildung betreffend.....	26
3.2 Schwierigkeiten während der Ausbildung.....	28
3.2.1 Unterricht .....	29
3.2.2 Sprache .....	31
3.2.3 Vom Umgang mit Diskriminierungserfahrungen .....	32
3.2.4 Emotionale Belastungen .....	34
3.2.5 Anregungen für Veränderungen die Ausbildung betreffend.....	34
3.2.5.1 Sprache, Lehr- und Lernmaterialien .....	35
3.2.5.2 Kurszeiten (-dauer), Kursaufbau, Kursthemen .....	36
3.2.5.3 Beteiligung, Nachfragen, Feedback und die Aufgabe der AusbilderInnen .....	38
3.2.5.4 Theorie-Praxis-Transfer, Praktikum und Begleitung.....	39
3.2.5.5 Lernen, Prüfung und Vorbereitung .....	41
3.2.5.6 Nützen der kulturellen Vielfalt, Diversität.....	42
3.3 Schwierigkeiten und Probleme beim Berufseinstieg .....	43
3.3.1 Tätigkeiten und Aufgaben in der mobilen Pflege/Betreuung.....	45
3.3.2 Sprache .....	46
3.3.3 Vorurteile und Diskriminierungen .....	47
3.3.4 Emotionale Belastungen .....	50
3.3.5 Sonstige Probleme beim Berufseinstieg.....	50
3.3.6 Anregungen für Veränderungen den Berufseinstieg betreffend.....	52
3.4 Vorschläge für die geplanten Maßnahmen.....	53

3.4.1 Vorschläge für einen Vorbereitungskurs .....	54
3.4.1.1 Sprachvermittlung .....	55
3.4.1.2 Aufklärung über und Einblick in den Beruf.....	57
3.4.1.3 Beteiligung, Lernen, Prüfung.....	58
3.4.1.4 Stärkung individueller Ressourcen .....	59
3.4.1.5 Diversität und Multi- bzw. Transkulturalität.....	59
3.4.2 Vorschläge für Begleitmaßnahmen .....	60
3.4.2.1 Inhaltliche Ausrichtung der Begleitmaßnahmen .....	61
3.4.2.2 Vorschläge für AusbilderInnen/LehrerInnen .....	62
3.4.2.2.1 Unterrichtsweise und Eigenschaften der Vortragenden .....	63
3.4.2.2.2 Ansätze von Diversität, Inter- und Transkulturalität berücksichtigen .....	64
3.4.2.2.3 Bewusstsein und Akzeptanz fördern .....	65
3.4.2.2.4 Unterrichtsmaterialien überarbeiten .....	66
4 Schlussbemerkungen .....	67
Tabellenverzeichnis.....	69
Literaturverzeichnis .....	70

## Einleitung

Die Studie wurde im Rahmen der EQUAL-Entwicklungspartnerschaft (EP) „*diversity@care - MigrantInnen in der mobilen Pflege und Betreuung*“ durchgeführt. Fördergeber für diese EP sind der *Europäische Sozialfonds* und das *Bundesministerium für Wirtschaft und Arbeit*, die Finanzverantwortung hat die *waff Programm Management GmbH*, die inhaltliche Gesamtkoordination obliegt der *Volkshilfe Österreich EQUAL gem. GmbH*.

Die EP beschäftigt sich mit Ungleichheiten, Benachteiligungen und Diskriminierungen von MigrantInnen im mobilen Pflege- und Betreuungsbereich in Wien: vom Zugang zum Berufsfeld über die Ausbildung bis zu Berufstätigkeit sowie Gestaltung von Pflege- bzw. Betreuungsdienstleistungen.

diversity@care möchte MigrantInnen, aufbauend auf deren beruflichen und informellen Fertigkeiten und Fähigkeiten, einen verbesserten Zugang zum Berufsfeld „Mobile Pflege und Betreuung“ durch Einzelberatung und Qualifizierung ermöglichen, eigene Fähigkeiten im Umgang mit direkten wie strukturellen Diskriminierungen sollen gestärkt und Handlungsmöglichkeiten im Falle von Diskriminierungen/Rassismen vermittelt werden. Weiters soll ein Prozess initiiert werden, (kulturelle) Vielfalt besser wahrzunehmen, zu fördern und zu nutzen. Dazu bedarf es der aktiven Auseinandersetzung mit Diversität in Ausbildung und Beruf, der Verankerung von Interkulturalität als Querschnittsthema in Ausbildung und Beruf, der Sensibilisierung aller Beteiligten des Berufsfelds und der Vermittlung von Möglichkeiten des Umgangs mit bestehenden oder scheinbaren „kulturellen“ Unterschieden/Besonderheiten. Die Erhöhung der Lebensqualität der zu Betreuenden durch Rücksichtnahme auf kultursensible Aspekte in der Pflege und Betreuung, insbesondere von SeniorInnen mit Migrationshintergrund, ist ein weiteres Anliegen von diversity@care. Zur Erreichung dieser Ziele werden in vier Modulen Maßnahmen in allen Bereichen des Berufsfeldes mobile Pflege und Betreuung entwickelt und erprobt, die sowohl auf individueller als auch auf Organisationsebene ansetzen: Modul 1 beschäftigt sich mit Beratung bezüglich Zugangsmöglichkeiten und –modalitäten zu Ausbildung und Beruf, Modul 2 mit Qualifizierung (Ausbildungsbereich für die Berufe Heimhilfe und Pflegehilfe), Modul 3 mit Diversitätsmanagement in Trägerorganisationen und Modul 4 mit der Verbesserung der Beziehungen zwischen KundInnen (KlientInnen) und Pflegenden/Betreuenden (nähere Informationen unter [www.diversitycare.at](http://www.diversitycare.at)).

Die vorliegende Studie wurde von Modul 2 „*Interkulturelle Qualifikation in Pflege- und Betreuungsberufen*“ durchgeführt. Das Modul 2 wird vom *Forschungsinstitut des Wiener Roten Kreuzes* in Kooperation mit der *ABZ Ausbildungszentrum des Wiener Roten Kreuzes GmbH* realisiert und möchte einen Veränderungsprozess speziell im Ausbildungsbereich initiieren, um vorhandene Benachteiligungen von MigrantInnen sichtbar zu machen, zu reduzieren und zu einem produktiven Miteinander von Lehrenden und Lernenden beizutragen.

Konkret werden folgende Ziele in Modul 2 verfolgt:

- Stärkung der interkulturellen Kompetenz von Lehrkräften durch einen speziellen Lehrgang (Train the Trainer)
- Integration von Kultursensibilität als Querschnittsthema in den Unterricht durch Erarbeitung spezifischer Unterrichtsmaterialien anhand bestehender Regelcurricula (Handbuch).
- Unterstützung von MigrantInnen beim Zugang in eine der Ausbildungen Heimhilfe/Pflegehilfe durch eine Vorqualifizierung (Vorbereitungskurs) und

- Unterstützung von KursteilnehmerInnen bei der Absolvierung der Ausbildung sowie Stärkung der interkulturellen Kompetenz der KursteilnehmerInnen durch Entwicklung von ausbildungsbegleitenden Angeboten (Begleitmaßnahmen).

Den Moduldurchführenden war es wichtig, den Gesamtkomplex Ausbildung zu berücksichtigen und alle - Lehrende und Lernende, MigrantInnen und Nicht-MigrantInnen - in die Maßnahmen einzubeziehen, denn Veränderung kann nur geschehen, wenn alle an Veränderungsprozessen Beteiligte in diesen Entwicklungsgang integriert werden.

Um die Maßnahmen so bedarfsgerecht wie möglich konzipieren zu können, wurde eine Exploration durchgeführt, mit deren Hilfe Herausforderungen, Hürden und Ressourcen von MigrantInnen in der Ausbildung zur Heimhilfe bzw. Pflegehilfe aufgespürt werden sollten.

In die Befragung einbezogen wurden MigrantInnen, Nicht-MigrantInnen und verschiedene andere ExpertInnen, die im Bereich mobile Pflege und Betreuung bei einer der an der EP beteiligten Organisationen (*Wiener Rotes Kreuz, Caritas der Erzdiözese Wien, Wiener Hilfswerk, Volkshilfe Österreich und Volkshilfe Wien*) tätig sind (Ausbildung oder Dienstleistung) sowie weitere Personen aus verwandten Bereichen. Dabei überschneiden sich manche Aussagen und manche wurden bewusst zweimal gewählt, weil sie eine Problemlage aus unterschiedlicher Perspektive sichtbar machen. Interviewt wurden sowohl Heimhilfen als auch Pflegehilfen, aber kein Diplomiertes Gesundheits- und Krankenpflegepersonal (DGKP), da bei den EP-Partnerorganisationen kein diplomiertes Personal ausgebildet wird und die in Modul 2 durchgeführten Maßnahmen nur in Heimhilfe- und Pflegehilfeausbildungen entwickelt und erprobt werden.

MigrantInnen werden gemäß der festgelegten Begrifflichkeit der EP diversity@care definiert:

*„Unter MigrantInnen verstehen wir Personen, die aus einem Drittstaat oder einem mittel- und osteuropäischen EU-Erweiterungsland nach Österreich zugewandert sind sowie deren Familienangehörige (Zweite Generation), unabhängig davon, ob sie die österreichische Staatsbürgerschaft besitzen. Die Begrifflichkeit orientiert sich in Zusammenhang mit dieser Entwicklungspartnerschaft an Benachteiligungsmustern aufgrund der Herkunft, der Sprache oder der ethnischen Minderheit.“*

(Originalprojektantrag, Tool 3, S. 6)

Der Aufbau dieses Explorationsberichtes wurde in vier Hauptkapitel untergliedert. In *Kapitel 1* wird die Ausgangslage umrissen, in *Kapitel 2* werden die methodischen Bezüge, das Erhebungsdesign, die Durchführung der qualitativen Interviews sowie die Stichprobenbeschreibung (inkl. Anmerkungen zum Analyse- bzw. Auswertungsverfahren) dargestellt. *Kapitel 3* ist schließlich das umfassende Ergebniskapitel. Wie auch das Erhebungsdesign wurde dieses Kapitel in die Subkapitel Zugang zur Ausbildung (3.1), Ausbildung (3.2) und Berufseinstieg (3.3) gegliedert und schließt mit einer Darstellung der Vorschläge für die Projektmaßnahmen (3.4). *Kapitel 4* bildet mit einer Zusammenfassung der zentralen Ergebnisse den Abschluss des Explorationsberichts.

Die wesentlichen Ergebnisse der Studie liegen nun in diesem Endbericht vor. Sie basieren ausschließlich auf den Erfahrungen, Meinungen und Einschätzungen der InterviewpartnerInnen. Es wurden bewusst umfassend und häufig Originalzitate angeführt - so konnte den Befragten Raum gegeben werden. Denn deren Aussagen sprechen für sich.

Das Projektteam bedankt sich bei allen InterviewpartnerInnen für die Mitarbeit und die zahlreichen Anregungen sehr herzlich.

Barbara Kuss, Projektleitung

## 1 Ausgangslage

Aufgrund der neu eingeführten Frage nach dem Geburtsland bei der letzten Volkszählung 2001 sind Aussagen über einen eventuellen Migrationshintergrund österreichischer StaatsbürgerInnen möglich. Es zeigt sich, dass die Bevölkerung mit Migrationshintergrund in Wien rund 400.000 Personen umfasst (ausschließlich ausländische Staatsangehörige und/oder im Ausland geborene Personen, nicht jedoch in Österreich geborene Kinder von zum Zeitpunkt der Geburt bereits eingebürgerten MigrantInnen). Die beiden größten ZuwanderInnengruppen stammen aus dem ehemaligen Jugoslawien (Kroatien, Serbien, Montenegro, Albanien) und aus der Türkei. In der Volkszählung 2001 geben nur drei von vier BewohnerInnen Wiens ausschließlich Deutsch als Alltagssprache an. (König/Hintermann 2003, Stadt Wien 2003)

Auch an Österreich ist also die Globalisierung von Migrationssystemen, d.h. die Einbindung von immer mehr Herkunfts- und Zielländern in das globale Migrationsgeschehen, nicht spurlos vorübergegangen. Seit den 80er Jahren und spätestens mit der so genannten Ostöffnung kam es zu einer Diversifizierung der Herkunftsländer der in Österreich lebenden MigrantInnen, neue Migrationsmuster bildeten sich heraus, die "MigrantInnenlandschaft" in Österreich ist schon lange eine vielfältige Ansammlung verschiedenster Nationalitäten und Herkunftsländer geworden. (vgl. Hintermann 2000)

Die Altersstruktur zeigt, dass die ausländische Wohnbevölkerung deutlich jünger ist als die inländische (74% jünger als 45 Jahre). Rund ein Viertel der InländerInnen ist 60 Jahre und älter. Der Anteil der ausländischen Bevölkerung über 60 Jahre beträgt demgegenüber rund 7%. Das Durchschnittsalter der ausländischen Bevölkerung steigt ebenso – die Zahl der über 60-jährigen hat sich im letzten Jahrzehnt mehr als verdoppelt. Der Frauenanteil hat unter den ZuwanderInnen in den letzten Jahren kontinuierlich zugenommen. Besonders hoch ist der Frauenanteil unter den StaatsbürgerInnen mittel- und osteuropäischer Staaten in den Altersgruppen zwischen 20 und 39 Jahren (Tschechien rund 71%, Slowakei 68%, Ungarn 59%). Der Anteil an ArbeitnehmerInnen unter den ausländischen StaatsbürgerInnen ist deutlich geringer als jener inländischer. Dies liegt u.a. an der höheren Arbeitslosigkeit, den Restriktionen beim Zugang zum Arbeitsmarkt und dem teils rechtlich faktisch ausgeschlossenen Zugang zu Teilen des Arbeitsmarktes (Öffentlicher Dienst).

Der Anteil der Erwerbstätigkeit ist bei Frauen mit Migrationshintergrund ebenfalls geringer. Zu den bereits genannten Gründen kommt die höhere Geburtenrate bei ausländischen StaatsbürgerInnen. (vgl. Statistik Austria 2006)

Rechtliche Zugangsbarrieren und faktische Benachteiligungen haben zu einer langfristig wirksamen Segmentierung des Wiener Arbeitsmarktes geführt. Diese ist durch die Konzentration von ZuwanderInnen in bestimmten Bereichen gekennzeichnet (ein Drittel der Beschäftigten in der Gastronomie und im Bauwesen sind AusländerInnen). Im Gesundheits-, Veterinär- und Sozialwesen arbeiten nur 16% der MigrantInnen. Die Einkommensunterschiede, die sich aufgrund der unterschiedlichen Platzierungen am Arbeitsmarkt ergeben, werden von teilweisen Ausschlüssen aus dem System der sozialen Sicherheit verstärkt (z.B. in der Sozialhilfe, fremdenrechtliche Konsequenzen).

Eine Wiener Studie aus dem Jahr 2001 zur beruflichen Mobilität von MigrantInnen zeigt, dass Aufwärtsmobilität rar ist. Aufwärtsmobilität ist noch bei FacharbeiterInnen und PflichtschulabsolventInnen zu beobachten, jedoch kaum bei MigrantInnen mit Hochschulabschluss. (vgl. Fassmann/Kohlbacher/Reeger 2001)

Der Einstieg in den Arbeitsmarkt geht häufig mit Dequalifikation einher. Mangelnde Deutschkenntnisse sind ein Grund dafür. Ein weiterer Grund ist die bestehende Defizitorientierung, die dem Erkennen und Nutzen von Ressourcen und Potentialen (u.a.

Mehrsprachigkeit, mitgebrachte Ausbildungen und Erfahrungen) oft entgegensteht. Strukturelle Auflagen verhindern oftmals die formale Anerkennung von im Heimatland erworbenen Qualifikationen, eine Wiederholung einer (langen, umfangreichen) Ausbildung ist für viele BewerberInnen nicht finanzierbar. Daher wird oft ein kürzerer Weg gewählt so dass z.B. eine Diplomierte Gesundheits- und Krankenpflegefachkraft die Ausbildung nicht nostrifizieren lässt, sondern eine Ausbildung als Heimhilfe absolviert, die nur drei Monate dauert. Somit kann sie schneller wieder in den Arbeitsprozess einsteigen. Je länger die im Heimatland erworbene Qualifikation aber zurück liegt, desto geringer sind die Chancen, dass eine spätere Nostrifikation<sup>1</sup> erfolgt.

Auch im Bereich der mobilen Pflege und Betreuung stellt sich die Situation für MigrantInnen schwierig dar: Aufgrund des demografischen Wandels besteht zwar hoher Bedarf an Fachkräften in der mobilen Pflege und Betreuung<sup>2</sup> und es wird allgemein wachsender Bedarf in der Gesundheitsversorgung und Pflege geortet. Hier böte sich auch eine Chance für MigrantInnen am Arbeitsmarkt, vorausgesetzt es werden Potenziale genutzt und Ein- und Aufstiegsmöglichkeiten gezielt gefördert. (vgl. Krajic/Nowak/Rappold 2005) De facto sind MigrantInnen aber auch in diesem Berufsfeld mit verschiedenen Diskriminierungen und Ungleichheiten konfrontiert.

Reinprecht/Pohn-Weidinger sprechen davon, dass Migration für die Einwanderungsgesellschaften in vielfacher Weise einen Zugewinn an Humanressourcen bedeutet, gleichzeitig würden aber institutionelle Grenzziehungen die Transferierbarkeit von vorhandenen Qualifikationen erschweren bzw. verhindern. Denn obwohl MigrantInnen für die berufliche Erwachsenenbildung eine zunehmend bedeutsame Zielgruppe darstellen, die nicht nur über spezifische Bildungsbedürfnisse verfügt, sondern mit ihren Erfahrungen, Fähigkeiten und Ressourcen die Bildungseinrichtungen selbst prägt und bereichert, wird diesem Umstand noch zu wenig Rechnung getragen. (Reinprecht/Pohn-Weidinger 2005: 4)

---

<sup>1</sup> Mit Nostrifikation wird die Anerkennung ausländischer Zeugnisse bezeichnet. Sie beruht auf einem Vergleich der abgelegten Prüfungen und des besuchten Unterrichts. Sollten einzelne Gegenstände nicht ausreichend nachgewiesen sein, so müssen entsprechende Externistenreifeproofungen (Nostrifikationsprüfungen) vorgeschrieben werden, welche in Österreich bspw. bei einem der österreichischen Landesschulräte bzw. dem Stadtschulrat für Wien abzulegen sind.

<sup>2</sup> Der Bereich der mobilen Pflege und Betreuung umfasst im Wesentlichen 3 Berufsgruppen: Heimhilfen (HH), Pflegehilfen (PH) und Diplomierte Gesundheits- u. Krankenpflegepersonal (DGKP).

## **2 Erkenntnisinteresse und Studiendesign**

In diesem Kapitel werden die studienleitenden Forschungsfragen (2.1), die theoretisch-methodologischen Bezüge dieser Studie und darauf aufbauend die erhebungsrelevante Konzeption (2.2) sowie relevante Eckpunkte der Studiendurchführung (2.3) dargestellt. Weiters werden eine kurze Beschreibung der befragten Zielgruppe (2.4) sowie Anmerkungen zum Auswertungsverfahren (2.5) gemacht.

### **2.1 Erkenntnisinteresse**

Die Exploration diene dazu, Barrieren für MigrantInnen beim Zugang zur Ausbildung, bei der Absolvierung der Ausbildung und beim Berufseinstieg zu erkennen und Vorschläge zu erhalten, was MigrantInnen helfen könnte, diese Barrieren leichter zu überwinden.

Im Detail können die Anliegen des Explorationsprojekts folgendermaßen präzisiert werden: Zum einen geht es darum herauszufinden, ob und in welchem Ausmaß Benachteiligungen vorhanden sind.

*Mit welchen Problemen, Hürden, Benachteiligungen und Diskriminierungen sind bzw. werden auszubildende und erwerbstätige MigrantInnen und Nicht-MigrantInnen in der mobilen Pflege und Betreuung konfrontiert?*

*Und: Welche Zusammenhänge, Gemeinsamkeiten, Unterschiede und andere Differenzierungslinien gibt es?*

Daraus leitet sich die dritte Fragestellung ab, nämlich aufbauend auf den Studienergebnissen die Planung von Maßnahmen und die Formulierung von Empfehlungen.

*Welche Interventionsmöglichkeiten ergeben sich aus Sicht der beteiligten und betroffenen Personen? Welche Interventionen schlagen involvierte Personen vor?*

### **2.2 Theoretische Bezüge und methodische Konzeption**

Ausgehend von ethnologischen und anthropologischen Fragestellungen untersuchte der Strukturfunktionalismus (Radcliffe-Brown: 1957, 1959; Malinowski: 1944) die Frage, wie Strukturen das Verhalten von Individuen innerhalb einer Gesellschaft beeinflussen. Dabei wurden alle gesellschaftlichen Strukturen auf ihre Funktion hin befragt, wobei als Struktur die Gesamtheit der sozialen Beziehungen und Interaktionen im sozialen Netz einer Gesellschaft verstanden wird.

Als wichtiger Vertreter der soziologischen Systemtheorie betrachtete Talcott Parsons (2003) die Handlungen als konstitutive Elemente sozialer Systeme (strukturell-funktionale Systemtheorie<sup>3</sup>). Die strukturell-funktionale Theorie beschreibt den Rahmen, der Handlungsprozesse steuert. Handlungen sind dabei Resultate eben jenes Systemzusammenhanges, der durch diese Handlungen gestiftet wird (handlungstheoretische Systemtheorie).

---

<sup>3</sup> Der Begriff Struktur bezieht sich dabei auf Systemelemente, die unabhängig von kurzfristigen Schwankungen im System-Umwelt-Verhältnis sind. Funktion dagegen bezeichnet den dynamischen Aspekt eines sozialen Systems, die die Stabilität der Systemstrukturen in einer sich ändernden Umwelt gewährleisten sollen.



Niklas Luhmann (vgl. z.B. Luhmann: 2001, 2004) erweiterte die Theorie Parsons, indem er sich vom Handlungsbegriff abwandte und die Kommunikation (Systemtheorie) zum zentralen Punkt der Systemtheorie macht (kommunikationstheoretische Systemtheorie). Kommunikation ist dabei kein Ergebnis menschlichen Handelns, sondern ein Produkt sozialer Systeme. Personen sind dabei keine Systeme, sondern Identifikationspunkte der Kommunikation. Die Gesellschaft konstituiert und reproduziert sich also durch Kommunikation und ist darin auf Anschlussmöglichkeiten für weitere Kommunikationen angewiesen.

Im Zusammenhang mit Diskriminierungen, Benachteiligungen und Ressourcen von (Nicht-) MigrantInnen in der mobilen Pflege und Betreuung (hier: Heimhilfen und Pflegehilfen) ist es daher zunächst notwendig, das ganze System zu erkunden. Unter System verstehen wir hier ganz allgemein das Bemühen, der Komplexität des sozialen Lebens gerecht zu werden. Die Systemlehre bzw. Systemtheorie<sup>4</sup> versucht, die Organisationsformen komplexer Wechselbeziehungen zwischen einzelnen Elementen des Systems zu erfassen (z.B. auszubildende oder erwerbstätige MigrantInnen in einer dyadischen Beziehung mit den LehrerInnen oder beispielsweise mit den KlientInnen). Dadurch wird es erst möglich, den vollständigen Untersuchungsgegenstand in seinen vielfältigen Erscheinungsformen und Wechselwirkungen zu verstehen und zu erklären. In einer ganzheitlichen Beschreibung solcher Systeme wird versucht, die besonderen Systemeigenheiten, also beispielsweise Normen, Muster, Gepflogenheiten, aber auch Regelverletzungen, Auffälligkeiten oder allgemein „Systemdefekte“ (z.B. Formen von Diskriminierungen von MigrantInnen), zu erfassen. Solche Systemanalysen können in der Folge weitere Denkanstöße in Richtung Theoriebildung über allgemeine Voraussetzungen und Rahmenbedingungen für das Funktionieren von Systemen beitragen.

Für dieses Projekt wurde ein qualitativer Zugang zum Forschungsthema gewählt. Die Anforderung an diese Studie war das Thema zu explorieren und vertiefende Einblicke zu ermöglichen. Explorationsstudie (*Leitstudie, pilot-study*) beschreibt in diesem Zusammenhang den Sachverhalt, dass es im Forschungsfeld der mobilen Pflege und Betreuung in Verknüpfung mit dem Thema „Migration“ noch vielfältigen Forschungsbedarf gibt. Diese Studie soll einen Überblick über die mit der Forschungsfrage verbundenen Aspekte geben, wodurch zusätzliche Hypothesen für das Forschungsfeld generiert werden können (vgl. Hillmann 1994: 208; Ebd., 484)

Die qualitative Forschung lässt hinsichtlich des methodischen Vorgehens relativ viel Spielraum zu. Insbesondere gilt dies für die *qualitative Systemforschung*, da empirisch-qualitative Explorationsansätze durch eine relativ „offene“ Form charakterisiert sind. Dies erhöht aber die Wahrscheinlichkeit auf detailreiches Material und neue Aspekte des Themas zu stoßen. (Bortz/Döring 2002: 385) „*Es ist auf das Finden, das Aufdecken von Verhältnissen, Relationen, Beziehungen, Abhängigkeiten gerichtet.*“ (Kleining 1986: 725) Da solche Erkenntnisse hier jedoch vonnöten sind, scheint die Kombination von qualitativer Systemforschung mit einem explorativen Ansatz angemessen zu sein. Besonders deshalb, weil ein explorativer Ansatz, hinsichtlich eines Themas, das von Schwierigkeiten, Benachteiligungen und Diskriminierungen handelt, notwendige Einblicke in die Systemzusammenhänge eines relativ unerforschten Problemfeldes verspricht und daher erwartet werden kann, dass dieser Ansatz auf fruchtbaren Boden stößt.

---

<sup>4</sup> Der Begriff Systemtheorie bzw. Systemlehre stammt von Ludwig von Bertalanffy (vgl. "General Systems Theory"). Bertalanffys Begriff der offenen Systeme steht in Zusammenhang mit dem Begriff der organisierten Komplexität, der den dynamischen Austausch mit der Umwelt beschreiben soll.

Auf Basis dieser Vorüberlegungen wurde ein an der biographischen Entwicklung der TeilnehmerInnen in der mobilen Pflege und Betreuung bzw. an der Zeitachse orientiertes Denk- und Deskriptionsmodell entwickelt, welches zwischen drei aufeinander folgenden Phasen differenziert, nämlich dem Zugang zur Ausbildung, der Ausbildung selbst und den Einstieg in das Berufsfeld der mobilen Pflege und Betreuung.

Es ist sinnvoll, zwischen verschiedenen, der Ausbildung vor- und nach gelagerten Phasen zu differenzieren, weil davon auszugehen ist, dass Ereignisse früherer Phasen zeitlich spätere Prozesse beeinflussen. Die individuelle Einschätzung der Ausbildung ist darüber hinaus insofern von besonderem Belang, da auch Anregungen zu Veränderungen erfragt werden. Allerdings muss berücksichtigt werden, dass eine rückblickende Einschätzung einer Ausbildung immer auch vom Ausmaß der beruflichen Integration mitbestimmt ist und neben der erhofften Wirkung eines Ausbildungsprogramms zahlreiche weitere Einflussfaktoren wirksam sind, welche sowohl den Verbleib im Beruf als auch den Erfolg einer beruflichen Integration mitbestimmen, wie etwa der Arbeitsmarkt, gesetzliche Rahmenbedingungen, gesellschaftliche Einstellungen, persönliche Dispositionen etc.

Wir konzentrieren uns hier auf die Exploration vorhandener Probleme in den genannten Phasen. Die Verflechtungen und Wechselwirkungen im System sollen durch die dabei beteiligten Personen sowie deren Verhaltensweisen samt Motivzusammenhang ergründet werden. Auf dieser Basis können dann Interventionsvorschläge und -möglichkeiten erfolgen.

Tabelle 1 *Konzeptioneller Rahmen*

Phasen	Inhalte
1. Zugang	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Problemlagen</li> <li>▪ Beteiligte</li> </ul>
2. Ausbildung	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Verhalten</li> <li>▪ Gründe und Motive</li> </ul>
3. Berufseinstieg	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Interventionen</li> </ul>

Aufgrund oben genannter theoretisch-methodischer Vorüberlegungen wurden mehrere Zielgruppen der Explorationsstudie definiert. Im Kern des Erkenntnisinteresses stehen MigrantInnen, die sich für eine berufliche Tätigkeit in der mobilen Pflege und Betreuung bewerben bzw. ausbilden lassen. Unter Bezugnahme der Forschungsfragen wurden auszubildende bzw. erwerbstätige MigrantInnen<sup>5</sup> als die erste Zielgruppe definiert, wobei sich die Definition von MigrantInnen an der festgelegten Begrifflichkeit der Entwicklungspartnerschaft „*diversity@care - MigrantInnen in der mobilen Pflege und Betreuung*“ richtet.

Möglicherweise vorhandene Hürden, Probleme und Schwierigkeiten in der Ausbildung zum/r HeimhelferIn bzw. PflegehelferIn können jedoch nicht ausschließlich auf den Migrationsstatus zurückgeführt werden, betreffen also sowohl MigrantInnen als auch Nicht-MigrantInnen. Um mögliche Unterschiede und Gemeinsamkeiten hinsichtlich der wahrgenommenen Probleme und Benachteiligungen beleuchten zu können, wurde zusätzlich eine zweite Zielgruppe, nämlich die der *Nicht-MigrantInnen* (HerkunftsösterreicherInnen), spezifiziert.

<sup>5</sup> In der Konzeptionsphase der Explorationsstudie wurde darüber hinaus darüber nachgedacht, ebenfalls MigrantInnen in die Studie einzubeziehen, die aus der Ausbildung bzw. dem Berufsfeld der mobilen Pflege und Betreuung ausgeschieden sind (sog. Drop-Out). Der Datenzugang zu dieser Personengruppe stellte sich jedoch als äußerst schwierig dar. Daher wurde diese Strategie nicht weiter verfolgt.

Um den Blickwinkel darüber hinaus zu erweitern, wurden zusätzlich noch sog. *andere ExpertInnen*<sup>6</sup> definiert, die mit den Gruppenelementen der Nicht- bzw. MigrantInnen wenig gemein haben. ExpertInnen sind „Sachverständige“, „KennerInnen“ bzw. Angehörige bestimmter qualifizierter Berufsgruppen, die sich theoretisches Wissen und praktische Erfahrung über einen fachlichen oder organisatorischen (Teil-) Bereich angeeignet haben. Zusätzlich wurde nach dem Status im Prozess unterschieden. Beteiligte Personen können sich in der Ausbildung befinden oder schon in den Beruf eingestiegen sein. Auszubildende können einen Einblick in die ausbildungsrelevanten Probleme geben. Erwerbstätige können zusätzliche Erkenntnisse für den Übergang von der Ausbildung in die Erwerbstätigkeit liefern. Außerdem wurde dieser Ansatz gewählt, da länger zurückliegende Ereignisse der Verwendung von retrospektiven Fragen bedürfen. Wegen Erinnerungslücken können diese Ereignisse zu Problemen der Befragbarkeit führen. (vgl. Höpflinger 2006) Auszubildende können nützliche Erkenntnisse über Ausbildungsbarrieren einbringen, Erwerbstätige auch, müssen sich jedoch teilweise weit zurück erinnern. Darüber hinaus können erwerbstätige Heim- und PflegehelferInnen ausbildungsrelevantes mit Erfahrungen des Berufseinstiegs fruchtbar ergänzen. ExpertInnen hingegen vervollständigen diese beiden Blickwinkel durch ihre fachlich-organisatorische Expertise.

Man kann sich die Zielgruppen anhand folgenden Rasters veranschaulichen (*siehe Tabelle*). Innerhalb der genannten drei Zielgruppen (MigrantInnen, Nicht-MigrantInnen und ExpertInnen) kann zwischen den Berufsgruppen (Heimhilfe, Pflegehilfe; ExpertIn) und innerhalb dieser kann wiederum anhand des Status (Auszubildende, Erwerbstätige) spezifiziert werden.

Tabelle 2 *Forschungsrelevante Zielgruppen, Berufsgruppen und Status*

Zielgruppen	Berufsgruppen	Status
<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ MigrantInnen</li> <li>▪ Nicht-MigrantInnen</li> <li>▪ andere ExpertInnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Heimhilfen</li> <li>▪ Pflegehilfen</li> <li>▪ ExpertInnen</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>▪ Auszubildende</li> <li>▪ Erwerbstätige</li> </ul>

Durch Kombination des methodisch-konzeptionellen Rahmens mit den relevanten Zielgruppen wird ferner ermöglicht, erhebungsrelevante Gesichtspunkte der Studie zu erhalten (forschungsfragenrelevante Inhalte und Zielgruppendefinition). D.h. ob Zugang, Ausbildung oder Berufseinstieg, jede Phase kann hinsichtlich der inhaltlichen Fragestellungen aufgefüllt werden und lässt eine separate Betrachtung der Probleme und Schwierigkeiten je Phase zu. Zusätzlich können diese nach den definierten Zielgruppen ergänzt werden.

<sup>6</sup> Das Wort „andere“ wurde deshalb gewählt, weil jede Person der Zielgruppe für sich Experte bzw. Expertin ist. „Andere“ bezieht sich also bloß auf die Unterscheidbarkeit der Gruppen. In weiterer Folge nur noch „ExpertInnen“.

Tabelle 3 *Konzeptionelle Verknüpfung*

	<b>Ziel-, Berufsgruppe &amp; Status</b> MigrantIn, Nicht-MigrantIn, ExpertIn Heimhilfe, Pflegehilfe Auszubildende, Erwerbstätige
<b>Phase</b> Zugang Ausbildung Berufseinstieg	<b>Inhalte</b> Problemlagen Beteiligte Verhalten Gründe und Motive, Interventionen

### 2.3 Erhebungsdesign und Durchführung

Im Rahmen des gewählten explorativen Designs wurde ein teilstrukturierter, problemzentrierter Gesprächsleitfaden für die qualitativen face-to-face Interviews entwickelt, um einen Überblick für das Problemfeld und die damit verbundenen Aspekte zu gewinnen. Ziel dieser Vorgehensweise war darüber hinaus, Erkenntnisse über die relevanten Rahmenbedingungen und die Maßnahmenentwicklung abzuleiten. (vgl. Hillmann 1994: 484) Die Explorationsstudie soll neben der Literaturrecherche und der Evaluierung Ergebnisse für die geplanten Maßnahmen liefern.

Zentrales Leitziel war es, die InterviewpartnerInnen anhand der Fragen zu einer möglichst ausführlichen Schilderung ihrer eigenen Erfahrungen und solchen, die sie bei anderen wahrgenommen haben, zu veranlassen sowie ihre Einschätzungen, Wünsche und Verbesserungsvorschläge zu erfahren. Die folgenden Fragen waren daher leitend:

- *Was sind bzw. waren die Problemlagen?*
- *Wer/was ist/war daran beteiligt?*
- *Wie haben sich die Personen darin verhalten?*
- *Was waren die Gründe/Motive dafür?*
- *Wo/wann war das anders? (Wo/wann gab es Ausnahmen?)*
- *Was hat/hätte dabei geholfen?*

Jede dieser Fragen wurde in den Zusammenhang mit dem Zugang zur Ausbildung, der Ausbildung selbst und dem Berufseinstieg gebracht. Somit können über alle ausbildungsrelevanten Phasen Aussagen gemacht werden.<sup>7</sup>

Um die Probleme nicht einseitig zu explorieren, wurden Personen aus verschiedenen Organisationen (aus den anderen EQUAL EP-Partnerorganisationen Wiener Rotes Kreuz, Caritas Wien, Wiener Hilfswerk, Volkshilfe Wien) befragt. Die InterviewpartnerInnen wurden vorab kurz über das Vorhaben informiert.

Die Gespräche wurden zwischen 12. Oktober und 11. November 2005 geführt. Alle Interviewten gaben ihr Einverständnis, die Gespräche aufzeichnen zu lassen. Zunächst wurden alle Gespräche transkribiert und alle Aufzeichnungen anonymisiert archiviert.

<sup>7</sup> InterviewpartnerInnen, die sich in Auszubildung befanden, wurden selbstverständlich nicht zum Berufseinstieg befragt.

## 2.4 Stichprobenbeschreibung

Insgesamt wurden 27 Interviews durchgeführt, wobei dreizehn Interviews mit MigrantInnen, sieben mit Nicht-MigrantInnen und weitere sieben Interviews mit anderen ExpertInnen gemacht wurden. Die InterviewpartnerInnen sind in sechs unterschiedlichen Organisationen tätig.

Von den Zielgruppen MigrantInnen und Nicht-MigrantInnen waren zum Zeitpunkt des Interviews zwölf Personen in Ausbildung und acht Personen waren als Heimhilfe (HH) oder Pflegehilfe (PH) erwerbstätig. Nach Berufsgruppen untergliedert verteilen sich die InterviewpartnerInnen folgendermaßen: zwölf Personen sind Heimhilfen (bzw. in Ausbildung zur Heimhilfe) und acht Personen sind Pflegehilfen (bzw. in Ausbildung zur Pflegehilfe). Die sieben interviewten (anderen) ExpertInnen gehören zu folgenden Berufsgruppen: TrainerInnen, LehrerInnen (Leistungsverantwortliche im Ausbildungs- und Dienstleistungsbereich), sowie TeamleiterInnen von AnbieterInnen extramuraler Pflege- und Betreuung. BeraterInnen aus dem Bereich Migration wurden mit aufgenommen und bringen eine erweiterte Sichtweise ein.

Sowohl hinsichtlich des Erwerbsstatus (in Ausbildung stehend vs. erwerbstätig), wie auch hinsichtlich der Berufsgruppe (HH vs. PH) gab es mehr Interviews mit MigrantInnen als mit Nicht-MigrantInnen (sog. *over-sampling*). Da zahlenmäßig mehr HeimhelferInnen in der mobilen Pflege und Betreuung erwerbstätig sind, wurden auch mehr HeimhelferInnen als PflegehelferInnen interviewt.

Tabelle 4 Beschreibung der Stichprobe

	Zielgruppe			Total (N)
	Migrant- Innen (N)	Nicht- Migrant- Innen (N)	Expert- Innen (N)	
<i>Anzahl der Interviews</i>	13	7	7	27
<i>Status:</i>				
- Ausbildung	8	4	-	12
- Erwerbstätig	5	3	7	15
<i>Berufsgruppe:</i>				
- Heimhilfe	8	4	-	12
- Pflegehilfe	5	3	-	8
- ExpertIn	-	-	7	7

Die Mehrheit der befragten Personen ist weiblich, was die Grundgesamtheit der mobilen Pflege und Betreuung widerspiegelt.<sup>8</sup> Die Mehrzahl der Befragten ist über 40 Jahre alt. Auch dies entspricht der tatsächlichen Altersverteilung in dieser Berufssparte. Acht Interviewte sind verheiratet und jeweils fünf sind entweder ledig oder geschieden. Lediglich zwei Personen lebten zum Zeitpunkt der Befragung in einer Lebensgemeinschaft mit einem/r PartnerIn<sup>9</sup>.

Die höchste abgeschlossene Schulbildung der Befragten zeigt eine klare Dequalifizierung von MigrantInnen im Bereich der mobilen Pflege und Betreuung auf. Sieben der 13

<sup>8</sup> Im Folgenden wird eine Unterscheidung nach dem Geschlecht aus Datenschutz- und Anonymitätsgründen nicht mehr vorgenommen.

<sup>9</sup> Sechs der dreizehn MigrantInnen sind verheiratet.

MigrantInnen haben eine höhere Schule auf Maturaniveau<sup>10</sup> abgeschlossen. Dagegen haben nur zwei der befragten österreichischen Heimhilfen/Pflegehilfen dies als höchste abgeschlossene Schulbildung angegeben. Fünf von sieben Nicht-MigrantInnen haben als höchste abgeschlossene Schulbildung Pflichtschule bzw. Pflichtschule mit Lehre angegeben. Mehr als die Hälfte der MigrantInnen hat angegeben, dass ihr Bildungsabschluss in Österreich nicht anerkannt ist.

Tabelle 5 *Beschreibung der Stichprobe* (Fortsetzung)

	Zielgruppe			Total (N)
	Migrant- Innen (N)	Nicht- Migrant- Innen (N)	Expert- Innen (N) <sup>a</sup>	
Anzahl der Interviews	13	7	7	27
<i>Geschlecht:</i>				
- weiblich	12	7	6	25
- männlich	1	0	1	2
<i>Alter:</i>				
- bis 30 Jahre	3	2	0	5
- 31 bis 40 Jahre	5	1	3	9
- über 40 Jahre	5	4	4	13
<i>Familienstand:</i>				
- ledig	3	2	-	5
- verheiratet	6	2	-	8
- geschieden	3	2	-	5
- Lebensgemeinschaft	1	1	-	2
<i>Schulbildung (höchste abgeschlossene)</i>				
- Pflichtschule	1	3	0	4
- Pflichtschule, mit Lehre	2	2	1	5
- BMS	3	0	1	4
- AHS/BHS/Matura	4	1	0	5
- Universität/FH/Akademie	3	1	5	9
<i>Bildung in Österreich anerkannt:</i>				
- ja, anerkannt	6	2 <sup>b</sup>	-	8
- nein, nicht anerkannt	7	0	-	7
- k.A.	-	5	-	15

<sup>a</sup> Die Zielgruppe der ExpertInnen wurde nur hinsichtlich einiger ausgewählter Merkmale befragt.

<sup>b</sup> Zwei ÖsterreicherInnen sind in einem EU-Land geboren, das nicht in die verwendete Definition von MigrantIn fällt.

Im Durchschnitt lebt die Mehrzahl der Interviewten in einem Haushalt, indem zwei bis drei Personen zusammenleben. Kein/e Nicht-MigrantIn lebt mit mehr als drei Personen in einem Haushalt zusammen, aber fünf der dreizehn MigrantInnen. Der Unterschied in der Haushaltsstruktur ist vor allem auf die Kinder unter 18 Jahren, die noch zu Hause wohnen, zurückzuführen. (*Siehe dazu nächste Tabelle*)

<sup>10</sup> Wegen der oftmals schlechten Vergleichbarkeit der Schulabschlüsse zwischen den Ländern wurde im Zweifelsfall nach der Kategorie gefragt, die im Heimatland am ehesten den österreichischen Kategorien entsprach.

Nur geringfügige Unterschiede sind hinsichtlich des Religionsbekenntnisses zwischen den Zielgruppen zu konstatieren: In der Gruppe der MigrantInnen gibt es mehr Personen mit christlich orthodoxem Religionsbekenntnis bzw. ohne religiöses Bekenntnis. ÖsterreicherInnen geben jedoch häufiger an, ihr Religionsbekenntnis nicht zu praktizieren (Religionsausübung).

Bis auf zwei wurden alle interviewten ÖsterreicherInnen auch in Österreich geboren. Fünf der dreizehn MigrantInnen wurden in Staaten des ehemaligen Jugoslawien geboren, vier in den sog. EU-Beitrittsländern und weitere vier Personen in einem anderen Land als eben beschrieben. Ähnlich verhält sich die Verteilung der aktuellen Staatsangehörigkeit (Staatsbürgerschaft) und die Verteilung der Muttersprache. Interessant ist die Verwendung der Sprachen von MigrantInnen im Alltag. Vier der dreizehn MigrantInnen verwenden ausschließlich Deutsch im Alltag. Ebenfalls vier MigrantInnen verwenden in erster Linie Deutsch und zusätzlich noch die Muttersprache. Drei Personen verwenden in erster Linie ihre Muttersprache und in zweiter Linie die deutsche Sprache und die verbleibenden drei MigrantInnen sprechen im Alltag ausschließlich ihre Muttersprache.

Tabelle 6 *Beschreibung der Stichprobe (Fortsetzung)<sup>a</sup>*

	Zielgruppe		Total (N)
	Migrant- Innen (N)	Nicht- MigrantInnen (N)	
Anzahl der Interviews	13	7	27
<i>Personen im Haushalt (HaH):</i>			
- 1 Person	3	2	5
- 2-3 Personen	5	4	9
- mehr als 3 Personen	5	0	5
<i>Erwachsene im HaH</i>			
- 1 Person	3	3	7
- 2 Personen	7	4	11
- 3 Personen	3	0	2
<i>Kinder (&lt;18 Jahre) im HaH:</i>			
- kein Kind	7	5	12
- 1 Kind	3	1	4
- 2 und mehr Kinder	3	1	4
<i>Religionsbekenntnis:</i>			
- röm. kath.	6	5	11
- christl. orthodox	3	0	3
- evang. AB/HB	0	1	1
- andere	1	1	2
- ohne rel. Bekenntnis	3	0	3
<i>Religionsausübung:</i>			
- ja	6	1	7
- teilweise	2	2	4
- nein	5	4	9

<sup>a</sup> Diese Variablen wurden bei der Zielgruppe der ExpertInnen nicht abgefragt und fehlen aus diesem Grund in dieser Tabelle.

Tabelle 7 *Beschreibung der Stichprobe (Fortsetzung)<sup>a</sup>*

	Zielgruppe		
	MigrantInnen (N)	Nicht-Migrant- Innen (N)	Total (N)
Anzahl der Interviews	13	7	27
<i>Geburtsland:</i>			
- Österreich	0	5	5
- ehem. Jugoslawien	5	0	5
- Beitrittsländer	4	0	5
- anderes	4	2	5
<i>Staatsbürgerschaft</i>			
- Österreich	4	6	10
- ehem. Jugoslawien	4	0	4
- Beitrittsländer	2	0	2
- anderes	3	1	4
<i>Muttersprache:</i>			
- Deutsch	1	6	7
- Serbokroatisch	5	0	5
- andere	6	1	7
<i>Alltagssprache:</i>			
- Deutsch	4	6	10
- Deutsch, (...)	4	1	5
- (...), Deutsch	3	0	3
- nicht Deutsch	2	0	2

<sup>a</sup> Diese Variablen wurden bei der Zielgruppe der ExpertInnen nicht abgefragt und fehlen aus diesem Grund in dieser Tabelle.

## 2.5 Anmerkungen zum Auswertungsverfahren

Bevor wir uns den Ergebnissen zuwenden, nun einige Überlegungen zu den verwendeten Auswertungsmethoden: Die Auswertung erfolgt nicht in reiner Zahlenfestlegung, sondern durch die Dokumentation der Prozesse. Die Bedeutungen sind vom Kontext abhängig, das heißt, „richtiges Interpretieren“ lässt sich von außen kaum feststellen.

Es wurde ein Excel-Arbeitsblatt mit zahlreichen nützlichen Verknüpfungen erstellt und die Transkripte eingefügt. Dann erfolgte die Zusammenfassung und Reduktion der Aussagen, um in weiterer Folge Kategorien bilden zu können. (vgl. Mayring, 1988: 59) Quantitative Verteilungen werden anhand von Tabellen dargestellt.

Wichtige Überlegungen waren zunächst, dass sich die Ergebnisse aus den Antworten der Interviewten, nicht aus unseren Fragen ergeben. Beim Sichten des Materials wurde auf rote Fäden, Wiederholungen, Irritationen, Unerwartetes etc. geachtet.

Die Auswahl der Textstellen erfolgte anhand der Kategorienbildung. Die einzelnen Kategorien ermöglichen den Vergleich mehrerer Interviews. Zentral ist die Unterscheidung zwischen Interpretation und Beschreibung. Es wurde entschieden, welche Interpretationen aufgrund des Materials zulässig sind, sonst wurde beschrieben. (vgl. Lamnek 1995: 203)

Bei der Kernsatzbildung wurde nach dem Sinn im Verständigungsprozess, nach der Verdichtung all des Gesagten und Erfahrenen gesucht. Es sind die Erfahrungs- und Konfliktanalysen der Beteiligten selbst, die im Kernsatz formuliert werden. „Kernsätze sind also natürliche Verallgemeinerungen im Fluss der Diskussion. Sie bringen auf den Punkt,



*was besprochen wurde und schließen häufig eine Phase der Diskussion ab. (...) Die Struktur eines Kernsatzes enthält alle relevanten Merkmale eines signifikanten Satzes der Umgangssprache.“ (Leithäuser/Volmerg 1988: 245)<sup>11</sup>*

Außerdem wurden Regeln für die Nachvollziehbarkeit definiert. Um die Kontexttreue zu gewährleisten, soll in mindestens einem Auswertungsschritt Bezug auf den Zusammenhang genommen werden, der unabhängig von der Interpretation überprüfbar ist. Wenn das Wissen von woanders bezogen wird, wurde dies gekennzeichnet und begründet, warum dies für das Verständnis wichtig ist.

Die Kriterien zur Textauswahl ergaben sich grundsätzlich aus dem jeweiligen Text. Es wurde darauf geachtet, ob TeilnehmerInnen immer wieder auf ein Thema zu sprechen kommen (Kriterium der Wiederholung). Die Betroffenheit drückte sich darin aus, wie über das Problem gesprochen wurde. Das Kriterium eigener Erlebnisse und Erfahrungen ähnelt der Betroffenheit, es ging darum, ob von eigenen Erlebnissen und Erfahrungen gesprochen wurde.

---

<sup>11</sup> Die Textstellen dienen der Untermuerung und Veranschaulichung der Ergebnisse, daher wurden sie nach bestimmten Kriterien ausgewählt.

### 3 Ergebnisse

In diesem Abschnitt werden die Hauptergebnisse der qualitativen Interviews in Kapiteln dargestellt. Die jeweiligen Kapitel richten sich nach den Phasen Zugang zur Ausbildung (*Kapitel 3.1*), Ausbildungsphase (*3.2*) und die Phase des Berufseinstieges (*3.3*).

In jeder Phase stehen Ergebnisse über die wahrgenommenen bzw. erfahrenen Probleme bzw. Schwierigkeiten der Personen im Zentrum der Darstellung. Diese Problemfelder werden hinsichtlich der beteiligten Personen bzw. der Verhaltensweisen in diesen Situationen beschrieben bzw. bezüglich eventuell auftretender Unterschiede bzw. Gemeinsamkeiten der Gruppen analysiert. Um einen Überblick zu bekommen, werden die Problemfelder zuerst in einer Kurzdarstellung präsentiert, anschließend jedoch genauer in den jeweiligen Unterkapiteln dargestellt.

Am Ende jedes Kapitels werden schließlich noch die Anregungen der Befragten wiedergegeben, die ihrer Meinung nach zu einer zukünftigen Verbesserung führen könnten. An den entsprechenden Stellen werden Zitate der InterviewpartnerInnen wiedergegeben. Sie gewährleisten eine saubere Trennung zwischen Fakten und Interpretation. Die angeführten Zitate stellen bloß eine Auswahl dar.

#### 3.1 *Schwierigkeiten und Probleme beim Zugang zur Ausbildung*

Der Eingangsfragenkomplex der Interviews handelte von möglichen Hürden, die die Befragten in der Phase des Zugangs zur Ausbildung zur HeimhelferIn bzw. PflegehelferIn wahrgenommen haben. Hauptsächlich traten Probleme im Zusammenhang mit der ausbildungsfinanzierenden Stelle auf sowie bei MigrantInnen auch Hürden aufgrund sprachlicher Schwierigkeiten. MigrantInnen berichteten auch häufiger von emotionalen Herausforderungen und weiters von Diskriminierungen. Mehrfach- bzw. Doppelbelastungen hingegen ergaben sich bei allen Zielgruppen gleich oft.

*Eine ExpertIn erklärte: „(...) die Aufnahmeprüfung, die Sprache, finanzielle Geschichten, unterschiedliche rechtliche Bedingungen sind ganz wichtig bei MigrantInnen. Der Zugang ist prinzipiell schwierig, eigentlich überhaupt der Zugang zum Arbeitsmarkt ist für MigrantInnen schwierig.“ (S06, S. 2)*

Die Befragten berichteten über eine Fülle von Schwierigkeiten und Problemen beim Zugang zur Ausbildung zur HeimhelferIn bzw. PflegehelferIn. Die Majorität der Interviewten berichtete von zumindest einem Problem beim Zugang. Lediglich drei MigrantInnen bzw. drei Nicht-MigrantInnen haben von keinerlei Schwierigkeiten in dieser Phase erzählt. Insgesamt wurden 64 Statements über Schwierigkeiten abgegeben, wobei 26 Aussagen von MigrantInnen, 10 von Nicht-MigrantInnen und 28 von anderen ExpertInnen stammten. Aus den unterschiedlichen Angaben konnten sechs verschiedene Überkategorien gebildet werden. (*Siehe nächste Tabelle*)

Tabelle 8 „Welche Schwierigkeiten und Probleme hat es vor dem Beginn der Ausbildung gegeben? Wie haben sich diese gezeigt bzw. ausgewirkt?“

Schwierigkeiten und Probleme vor dem Beginn der Ausbildung	Zielgruppen			
	M	NM	Exp	Total
trifft nicht zu/nicht gefragt	0	0	0	0
nicht genannt	3	3	0	6
genannt ( <i>darunter</i> )	10	4	7	21
- Finanzierung, Ausbildungsförderung <sup>a</sup>	6	3	6	15
- Ausbildungsfördernde Stellen <sup>a</sup>	7	3	4	14
- Sprachprobleme, sprachlicher Ausdruck	5	1	6	12
- Emotionale Belastungen <sup>b</sup>	4	1	5	10
- direkte Diskriminierungen	2	0	5	7
- Vereinbarkeit und Mehrfachbelastung	2	2	3	7

<sup>a</sup> darunter: rechtliche Rahmenbedingungen

<sup>b</sup> z.B.: Zweifel, Angst, Vorbehalte; Fremdsein, Anpassung, Machbarkeit, psychische Belastung, Anspannung, Nervosität, Stress; Motivation, Mut

An den Problemsituationen beteiligt waren unterschiedliche Personengruppen. Zwanzig der 27 Interviewten spezifizierten wer bzw. was in dieser Situation beteiligt war. Fünfundzwanzig Nennungen spezifizierten verschiedene VertreterInnen beteiligter ausbildungsfördernder Stellen, 16 Nennungen drehten sich um VertreterInnen von Ausbildungsorganisationen. (Siehe Tabelle 9)

Tabelle 9 „Wer/was ist/war daran beteiligt? Welche Personen/Bereiche sind/waren davon betroffen?“

Beteiligte Personen bzw. Bereiche	Zielgruppen			
	M	NM	Exp	Total
nicht genannt	0	0	1	1
trifft nicht zu	3	3	0	6
genannt ( <i>darunter</i> )	10	4	6	20
- VertreterInnen von ausbildungsfinanzierenden Stellen	9	8	8	25
- VertreterInnen der Ausbildung	6	1	4	16
- Finanzielle Mittel und Finanzierung	3	3	3	9
- Familie, Partner, Kinder, Angehörige	3	2	2	7
- Sprache	4	1	1	6
- sonstige/s <sup>a</sup>	3	1	0	4

<sup>a</sup> u.a. Angst und Abschreckung; Nostrifikation; andere Ausbildungen

In den formulierten Problemsituationen haben sich die beteiligten Personen unterschiedlich verhalten. 13 Personen machten Angaben darüber, auf die restlichen Interviewten traf diese Frage nicht zu und/oder wurde dies nicht gefragt bzw. vier Personen beantworteten die Frage nicht. (Siehe Tabelle 10)

Tabelle 10 „Wie haben sich die Anderen bzw. Sie selbst verhalten?“

Verhalten der Beteiligten	Zielgruppen			Total
	M	NM	Exp	
nicht gefragt/trifft nicht zu	5	5	0	10
nicht genannt	1	0	3	4
genannt (darunter)	7	2	4	13
- Fremdverhalten, -reaktionen <sup>a</sup>	7	2	4	13
bürokratische Hürden/Ablehnung	(4)	(1)	(0)	(5)
niedr. Hilfs-/Informations/Unterstützung	(2)	(1)	(2)	(5)
- Eigenverhalten, -reaktionen <sup>a</sup>	6	2	3	11
niedriges Selbstvertrauen	(1)	(1)	(1)	(3)
„Kämpfertum“ entwickelt	(3)	(2)	(3)	(8)

<sup>a</sup>Inklusive nicht genauer spezifizierte andere Verhaltensweisen

### 3.1.1 Finanzierung und Ausbildungsförderung

Die am häufigsten genannte Ursache von Schwierigkeiten beim Zugang zur Ausbildung in der mobilen Pflege und Betreuung war die Finanzierung derselben. Oft musste der Ausbildungskurs (Heimhilfe-/Pflegehilfekurs oder Nostrifikation) selbst finanziert werden, die Mittel dafür waren aber nur begrenzt vorhanden. Informationen über potentielle Fördergeber fehlten bzw. waren teilweise schwer zugänglich, die Wartezeit bis zur Förderzusage hat eine gewisse Zeit gedauert oder es waren keine Ausbildungsplätze mehr frei. MigrantInnen waren von dieser Art von Schwierigkeiten öfter betroffen als Nicht-MigrantInnen. Die Möglichkeit der Teilnahme an der Ausbildung von (Nicht-)MigrantInnen war daher für viele (zunächst) wegen der fraglichen Finanzierung unsicher.

#### MIGRANTINNEN

- „(...) die Nostrifizierung habe ich gemacht. (...) Das habe ich selber bezahlt, ca. 20.000 Schilling.“ (G03, S. 1)
- „Dann ist das ein Problem (...). Das ist ein finanzieller Grund. Also muss man ein wenig Mut haben, wie man sich entscheidet. Das ist ein Schritt.“ (G05, S. 2)
- „Ich habe mich für Krankenpflege angemeldet, es war aber kein Platz mehr frei. Ich wollte nicht noch 1 Jahr warten. Ich zahle den Kurs selber.“ (S01, S. 2)
- „Mein Problem war die finanzielle Situation und zwar ich war mir nicht sicher ob ich nachher (Anm.: nach der Ausbildung) besser verdienen werde.“ (M03, S. 2)

#### NICHT-MIGRANTINNEN

- „Ich habe sehr viel herumtelefoniert. Die Finanzierung war schwierig. Ich bin Selbstzahlerin, weil es gab für mich keinerlei Unterstützung.“ (M04, S. 2)
- „Es hat eine Weile gedauert, weil ich nicht wusste, wie man die Ausbildung finanziert. Sie ist relativ teuer.“ (S04, S. 1)
- „Jedenfalls hab ich sehr viel herumtelefoniert, viel erfahren, auf irgendeine Art bin ich zum WAFF gekommen ... dann wieder zum AMS ... (...) Ich hab' ein paar Monate von Reserven gelebt. Im September begann der Kurs.“ (M06, S. 2)

#### EXPERTINNEN

- „Das ist oft ein Ausschlussgrund, die finanzielle Frage, weil sie ja zu den Benachteiligten gehören.“ (S05, S. 1)

- *„Teilweise müssen sie (Anm.: MigrantInnen) die Ausbildung selber zahlen, die meisten bekommen es bezahlt.“ (D04, S. 2)*
- *„Das nächste Problem ist das Finanzierungsschema, weil viele MigrantInnen davon ausgeschlossen sind. Die WAFF-Förderung kriegen nur die, die sich arbeitssuchend melden (...). Beim AK-Bildungsgutschein sind auch viele MigrantInnen ausgeschlossen, weil sie nicht selber versichert sind, sondern beim Mann und dadurch keinen Anspruch haben. Das sehe ich als großes Problem, dass man da die Förderungen nicht für Migrantinnen anbietet.“ (S05, S. 2)*
- *„Finanzielle Schwierigkeiten, (...) weil sie (Anm.: MigrantInnen) keinen Job haben. Probleme mit Finanzierung der Ausbildung, wenn sie nicht gefördert werden. Die Katze beißt sich in den eigenen Schwanz: kein Geld um weiter zu kommen und keine gesetzliche Basis, um aufgefangen zu werden. Offizielle Förderschiene ist schwierig bei anderer Hautfarbe.“ (S02, S. 2)*
- *„Beim AMS wird das auch speziell gefördert, das ist eine Nische für MigrantInnen. (...) Das Andere ist, dass sie nicht so den Einblick haben was es sonst noch so gibt.“ (S05,S.2)*

Schwierigkeiten traten auch in Zusammenhang mit den ausbildungsfördernden Stellen<sup>12</sup> auf. Die Befragten stießen auf niedrige Hilfs- und Unterstützungsbereitschaft, schlechten Informationsfluss und lange Dauer des Prozesses bis zur Förderzusage bzw. -ablehnung. Die Informationsbeschaffung hinsichtlich Anforderungen bzw. Auflagen beim Zugang zu einer Ausbildung bzw. beim Berufseinstieg in die mobile Pflege und Betreuung war kosten- und zeitintensiv, der Aufnahmeprozess wurde als nicht zielgruppengerecht gestaltet bewertet und die Aufnahmeverfahren seien demnach nicht für diese Zielgruppe konzipiert. Dies nicht zuletzt wegen der sprachlichen Hürden bei vielen MigrantInnen: Schwierigkeiten traten auch beim Verfassen von Bewerbungsschreiben, Lebensläufen und Motivationsschreiben auf. Zusätzlich bedeuten bestimmte rechtliche Rahmenbedingungen massive Zugangsbarrieren für MigrantInnen (z.B. Aufenthalts- und Arbeitsgenehmigung).

#### **MIGRANTINNEN**

- *„Dann musste ich noch für den WAFF (...) was machen, also mich vorstellen und einen Lebenslauf schreiben, Motivationsschreiben und die sortieren dann wieder aus. Und vom WAFF musste ich zuwarten, ob die mich dann überhaupt zulassen zum Kurs. So eine richtige Bewerbung. Dann musste ich wieder warten - ja das hat mir dann alles zu lange gedauert. Der Prozess dauert so lange. Der hat bei mir mindestens 8 Wochen gedauert bis ich dann endgültig das Ja, das Okay bekommen habe.“ (G01, S. 1)*
- *„Leider, dass muss ich sagen, gibt es vom AMS keine gute Hilfsbereitschaft. (...) Ich war dann beim WAFF, diesem Förderungsinstitut, hab' Bewerbung geschrieben, war dort vorstellen und hab alles ausgefüllt, auch warum ich diesen Beruf machen möchte und Lebenslauf und alles. Dann hab ich gewartet, dann kam dieser Brief. (...) Gott sei Dank konnte ich anfangen.“ (M02, S. 2)*

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„AMS (sagte), wenn ich eine Anstellungszusage habe, bezahlen sie den Kurs, sonst geht es nicht. Die Vereine sagten, es gibt keine Zusage ohne den Kurs gemacht zu*

<sup>12</sup> Bei den ausbildungsfördernden Stellen wurde vor allem das Arbeitsmarktservice (AMS) als beteiligte Stelle erwähnt. Hinzu kommen der Wiener ArbeitnehmerInnen-Förderungs-Fond (WAFF) und das Finanzamt. Einige Aussagen wurden nicht genau spezifiziert und wurden mit „Gesetzgeber“ bzw. „rechtlichen Rahmenbedingungen“ betitelt. Insbesondere wurden bürokratische Hürden genannt und die AkteurInnen nahmen ablehnendes Verhalten bzw. mangelnde Informations- und Hilfsbereitschaft wahr.

- haben. (...) Wenn man einmal den richtigen Ansprechpartner hat, geht es.“ (S04, S. 2)
- „Übern WAFF bin ich dazu gekommen, weil das AMS hilft einem nicht weiter. Die Betreuer haben keine Ahnung von irgendwas gehabt. Er (Anm. der Betreuer) sagte: ‚Ich kann mich nicht um alles kümmern‘. Ich hab (dann) selbst herum telefoniert.“ (M06, S. 2)
  - „Ich würde in einem fremden Land jeden Strohalm nehmen. Ich muss mein Kind groß ziehen und ich würde jede Gelegenheit ergreifen zu arbeiten, Geld zu verdienen. Wenn mir keine Alternative angeboten wird, ergreife ich alles ...“ (D07, S. 5)

### **EXPERTINNEN**

- „Das sind zum Teil die Aufnahmeprüfungen, die Sprache, finanzielle Geschichten, unterschiedliche rechtliche Bedingungen sind ganz wichtig bei MigrantInnen. Der Zugang ist prinzipiell schwierig, eigentlich überhaupt der Zugang zum Arbeitsmarkt ist für MigrantInnen schwierig. Das ist bei der Ausbildung besser, weil der Zugang oft nicht an die Arbeiterlaubnis gebunden ist. Bei der Heimhilfe ist die Ausbildung oft mit einem Job nachher verbunden, was ja prinzipiell gut ist, das ist aber für MigrantInnen, die nicht arbeiten dürfen, meines Wissens auch nicht möglich. Es ist schade eigentlich, wenn der Zugang begrenzt wird.“ (S06, S. 2)
- „Einige (Anm.: BewerberInnen) waren überhaupt nicht passend, einige waren sehr passend, wurden aber aus verschiedenen Gründen nicht genommen. Da nach meiner Ansicht solche Aufnahmeverfahren nicht für MigrantInnen gedacht sind. Auch wenn sie schon mehrere Verfahren hinter sich hatten, scheiterte es an der Sprache. Die schriftliche Sprache ist sicher ein Handicap. Z.B. eine türkische Frau und eine aus Ex-Jugoslawien, bei denen die Gespräche sehr gut verliefen und auch sonst alles passte, die aber an der schriftlichen Prüfung scheiterten. Hier sollte es schon noch eine andere Möglichkeit geben. Sogar ÖsterreicherInnen, die nicht so gut gebildet sind, machen hier Fehler.“ (S06, S. 2)
- „Meiner Meinung nach ist die gesetzliche Forderung einer abgeschlossenen Schulpflicht ein Schwachpunkt. Bei Personen aus Ex-Jugoslawien ist es oft so, dass durch den Krieg keine Zeugnisse zu erhalten sind, die haben die allergrößten Schwierigkeiten, abgesehen davon dass sie ja kostenpflichtige Übersetzungen anfertigen lassen müssen (...). Eine gesetzliche Vorlage, die wir unbedingt überprüfen müssen und in dieser Form nicht gerechtfertigt ist, meiner Meinung nach.“ (D03, S. 3)

#### **3.1.2 Sprache**

Jede/r zweite MigrantIn und fast alle ExpertInnen berichteten von Problemen beim Zugang zu einer Ausbildung wegen der Sprache, dies ist eine der größten Aufnahmehürden (abseits struktureller Barrieren). Insbesondere der direkte Kontakt zu Ämtern/Behörden/Ausbildungsstätten gestaltete sich schwierig: zu schnelles, undeutliches, kompliziertes und unklares Artikulieren (seitens der GesprächspartnerInnen) erschwerten den Kontakt, notwendige Informationen kamen deshalb nicht entsprechend bei der Zielperson an. Aber auch bei der Ausformulierung von Schriftstücken (z.B. Bewerbungsunterlagen) stießen viele auf Hürden. Die Sprachbarriere ist laut der Aussage von ExpertInnen oftmals wörtlich zu nehmen: „Geeignete Leute können nur wegen der schriftlichen Sprachprobleme nicht genommen werden, obwohl sie sonst geeignet wären.“ (Expertin, S06).

## **MIGRANTINNEN**

- „Zuerst Sprache, muss ich ehrlich sagen (...). Ja, Artikel sind noch immer mein Problem. Ich mache so viele Fehler, das weiß ich. Aber das war Hauptproblem eigentlich. (Anm.: Beim Zugang zur Ausbildung)“ (S03, S. 2)
- „Ich hatte Deutschprobleme, arbeitete die ganze Zeit mit jugoslawischen Frauen, wir sprachen in der Muttersprache. (...) Ich fragte mich ganz ehrlich ob ich es mit meinen Deutschkenntnissen schaffen werde.“ (D08, S. 2)
- „Vor 2 Jahren habe ich von diesem Kurs gehört, aber mein Deutsch, ich hatte Angst. Ich konnte nicht sofort gehen, ich verstehe nicht deutsch, ich kann nicht deutsch sprechen. Für mich ist es schwer.“ (S01, S. 1)

## **EXPERTINNEN**

- „Viele (Anm.: MigrantInnen) tun sich mit der deutschen Sprache schwer. Darauf schauen wir bei der Auswahl, wir sind eh sehr großzügig, deswegen weil auch viele ÖsterreicherInnen nicht besser sind. (...) Teilweise ist da kein Unterschied erkennbar, es wäre unsinnig hier extrem hoch anzusetzen.“ (D03, S. 2)
- „Am ehesten bei den D-Kenntnissen, wobei es so ist, dass es oft mehrere mit derselben Herkunft gibt, die sich gegenseitig – aber leider Gottes in ihrer Muttersprache – helfen. Da muss man bei der Übersetzung aufpassen, dass keine falschen Infos weitergegeben werden.“ (Ebd., S. 3.)
- „Da, nach meiner Ansicht, solche Aufnahmeverfahren nicht für MigrantInnen gedacht sind. Auch wenn sie schon mehrere Verfahren hinter sich hatten, scheiterte es an der Sprache. Die schriftliche Sprache ist sicher ein Handicap. (...) Sogar ÖsterreicherInnen, die nicht so gut gebildet sind, machen hier Fehler.“ (S06, S. 1)

### 3.1.3 Vorurteile und Diskriminierungen

Diskriminierungen von BewerberInnen bereits vor Ausbildungsbeginn wurden wegen verschiedener religiös-kultureller Merkmale, aufgrund der Hautfarbe, aufgrund des Geschlechts und in Form von Dequalifizierung/Nichtanerkennung von Bildungsabschlüssen von den InterviewpartnerInnen entweder selbst erlebt oder beobachtet.

Bei Diskriminierungen wegen religiös-kultureller Merkmale waren es vor allem Erscheinungsformen und Einstellungen, z.B. Kopftuch oder weil eine weibliche Bewerberin nicht einen älteren Mann pflegen will<sup>13</sup>, die auf Vorurteile stießen. Diskriminierungen dunkelhäutiger Menschen wurden ebenso genannt, z.B., weil jene *MigrantInnen von KlientInnen abgelehnt würden*. Eine ExpertIn dazu „Wir hören, dass es für Schwarzafrikaner schwierig ist, sie werden einfach noch viel zu wenig akzeptiert und es ist nicht sinnvoll, sie herein zu nehmen“ (Expertin D03, S. 3) und dass eine Ausbildung, die Möglichkeiten im stationären Bereich eröffnet, sinnvoll wäre „Wir empfehlen ihnen bei entsprechender Lernbereitschaft die Pflegehilfe-Ausbildung zu machen, weil ganz einfach da die Akzeptanz anders ist, auch das Respektverhalten als gegenüber den Heimhilfen.“ (Ebd., S. 3). Von Diskriminierungen aufgrund des Geschlechts wird in Zusammenhang mit der Anstellung von Männern berichtet „Ein generelles Problem sind die Männer, unabhängig davon, ob Migrant oder Österreicher, sie sind nur minimal einsetzbar, wegen der Akzeptanz der Klienten. Viele Männer gehen nach dem Vortrag wieder, weil sie eine andere Vorstellung des Berufes

---

<sup>13</sup> ob dies ein fachlich respektive organisatorischer Ausschlussgrund für eine Aufnahme sein kann, soll hier nicht beurteilt werden

*hatten. Das geht nur über Zeit, die nächste Generation wird das viel gelassener und offener sehen, man kann die Klienten nicht zwingen, sich zu ändern.“ (Expertin D03, S. 3)*

Schwierigkeiten treten auch immer wieder auf, wenn es um die Anerkennung von Bildungsabschlüssen geht. Überqualifizierung und Dequalifizierung betrifft MigrantInnen immer wieder, bspw. durch die Beschäftigung einer Diplomierten Pflegefachkraft als Heimhilfe.

#### **EXPERTINNEN**

- *„Gerade jetzt in der Klasse sind sehr viele eigentlich überqualifiziert, haben Diplome oder ein Studium, kriegen sonst keinen Job. Da das gefördert wird, machen sie die Ausbildung, aber sie sind nicht uninteressiert. Das betrifft mehr die MigrantInnen.“ (D04, S. 2)*
- *„Die chinesische Gruppe, die philippinische Gruppe und ganz stark die afrikanische bzw. andersfarbige Gruppe. Sie haben keine Chance, woanders unterzukommen.“ (S02, S. 2)*
- *„(...dass einige MigrantInnen) an der Aufnahmeprüfung gescheitert sind und die Deutschkenntnisse. (...), das hat mich gewundert, weil meines Erachtens sprechen sie eh ganz gut Deutsch. Das ist zumindest der Grund, der ihnen gesagt wird. (...) Zumindest haben sie das im Entscheidungsprozess so empfunden.“ (S05, S. 2)*
- *„Manchen wurde auch gesagt, es passt doch nicht, weil die alten Leute gegen Ausländer sind, da werden sie keine Chance haben.“ (Ebd., S. 2)*

#### **3.1.4 Emotionale Belastungen**

MigrantInnen berichteten von gemindertem Selbstvertrauen und Ängsten den Zugang zur Ausbildung bzw. die Ausbildung selbst nicht positiv abschließen zu können. Bei einigen äußerte sich dies in Ängstlichkeit, Niedergeschlagenheit, Traurigkeit und dem Gefühl des Alleingelassenseins. Diese Schwierigkeiten wurden vor allem von den befragten ExpertInnen angeführt (5 von 7), aber auch 4 von 10 MigrantInnen erwähnten diese Probleme beim Zugang zur Ausbildung. Hingegen hat bloß eine Nicht-MigrantIn von ähnlichen Problemen berichtet. Einige wenige Personen der Befragten sind jedoch hartnäckig geblieben, haben sich beschwert und für ihre Interessen gekämpft, bspw. durch Hinweise auf die eigenen Stärken oder durch erneute Bewerbung um einen Kursplatz. Motivation, Mut und Selbstvertrauen sind schon in dieser Phase essentiell.

#### **MIGRANTINNEN**

- *„Vor 2 Jahren habe ich von diesem Kurs gehört, aber mein Deutsch, ich hatte Angst. Ich konnte nicht sofort gehen, ich verstehe nicht Deutsch, ich kann nicht Deutsch sprechen.“ (S01, S. 1)*
- *„Das ist eine finanzielle Grund. Also muss man ein wenig Mut haben wie man sich entscheidet. Das ist ein Schritt, aber ich hab die richtige.“ (G05, S. 1)*

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Ich hatte etwas Angst wegen der Vereinbarkeit der 2 Ausbildungen (Anm.: Studium und Kurs für Pflegehilfe). Sonst war ich fremd in der Stadt, aber inzwischen ist es okay, hab nette Leute kennen gelernt. Mir wurde geraten z.B. beim Billa auf keinen Fall Tüte, sondern Sackerl zu sagen.“ (M05, S. 1)*



## EXPERTINNEN

- *„Ich bin eigentlich aus (LAND), ich habe 73 einen Österreicher geheiratet und da bin ich nach Österreich gekommen. Natürlich ich hab kein Wort Deutsch geredet, aber ich habe gemerkt – so nach drei Monate oder so – ich habe halt immer gedeutet und versucht zu erklären.“ (D05, S. 1)*
- *„Die Motivation sinkt, wenn sie es ein paar Mal probierten und nicht aufgenommen wurden.“ (S06, S. 2)*
- *„Wer kann sich unter psychischer Belastung etwas vorstellen. Sie antworten, sie haben einen Krieg überlebt, haben auswandern müssen. Das ist schon klar, das ist ein einmaliges Erlebnis, das kann man aufarbeiten (...) Aber das, was ich täglich erleben muss, das ist eine ganz andere Situation. Die ÖsterreicherInnen können sprachlich anders damit umgehen. Es ist so, dass die Vielschichtigkeit unserer Sprache den ausländischen Teilnehmern oft nicht klar ist, diese Feinheit unserer Sprache, sie können damit nichts anfangen. Sie sind dann peinlich berührt und betroffen, wobei das für uns ein ganz normaler Ausdruck ist. Etwas kann als Beleidigung verstanden werden, die Reaktion ist anders. Die Fragen können auch nicht so formuliert werden. Das betrifft auch dann die Berufstätigkeit.“ (S02, S. 1)*
- *„Das Problem war die lange Arbeitslosigkeit (Anm.: MigrantIn) vorher und nicht so sehr, dass er Ausländer ist. Das ist nicht das Problem gewesen, sondern es war primär die Arbeitslosigkeit, die drückt und ned so sehr die Ausländerfeindlichkeit. (...) Wie halt Menschen sind nach langer Arbeitslosigkeit, sehr traurig und sehr niedergeschlagen und sehr still.“ (D11, S. 2)*

### 3.1.5 Vereinbarkeit und Mehrfachbelastung

Die Vereinbarkeit von Familie (v.a. PartnerIn, Kind/er), Ausbildung und Beruf ist für die meisten TeilnehmerInnen von Ausbildungen respektive Berufstätige (Frauen) schwierig und stellt eine Mehrfachbelastung dar. Die Belastung erhöht sich noch, wenn Betreuungspflichten (für die eigenen Kinder bzw. für Angehörige)<sup>14</sup> da sind, dafür aber kaum entlastende Strukturen zur Verfügung stehen (z.B. Kinderbetreuung während der Ausbildung bzw. familiäre Unterstützung). Die RespondentInnen berichteten von wenigen oder gar keinen Hilfe- bzw. Unterstützungsleistungen des eigenen privaten Umfelds. Dies traf einerseits sowohl auf Behörden als auch auf das private soziale Umfeld zu. Belastend ist für alle auch der Mangel an zeitlichen Ressourcen, um all die Aufgaben „unter einen Hut zu bringen“. Für die Betroffenen bedeuteten diese Rahmenbedingungen letztendlich erhöhten Druck, Überlastung und Erschöpfung.

## MIGRANTINNEN

- *„Ich brauche vor allem Zeit.“ (S01, S. 5)*
- *„Ich arbeite als (...) und mache diese Pflegehilfeausbildung. Es ist schwer, aber es geht sich schon aus. Ich musste Stunden reduzieren, ich arbeite 30 Stunden, habe Schule und Praktikum. Ich hab das aufgeteilt, wenn ich Schule habe, sind das meine freien Tage.“ (S03, S. 1)*
- *„Jetzt ist es schwer für mich, ich muss den ganzen Tag laufen, in den Kurs laufen, in den Kindergarten laufen. (...) Ich brauche jemanden, der mir mit den Kindern*

---

<sup>14</sup> In Erinnerung zu rufen wäre hier die unterschiedliche Sozialstruktur der ersten beiden Zielgruppen: MigrantInnen leben in zahlenmäßig größeren und kinderreicheren Haushalten als die befragten ÖsterreicherInnen.

*hilft. Mein Mann arbeitet auch jeden Tag. Ich habe keine Eltern, mein Mann hat auch keine. Die Kinder sind nach der Schule im Hort oder Kindergarten.“ (S01, S. 1)*

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Schwer ist, dass ich so lange von zu Hause weg bin. Ich geh um 7h und komme um 18h wieder und dazwischen ist keine Zeit. Das war ich durch die Arbeitslosigkeit nicht gewohnt, ich hatte Zeit für mich, obwohl ich putzen ging und meine Schwiegermutter im Heim besuchte, war bei meiner Tochter. Das tut mir sehr Leid, dass es jetzt nicht geht und auch, dass ich zu meiner über 90-jährigen Schwiegermutter nicht gehen kann. Aber das halte ich nicht aus, lernen soll man, jeden Tag hört man neue Sachen, Vormittag, Nachmittag, man wird bombardiert mit interessanten Sachen, ich will auch zuhören und mir alles merken, aber am Abend ist der Kopf voll. Lernen soll man und für die Leute da sein, für die man immer da war. Das tut mir Leid.“ (M06, S. 3)*

#### **EXPERTINNEN**

- *„Die chinesischen Bewerberinnen sind ganz alleine da, die gesamte Familie ist in China, sie können es sich nur alle 2 Jahre leisten, nach Hause zu fahren. Das ist ganz eine schwierige Geschichte. Es wird dann viel erwartet, dass sie finanziell abgesichert sind, aber als Alleinerzieher ist es sehr schwierig.“ (S02, S. 2)*
- *„(Die) Kinderbetreuung, (...) das würde den Zugang natürlich mehr verbessern. So fallen viele von vornherein weg. Das ist für alle Frauen wichtig.“ (S06, S. 3)*
- *„Generell ist die familiäre Unterstützung, bis auf einige Ausnahmen, schon vorhanden. Dass es der Ehegatte nicht will, dass ist allerdings nicht allein auf Migrantinnen bezogen. (...) Manche BewerberInnen schätzen sich auch falsch ein, obwohl wir explizit und immer wieder darauf hinweisen. Da ist die Vorfreude auf einen Beruf so groß, dass die Betreuungspflichten kleiner Kinder als überhaupt kein Problem gesehen werden (...). Wenn es dann zu viele Fehlzeiten im Lehrgang gibt – das ist wiederum kein reines Migrantinnenproblem.“ (D03, S. 4)*

### **3.1.6 Anregungen für Veränderungen den Zugang zur Ausbildung betreffend**

Den Abschluss des ersten Teils des Interviews bildete die Frage, was sich die Befragten rückblickend beim Zugang zur Ausbildung gewünscht hätten bzw. was ihnen geholfen hat. Erwartet hätten sich viele der Befragten vor allem mehr Informationen *„Vielleicht ein bissl mehr Info, wie man zu diesem Beruf kommt (MigrantIn G01, S. 2)*, vereinfachte Aufnahme-prozesse, höhere Kompetenz bei offiziellen Stellen und verbesserte rechtliche Rahmenbedingungen. Das betrifft die Vermittlung umfassender Kenntnisse über die verschiedenen Berufsgruppen der mobilen Pflege und Betreuung (also HeimhelferIn, PflegehelferIn und DGKP), aber auch klare Informationen betreffend Voraussetzungen und Anforderungen in und für Ausbildungen in diesem Bereich. Verbesserungspotential wird auch bei den involvierten ausbildungsfördernden Stellen gesehen: höhere Kompetenzen der dort vorhandenen personellen Ressourcen würden benötigt, um den Prozess bis zum Ausbildungsbeginn zu verbessern und den Aufnahmeprozess zu beschleunigen. Rechtliche Strukturen müssten geändert werden, insbesondere die Zugangsbarrieren für MigrantInnen in Form der Nichtanerkennung von Bildungsabschlüssen reduziert werden. Zur Sprachkompetenzerweiterung kam der Vorschlag, Vorbereitungskurse für MigrantInnen durchzuführen. Wichtig wäre weiters eine genaue (gesetzliche) Definition über das

erforderliche Deutschsprachniveau in Ausbildungen.<sup>15</sup> Des Weiteren würde der Zugang zur Ausbildung erleichtert werden, wenn mehr offizielle wie auch familiäre Unterstützungsstrukturen vorhanden wären. Mehr Erfolg im Zugangsprozess erhoffen sich weiters vor allem MigrantInnen durch größeres Selbstvertrauen und Stärkung ihres Durchhaltevermögens.

Tabelle 11 „Was hat bzw. hätte beim Zugang zur Ausbildung geholfen?  
Was hätten Sie sich gewünscht?“

Was geholfen hat bzw. hätte	Zielgruppen			
	M	NM	Exp	Total
nicht gefragt/trifft nicht zu	7	4	3	8
nicht genannt	0	0	2	2
genannt ( <i>darunter</i> )	6	3	2	11
- mehr Information und Wissen	1	2	2	5
- verbesserter Aufnahmeprozess <sup>a</sup>	2	1	1	4
- Ämtern/Behörden: höhere Kompetenz	2	1	0	3
- bessere rechtl. Rahmenbed./Strukturen	2	0	1	3
- bessere Deutschkenntnisse	1	1	1	3
- mehr Unterstützung <sup>b</sup>	1	1	1	3
- mehr/höheres Selbstbewusstsein	2	0	0	2

<sup>a</sup> verkürzter, einfacher, schneller; <sup>b</sup> von Familie und offizieller Seite

### MIGRANTINNEN

- „Es wäre für mich super wenn ich könnte schon früher anfangen mit den Arbeit. Weil fünf Jahre ich habe geputzt. Muss ich Ihnen ehrlich sagen und noch dazu privat. Wenn Sie fünf Jahre von Beruf getrennt sind, das ist schon ein großes Minus.“ (G03, S. 2)
- „Mehr Unterstützung vom Mann: Ermunterung, Lernen, Vorbereiten für Aufnahme.“ (S01, S. 2)
- „Das einzige, das sie (Anm.: die BeraterIn) etwas langsamer sprechen sollten, nicht ganz so kompliziert, sondern nur ein wenig leichter.“ (M02, S. 2)
- „Mehr Unterstützung natürlich.“ (M04, S. 2)

### EXPERTINNEN

- „Es sollte z.B. (...) einen Vorbereitungskurs für die Aufnahme geben. Die Deutsch-Kenntnisse sind natürlich wichtig, werden aber manchmal als Ausrede genommen, aber das Niveau sollte einmal geklärt werden. Es gibt viele verschiedene Aufnahmeverfahren. Hier haben die MigrantInnen schon einen Nachteil. Man muss die Aufnahme ein bisschen umstrukturieren. Welches Niveau braucht man um eine bestimmte Arbeit erledigen zu können? Sind Basiskenntnisse nicht im Laufe einer

<sup>15</sup> Zum Zeitpunkt des Interviews war noch nicht entschieden, welches Deutschsprachniveau AusbildungsanwärterInnen vorweisen müssen. Eine diesbezügliche Empfehlung seitens des Dachverbands der Wiener Pflege- und Sozialdienste (nunmehr Dachverband Wiener Sozialeinrichtungen) an die AnbieterInnen von Ausbildungen zur Heimhilfe und Pflegehilfe, den Nachweis der Sprachfähigkeit von Stufe B2 bei BewerberInnen ohne in Österreich positiv abgeschlossener 9. Schulstufe einzufordern, erfolgte im Jänner 2006.

*Tätigkeit erweiterbar? Von vornherein die Türe zuzuschließen, finde ich nicht gut.“*  
(S06, S. 3)

### 3.2 Schwierigkeiten während der Ausbildung

Zu Beginn der Ausbildung zeigten sich viele Gemeinsamkeiten. Die hauptsächlichen Problemstellen für alle während der Ausbildung betreffen den Unterricht und alles was damit verbunden ist, wie das Lernen, die Ausbildungs-Inhalte und die beteiligten Personen. Sprachschwierigkeiten spielen dagegen für MigrantInnen eine Rolle, ebenso die Vereinbarkeit/Doppelbelastung und die Praktika.

*„Die (Ausbildung) war sehr schwer, intensiv und viel.  
Die Skripten waren dick. Vier Monate hab’  
ich kein Leben gehabt, Tag und Nacht lernen, überall.“*  
(S07, S. 3)

Zu Beginn der Ausbildung waren die InterviewpartnerInnen – egal ob MigrantIn oder Nicht-MigrantIn - vor allem mit Schwierigkeiten betreffend Ausbildungsinhalt, Gruppe und Vortragenden konfrontiert. Dies betraf vor allem die Themen Doppelbelastung, Alter, Bildungsferne, Umstellung des Tagesablaufes, Einstellen auf neue Situation, schwierige Ausbildungsinhalte, Ängste und Nervosität. Alle Befragten berichteten von Schwierigkeiten die sie entweder selbst hatten oder bei anderen wahrgenommen haben, lediglich ein/e Nicht-MigrantIn nannte keinerlei Schwierigkeiten.

Tabelle 12 „Welche Art von Schwierigkeiten/Problemen/Hürden hat es während der Ausbildung gegeben? Wie hat sich das gezeigt/ausgewirkt?“

Art der Probleme	Zielgruppen			Total
	M	NM	Exp	
nicht gefragt/trifft nicht zu/nicht genannt	0	1	0	1
genannt (darunter)	13	6	7	26
- Unterricht	23	10	5	38
- Sprache	8	2	2	12
- Emotionale Belastungen	7	1	0	8
- Vereinbarkeit/Doppelbelastung	4	0	0	4
- Praktika	2	4	1	7
- Sonstiges <sup>a</sup>	2	1	5	8

Anmerkung: In die Zählung fließen Mehrfachantworten mit ein.<sup>a</sup> u.a. Finanzielles, Fahrzeit, Alter etc.

Die AusbilderInnen, sowie die KollegInnen im Kurs spielen bei der Frage nach den dabei involvierten Personen die Hauptrolle. Auch das familiäre und soziale Umfeld steht in Zusammenhang mit genannten Schwierigkeiten, jedoch in einem weit geringeren Ausmaß (Siehe Tabelle 13).

Tabelle 13 „Wer war daran beteiligt?“

Beteiligte Personen bzw. Bereiche	Zielgruppen			Total
	M	NM	Exp	
genannt ( <i>darunter</i> )	13	7	7	27
- <i>AusbildnerInnen</i>	8	2	8	18
- <i>KollegInnen</i>	10	2	5	17
- <i>Soziales/familiäres Umfeld</i>	3	2	2	7
- <i>Sonstige (KlientInnen, Fördergeber)</i>	0	0	2	2

Hervorgehoben wird das Bemühen der AusbilderInnen. Insbesondere deren Kompetenz und die Möglichkeit, bei Unklarheiten nachzufragen, wurden betont. Kritisiert wird, dass manche TrainerInnen „zu schnell, zu kompliziert“ sprechen. Das Gruppengefüge erfuhr neben Lob wegen der gegenseitigen Unterstützung auch Kritik in Bezug auf Segregation und Rivalität. Beim familiären Umfeld wird die Doppelbelastung, die aufgrund der Ausbildungssituation noch stärker zum Ausdruck kommt, am häufigsten genannt.

Bei der Frage nach dem Verhalten der beteiligten Personen kristallisierten sich zwei Kategorien heraus: Einerseits wird die gegenseitige Hilfe, vor allem von MigrantInnen, hervorgehoben. Diese Hilfe bezieht sich auf Unterstützung untereinander, sie loben die Nicht-MigrantInnen ebenso wie die Vortragenden. Hier wurden nochmaliges Erklären, langsames Sprechen und die Möglichkeit im Unterricht nachzufragen, angeführt. Andererseits wird aber auch als Gegenpart die fehlende Unterstützung für MigrantInnen reklamiert: Dies aber vor allem von Seiten der ExpertInnen.

Als Motive für das Verhalten der Anderen wurde von den MigrantInnen Alter, Rivalität, Neid und Konkurrenz genannt. Nicht-MigrantInnen vermuten, dass sich die MigrantInnen nicht zu fragen trauen und sich deshalb in Gruppen zusammenschließen. Laut den anderen ExpertInnen sind Einstellungen, Vorurteile gegenüber MigrantInnen und höher Gebildeten und Erwartungsdruck als Gründe für das jeweilige Verhalten zu sehen.

Die Auswertung der Frage „*Wie haben Sie sich selbst verhalten?*“ zeigt unterschiedliche Bewältigungsstrategien auf. Das Verhalten reicht von offenem Ansprechen bei Problemen, Wehren bei Vorwürfen über aktive Suche nach Hilfe von KollegInnen, AusbilderInnen, Familie bis hin zum Rückzug („*Denk mir meinen Teil, das Jahr wird vorübergehen, am besten nicht so ernst nehmen*“).

Nicht-MigrantInnen boten ihre Hilfe an, so wurden z.B. die Prüfungsfragen gemeinsam ausgearbeitet und an alle weitergegeben. Die TrainerInnen versuchen zu vermitteln, ermöglichen Nachfragen, setzen Gruppenarbeiten verstärkt ein, „*um die Teilnehmer aus der Reserve zu locken*“ und thematisieren Themen wie Traumatisierung, Vertreibung usw.

Im Folgenden werden nun Detailergebnisse der Hauptschwierigkeiten während der Ausbildung zur Heimhilfe bzw. Pflegehilfe dargestellt.

### 3.2.1 Unterricht

Die meisten Schwierigkeiten wurden in direktem Zusammenhang mit dem Unterricht genannt und hier insbesondere mit den Themenbereichen *Lernen/ Bildungserne, Ausbildungsinhalte, Prüfungsangst, Unterlagen/Skripten*.

Für einige der InterviewpartnerInnen stellte zunächst das Lernen ein Problem dar. Dies lässt sich zum Teil auf deren Alter und die damit verbundene Bildungsferne zurückführen. *„Lernen musste wieder neu gelernt werden“*, weiters traten Schwierigkeiten im Zusammenhang mit der Sprache und den Ausbildungsinhalten auf. Bei den Ausbildungsinhalten ging es in erster Linie um die Vielschichtigkeit der Unterrichtsfächer, die Fülle des Materials, also den Umfang des Lernstoffes. *„Der erste Eindruck war: erdrückt zu werden von dem Material, was man plötzlich in die Hand kriegt, ganz offen und ehrlich ... Man wird wirklich gefordert vom ersten Tag an - sag ich einmal - der Druck ist sehr groß ... Es ist nicht so einfach in einem gewissen Alter eine so intensive Ausbildung zu machen. Das schafft ein Jüngerer vielleicht lockerer ... Ich finde den Stoff interessant ... Des anzeige, das lange Sitzen - es ist anstrengend. Ich habe nicht mit der Fülle gerechnet und ich bin sicherlich nicht allein. In der Form habe ich vorher nicht darüber nachgedacht. Und es hat vorher auch keiner gesagt, weil man erfährt vorher nichts.“* (MigrantIn G01, S. 4)

Ähnliche Erfahrungen machte auch eine Nicht-MigrantIn: *„Am Anfang war das Theoretische schrecklich, ich musste auf einmal mit 38 Jahren lernen und am Anfang merkte ich mir nichts ... Im Lauf des Jahres kam ich hinein und es ging schon leichter. Die ersten 2, 3 Monate waren, was das Lernen betrifft, entsetzlich, Stunde um Stunde hab ich gebraucht, um es mir zu merken (...).“* (Nicht-MigrantIn D07, S. 2)

Vielfach müssen sich die Auszubildenden ihren Tagesablauf neu strukturieren und erst Platz für das Lernen schaffen. Gelernt wird oftmals abends, an den Wochenenden, aber auch gemeinsam mit KollegInnen in den Pausen. Beide Zielgruppen befürworten Gruppenarbeiten und profitierten vom gemeinsamen Lernen. Gelernt wird mit Familienmitgliedern (z.B. Ehemann, Kinder), hilfreich ist es für manche auch, den Lernstoff mit eigenen Worten auszudrücken.

Obwohl Belastungen wie zum Beispiel Prüfungsängste, Bildungsferne und das damit verbundene Einstellen auf die neue Ausbildungssituation, Lernen usw., MigrantInnen und Nicht-MigrantInnen gleichermaßen tangieren, wurde ein gewisser Mehr-Aufwand für MigrantInnen deutlich: *„Es ist für alle gleich schwierig. Jeder hat sein eigenes Leben, die eigenen Probleme. Für uns (Anm.: MigrantInnen), wir müssen doppelt lesen, doppelt lernen oder brauchen mehr Zeit. Es ist schon mehr Aufwand.“* (MigrantIn D10, S. 4)

MigrantInnen kämpfen laut eigenen Aussagen mehr mit der Vereinbarkeit von Familie-Ausbildung-Beruf, aber auch Nicht-MigrantInnen erwähnten, dass weniger Zeit für die Familie bleibt. Nicht-MigrantInnen berichteten öfter von Problemen, die die Praktika betreffen, als MigrantInnen.

#### **MIGRANTINNEN**

- *„Viele sagen, dass ich gut Deutsch kann, aber wenn ich vor der Klasse etwas sagen muss, dann habe ich schon Hemmungen, die Barriere ist da, alle schauen, wie ich spreche. Die anderen Kolleginnen genieren sich auch, dass sie was Falsches sagen.“* (Ebd., S. 4)
- *„Mit den medizinischen Wörtern hab ich noch immer Probleme. Ich glaube nicht, dass es den österreichischen Kolleginnen anders geht, aber es sagt niemand.“* (D08, S. 4)

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Am Anfang war das Theoretische schrecklich (...) Stunde um Stunde hab ich gebraucht, um es mir zu merken.“* (Interviewerin: Wie haben Sie das bewältigt?) *„Sehr gerne hab ich die Prüfungsfragen ausgearbeitet, nach meinem eigenen Schema, in meinen eigenen Worten, da bekam ich eine tolle Übung, beim Ausarbeiten allein hab ich dann schon viel gelernt ... Ich hab natürlich wahnsinnig*

*lange gebraucht, ich war nicht in Übung. Das war dann schon sehr spannend, ich hab es genossen. In der Früh hab ich sehr viel gelernt und auch in der Nacht. Ich hab mir den Freiraum geschaffen, mein Mann und mein Kind haben mich in diesem Jahr in Ruhe gelassen, ich konnte mich wirklich darauf konzentrieren.“ (D07, S. 2)*

- *„Das Lernen war wieder neu, die ganzen Fächer, die neuen Leute. Ich hab jetzt natürlich viel weniger Zeit, koche immer für die nächsten Tage vor, muss am Wochenende lernen.“ (M04, S. 3)*

#### **EXPERTINNEN**

- *„Abgesehen vom Migrationshintergrund macht ihnen (Anm.: den MigrantInnen) das Alter Schwierigkeiten, dass sie in einer Gruppe sind, wo es nicht viele Ältere gibt. Das hören wir als erstes Handicap. Mit einem gewissen Alter in eine Schule zu gehen, die Regeln zu befolgen, die von jüngeren AusbilderInnen kommen, das ist für sie ein bisschen kränkend. Das Zweite ist, dass sie mit dem Lernstoff nicht mitkommen und mit der Schnelligkeit. Sie haben Angst weil sie ja einen Vertrag unterschrieben haben, sie wissen nicht, ob sie die Ausbildung dann selbst zahlen müssen. Das ist ein Druck. Sie haben Familie, alle rundherum setzen auf sie, da müssen sie Erfolg haben, auch vor sich selbst, sie stellen hohe Anforderungen an sich.“ (S06, S. 3)*

#### **3.2.2 Sprache**

Schwierigkeiten im Zusammenhang mit Sprache betreffen vor allem das Textverständnis und das Verstehen von Zusammenhängen. Hier werden kompliziert formulierte Unterlagen genannt, Fremdwörter und Fachbezeichnungen machen Probleme, ebenso das Sprechen bzw. Zuhören. Das Mitschreiben im Unterricht fällt nicht leicht. Die Umgangssprache der KlientInnen stellt manchmal eine Hürde für MigrantInnen dar. MigrantInnen helfen sich bei etwaigen Sprachproblemen immer wieder mit lateinischen Fachausdrücken, da dies oft einfacher für sie ist. „*Schwierige Wörter*“ werden zu Hause im Wörterbuch nachgeschlagen, als hilfreich wird auch das Erklären mit eigenen Worten beschrieben. Wenn das Erklärte anschließend im Unterricht vorgezeigt wird (z.B. Seitenlage), können Missverständnisse vorgebeugt bzw. ausgeräumt werden.

#### **MIGRANTINNEN**

- *„Sprachlich war nicht so einfach ... Die Fachausdrücke ... Aber lateinische Ausdrücke, wissen Sie, wie Urin oder Harn ... das war gut, denn ich konnte schon lateinisch, ich habe so viele Ausdrücke schon durch Schule gelernt (Matura mit Latein). Und wenn ich konnte nicht was auf Deutsch, Latein war super ...“ (G03, S. 4)*
- *„Ich glaube bei der Ausbildung geht es viel um die Sprache, bei mir war es nicht so ... In meiner Klasse können alle durchschnittlich gut Deutsch. Es fehlt anscheinend noch was, das hat mit der Sprache zu tun. Ohne die Sprache wirklich zu beherrschen, kann man diesen Beruf nicht ausüben. Das Programm ist schon intensiver als ich dachte, es ist schon viel. Wir helfen uns in der Klasse, ich hab eine Freundin, der ich beim Lernen helfe. Es gibt kleine Grüppchen in der Klasse, auch im Unterricht war jeder bereit dem anderen zu helfen ... Die Lehrer erwarten, dass sich die Schüler melden ... Dieser Lehrer hat sich sehr bemüht, vielleicht auch durch die Fragen, hat es einfach gemacht. Bei ihm hab ich die Bemühung sehr*

*stark gespürt ... Wenn ich meine Kolleginnen nicht über Probleme sprechen hören würde, wäre es mir gar nicht bekannt.“ (D09, S. 4)*

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Sie (Anm.: MigrantInnen) können zwar Deutsch, aber nicht wirklich Deutsch ... Die Zusammenhänge verstehen teilweise nicht alle ... Und vor allem im Umgang mit älteren Klienten. Die haben Ausdrücke, so alte Wiener Ausdrücke. Da müssen wir auch noch manchmal nachdenken, aber wenn jemand Deutsch lernt, dann lernt man diese Ausdrücke nicht. Also z.B. Fuzzerl – ein weisses Flankerl, ein Fussl. Beim Einkaufen z.B. der Unterschied zwischen Kraut und Kohl. Oder: ein ‚Waschlappen‘ vielleicht. Oder: ‚Gebens mir die Hausschlappen do her‘. So umgangssprachliche Sachen, die reden nicht alle Hochdeutsch. Also: ja, die Migranten lernen Deutsch, ja wenn sie in einen Deutschkurs gehen, aber auf Hochdeutsch.“ (G02, S. 3)*

#### **EXPERTINNEN**

- *„Die Vielschichtigkeit, die Vielfalt der Unterrichtsgegenstände. Hier auch die Menge, die Skripten, die zu lernen sind. Und hier wieder die Sprache, nicht die Fachsprache, sondern die Formulierung. Ich würde sagen, ein Drittel der "ausländischen" Teilnehmer übersetzen sich alles in ihre Muttersprache, die Skripten, um zu verstehen was wirklich damit gemeint ist. Sie lassen es sich z.T. auch übersetzen. Zum Beispiel ist die Verwendung des Konjunktivs für einen Migranten schwierig .... Ich hab auch schon Österreicher gehabt, die bei der Deutsch-Aufnahmeprüfung durchgefallen sind ... Der Schnelligkeit des Vortrages zu folgen, ist auch so eine Sache. Die Referenten sollten schon nicht unbedingt Hochdeutsch, aber schon wienerische Umgangssprache, nicht wienerischen Dialekt, sprechen. Es ist schon ein Problem, wenn es z.B. tirolerisch eingefärbt ist, darauf weisen wir auch hin. Sie sollen versuchen Deutsch in einer für alle verständlichen Form zu sprechen, wichtige Dinge immer wiederholen, und immer hinterfragen, ob sie es auch richtig verstanden haben, was möchte ich von ihnen. Doch ein größeres Augenmerk auf die Migranten zu legen. Auch in der Gruppe einbauen, es gibt meisten 2 oder 3 mit der gleichen Muttersprache, dass sie sich eventuell untereinander übersetzen, aber trotzdem dahinter sein, dass sie Deutsch sprechen.“ (S02, S. 3)*

### **3.2.3 Vom Umgang mit Diskriminierungserfahrungen**

Zu den allgemeinen beruflichen Belastungen kommt bei MigrantInnen der Umgang mit Diskriminierung hinzu, wobei wenig von direkter Diskriminierung berichtet wurde. Wie wird aber nun mit offener bzw. mit verdeckter Ablehnung umgegangen? Zunächst nun einige Fallgeschichten dazu:

In der Ausbildungssituation:

*„Ich bin die einzige Ausländerin in einer Gruppe ... die Barriere ist trotzdem noch da, aber ich spreche das nicht an, ich denke mir, das eine Jahr wird schon vorbei gehen und dann geht jeder eigene Wege. Ich glaube nicht, dass da Freundschaften bleiben*

*zwischen Österreichern und Ausländern ... Auch wenn sie (Anm.: KlassenkollegInnen) es nicht zugeben, sind sie ausländerfeindlich. Sie sagen immer nein, aber wenn das Thema auf Ausländer kommt,*



sagen alle immer gleich: „Die nehmen uns die Arbeit weg“. Ich nehme das nicht persönlich, ich denke mir meinen Teil. Ich arbeite genauso wie die anderen, ich zahl genauso meine Steuern und alles. Es kann auch damit zusammen hängen, dass in

meiner Klasse ältere Leute, erwachsenen Leute sind, bei einer jugendlichen Klasse ist das vielleicht nicht so, bei uns sind die meisten über 40, ich glaube, das spielt eine Rolle.“ (S03, S. 4)

Im öffentlichen Raum:

„Würden andere Diskriminierungen wahrgenommen? Ich persönlich nur ganz wenig, aber von Bekannten höre ich viele schlimme Sachen. Wenn ich in die U-Bahn oder Straßenbahn einsteige, gibt es böse Blicke, man kommt sich unerwünscht vor. Ältere Leute stoßen mich an, obwohl genug Platz da ist. Solche Sachen schockieren mich im ersten Moment, weil ich weiß worum es geht. Nur wegen der Hautfarbe bin ich unerwünscht. Es tut im ersten Moment weh.

Ich denke mir, dass ich das nicht so ernst nehmen brauche. Manche können nicht mehr anders, man kann mit ihnen überhaupt nicht diskutieren und erklären. Ich nehme das einfach so.

Überall wo ich bis jetzt war, ist es gut gegangen. In der Ausbildung war alles in Ordnung. Ich hab zwar mit den meisten keinen engen Kontakt, aber wir verstehen uns schon gut, können ein paar Minuten plaudern.“ (D09, S.4)

Diskriminierung aufgrund der Familienverhältnisse:

„Bei Migrantinnen wird immer gefragt wo sie herkommen und warum und ob sie Kinder haben. Die Ausländer haben mehr Kinder als die Österreicher. Eine Kollegin sagte, sie kann nicht jedes zweite Wochenende Dienst machen, sondern nur einmal im Monat wegen der zwei Kinder. Sie wurde gefragt warum sie Kinder hat. Ich meine, sie ist jung

und hat zwei Kinder, was soll das? Es wird den Migrantinnen vorgeworfen, dass sie Kinder haben. Vielfach wird es nicht respektiert, man kann doch seine Kinder nicht immer alleine lassen ... wenig Rücksicht ... Ich hab mein Kind lieber bei mir ...“ (D06, S. 5)

Haben Sie irgendwann einmal gespürt, dass man Sie ablehnt, weil Sie Ausländerin sind? Ist das einmal vorgekommen?

„Schon, nicht so richtig, nicht so direkt, aber ich hab es schon gespürt. Aber ich habe gleich meine Meinung gesagt ... Ich will, ich frage mich immer, wie werden unsere Leute, Österreicher oder andere, Ausländer aufnehmen? Ich schaue auch von der anderen Seite, ich sage nicht, wir sind die Besseren oder so ... Natürlich spürt man es schon, aber ich weiß nicht, damals hab ich gespürt. Wahrscheinlich wollen das die Leute nicht absichtlich, dass sie gegen mich was haben, persönlich oder so, sondern mehr, sagen die immer wieder: ‚Na ja, wir gehen eh unter, weil da so viele Ausländer kommen.‘ Mehr so in diese Richtung ist es immer gegangen. Oder es wird immer gesagt, aha, die Diebstähle sind eh von den Ausländern gemacht. Mehr solche Sachen.

Aber es gibt in jedem Land gute und schlechte Leute, man sollte sie kennen. Aber eigentlich hab ich nie so richtig was gegen mich gehört, mehr so, einmal war das, aber sie hat sich danach entschuldigt. Sie hat gesagt oder gedacht so was, aber ich war offen und hab gleich was dagegen gesagt .... Mich hat das gestört und ich hab das gesagt. Und das war es dann einfach und wir haben es vergessen. Sie wollte sich entschuldigen, weil sie hat gesagt, na ja, sie will jetzt nicht mich irgendwie beleidigen oder so. Sie brauchen sich jetzt nicht entschuldigen, sondern nur nicht alle in denselben Topf geben. Das wollte ich, dass sie jetzt nicht glaubt, wir sind alle schlecht. Aber danach ist es gut gegangen, wir haben nie mehr darüber geredet oder ich, dass ich

*angefangen habe, nein. Dann war stilles Verständnis irgendwie.* (M01, S.8)

Die Ablehnung steht in direktem Zusammenhang mit der „Sichtbarkeit des Fremd-Seins“. Das wird deutlich in der Aussage einer Migrantin: *„Ich habe nie Probleme mit Kunden gehabt, vielleicht weil ich blond und mollig bin und alle glauben, dass ich auch eine Österreicherin bin“* (S03, S. 3). Die Bewältigungsstrategien decken sich mit jenen, die oben (S. 33) genannt wurden. Es wurde aber auch zahlreiche positive Beispiele erwähnt, etwa von gegenseitiger Hilfe, Unterstützung beim Lernen, Interesse füreinander, Freundschaften, Akzeptanz und große Zufriedenheit seitens der KlientInnen.

### 3.2.4 Emotionale Belastungen

Auffallend ist hier die Tatsache, dass von MigrantInnen sieben Aussagen gemacht wurden, hingegen aber nur von einem/er Nicht-MigrantIn. Zu den erwähnten emotionalen Belastungen der Interviewten zählen Stress, Druck, Ängste, Müdigkeit, Anstrengung wobei die Signale meistens im Zusammenhang mit anderen Erzählungen erwähnt wurden. Dennoch scheint dieser Faktor relevant zu sein. Im Folgenden sollen daher einige Beispiele dafür erwähnt werden.

#### **MIGRANTINNEN**

- *„Nur ich habe viel bezahlt. Kann ich ehrlich sagen, mit meinen Kräften und mit Geld auch. Weil ich konnte nicht Unterstützung bekommen, ich war nicht arbeitslos, ich hatte überhaupt kein Recht auf Arbeit gehabt ... Es war ein großes Druck, weil nach zwei Wochen, ich wollte schon weg gehen, weil ich habe nicht verstanden ... Viele Nächte hab ich nicht geschlafen, und so. Das war wirklich anstrengend ...“* (G03, S. 6)
- *„Ich brauche nur Zeit. Nach dem Kurs muss ich immer schnell die Kinder abholen, nach Hause, kochen, duschen, ich habe 3 Kinder, einkaufen, essen. Ich muss alles alleine machen. Ich brauche noch Zeit für die Prüfung. Es ist viel Stress ... Ich brauche viel Zeit weil ich mit dem Wörterbuch sitzen muss.“* (S01, S. 5)
- *„... aber ich muss schon kämpfen. Manchmal bin ich auch müde, aber ich denke ich schaffe das“.* (M02, S. 4)
- *„Das macht uns irgendwie etwas wahnsinnig ... irgendwie alles, weil immer wieder diese Prüfungsangst und MigrantInnen ganz besonders. Weil ich hab dann eine Blockade wenn ich schreiben muss. Und alleine dieser Gedanke ist schon irgendwie beängstigend. Und nicht nur wir Migranten. Aber das ist die doppelte Angst von uns wegen der Sprache, wegen der Schrift.“* (G05, S. 4)

### 3.2.5 Anregungen für Veränderungen die Ausbildung betreffend

Neben mehr Praxisbezug bei der Wissensvermittlung und dem Wunsch nach mehr Ausgewogenheit zwischen Theorie und Praxis, ist die Erweiterung der Sprachkompetenzen das vorrangige Bedürfnis. AusbildungsteilnehmerInnen wünschen sich weiters mehr

Unterstützung und Veränderungen hinsichtlich Praktika, Länge der Ausbildung und Vorbereitungszeit für Prüfungen:

- Die Unterstützung und eingeforderte Rücksicht betrifft die Bereiche Familie (v.a. Unterstützung bei der Kinderbetreuung), AusbilderInnen, DienstgeberInnen und Finanzen.
- Bei den Praktika steht der Wunsch nach mehr Auswahlmöglichkeit bei Praktikumsstellen, der Berücksichtigung von beruflichen Vorerfahrungen und nach einer Ansprechperson während des Praktikums im Vordergrund.
- Im Unterricht und bei den Vortragenden werden Forderungen bezüglich einer adäquaten Wissensvermittlung und mehr Praxisorientierung deutlich.
- Manche plädieren für eine Verlängerung der Ausbildung.

Eine Übersicht über die Veränderungsvorschläge hinsichtlich Ausbildung bietet die nächste Tabelle.

Tabelle 14 „Was würden Sie an der Ausbildung verändern bzw. berücksichtigen?“

Vorschläge für Änderungen der Ausbildung	Zielgruppen			Total
	M	NM	Exp	
nicht genannt	1	0	0	1
genannt ( <i>darunter</i> )	12	7	7	26
- Theorie-Praxis/Praktikum, AnsprechpartnerIn	5	6	1	12
- Sprache, Fertigkeiten und Anwendung	6	2	3	11
- Praxisbezogenheit	5	3	2	10
- Unterrichts- und Lernmaterialien	4	3	3	10
- kulturelle Vielfalt, Diversität	3	1	6	10
- familiäres./soz. Umfeld/Ausbildungsgr.	4	4	2	10
- Kurszeiten, -aufbau, -themen	4	4	2	10
- Lernen, Prüfung und Vorbereitung	3	3	3	9
- Beteiligung, Nachfragen, Feedback	4	2	2	8
- AusbilderIn und LehrerIn	3	3	2	8
- mehr Unterstützung/Rücksicht	8	0	0	8
- Verlängerung der Ausbildung	2	0	2	4

### 3.2.5.1 Sprache, Lehr- und Lernmaterialien

Die Schwierigkeiten, die mangelnde Deutschkenntnisse mit sich bringen, sind multiple: Verständnis und Anwendung (mündlich und schriftlich) von Deutsch bzw. Hochdeutsch aber auch von Alltagssprache, Fachsprache, Dialekt und Volksmund, sowohl in der Ausbildung als auch in der Berufsausübung, bereiten Probleme. Eine adaptierte Ausbildung sollte auf diese Problemlagen eingehen bzw. Rücksicht nehmen: adaptierte Skripten mit einfachen Formulierungen und eine Anpassung der Sprache der LehrerInnen und Vortragenden - langsames und deutlicheres Sprechen sowie Vermeidung von nicht „alltäglichen“ Ausdrücken – würde die Absolvierung des Kurses für MigrantInnen vereinfachen. Verstärkter Einsatz von Bild- und Filmmaterial, von Illustrationen oder der Inszenierung von Rollenspielen würden zudem das Verständnis fördern und nebenbei auch eine kurzweilige willkommene ‚Abwechslung‘ im Kurs bieten. Eine InterviewpartnerIn formulierte sinngemäß: *Den Stoff anschaulicher, den Unterricht abwechslungsreicher und aufgelockerter gestalten.*

Vor allem wurde aber die Notwendigkeit bzw. die Möglichkeit des Besuchs von (z.B. ausbildungsbegleitenden) Deutschkursen hervorgehoben.

#### **MIGRANTINNEN**

- *„Wegen den Ausländern die hier anfangen, kann ich sagen: Ohne Sprache kann man das nicht machen. Viele kommen und denken ‚ja, ich habe eine Ausbildung gemacht in der Tschechoslowakei oder Jugoslawien oder so‘. Viele denken, ich kann schon anfangen ohne Sprache. (...) Ohne Sprache geht es nicht, das ist glaube ich wie in jedem anderen Beruf.“ (M01, S. 5)*
- *„Die Sprache zu lernen, jederzeit bemühen sollten, die Sprache zu lernen. Obwohl ich merke - auch wenn man sich nicht so gut ausdrücken kann - die schaffen das, mit dem Wortschatz den sie haben, wirklich die Sachen auf den Punkt zu bringen.“ (M03, S. 5)*
- *„Die Sprache, das ist klar!“ (D09, S. 5)*
- *„Das ist vielleicht auch gut, dass wir dann auch hören das (Anm.: Dialektwörter). Besonders wir MigrantInnen. Das wir uns das aufschreiben, weil morgen kommt das Wort vor, dass irgendwo komme in Wohnung und die ältere Dame oder Herr redet in diese Sprache. ‚Naja heute tut mir das weh ...‘, und ich hab keine Ahnung, von was er redet. Das ist überhaupt nicht schlecht, dass wir das hören! Das sehe ich auch als positiv. Nur das wir wissen.“ (G03, S. 5)*
- *„Die Skripten sollten leichter geschrieben sein.“ (S03, S. 5)*

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Na wie gesagt, die Deutschmöglichkeiten.“ (G02, S. 5)*
- *„Den Unterricht etwas anschaulicher gestalten.“ (M05, S. 5)*

#### **EXPERTINNEN**

- *„Bessere Skripten. Überhaupt mitschreiben müssen, wenn sich jemand mit dem Ausdruck schwer tut (...) Aufpassen und Mitschreiben, das stelle ich mir sehr schwierig vor.“ (D04, S. 5)*
- *„Ein Problem ist natürlich die Sprache und bei den Heimhilfen ist sehr viel, ich sag mal die Skripten sind sehr ausführlich. Wenn ich die Sprache gut kann, kann ich mir 90% des Unterrichts aus den Skripten holen. Das fällt bei den Menschen, die der Sprache nicht mächtig sind, weg.“ (D11, S. 3)*
- *„Wenn ich mich gut ausdrücken kann, hab ich es ein bisschen leichter, wenn ich sprachlich nicht so gut bin, hab ich es ein bisschen schwieriger. Die Migrantinnen hängen oft bei der Sprache in der Dokumentation, da wird es einfach schwierig. Viele Österreicher können keine Planung schreiben, wie sollen es da die aus dem Ausland können?“ (D05, S. 4)*
- *„Und hier wieder die Sprache, nicht die Fachsprache, sondern die Formulierung. Ich würde sagen, ein Drittel der ‚ausländischen‘ TN übersetzen sich alles in ihre Muttersprache, die Skripten, um zu verstehen was wirklich damit gemeint ist. Sie lassen es sich z.T. auch übersetzen.“ (S02, S. 3)*

#### **3.2.5.2 Kurszeiten (-dauer), Kursaufbau, Kursthemen**

Die Ausbildungstage dauern in der Regel von Montag bis Freitag, jeweils 8 Stunden. Dies ist vielen TeilnehmerInnen zu lange bzw. zu anstrengend, daher *„(...) eine Stunde weniger am Tag, das Kursprogramm ist zu dicht.“ (G01, S. 1.)* Andere fänden eine Ausdehnung der

Kursdauer sinnvoll: „Den Kurs vielleicht etwas in die Länge ziehen, damit es nicht 8 Stunden pro Tag werden.“ (G01, S. 5.) und „... mehr Zeit, eine Woche mehr wäre schon eine Verbesserung (...) Grundsätzlich wäre ich für eine Verlängerung der Ausbildung. (...) Der Zeitrahmen, wenn man bedenkt, dass 50% Migranten sind, ist er eng. Damit wäre viel erreicht.“ (D03, S. 4f.). Damit wäre auch das Bedürfnis abgedeckt, mehr Zeit zum Lernen zu haben („mehr Zeit brauchen zum Lernen/Stoff wiederholen“) und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf leichter zu bewerkstelligen. Hingegen war die Größe der Kursgruppe kaum ein Thema. Lediglich, dass zu große Gruppen schlecht für den gesamten Unterricht seien.

Die Kursinhalte und Kursthemen werden vielfach als überfrachtet und zu wenig praxisnah erlebt. *Es sollte vielmehr darauf eingegangen werden, so eine andere InterviewpartnerIn, „was wirklich wichtig sei. Also mehr Praxisbezug und –orientierung der Ausbildung, weil (...) sonst lernt man die Mappe – die Praxis ist aber anders.“ (D07)* Was man in der Praxis nämlich nicht braucht, vergisst man so und so wieder, hingegen „(...) vieles, was interessant ist, ist zu kurz gekommen.“ (D07) Außerdem wäre es so auch wieder leichter, einen 8-stündigen Unterrichtstag zu absolvieren, da durch Einblicke in die Praxis der Unterricht lebendiger würde ... *„Manche Sachen sind nicht so trocken und die werden mit praxisbezogenen Sachen aufgelockert. Und da vergeht die Zeit und da denkt man nicht so daran. Wenn es nur mitlesen ist, ist das anders. (G01, S. 5)* Diese Ansichten wurden vor allem von den interviewten Nicht-MigrantInnen vertreten. Lediglich drei MigrantInnen und überhaupt nur ein/e andere ExpertIn erwähnten dies im Interview.

Ein weiteres sehr wichtiges Thema wäre auch ein verstärktes Vorbereiten auf die Interaktion mit KlientInnen. Insbesondere in Bezug auf Fragen wie: *Wie kommt man in die Nähe des Klienten, wie wahrt man gesunde Distanz und wie geht man mit Trauerarbeit um?* Einige InterviewpartnerInnen traten für mehr biographisches Wissen über den/die KlientIn ein. Diplomatie, Genauigkeit, Fingerspitzengefühl im Umgang mit KlientInnen sollten geübt, die Organisationsfähigkeit (z.B. des Haushaltes) vermittelt bzw. gestärkt werden.

Weiters sei es schon in der Ausbildung nötig, Ängste, die sich im Zusammenhang mit den Arbeitsanforderungen ergeben, zu reduzieren bzw. die dazu nötige individuelle Befähigung zur Bewältigung solcher bedrohlichen Situationen zu vermitteln. In der Ausbildung geschähe dies zurzeit noch zu wenig.

#### **MIGRANTINNEN**

- *„Ich weiß nur, dass wir sehr viele Projekte machen, die wir später eigentlich nicht brauchen werden, (...) was man später nicht braucht.“ (S03, S. 5)*
- *„Ich würde mehr darauf eingehen was Heimhilfen machen, was dürfen sie machen, was für die Heimhilfe wichtig ist. Das andere ein bisschen weniger. Ich lerne nicht für Krankenschwester oder für Krankenpflege. Ich glaube ich lerne viel, was ich später nicht brauche. Viele Sachen brauche ich nicht zu wissen.“ (D08, S. 5)*
- *„Wissen Sie, für alte Menschen, waschen und duschen, das ist nicht so wichtig für viele (...) die sind einsam, die sind immer alleine - meistens - und sie brauchen Gesellschaft. (...) mit die Dame in der Früh ich singe. Weil dann komme ich ganz in die Nähe. Sie braucht immer einen Rhythmus (...) und Anleitung. Und dann geht. Ich meine in die Richtung vielleicht.“ (G03, S. 5)*

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Ich finde, dass wir zu viele unnötige Fächer, so wie Geschichte, haben. Auch, dass wir vieles lernen müssen, was wir aber später sicher nicht brauchen werden.“ (M04, S. 5)*

- „Mehr Praxisbezug, dass man wirklich das lernt was man braucht. Sehr viel Reflexion wäre wichtig. Wir hatten Supervision, das ist wichtig.“ (D01, S. 5)
- „Wir haben viele Rollenspiele gemacht, das war lustig und lehrreich. Die verschiedenen Erfahrungen kann man in die Praxis mitnehmen.“ (D07, S. 5)
- „Die Ausbildung war nicht immer praxisorientiert, es war viel Stoff dabei, den ich jetzt schon vergessen habe, den ich nicht brauche, sehr viel Theorie, die Gesetzeslage, Führung eines Krankenhauses. Das betrifft mich nicht.“ (Ebd., S. 3)
- „Alltagssituationen üben!“ (M05, S. 5)

#### **EXPERTINNEN**

- „Weniger Medizinisches, ich weiß selber teilweise Dinge nicht mehr, die die TN wissen müssen.“ (D04, S. 5)
- „Wenn die Teilnehmer die Möglichkeit hätten einmal für zwei Stunden im Büro der Teamleitung (TL) dabei zu sein, damit sie wissen wie die Arbeit der TL abläuft. So könnte auch die TL die zukünftigen Mitarbeiter gleich besser kennen lernen.“ (D03, S. 4)

#### **3.2.5.3 Beteiligung, Nachfragen, Feedback und die Aufgabe der AusbilderInnen**

Die individuelle Beteiligung, das Nachfragen und das Feedback während des laufenden Ausbildungskurses war ebenfalls ein großes Anliegen der Befragten, da dies als essentiell für den gesamten Lernprozess erachtet wurde. Die Möglichkeit der Beteiligung wird jedoch laut Aussagen einiger Interviewten zu wenig genutzt. Daher sollte das Nachfragen in der Ausbildung stärker gefördert werden. Darüber hinaus wären ein verstärkter Einsatz von Gruppenarbeit, wie auch die Möglichkeit (anonym) Feedback über den Kurs zu geben, wichtig. Für dieses Ziel muss von den AusbilderInnen zu Beginn des Kurses ein Klima geschaffen werden, das die individuelle Beteiligung unterstützt und den Gruppenlernprozess fördert. Ein anderer Weg, der sonst öfter besprochen wird, ist der des Nachfragens in den Pausen, die somit zu wenig zur Erholung genutzt würden. Anonymität bei Feedbacks muss unbedingt gewahrt werden, wenn sie als solche vereinbart wird. Die LehrerInnen/AusbilderInnen sollten für eine optimale Kursgestaltung stets für Fragen der TeilnehmerInnen erreichbar sein, und sollten außerdem, v.a. für MigrantInnen mit Deutschproblemen, etwas langsamer und deutlicher sprechen. Anstatt der Verwendung komplizierter (Fremd-)Wörter sollte eine einfache Sprache verwendet werden. Außerdem wurden, ohne genauer darauf einzugehen, ab und zu die pädagogischen Konzepte und Fähigkeiten einzelner Vortragender kritisiert.

Wiederum kamen diesbezügliche Statements quer durch die befragten Zielgruppen, also von MigrantInnen, Nicht-MigrantInnen und anderen ExpertInnen.

#### **MIGRANTINNEN**

- „Wir müssen ja auch Feedback-Bögen ausfüllen. Und da finden wir es einfach nicht gerecht oder richtig, wenn uns die Vortragende auffordert ehrlich zu sein und uns nachher aber kritisiert, warum wir das so machen oder warum wir das und das hingeschrieben haben. Das finde ich zum Beispiel nicht gut, weil es muss auch Kritik geben dürfen. Das sind da so Sachen, die etwas überarbeitet werden müsste. Das würde ich auch berücksichtigen.“ (G01, S. 5)
- „Was müsste passieren, damit nachgefragt wird? (...) Oft hat man den Eindruck, es wird nicht gerne gesehen, wenn wer fragt.“ (D06, S. 5)

- „Meine Mutter hat immer gesagt: ‚Es gibt keine dummen Fragen, nur dumme Antworten!‘ So kann man lernen, auch im Unterricht. Oft trauen sie sich nicht oder es gibt keine Möglichkeit.“ (D06, S. 5)
- „Da muss man dann fragen und so. Das es geht nicht weiter der Unterricht. Das ist einmal vorgekommen und da haben wir dann gleich gefragt. Weil ich hab damit keine Probleme zu fragen. Ich hab keine Hemmungen.“ (G03, S. 4)
- „Weil wenn sie etwas nicht verstehen nicht und dann kommt die Frage. Sie müssen einfach sagen: ‚Ehrlich, ich habe das nicht verstanden, was meinen Sie genau?‘“ (Ebd., S. 5)
- „Wenn die (Anm.: die Vortragenden) erzählen von den Krankheiten, dann kommt das vor, dass das Krankheit dann heißt im Volksmund genannt wird. Und alle anderen Österreicher nicken mit Kopf. ... Und dann geht es weiter, der Unterricht. Und wir (Anm.: MigrantInnen) haben nix verstanden, weil wir kennen keine Krankheiten im Volksmund. Also, dass man wirklich auch erklärt, was das ist, welche das ist. Die Österreicher nicken und wir nicht.“ (G05, S. 5)

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- „Den Leuten vermitteln, dass sie fragen dürfen, dass es keinen dummen Fragen gibt. Vor allem den ausländischen Kollegen müsste das Fragen jederzeit offen stehen.“ (D07, S. 5)
- „Ein Ausbilder war (...) selber so unruhig.“ (G02, S. 3)
- „Na ja, ein Vortragender ist nicht so gut. Vielleicht ist es auch nicht so leicht für ihn eine Klasse mit ausschließlich Frauen zu unterrichten.“ (M05, S. 3)
- „Durch das Reden mancher Lehrer entsteht Angst vor der Zukunft. Sie erzählen teilweise haarsträubende Geschichten. ‚Werden wir das alles schaffen?‘ Es wird das Gefühl vermittelt, man müsste 24h einsatzbereit sein. - Jeder hat Recht auf eigenes Leben, Regeneration ...“ (M05, S. 3)

#### **EXPERTINNEN**

- „Also sie fragen nur, wenn man sie mehrmalig auffordert. Also ich versuche dann in den Pausen auf sie zuzugehen, und frage, ‚Haben Sie mich verstanden?‘ Ich versuche auch das Thema zu diskutieren mit ihnen, auch um für mich eine Kontrolle zu haben. Also sie genießen sich oft zu fragen, sagen oft ‚das ist jetzt sicher eine dumme Frage‘, ich sage dann ‚es gibt keine dummen Fragen‘. Sie würden dann schon oft lieber im Wörterbuch nachschauen.“ (D11, S. 3)
- „Der Schnelligkeit des Vortrages zu folgen ist auch so eine Sache. Die Referenten sollten schon nicht unbedingt Hochdeutsch, aber schon wienerische Umgangssprache, nicht wienerischen Dialekt, sprechen. Es ist schon ein Problem, wenn es z.B. tirolerisch eingefärbt ist. (...) Sie sollen versuchen Deutsch in einer für alle verständliche Form zu sprechen, wichtige Dinge immer wiederholen, und immer hinterfragen, ob sie es auch richtig verstanden haben. Doch ein größeres Augenmerk auf die Migranten zu legen.“ (S02, S. 3)
- „Dazu kommt, wo wir permanent gefordert sind uns zu verbessern, du musst eine Sprache wählen, die sehr einfach ist (...)“ (D11, S. 3)

#### **3.2.5.4 Theorie-Praxis-Transfer, Praktikum und Begleitung**

Ein weiterer wichtiger Punkt in den Anregungen der InterviewpartnerInnen betraf das Praktikum während der Ausbildung bzw. die Möglichkeit des Transfers der erlernten Theorie

in die Praxis. Generell kann konstatiert werden, dass das Praktikum sehr befürwortet wird, jedoch nicht vollständig in der Form, wie es im Moment existiert.

Eine Gruppe plädierte für mehr Praktikumszeit, weil dies die beste Vorbereitung auf den Beruf sei. Es gab jedoch auch Statements die darauf hinweisen, dass man bei manchen Praktikumsplätzen wenig für den Beruf lernt (zum Teil zuwenig praxisorientierte Praktika) und die Praktikumszeit somit als verlorene Zeit bewertet wurde.

Weiters wurden von InterviewpartnerInnen vielfältigere Praktikumsmöglichkeiten gewünscht, und es sollte die Möglichkeit bestehen, die Praktikumsplätze selbst auswählen zu können. Ein weiterer konkreter Vorschlag war, dass die LehrerInnen die Möglichkeit haben sollten, die Praktikumsplätze zu besuchen, um dort ihre eigenen Erwartungen deponieren zu können bzw. die der SchülerInnen/Auszubildenden zu erfahren. Bezüglich der Praktika wurde auch noch erwähnt, dass mehr Begleitung, Supervision und Reflexion und zwar während und nach den Praktika essentiell wären.

### **MIGRANTINNEN**

- *„Vom Praktikum man kann viel lernen. Von Theorie auch, das stimmt. Aber wenn man das sieht in Praxis - wirklich, eine subkutane Spritze - theoretisch weiß ich, was muss ich machen. Aber wenn ich gebe diese Spritze, das ist was anderes.“ (G03, S. 5)*
- *„Dass, wenn man dort die Ausbildung macht (Anm.: Ausbildungsplatz), man auch gleich zu arbeiten anfangen kann.“ (M02, S. 5)*
- *„Meine Meinung ist ein bisschen mehr Praktikum, Zeit für Praktikum, für Heimhilfepraktikum. Zwei sind zu wenig. Mehr Praktikum wäre zu wünschen, mehr Zeit.“ (D10, S. 5)*
- *„Zum Beispiel, mir hat das nichts gebracht im Tageszentrum. Das war für mich eigentlich eine verlorene Woche. (...). Ich hab da nix gelernt. Nur alle Tage acht Stunden hab ich Zeit verloren. Nicht zum Lernen diese acht Stunden - das wäre besser. (...) Bei drei Monate Ausbildung ist eine Woche viel.“ (G05, S. 3)*
- *„Die Lehrer sollen hinausgehen und sagen, was sie sich für ihre Schüler vorstellen, nicht nur die Praktikumsmappe mitgeben, sondern hinkommen und schauen, wie es geht.“ (D07, S. 5)*

### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Und was vielleicht noch ganz ok wäre ... Wir haben z.B. nur in einem Bezirk Praktikum gemacht. Das man da mehr verschiedene nimmt ... Das man mit mehreren Verschiedenen mitgeht das es nicht unbedingt bezirksbezogen ist. Weil die Bezirke, da gibt es auch Unterschiede. Es ist ein Unterschied, ob ich im 15. oder im 20. oder im 14. draußen. Das ist von den Leuten ein Unterschied, von den Wohngegenden.“ (G02, S. 5)*
- *„Auf die Supervision haben wir bestanden. Es kommen nicht alle, schon zwischen fünf und acht, darum bleibt es. Wenn es etwas Wichtiges gibt oder Probleme auftauchen, sind wir zusammen. Von einer ausländischen Kollegin wird das (auch) genützt. (...) (Aber) Es wird mehr von Inländern genutzt. Ich glaube, die Migranten nehmen ihre Probleme mehr nach Hause mit.“ (Ebd., S. 5)*
- *„Bei den Praktika ist der Nachteil, dass man einfach eingeteilt wird, man kann sich nichts aussuchen, ich hatte eine Stunde Wegzeit. Es fehlt eine Ansprechperson. Wir fühlen uns oft erschlagen, können uns die Umsetzung der Theorie in die Praxis nur schwer vorstellen.“ (M05, S. 3)*



### 3.2.5.5 Lernen, Prüfung und Vorbereitung

Ein weiteres Thema drehte sich um das Lernen, die Prüfung und die Vorbereitung auf diese. Einige Personen erwähnten Schwierigkeiten im Zusammenhang mit dem Lernen selbst (Lernschwierigkeiten), andere merkten an, an enormer Nervosität, Prüfungsangst und Stress zu leiden. Wiederum wurde dieses Thema von allen Befragtengruppen gleich häufig angesprochen. Emotionale Überforderung und psychischer Druck wirken belastend auf die TeilnehmerInnen. Optimale Lern- und Prüfungsleistung ist unter solchen Umständen kaum möglich. Vermittlung geeigneter Lerntechniken und vermehrte Unterstützung beim Lernen würden hier Abhilfe schaffen.

Bezüglich der Praktika wurde darüber hinaus erwähnt, dass manche TeilnehmerInnen unter massiver Angst vor einer schlechte Beurteilung leiden. Für MigrantInnen haben das Lernen, die Vorbereitung auf die Prüfung und die Prüfungssituation selbst eine besondere emotionale Bedeutung – bspw. deshalb, weil MigrantInnen mit schlechteren Deutschkenntnissen in die Muttersprache übersetzen müssen, weil sie teilweise auswendig gelernte Texte schwer wiedergeben können und daher von der Muttersprache ins Deutsche rückübersetzt werden muss. Auch bezüglich der Prüfungsmodalitäten wurde kritisch hinzugefügt, dass die Prüfungsfächer aufgeteilt werden sollten, und dass Fragekataloge für jeden Gegenstand zur Verfügung stehen sollten. *„MigrantInnen könnten dann auch zielgerichtetere Fragen stellen.“ (D01, S. 3)*

#### **MIGRANTINNEN**

- *„Nicht jeder hat einen guten Hausverstand, das muss man lernen. Nicht nur Männer, auch Frauen. Man muss die Zeit einteilen. Man kann alles lernen, man muss diplomatisch und genau sein. Es sind oft die Kleinigkeiten, die erklärt werden sollten. (...) Man braucht auch ein bisschen Geduld.“ (D06, S. 5)*
- *„Es ist gut gegangen bis jetzt. Man braucht ein bisschen Zeit mehr, so Lernzeit. Einen oder zwei Tage dazwischen. Wenn du gehst immer hier die Lektionen und dann Praktikum ... die ganze Tag ist schon hektisch und zu Hause hast du keine Zeit zum Lesen oder du liest und hast gleich wieder alles vergessen.“ (D10, S. 5)*

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Und dass die Prüfungen aufgeteilt werden, nicht alles dann gemeinsam bei der Abschlussprüfung.“ (M05, S. 5)*
- *„Fragenkataloge für die Prüfung in jedem Gegenstand. Ganz wichtig, wo sich alle aufregen, dass, wenn man bei der letzten Prüfung eine Prüfung nicht schafft, muss man die ganze Prüfung mit allen Gegenständen, auch die, die man bestanden hat, wiederholen. Das ist eine große Kritik. Das ist ungerecht, gemein u. gehört geändert, ist halt Gesetz. Das ist sonst nirgends so ... Das würde ich zuerst ändern, da zittern viele.“ (M06, S. 5)*

#### **EXPERTINNEN**

- *„(...) dass es unterschiedliche Unterrichtsmethoden gibt, Heranführen an Selbstorganisiertes Lernen, Gruppenarbeit. Und dass man das zu Beginn der Ausbildung so gestaltet, dass sich die Leute, die sich dafür interessieren, auch gegenseitig unterstützen und austauschen und Lerngruppen. Das habe ich öfters gehört, dass die Frauen in Ausbildung alleine sind mit dem Stoff und niemanden haben. Das ist immer angenehm, für uns alle, wenn wir jemanden zum Lernen haben. Das muss man schon so gestalten, dass sie sich gut kennen lernen, dass man das auch speziell fördert.“ (S05, S. 6)*

### 3.2.5.6 Nützen der kulturellen Vielfalt, Diversität

Ausbildungsgruppen, in denen Teilnehmende aus unterschiedlichen Kulturen und mit unterschiedlichen Muttersprachen zusammen kommen, stellen Anforderungen an alle Beteiligten – an alle TeilnehmerInnen (MigrantInnen und Nicht-MigrantInnen), an Lehrpersonen und an die Ausbildungsorganisation. Auch für diesen Bereich wurden Anregungen gegeben, insbesondere von ExpertInnen. Dabei wurde mehr Offenheit und Austausch zwischen MigrantInnen und Nicht-MigrantInnen gewünscht. Es sei wichtig, die Zusammenarbeit zwischen den Beteiligten zu fördern, die Kursgruppen/-teilnehmerInnen zu durchmischen, den Diskurs über die unterschiedlichen soziokulturellen und religiösen Hintergründe zu fördern. Darüber hinaus gehöre das Thema Migration und deren Lebenszusammenhänge stärker thematisiert. Das soll zum Ziel haben, die Distanz zwischen ÖsterreicherInnen und AusländerInnen in Ausbildung und Praxis zu verringern. Gegenseitige/s Verständnis und Achtung sollen dadurch gefördert werden. Alle Beteiligten könnten von der kulturellen Vielfalt lernen. Die vorhandenen Ressourcen dazu müssten nur genutzt bzw. die Nutzung gefördert werden. Laut ExpertInnenmeinung könnte dafür auf das ohnehin vorhandene Interesse zurückgegriffen werden: die Sensibilität der Gruppe würde durch die Zusammenarbeit, gegenseitiges Unterstützen und Austauschen gefördert werden. Dadurch steigere sich – quasi als Nebeneffekt - die Beteiligung am Kurs automatisch. Eine entscheidende Rolle würden die AusbilderInnen in diesem Prozess spielen.

#### **MIGRANTINNEN**

- *„Die Offenheit, nicht nur von den MigrantInnen, sondern auch von den Österreichern. Am Anfang hab ich bei manchen diese Distanz erlebt, im Praktikum auch. (...) Wenn wir in der Klasse von unseren Erfahrungen, unseren Sitten erzählen, dann gibt's manchmal Ablehnungen, aber die Gründe, warum da und dort anders gehandelt wird, werden klarer und dann kommt das Verständnis. Es soll nicht immer so viel von den MigrantInnen verlangt werden, sondern dass auch andere Seite entgegenkommt. Das macht es viel leichter.“ (D09, S. 5)*

#### **EXPERTINNEN**

- *„Es ist auch für die Ausbilder wichtig, dass sie sich einstellen, dass sie mit Menschen arbeiten, für die es schwierig ist, einen Dialekt zu verstehen. Wenn ich nach Schottland fahre, ist der Glasgow Dialekt, obwohl ich gut Englisch kann, auch schwierig.“ (S05, S. 2)*
- *„Allgemein den Zugang zu Körper, zu Gesundheit, stelle ich mir spannend vor, wenn das im Austausch passiert. Es ist auch ganz wichtig etwas über Rassismus zu machen. In diesem Zusammenhang auch mit Strategien, was man dagegen tun kann, um die Frauen auch zu stärken. Es ist schwierig, weil es von der Herkunft her so unterschiedlich ist. Es sind die Schulsysteme unterschiedlich, die Ausbildungssysteme auch. Es ist für manche ungewohnt, wie bei uns Seminare gestaltet sind. Dass da eine Sensibilität da ist. Dass man merkt, wenn sich wer schwer tut.“ (S05, S. 6)*
- *„Soziale Kompetenz als Unterrichtsfach. (...) Die AusbilderInnen sollten die Situation der Menschen immer im Hinterkopf haben. Auch die rechtlichen Rahmenbedingungen, es gibt sehr viel Dequalifizierung dieser Menschen. Viele sind traumatisiert durch Verfolgung. Für mich ist Migration auch ein Trauma, es müssen nicht unbedingt Flüchtlinge sein, jede Veränderung birgt das in sich. Je*

*mehr Hintergrundwissen ich als Ausbildner habe, desto sensibler gehe ich mit meinen Schülern um. Manchmal habe ich das Gefühl, Dinge, die man nicht kennt, machen Angst. Man soll sich nicht zurückziehen, sondern schauen. Man braucht auch das Wissen über die eigene Lage. Jede/r von uns hat seine Geschichte über Wanderung, das kann ja auch von Linz nach Wien sein, das muss nicht von der Türkei nach Österreich sein. Je mehr ich über mich weiß, desto besser kann ich mit anderen umgehen. Es geht auch um Anerkennung der mitgebrachten Dinge. (...) Die Leistungen, die durch die Migration entstanden sind.“ (D06, S. 7)*

- *„Man muss ja sagen, das Gemisch im Heimhilfekurs ist ja ganz spannend. Du hast oft sehr gebildete Migrantinnen und sehr einfache Österreicherinnen. Erinnert mich sehr an die Hauptschule, wo ich einmal war, wo die Kinder von den Migranten oft sehr gescheit sind, und wer geht halt in die Hauptschule? Kinder aus sozialen Randgruppen usw. kommen von den Österreichern her. Und das ist ein ganz komisches Spannungsgefälle.“ (D11, S. 3)*

### **3.3 Schwierigkeiten und Probleme beim Berufseinstieg**

Die hauptsächlichsten Probleme beim Berufseinstieg stehen in engem Zusammenhang mit dem Aufgabenbereich der jeweiligen Berufsgruppe in der mobilen Pflege und Betreuung. Über die Ausbildung vermittelte „Theorie“ ist etwas anderes als die reale Praxis. Darüber hinaus kommt es beim Einstieg in den Beruf zu Situationen psychischer Überlastung. MigrantInnen haben darüber hinaus mit Vorurteilen und Diskriminierungen zu kämpfen, die wiederum auf die emotionale Befindlichkeit zurückwirken (können). Die Sprachprobleme traten hingegen beim Berufseinstieg nicht (mehr) so stark in den Vordergrund.

*„Es gehören im extramuralen Bereich so viele Dinge dazu, neben der Pflege ist noch der Haushalt ... das muss man alles überblicken. Dann kommt noch die Verwandtschaft hinzu oder Geldprobleme. Das ist am Anfang schon sehr schwierig gewesen. (...) Am Anfang war es schrecklich. Man wurde sehr alleine gelassen, einfach zu einer Adresse hingeschickt.... Man stand dann dort und musste sich irgendwie durchkämpfen (D07, S. 3)*

Die häufigsten Schwierigkeiten beim Berufseinstieg stehen im direkten Zusammenhang mit der Tätigkeit der mobilen Pflege und Betreuung. Sortiert nach der Antworthäufigkeit stehen darüber hinaus emotionale und psychische Belastungen der BerufseinsteigerInnen gemeinsam mit unterschiedlichsten Arten von Diskriminierungen im Vordergrund. Die Sprachprobleme wurden hingegen im Zusammenhang mit dem Berufseinstieg seltener genannt. (Siehe Tabelle)

Tabelle 15 „Welche Art von Schwierigkeiten/Probleme/Hürden beim Berufseinstieg?“

Arten von Schwierigkeiten/Problemen beim Berufseinstieg	Zielgruppen			
	M	NM	Exp	Total
trifft nicht zu	6	4	3	13
genannt ( <i>darunter</i> )	7	3	4	14
- Tätigkeit/Aufgaben als HH/PH	9	4	5	18
- Emotionale/psychische Belastungen	5	3	1	9
- Vorurteile und Diskriminierungen	5	1	2	8
- Sprachprobleme	2	1	3	6
- sonstige Probleme/Schwierigkeiten	4	2	6	12

Wer an den spezifischen Schwierigkeiten und Problemen beteiligt war, also welche Personengruppen bzw. Bereiche involviert waren, zeigt die nachfolgende Häufigkeitsauszählung, die die Angaben der InterviewpartnerInnen quantifiziert.

Insgesamt wurden von 14 InterviewpartnerInnen unterschiedliche Personen, Personengruppen bzw. Bereiche genannt, die in die beschriebenen Problemsituationen involviert waren. Die am häufigsten genannte Personengruppe in dieser Hinsicht war die Klientel der HeimhelferInnen bzw. PflegehelferInnen, ebenfalls sehr häufig involviert in die genannte Situation war die Teamleitung (beide Gruppen wurden sowohl von MigrantInnen als auch von Nicht-MigrantInnen am häufigsten genannt). Etwas weniger oft wurden die KollegInnen (bzw. die anderen Berufsgruppen) und die Angehörigen/ FreundInnen/ NachbarInnen der KlientInnen im Problemaufriss angeführt. Ebenfalls selten kamen die Organisation/ der Arbeitgeber bzw. sonstige andere Personen wie LehrerIn/ PraktikumsbetreuerIn/ SupervisorIn vor. (Siehe Tabelle 16)

Tabelle 16 „Wer/Was ist/war daran beteiligt?  
Welche Personen/Bereiche sind/waren davon betroffen?“

Beteiligte Personen bzw. Bereiche	Zielgruppen			
	M	NM	Exp	Total
trifft nicht zu	6	4	3	13
genannt ( <i>darunter</i> )	7	3	4	14
- KlientInnen	7	3	2	12
- Teamleitung, TeamleiterIn	4	2	3	9
- Berufsgruppen, KollegInnen, Kurs-TN	1	1	2	4
- Angehörige, FreundIn, NachbarIn	1	1	1	3
- Organisation, Arbeitgeber ( <i>allgem.</i> )	2	0	0	2
- sonstige Personen <sup>a</sup>	0	1	1	2

<sup>a</sup> u.a. LehrerIn, PraktikumsleiterIn, SupervisorIn

Zusätzlich konkretisierten zwölf Befragte das Verhalten der Beteiligten in der gegebenen Problemsituation genauer. Das konkrete Verhalten konnte weiters kategorisiert werden und in das Verhalten seitens des Klienten, der Vorgesetzten und der KollegInnen untergliedert werden. (Siehe Tabelle 17)

Tabelle 17 „Wie haben sich die Beteiligten verhalten?“

Verhalten der Beteiligten gegenüber MigrantInnen	Zielgruppen			
	M	NM	Exp	Total
trifft nicht zu	6	4	3	13
nicht genannt	1	1	0	2
genannt ( <i>darunter</i> )	6	2	4	12
- Verhalten seitens Klienten/in	11	3	2	16
- verbaler Art	(6)	(2)	(1)	(9)
- non-verbaler Art	(3)	(0)	(1)	(4)
- physischer Art	(2)	(1)	(0)	(3)
- Verhalten der Vorgesetzten	1	0	2	3
- Kollegenverhalten	1	0	1	2
- sonstiges Verhalten	1	1	3	5

### 3.3.1 Tätigkeiten und Aufgaben in der mobilen Pflege/Betreuung

Die erwähnten Probleme beim Berufseinstieg stehen zumeist in engem Zusammenhang mit den durchzuführenden Tätigkeiten in der mobilen Pflege und Betreuung. MigrantInnen erzählten beispielsweise von Schwierigkeiten im Hinblick auf die Aufgabenabgrenzung, von ganz anderen Vorstellungen der Arbeit und von den körperlichen Anforderungen des Berufs. Außerdem wurden Probleme hinsichtlich der sozialen Interaktion mit dem Klienten genannt. Es wurde erwähnt, dass der Zugang zu KlientInnen einen wichtigen, wenn auch oftmals schwierigen Prozess darstellt, vor allem hinsichtlich des Umgangs mit „schwierigen“ (z.B. dementen, aggressiven) PatientInnen. Darüber hinaus entstanden auch Herausforderungen bei der Trauerarbeit bzw. bei Abgrenzungsproblemen, also zwischen Nähe und Distanz zum/r Klienten/in.

Nicht-MigrantInnen berichteten ebenfalls von Anfangsproblemen mit den gestellten Anforderungen des Berufs. Hervorgehoben wurden beispielsweise die erforderliche Flexibilität und die nötige Organisationsfähigkeit. Beim Berufseinstieg wurde die Unterschiedlichkeit der Klientel (unterschiedliche betreuende und pflegerische Anforderungen jedes/r Klienten/in) und die des sozialen Umfeldes (z.B. Anforderungen der Angehörigen, Hausbrauch) als schwierig empfunden.

Die befragten ExpertInnen sprachen hingegen etwas anders geartete Probleme und Schwierigkeiten beim Berufseinstieg von HeimhelferInnen und PflegehelferInnen an. Eine InterviewpartnerIn konstatierte Mängel in der Pflege- und Betreuungssituation, die auf suboptimale Ausbildungsqualität zurückzuführen sei. Daher fehle es oftmals an den organisatorischen Fähigkeiten und an mangelnder Kompetenz des Personals. Dadurch kommt es konsequenterweise zu Abgrenzungsproblemen zwischen Berufs- und Privatleben (*work-life-balance*). Hinsichtlich MigrantInnen wurde das mangelnde Wissen der Zubereitung einfacher österreichischer Gerichte/Essen erwähnt, die jedoch von der Klientel gewünscht werden.

#### **MIGRANTINNEN**

- „Ich (muss) wirklich aufpassen, dass ich nehme niemanden so in Nähe. Dann bin ich ganz schwach, selber, kann ich nicht helfen wenn ich bin so. (...) Aber das war auch eine Erfahrung. Aber dadurch ich habe gelernt, dass ich wirklich darf ich nicht

*so in die Nähe kommen. (...) Ich glaube, das passiert jeden von uns, das kann passieren. Aber von dieses ich habe gelernt - darf ich wirklich nicht so alles auf sich nehmen. (...) Das geht nicht so. (...) Und wenn sie kommen sieben Tage durch, das ist schon etwas. Sie können so nicht einen Abstand machen. (...) ... das kommt einfach spontan. Aber ich muss mich eigentlich ändern. Das ich nehme nicht so ... weil durch diese Situation ich habe wirklich gespürt, dass ... dass geht nicht so.“ (G03, S. 3)*

- *„Es war schwierig wenn ich unsicher war. Ich hatte Angst, weil ich ja für die Patienten verantwortlich war. (...) Am Anfang kannte ich die Patienten nicht (und ich) hatte Probleme mit den Adressen.“ (D08, S. 3)*
- *„Ein bisschen schwierig war es schon, ehrlich gesagt. Die verschiedenen Haushalte und so, aber ich hab mich für diesen Beruf entschieden. Eindreiviertel Stunde war Zeit um alles zu machen, auch den Haushalt und Putzen. Da war ich überrascht. Aber jetzt bin ich es gewohnt.“ (S07, S. 3)*

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Na ja. Immer wenn man was Neues macht: nervös und unruhig war ich. (...) Also sicher ist das jetzt noch so bei jedem Klienten, weil man bekommt nicht so viele Informationen mit ... Und wenn man dann zu einem neuen Klienten kommt: ‚Was erwartet mich hinter der Türe?‘ Und das ist noch immer bei jedem neuen Klienten. Das ist immer noch. Wurst woher und wie lange und wie viel Berufserfahrung man hat. Das ist, weil nicht jeder Klient gleich ist. Es gibt irrsinnig liabe und es gibt genau das Gegenteil.“ (G02, S. 3)*

#### **EXPERTINNEN**

- *„Beim Einsatz selbst ist es nicht schlimm ... im Praktikum lernen sie doch einiges, aber sie müssen natürlich mit allem fertig werden.“ (D03, S. 3)*

### **3.3.2 Sprache**

Sprachliche Probleme wurden im Zusammenhang mit dem Berufseinstieg von MigrantInnen eher selten erwähnt. Trotzdem können sich im Berufsalltag folgende Schwierigkeiten ergeben: Beispielsweise entstehen Probleme bei der telefonischen Weitergabe von Informationen bzw. Einsätzen (Name, Anschrift der Klienten etc.) oder auch in der Klientenbeziehung/-kommunikation (KlientInnen sehen und hören oft schlecht). Die negativen Implikationen solcher Sprach- bzw. Verständnisschwierigkeiten sind daher oft vorprogrammiert, wie das Nichtauffinden der Wohnung der/s Klienten/in, mangelnde Kommunikation mit den PatientInnen und Unsicherheit seitens des Betreuungs- und Pflegepersonals mit sprachlichen Problemen. Begründend erwähnt wurde, dass die Schwierigkeit unter anderem darauf zurückzuführen sei, dass die Teamleitung (TL) bei der Informationsweitergabe zu schnell, zu undeutlich oder im Dialekt spreche und dies daher seitens der MigrantIn, wegen schlechterer Deutschkenntnisse, zu Problemen führe. Wenn die zuständige Teamleitung das nicht berücksichtigt (z.B. TL ignoriert Sprachprobleme, TL ist selbst unter Stress wegen Personalknappheit oder Einsatzplanänderung), dann kann es zu den oben angeführten Schwierigkeiten kommen.

#### **MIGRANTINNEN**

- *„Mein Chef hat wienerisch gesprochen. Stellen Sie sich vor, wenn man durchs Telefon redet ...“ (M01, S. 3)*

### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Wichtig ist halt bei unseren ausländischen Mitarbeitern, dass sie die Sprache können. Unsere Klienten hören schlecht, sehen schlecht, sprechen oft im Dialekt. Da wird's dann eng, da haben die Kolleginnen Probleme. Ich höre oft: ‚Ach, die versteht ja eh nix, was soll ich der sagen?‘“ (D07, S. 3)*

### **EXPERTINNEN**

- *„Das Deutschproblem fängt dann wirklich an, wenn sie (Anm.: MigrantInnen) ihre Einsätze telefonisch bekommen, weil TL oft nicht auswendig wissen, dass das jetzt die Neue ist (...). Auch hier soll man fragen wenn man unsicher ist, sie trauen sich oft nicht. Auch wenn Straßennamen buchstabiert werden, können Leute damit nichts anfangen, wird's noch schwieriger. Das sind die Probleme bei den ersten Einsätzen.“ (D03, S. 3)*
- *„Wenn die TL im Stress am Telefon redet, trauen sich viele nicht zu fragen, obwohl ich es hundert Mal sage, es ist besser nachzufragen ... Die Probleme werden wir so nicht lösen können, weil die TL nicht immer Zeit hat darauf einzugehen, wenn dann noch dazu Leute krank werden etc. ... Das wird immer wieder auftauchen, davon sind auch die Österreicherinnen betroffen. Sie finden auch nicht alles oder vergessen nach Besonderheiten zu fragen ...“ (Ebd., S. 3)*
- *„Zum Teil die Sprache. (...) Es ist nicht wegen dem Druck von uns, ihr (Anm.: Migrantin) das erklären zu müssen (z.B. bei der Adresse, buchstabieren wir halt von mir aus oder so). Aber ich weiß ganz genau, danach bekomme ich sicher vier oder fünf Anrufe von ihr, wenn sie sich wo unsicher ist. Also das ist also das erste. Das Zweite, das bekomme ich natürlich auch von den Klienten heraus: ‚Ich glaube nicht, dass sie versteht was ich sage, was ich meine. Sie ist fleißig, sie tut alles, aber sie versteht mich nicht. ich hab keine Kommunikation mit ihr!‘“ (D05, S. 3)*

### **3.3.3 Vorurteile und Diskriminierungen**

Vor allem MigrantInnen erzählten von ihren eigenen Erfahrungen mit diskriminierenden und beleidigenden Erfahrungen, die sie mit KlientInnen machten, die ausländische Heimhilfen oder Pflegehilfen abgelehnt haben. Dies äußerte sich unter anderem in Gegenwart des/r Migranten/in in Form von skeptischen Blicken, ausländerfeindlichen und abfälligen Bemerkungen und sogar Beschimpfungen. Den interviewten Personen kam diese ablehnende Haltung auch in Form von Anrufen der/des KlientIn bei der Organisation zu Ohren. Die interviewten Nicht-MigrantInnen und ExpertInnen erzählten ihrerseits ebenfalls von ähnlich gearteten Problemen von MigrantInnen in der Beziehung zu KlientInnen (z.B. Vorurteile, Ablehnung, Nichtakzeptieren von MigrantInnen).

Die verbalen Äußerungen gegen MigrantInnen reichen dabei von Beschwerdeanrufen bei der Organisation/Teamleitung (z.B. *„Ich will keine Ausländer in der Wohnung haben“*) über abfällige/abschätzigte Bemerkungen über Ausländerinnen und (ausländerfeindliche) Beschimpfungen der/von AusländerInnen. Nonverbal wurden latente Vorurteile gegenüber MigrantInnen (z.B. wegen dunklerer Hautfarbe), unmissverständliche Blicke wegen der Herkunft und abweisendes Verhalten angemerkt. Unter konkreten physischen Verhaltensweisen von KlientInnen wurde beispielsweise erzählt, dass KlientInnen ihre ausländischen BetreuerInnen bzw. PflegerInnen nicht in die Wohnung gelassen haben. Extremstes Beispiel einer InterviewpartnerIn war außerdem: *„Die MigrantIn wurde angespuckt.“*

Seitens der KollegInnen von MigrantInnen wurde ferner darauf hingewiesen, dass unter dem österreichischen Personal ebenso Vorurteile, Stereotype und nicht Respektieren der MigrantInnen (als KollegInnen) bestehe/n, was wiederum zu Spannungen und Konflikten innerhalb des Teams führen kann.

In der konkreten vorurteilsbehafteten bzw. diskriminierenden Situation versuchten einige der betroffenen MigrantInnen bei Äußerungen etwas zu entgegnen bzw. vom Gegenteil zu überzeugen. Es wurde mit Argumenten gearbeitet und Aufklärungsarbeit geleistet. Über diesen teilweise mühsamen und langsamen Prozess konnten die MigrantInnen letztendlich trotzdem oft Zugang zum/r Klienten/in schaffen. KollegInnen und Vorgesetzte standen manchmal ebenfalls in Form einer Vermittlungsposition zur Verfügung, um das konkrete Problem zu lösen: Beispielsweise durch Erklärung und Vermittlung zwischen den beteiligten Parteien (verbal oder praktisch) oder wie sich ein/e Experte/in ausdrückte: *„Zur Vernunft bringen.“*

Die Interviewten gaben außerdem mögliche Gründe und Motive für das Verhalten der beteiligten Anderen an. Beispielsweise wurde vermutet, dass die beteiligten KlientInnen wegen schlechten Erfahrungen mit AusländerInnen (z.B. wegen des Krieges, der Gefangenschaft), aus politischen Gründen oder aus Furcht vor AusländerInnen sich dementsprechend verhalten haben. Eine interviewte Nicht-Migrantin verbalisierte folgendermaßen: *„Manche (Anm.: KlientInnen) zählen eben zu den ‚ewig Gestrigen‘.“* Ein/e andere/r Interviewpartner/in fügte noch erklärend hinzu, dass aggressive Verhaltensweisen von KlientInnen (auch gegenüber MigrantInnen) auf deren oft schlechte gesundheitliche Situation zurückzuführen seien (z.B. weil KlientInnen sich aufgegeben haben, nicht mehr leben wollen, einfach sterben wollen).

#### **MIGRANTINNEN**

- *„Das gibt es bei den Klienten sehr oft, sie lehnen die Leute ab. (...) Eine Klientin hat sofort angefangen zu schimpfen, wenn sie gehört hat, dass wer aus Polen kommt. Ich glaub, das kommt aus der Kriegszeit, ihr Mann war im Gefängnis in Polen. Sie hat den Leuten nicht verziehen. Es war nur bei den Polen so, bei anderen nicht. Wenn jemand eine dunklere Hautfarbe hat, gibt es Vorurteile.“ (D06, S. 3) „Ich habe nie Probleme mit Kunden gehabt, vielleicht weil ich blond und mollig bin und alle glauben, dass ich auch eine Österreicherin bin. Vielleicht die, die ein bisschen dunkler sind. Es kommt vor, dass im Büro angerufen wird, die Ausländerin will ich nicht mehr, das gibt es. (...) Ich glaube schon, dass es einen Unterschied macht, ein bisschen. Eine aus der Klasse, sie kommt aus dem Iran, ist dunkel und hat gesagt, dass sie das schon gespürt hat. (...) Die hat sich oft beklagt, dass sie so komisch angeschaut wird und sie böse zu ihr sind. (...) Ich hab früher auch viele Sachen persönlich genommen, Bemerkungen über Ausländer, aber jetzt nicht mehr, das lässt mich kalt.“ (S03, S. 3)*
- *„(...) erste Abenddienst bei Ihr (Anm.: einer KlientIn). Ich bin gekommen alleine. Wir haben uns nicht kennen gelernt früher. (...) Ich habe sie begrüßt und ich hab mich vorgestellt. Sie hat mir gesagt: ‚Ich brauche sie nicht. Sie können gehen!‘ Das war erste schlechte Erfahrung für mich. Was mache ich jetzt? Für mich persönlich das war sehr unangenehm. (...)*
- *„Ich versuche immer zu sagen: Sie sind genauso gut, sie können das gut machen. Manchmal reagieren sie dann schon anders, wenn ich mit ihnen darüber spreche. Außer eben bei der Dame, da war nichts zu machen. Das war die schlimmste, die ich erlebte. Sie hat so geschimpft, dass die Kollegin weinend raus gegangen ist.“ (Ebd., S. 3)*



- „Schon, nicht so richtig, nicht so direkt, aber ich hab es schon gespürt. Aber ich habe gleich meine Meinung gesagt. (...) Natürlich spürt man es schon. (...) Wahrscheinlich wollen das die Leute nicht absichtlich, dass sie gegen mich was haben, persönlich oder so ... Sagen die immer wieder: ‚wir gehen eh unter, weil da so viele Ausländer kommen.‘ Mehr so in diese Richtung ist es immer gegangen. Oder es wird immer gesagt, ‚die Diebstähle sind eh von den Ausländern gemacht.‘ Mehr solche Sachen. (...) Aber ich habe gleich meine Meinung gesagt (...).“ (M01, S. 3)
- „Ablehnung hat es schon gegeben (...). In 2 Jahren gab es 4 Fälle, wo ich mich zwar bei den Klienten wohl gefühlt habe, sie anscheinend nicht. Ich hab geläutet, sie hat aufgemacht, sah mich an und war sehr skeptisch. Soll sie mich reinlassen oder nicht? (Sie) hat meinen Ausweis verlangt.“ (D09, S. 3)
- „Nach ein paar Wochen stellte sich heraus, dass die eine Klientin angerufen hat und geschimpft hat, sie mag überhaupt keine Ausländerinnen, schon gar keine Negerin, dass kann man ihr nicht antun. Ich war schockiert ... (...) Eine andere ließ mich nicht hinein, weil sie angeblich keine Hilfe braucht. (...) Ich rief im Büro an, es hieß, dass ich dort warten soll und sie bei ihr anrufen werden. Ich stand also vor der Tür, ich hörte wie sie schimpfte, warum eine Schwarze kommt, sie mag das nicht.“ (D09, S.3)
- „Als ich das erste Mal zu einer neuen Klientin kam, läutete das Telefon und es wurde über mich gesprochen, dass ich sehr nett bin und eine Negerin bin. Sie sagte immer ‚Negerin‘, aber gut, dass ist eine andere Geschichte. Jedenfalls war das am Telefon eine Freundin von ihr (Anm.: Klientin), die im Nebenhaus wohnt. (...) Ich war dann bei ihr (Anm.: Nachbarin), grüßte mehrmals, bekam keine Antwort ...“ (Ebd., S. 3)

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- „(...) dass man sie nicht unbedingt zu Leut' oder Klienten schickt, wo man eh schon weiß, die wollen keine Ausländerinnen. Ja wir haben da ein paar. Die sind jung und blond ... da fällt das nicht so auf. Aber wenn eine mit schwarze Haar daher kommt ... vielleicht tun sich die fürchten ... oder ich weiß ja nicht. Man kann in einen Menschen nicht hineinschauen. Vielleicht hat der einmal eine schlechte Erfahrung gemacht oder politisch eingepflicht oder was weiß ich ...“ (G02, S. 4)
- „Ich kannte eine Klientin, die sagte: ‚Mir kommt keine Polin über die Tür!‘ Sie muss im Krieg schlechte Erfahrungen gemacht haben ... Für sie bleibt das bis zum Lebensende so. Da wird's schon schwierig. Eine Kollegin hatte am Anfang Probleme, die Leute sagten: ‚Was verstehen denn Sie! Sie sind aus soundso!‘ Sie (Anm.: KlientInnen) machten abfällige Bemerkungen, das hat sie schon sehr gekränkt. (...) Sie wurde dann dort nicht mehr hingeschickt. Bei anderen ging die Chefin hin und hat einmal geredet, den Klienten erklärt, dass sie genauso eine liebe ist.“ (D07, S. 3)

#### **EXPERTINNEN**

- „Bei den Österreichern fällt mir auf, dass sie sehr viele Vorurteile haben, sehr bewerten und werten, wenn es um Migration geht, um Randgruppen usw. (...) Es wird dann untereinander diskutiert (...). Es wird auch emotional, es gibt sehr viele Vorurteile.“ (D04, S. 3)
- „Vor kurzem hatten wir das Thema Vorurteile, Stereotype, sich selbst erfüllende Prophezeiung. Das war heftig. Meistens sind die Migranten viel toleranter muss ich sagen, oder zurückhaltender, das kann ich nicht sagen ... das wäre interessant. Da

- würde man eigene Stunden brauchen, um solche Themen anzusprechen. Im Unterricht ist zu wenig Zeit, wir müssen den Stoff durchbringen.“ (Ebd., S. 3)
- „Ich versuche ganz einfach wieder zu Vernunft zu bringen.“ (D05, S. 3)

### 3.3.4 Emotionale Belastungen

MigrantInnen wie auch Nicht-MigrantInnen erzählen von Stresssituationen, die sich beim Berufseinstieg ergaben und zu emotionalen und psychischen Beschwerden führten. Als psychisch belastend wurde u.a. die Unsicherheit bezüglich des zu Betreuenden bzw. zu Pflegenden empfunden. Angst, Nervosität und Überforderung diesbezüglich waren einige Symptome dieser emotionalen (Über-)Belastung. Teilweise begründete sich diese Belastung bloß auf mangelnde Information über die (neuen) PatientInnen, „*was einen vor Ort alleine erwartet*“, die diesbezügliche Verantwortung und die Angst vor dem eigenen Versagen.

Es ist außerdem anzunehmen, dass die emotionalen Belastungen aus den oben erwähnten Schwierigkeiten erwachsen sind und auf inadäquate Bewältigung (*coping*) gestoßen sind. Dies unterstreicht die Wichtigkeit von internen Ressourcen, wie zum Beispiel Selbstbewusstsein, Selbstwert und Kontrollüberzeugung<sup>16</sup>.

#### **MIGRANTINNEN**

- „*Es war schon stressig, weil man die Leute nicht kennt, wie sie reagieren, die Adressen suchen, das war schon anstrengend. (...) Ich hab am meisten Angst gehabt, dass ich einen Verstorbenen finde, ich habe noch nie einen Verstorbenen gesehen. Im Pflegeheim oder Krankenhaus gibt es einen Arzt oder es gibt eine Kollegin, die mir helfen kann. So war ich auf mich allein gestellt (...). Es war belastend für mich. Ich hab ein paar Mal Unfälle gehabt, wo die Leute in der Wohnung gestürzt sind ... Wir haben gelernt was wir machen müssen, wo wir anrufen, wenn niemand öffnet und so. Für mich ist es jetzt schon ganz normal ...*“ (S03, S. 3)
- „*Mir wurde nie etwas Negatives entgegengebracht. Ich bin zufrieden, sie akzeptieren mich ... Vielleicht kommt das daher wie ich ihnen von Anfang an begegne, immer freundlich grüßen ... Bei Neuen hat man schon Angst ...*“ (S07, S. 3)

#### **EXPERTINNEN**

- „*Wir versuchen im Unterricht den Selbstwert zu vermitteln, wo sind die eigenen Grenzen, die Reflexion.*“ (D04, S. 3)

### 3.3.5 Sonstige Probleme beim Berufseinstieg

Unter die Kategorie der sonstigen Schwierigkeiten und Probleme beim Berufseinstieg fällt eine Fülle unterschiedlichster Angaben. So wurde mehrfach erwähnt, dass es keine Rücksichtnahme auf die familiären Bedürfnisse seitens der Organisation bzw. der Teamleitung in Bezug auf die Einsätze gibt.

<sup>16</sup> Mit Kontrollüberzeugung meint man die Überzeugung eines Individuums, dass ein Zusammenhang zwischen Handlungen oder Vorkommnissen und darauf folgenden Ereignissen besteht.

Seitens zweier MigrantInnen wurde zusätzlich die Problematik der Ausübung religiös-kultureller Praktiken bei der täglichen Berufsausübung angeführt. Bei auftretenden Problemen wurde außerdem von Nicht-MigrantInnen die Tatsache geäußert, dass MigrantInnen sich weniger über die beruflichen Schwierigkeiten zu sagen getrauen. Von Nicht-MigrantInnen wurde weiters auf die Notwendigkeit von Austausch- sowie Weiterbildungsmöglichkeiten verwiesen. Beispielsweise wurden zur Problembewältigung häufigere Teamsitzungen, Supervisionen und sicherheitstechnische Schulungen hinsichtlich des Arbeitsplatzes gefordert.

#### **MIGRANTINNEN**

- *„Es gibt immer so einen Krieg zwischen Heim- und Pflegehilfen (...). Es gibt Kollegen die Schwierigkeiten haben. (...) Solange jeder die Arbeit des anderen respektiert. Sie glauben als Pflegehilfe sind sie was Besseres und das lassen sie den Heimhilfen auch spüren. Dadurch kommen diese Schwierigkeiten ...“* (D06, S. 3)
- *„(Anm.: Organisation) nimmt meistens Rücksicht, nicht immer. Mein Sohn ist Gott sei Dank sehr selbständig. Eine Kollegin wollte nicht um 6 Uhr früh im 10. Bezirk arbeiten, sie hat zwei kleine Kinder und sagte, dass es erst ab 7 Uhr geht. (...) Darauf wurde nicht eingegangen. Bei einer geht's, bei der anderen geht's nicht. Vielleicht ist das auch Sympathie, Antipathie.“* (Ebd., S. 3)
- *„Am Anfang hat mich gestört dass ich nicht meine Ständigen (Anm.: PatientInnen) hatte. Immer wenn ich wohin gekommen bin, hat es geheißen: Ach ja, meine Heimhilfe. Da hat man sich gefühlt ... na ja okay.“* (M01, S. 3)

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *Zu Teamkonflikten: „Wenn wer drei Touren hat, wo er nicht hingehen kann, (...) wird das Einteilen schwierig. Die anderen müssen dann hin- und herspringen ... wird die Gruppe etwas unruhig, das klappt nicht so. Es gibt auch andere Gründe: Wenn wer wegen der Kinder in der Früh, zu Mittag oder am Abend nicht kann. Menschen haben unterschiedliche Bedürfnisse, (dann) gibt es natürlich Spannungen.“* (D07, S. 3)

#### **EXPERTINNEN**

- *„Mit dem Lehrgang (ist) die Ausbildung nicht beendet. Zumindest einen Monat sollte man mehr Hilfe und auch sonst mehr zugestehen. Verständnis fehlt oft, sie stehen auch unter enormen Zeitdruck. Da wäre viel machbar, wenn man die Einsätze besser planen könnte, gerade für die Neuen.“* (D03, S. 3)
- *„Ich merke meist schon im Unterricht, wer in der Praxis Probleme haben wird.“* (D04, S. 3)
- *„Berufseinstieg ist für alle schwierig. Im Heimhilfebereich ist es einfach beinhart. Die werden alle nicht viel eingeschult und müssen sehr schnell arbeiten. (...) Also, das ist wirklich beinhart. Wenn ich mich gut ausdrücken kann, hab ich es ein bisschen leichter, wenn ich sprachlich nicht so gut bin, hab ich es ein bisschen schwieriger. Die Migrantinnen hängen oft bei der Sprache in der Dokumentation, da wird es einfach schwierig. Viele Österreicher können keine Planung schreiben, wie sollen es da die aus dem Ausland können?“* (D11, S. 4)

### 3.3.6 Anregungen für Veränderungen den Berufseinstieg betreffend

Die Frage was einen besseren Berufseinstieg gewährleistet hätte bzw. was sich die Betroffenen damals gewünscht hätten, brachte folgende Ergebnisse: Einen leichteren Berufseinstieg hätten die Interviewten gehabt, wenn sie auf ein besseres praktisches Wissen und Können zurückgreifen hätten können. Das wurde von allen drei befragten Zielgruppen konstatiert. Konkret wurden fundierte Vorkenntnisse, die (längere) berufsbezogene Ausbildung (z.B. durch Praktika) und die Einschulung angesprochen. Wie auch schon im Ausbildungsteil angesprochen, besteht der Wunsch nach mehr Praxisbezogenheit bzw. Theorie-Praxis-Transfer. Zusammen mit adäquaten bzw. berufsvorbereitenden Praktika und umfangreicherer Einschulung am Arbeitsplatz (*training on the job*), hätte sich der Berufseinstieg leichter gestaltet.

Tabelle 18 „Was hat bzw. hätte beim Berufseinstieg geholfen?  
Was hätten Sie sich gewünscht?“

Was geholfen hat bzw. hätte	Zielgruppen			Total
	M	NM	Exp	
trifft nicht zu	11	4	5	20
nicht genannt	1	0	0	1
genannt ( <i>darunter</i> )	1	3	2	6
- <i>Praktisches Wissen und Können</i>	1	1	2	4
- <i>Bessere Zusammenarbeit/Team</i>	0	3	1	4
- <i>Individuelle Ressourcen</i>	2	1	0	3
- <i>Austauschmöglichkeit, Supervision</i>	0	2	0	2

In Bezug auf die individuellen Ressourcen wurden vor allem das Selbstbewusstsein, die Flexibilität, die Selbständigkeit und die Organisationsfähigkeit genannt. Eine Stärkung dieser personalen Kompetenzen ist in Hinblick auf die Arbeit im Allgemeinen bzw. die Arbeit mit der Klientel im Speziellen vonnöten (Anm.: Selbstbewusstsein wurde mit sprachlichen Fähigkeiten und Kompetenzen in Zusammenhang gebracht). Eine Stärkung dahingehend würde bei akuten Fragen, Problemen und Schwierigkeiten den/allen Beteiligten helfen (insgesamt und v.a. schon beim Berufseinstieg). Dies kommt einer Stärkung der Problemlösungs- bzw. Bewältigungskompetenzen gleich. Fundierte bzw. bessere Deutschkenntnisse würden aus Sicht von Nicht-MigrantInnen schließlich auch die Möglichkeit des konkreteren Nachfragens in der Ausbildung eröffnen bzw. überhaupt den Berufseinstieg von MigrantInnen erleichtern.

Verbesserungspotential bei der Berufsausübung bzw. beim Berufseinstieg belegen auch Statements hinsichtlich der internen Zusammenarbeit im Team zwischen den beteiligten Berufsgruppen (HH, PH, DGKP) und der (Team-)Leitung. Der erfolgreiche Übergang von der Ausbildung in den Beruf ist auch an die Möglichkeiten des Austausches (u.a. zwecks Problembewältigung) geknüpft. Laut interviewten Nicht-MigrantInnen gäbe es einen Mangel an AnsprechpartnerInnen, Teamgesprächen und Supervision. Ein ausreichendes Angebot zur persönlichen Aussprache (z.B. Sorgen und Probleme aber auch Freuden teilen) wird vermisst.

#### **MIGRANTINNEN**

- „Das kommt darauf an, ob man Vorkenntnisse hat (...). Sonst ist es schwer (...). Man muss flexibel und selbständig sein, an alles denken, Rücksicht auf den Klienten und seine Familie nehmen, auf den Arzt und die Therapeuten. Viele

*schaffen es nicht. Wenn man deutsch nicht so gut kann, ist es noch schwerer. Man traut sich oft nichts zu sagen, auch wenn man Probleme hat. Dann sind sie so fertig, dass sie weggehen müssen.“ (D06, S. 3)*

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Eine gute Einschulung für alle EinsteigerInnen. Sie müssten wirklich jedem Klienten vorgestellt werden, ein paar Mal mitgehen ... Wir würden Ansprechpartner brauchen für den Fall wenn es nicht klappt. Ich denke, dass sich die ausländischen Mitarbeiter nicht trauen es zu sagen, wenn sie abgelehnt werden. Sie stecken sehr viel weg, versuchen es zumindest. Sie lassen sich hin und wieder sehr beleidigen und kränken und sagen nichts. Man müsste es ihnen vorher anbieten ... Man müsste so viel Vertrauen für die Mitarbeiter schaffen, das geht unter, nicht weil sie nicht wollen, sondern man denkt sich zu wenig dabei ... Als Inländer ist es leichter, wir haben die gleiche Geschichte. Themen über die man sich mit den alten Menschen unterhalten kann, mit Kranken, auch mit Verwirrten. Wenn man das nicht hat ... Was weiß eine Chinesin über Hitler? Das ist schon schwierig. Ich merke, dass die Ungarinnen, weil es ja einmal zu Österreich gehört hat, viel besser sind. Die Klienten können nicht aus ihrer Haut, sind nicht mehr so flexibel.“ (D07, S. 3)*
- *„Wir machen das so untereinander ... Wenn ich Sorgen, Probleme oder Freude habe ... Die ausländischen Mitarbeiter nehmen das nicht so sehr in Anspruch. Ich glaube, sie fürchten abgewertet zu werden. Vielleicht liegt es am Selbstbewusstsein, dass sie mehr leisten müssen. Es gibt eine Kollegin, die fast nie anruft, aber sie wird auch Probleme haben.“ (Ebd., S. 4)*
- *„Pro Monat gibt es Teamsitzungen, das ist ein bisschen wenig ... Man ruft sich auch privat zum Austausch an. Hin und wieder trifft man sich ... Supervision ist ein bisschen zu wenig. Letztes Mal haben wir in der Teamsitzung über Sicherheitsmaßnahmen gesprochen, das hab ich wichtig gefunden. Wie schütze ich mich am Arbeitsplatz? Nicht hetzen, Ärger nicht ansammeln, geht's mir gut, im Winter wegen Glatteis nicht zu viel tragen. Das Wichtigste für mich ist, zu schauen, dass es mir gut geht, nicht blind hetzen ... Der Austausch über Klienten ist ganz wichtig, das passiert auch, man lernt voneinander. Die Supervision wurde wegen mangelnder Teilnahme wieder eingestellt.“ (S04, S. 3)*

#### **EXPERTINNEN**

- *„Wenn die TN die Möglichkeit hätten einmal für zwei Stunden im Büro der TL dabei zu sein, damit sie wissen wie die Arbeit der TL abläuft. So könnte auch die TL die zukünftigen Mitarbeiter gleich besser kennen lernen ... Ist alles Zeitsache.“ (D03, S. 3)*

### **3.4 Vorschläge für die geplanten Maßnahmen**

Das letzte Ergebniskapitel beschäftigt sich nun mit Vorschlägen der InterviewpartnerInnen zu den im Modul 2 geplanten Maßnahmen. Wie in der Einleitung schon umrissen, richten sich diese an Lehrkräfte und an AusbildungsteilnehmerInnen, insbesondere an MigrantInnen.

Eine dieser Maßnahmen ist ein „Vorbereitungskurs für an einer Ausbildung interessierte MigrantInnen“. Hintergrund für die Konzeption des Kurses ist der Umstand, dass sich viele MigrantInnen für den Beruf der Heimhilfe oder Pflegehilfe interessieren und eignen, aber aus den verschiedensten individuellen und/oder strukturellen Gründen nicht (direkt) in eine Ausbildung gelangen, wie z.B. noch nicht ausreichende Deutsch-Kenntnisse, mangelndes

Selbstvertrauen für eine Ausbildung, mangelndes Wissen über das Berufsfeld, familiäre Belastungen, Angst vor Diskriminierung in Ausbildung und Beruf, mangelnde finanzielle Förderung (aufgrund struktureller oder direkter Diskriminierung), rassistische oder/und sexistische Diskriminierung von Seiten der Ausbildungsinstitutionen („schwarze Männer“, Kopftuch etc.), nicht migrantInnengerechte Aufnahmeverfahren oder mangelnde aufenthaltsrechtliche/ausländerbeschäftigungsrechtliche Stellung. Der Vorbereitungskurs soll MigrantInnen dabei unterstützen, ihren individuellen Weg in eine der Ausbildungen finden und gehen zu können.

Eine weitere Maßnahme sind die sogenannten „*Begleitmaßnahmen*“. Hintergrund für die Konzeption der Begleitmaßnahmen ist, dass die Absolvierung von Ausbildungen für MigrantInnen schwieriger zu sein scheint, als für viele HerkunftsösterreicherInnen. Erschwerend kommt dazu, dass - obwohl durchschnittlich bis zu 50% der Teilnehmenden an Ausbildungen zur Heimhilfe oder Pflegehilfe in Wien nicht deutscher Muttersprache sind – dies in den Ausbildungsinstitutionen bis dato kaum berücksichtigt wird (vgl. Kap. 1, Ausgangslage). Mit den Begleitmaßnahmen sollen MigrantInnen unterstützt werden, die Ausbildung leichter bewältigen zu können. Ziel ist weiters, die interkulturelle Kompetenz und das produktive Miteinander in Ausbildungsgruppen zu stärken. Die geplanten Begleitmaßnahmen sind daher sowohl individuelle als auch gruppenbezogene Angebote.

Die Fragen an die InterviewpartnerInnen konzentrierten sich daher darauf, welche Inhalte ein Vorbereitungskurs haben sollte und welche Aktivitäten in den Begleitmaßnahmen gesetzt werden könnten.

### 3.4.1 Vorschläge für einen Vorbereitungskurs

85% der Befragten haben zumindest einen konkreten Vorschlag für diese Maßnahme gemacht, eine Übersicht über die genannten Vorschläge gibt die nachfolgende Tabelle. Im Folgenden werden häufig genannte Vorschläge detaillierter ausformuliert.

Tabelle 19 „*Was würde MigrantInnen auf die eigentliche Ausbildung vorbereiten? Was würden Sie berücksichtigen? Wie könnte das aussehen?*“

Vorschläge für die Vorbereitungskurse für an einer Ausbildung interessierte MigrantInnen	Zielgruppen			
	M	NM	Exp	Total
nicht gefragt	2	0	1	3
nicht genannt	1	0	0	1
genannt ( <i>darunter</i> )	10	7	6	23
- <i>Sprache, Sprachkurs</i> <sup>a</sup>	9	5	5	19
- <i>Aufklärung über &amp; Einblick in Beruf</i> <sup>b</sup>	3	4	3	10
- <i>Beteiligung, Lernen, Prüfung</i>	1	3	2	6
- <i>Diversität, Multi-/Transkulturalität</i>	1	1	4	6
- <i>Stärkung individueller Ressourcen</i>	1	1	2	5

<sup>a</sup> darunter u.a.: verstehen, schreiben, sprechen; Umgangs- und Alltags-, bzw. Fachsprache

<sup>b</sup> u.a. die Klientenbeziehung, Kommunikation, Zugang, Biographie

### 3.4.1.1 Sprachvermittlung

Die überwiegende Mehrheit der Befragten hat in irgendeiner Form das Thema Sprache bzw. Sprachkurs für MigrantInnen genannt: Ein Sprachkurs für MigrantInnen sollte stark an die Bedürfnisse der TeilnehmerInnen angepasst sein; es sei zuerst die richtige Aussprache wichtig, die in Folge eng mit Themen der Berufstätigkeit in der Pflege und Betreuung verbunden sein sollte. Ohne Sprache im Beruf der mobilen Pflege und Betreuung sei „*Kein Start zu machen*“ bzw. könne sich die Berufsausübung nur sehr schwer gestalten. „*Ohne Sprache geht's halt nicht, besonders wenn man mit alten Menschen arbeitet.*“ (M04) „*Das ist ganz klar.*“ (G03)

Die Fähigkeit in deutscher Sprache schreiben zu können, gehörte unter den Sprachstatements zu den häufigsten: Das Schreiben sei als Teil der Sprachkompetenz wichtig, im Unterricht sei es unerlässlich und auch im Beruf würden schriftliche Dokumentationen verlangt. Ebenso viel Wert wurde auf den Erwerb von Grammatik gelegt. Sprechübungen wurde weiters sehr oft genannt: Die Angaben variieren von „*Sprechen können*“, „*mehr Sprechen lernen, üben und anwenden können*“ bis „*selbst reden versuchen, es immer wieder probieren*“.

Die Kategorie ‚die deutsche Sprache verstehen‘ wurde hingegen nur zweimal explizit genannt. Vermutlich aber setzten die InterviewpartnerInnen das Verstehen schon voraus. Die Befragten betonten die Wichtigkeit der Umgangssprache, der Alltagssprache und des Dialekts besonders. In allgemeinen Deutschkursen wird ausschließlich auf Hochdeutsch Wert gelegt. Dies sei jedoch in der Arbeit mit älteren, betreuungs- bzw. pflegebedürftigen Menschen nicht genug. Vielmehr seien umgangssprachliche Kompetenzen notwendig, um in die soziale Interaktion mit der Klientel treten zu können. Also „*die Sprache (beherrschen), die gut ist für alte Leute (...) die feinen Ausdrücke bzw. Redewendungen*“ (G03), „*mehr Alltagsausdrücke einfließen lassen*“ (D10) bzw. *natürlich (v.a. den Wiener) Dialekt, weil „alte Menschen benutzen oft antiquierte Ausdrücke und Dialekt.“* (S04)

Zusätzlich wurde noch die Verwendung des Fachvokabulars der Pflege und Betreuung erwähnt, das wichtig für die Ausübung des Berufs ist. Die „*Pflegewörter und deren Bedeutung erlernen.*“ Beispielsweise indem man sich in der eigenen Muttersprache „*in den Beruf einliest.*“

#### **MIGRANTINNEN**

- „*Ich habe einen sechsmonatigen Deutschkurs bekommen vom Arbeitsamt. (...) wann ich hab/hätte diese Möglichkeit, ich mache den Deutschkurs, dann wäre es leichter gewesen, ja. Dann kommst du von zu Hause, bei dem Kurs bist du so lange zu Hause und nicht so mit die Leute, das ist ein bisschen schwer. Und bei einem Deutschkurs ist besser, ich denk.*“ (D10, S. 5)
- „*Man muss den Leuten die Möglichkeit geben die Sprache zu erlernen. Hausnummer: So und so viele Ausländer sind drinnen. Und man weiß ja vorher, dass manche der Sprache nicht so mächtig sind. Und dann gebe ich den die Chance, da könnte man diese das machen lassen. Den bereite ich mal vor. Sicher kostet das Geld, das ist einmal klar, aber wenn ich Qualität haben will - und das ist nun mal Sinn und Zweck der ganzen Geschichte. Die Qualität muss eben Qualität sein. Dann gibt's eben die Probleme, dass man sich nicht ausdrücken kann oder dass es einfach Missverständnisse gibt, und da kann's wirklich zu Komplikationen kommen.*“ (G01, S. 5)
- „*Schreiben ist wichtig, Sprechen ist auch nicht schlecht, aber für mich eben das Schreiben. Ich kenn viele, die besser schreiben können als sprechen. Ich hab mich immer gewundert, wie das geht. Ein guter Deutsch-Unterricht wäre sicher sinnvoll.*“

- Dass man schaut wer was braucht und vielleicht doch 2 Gruppen macht.“ (S03, S. 5)*
- *„Sprache, das ist ganz klar. Wirklich. Und noch dazu diese feinen Ausdrücke, man muss auch lernen. Z.B.: „von die Wiege bis zum Grabe, Formulare, Formulare!“ ... So was.“ (G03, S. 5)*
  - *„Nicht genau Fachsprache, weil die Hauskrankenpflege ja Fachsprache man muss so und so können. Aber die Sprache, welche sind gut für alte Leute. Das meine ich. Weil etwas wissen von den Zeit, was in diesen Zeit passiert ist, oder was war interessant in der Zeit, was war modern oder so, meine ich.“ (Ebd. S. 5)*
  - *„Jeder muss einen Deutsch-Kurs machen. Ich habe Arbeitskolleginnen, eine Heimhilfe, die nur 2 Wörter sprechen kann. Das ist unangenehm. Während der Ausbildung sollte es auch einen Kurs geben.“ (D08, S. 5)*
  - *„Ich habe vor diesem Kurs auch Deutschkurse gemacht, da lernt man was anderes. Ich habe den Deutschkurs vom Arbeitsamt bekommen. Insgesamt 7 Monate. Ich kann leider nicht viel sagen. Ich kann sprechen, aber die Grammatik ist schwer. Ich glaube, bei einem Kurs ist wichtig, dass man viel redet. Ich weiß oft nicht, wie man alte Leute anspricht mit Respekt. Ich kenne die Wörter, aber sie fallen mir dann nicht ein.“ (Ebd., S. 5)*
  - *„Ich habe einen sehr guten Deutschkurs gemacht, das war vom Studium her, das war ein Universitätslehrgang. Ich habe vier Stunden am Tag gehabt. Ich habe das Schreiben sehr gut gelernt. Manche wissen nicht, wie man schreibt ... Ich lese auch auf Deutsch und so, ich kenne mich mit der Rechtschreibung aus. Das wäre nicht schlecht, wie Sie sagten, über die Pflegewörter und so oder wissen, was das bedeutet, weil viele wissen es nicht.“ (S01, S. 5)*
  - *„Deutsch sprechen. Schreiben und lesen, zu sprechen. Bei dem Theorieteil schon. Ein bisschen mehr bestimmte Wörter und so.“ (D10, S. 5)*
  - *„Die Sprache zu lernen, jederzeit bemühen sollten, die Sprache zu lernen.“ (M03, S. 5)*
  - *„Wegen den Ausländern, die hier anfangen, kann ich sagen, ohne Sprache kann man das nicht machen.“ (M01, S. 5)*

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Manche leben schon 10 - 15 Jahre da. Wir haben eine türkische Hausmeisterin gehabt - eine Perle - die schon seit 30 Jahren in Österreich ist, aber Deutsch kann sie immer noch nicht.“ (G02, S. 5)*
- *„Deutsch, die Rechtschreibung, das haben wir zwar auch so durchgenommen, aber wirklich nur sehr kurz. Ohne Sprache geht's halt nicht, besonders wenn man mit Menschen, noch dazu mit alten Menschen, arbeitet.“ (M04, S. 5)*
- *„Fehlende Deutschkenntnisse individuell ergänzen.“ (M05, S. 5)*

#### **EXPERTINNEN**

- *„Grundsätzlich Deutsch, da könnte man viel machen, weil viele Teilnehmer haben eine super Einstellung, sind lernfähig und alles, und die Probleme sind nur bei Deutsch.“ (D03, S. 5)*
- *„Eine fundierte Ausdrucksweise in Wort und Schrift und kurze Sätze. Keine Fremdwörter, aber Umgangsfachsprache.“ (S02, S. 5)*



### 3.4.1.2 Aufklärung über und Einblick in den Beruf

Was sich die Beteiligten über den Erwerb der Sprachkompetenz hinaus noch vorstellen könnten, ist eine umfassende Aufklärung über bzw. einen Einblick in den Beruf der Heimhilfe bzw. Pflegehilfe. Um falschen Vorstellungen darüber, was der Beruf ist, vorzubeugen, müsste Aufklärungsarbeit geleistet und Informationen bereitgestellt werden. Weil, „*Aufklären was der Beruf ist, um nach der Ausbildung (Anm.: Vorbereitungskurs für an einer Ausbildung interessierte MigrantInnen) zu erfahren und zu erkennen, dass das nichts ist.*“ (M01) sei der falsche Weg.

In diese Aufklärungsarbeit sollten auch Schwierigkeiten, die in der Berufsausübung eventuell auftreten können, inkludiert werden. Dabei könnten laut Ansicht zweier Interviewten auch schon das Üben von Alltagssituationen oder ein Schnuppertag, Eingang in diese (Vor-) Ausbildung finden. Die KlientInnenbeziehung an sich wurde darüber hinaus als ganz konkreter Punkt genannt. Daher sollte es auch in einem *Vorbereitungskurs* schon um Kommunikation und Zugang zum/r Klienten/in (z.B. über die KlientInnenbiographie) gehen.

#### **MIGRANTINNEN**

- „*Von Biographie vielleicht etwas. (...) Pflege von alten Menschen und Biographie.*“ (G03, S. 5)
- „*Die Pflege sollte schon ein Thema sein.*“ (D06, S. 5)
- „*Information über Deutsch-Kurse geben. Viele kennen den AK-Gutschein (Anm.: Arbeiterkammer-Bildungsgutschein) nicht.*“ (Ebd. S. 5)
- „*Dass man in seiner Muttersprache über die Pflege und Krankheiten liest. Das hab ich auch gemacht, und es hat mir geholfen.*“ (Ebd., S. 5)
- „*Wenn ich an mich denke, würde ich mehr Aufklärung mitnehmen, darüber, welche Schwierigkeiten auftreten können. Die Generation der 80- bis 90-jährigen haben es fast alle schwer gehabt (und) jetzt kommen andere Leute aus anderen Ländern. Es gibt manche die beide Weltkriege erlebt haben, das ist sehr stark da, manche wurden misshandelt. Das erfuhr ich erst bei den Klienten. (...) Die jeweiligen Organisationen sollen sich in dieser Hinsicht mehr bemühen. Die Biographie ist sehr wichtig, auch wegen der Ablehnung - um dafür Verständnis zu haben.*“ (M01, S. 5)
- „*Ich glaube, viele Leute sind gekommen und die haben nicht gewusst, wie das ist z.B. als Heimhilfe. Das man muss die Leute waschen. Weil die haben sich vorgestellt, sie gehen spazieren. Aber nicht was sie wirklich müssen machen. (...) Das die werden da vielleicht mehr aufgeklärt. Vielleicht das?*“ (G05, S. 5)
- „*Viele Frauen schämen sich auch, wenn ein Pfleger kommt. (...) Man sollte den Leuten von Anfang an sagen, wie es ist. Weil es ist schade, man investiert in jemanden, das kostet auch Geld, man bietet Jobs an, man will gleich jemanden haben. Und die Leute sagen dann: ‚Na ja, so hab ich mir das nicht vorgestellt.‘ Vielleicht wäre es nicht schlecht, wenn man ungefähr ein Bild kriegt.*“ (M01, S. 5)

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- „*Manche sagen: ‚Nein, aber wickeln tua i den ned!‘ Das hab ich aber nur gehört von einer die gesagt hat: ‚Des moch i ned.‘ Ob das ein Religionsding war, oder ... keine Ahnung. (...) Manche werden geschickt vom Arbeitsamt. Die machen den Kurs nur, weil sonst die Arbeitslose verlieren.*“ (D02, S. 5)
- „*Ich würde das als Muss vorschlagen. Ich habe die Erfahrung gemacht, dass Leute, die nicht geeignet sind, ausgebildet werden.*“ (D07, S. 5)

- „Ein bestimmtes Maß an Empathie und Können muss da sein. Manche kommen zum Beruf, weil hier Leute gebraucht werden, Langzeitarbeitslose, die werden nicht genau angeschaut. Der Schaden ist enorm. Die Pflege ist kein Beruf, den jeder einfach machen kann, auch wenn es gerade so im Radio vermittelt wird ... ein gewisses Rüstzeug gehört dazu.“ (Ebd., S. 5)
- „Die Leute gehören vorher genau angeschaut, aber ordentlich!“ (D07, S. 4)
- „MigrantInnen sollten eine Woche mitgehen, damit sie die Praxis sehen, was ich da tue. Sie erleben viel in einer Woche, die ganze Körperpflege, Mobilisation ..., da können sie sehen ob das was für sie ist. Dass man sich anschaut, wie eine Person auf Menschen zugeht, wie ist das Einfühlungsvermögen, das praktische Handling, Flexibilität, es gehört viel dazu. Es ist sonst schade um das Geld für die Ausbildung.“ (Ebd., S. 5)

#### **EXPERTINNEN**

- „Platz hätte sicher, dass sie vielleicht wissen, wie (...) eine einfache Gemüsesuppe, also wie sie gekocht wird. Also diese Kleinigkeit sollten sie wissen. Das kann man vielleicht mit einem Hefterl begeben, dass sie das zu Hause vielleicht einmal versuchen. (...) die wissen nicht, wie geht eine Grießkoch. Ich habe auch nicht gewusst, was ein Grießkoch ist. Das habe ich müssen lernen wie mein Kind.“ (D05, S. 5)
- „Die Vorbereitungskurs (...) soll das Berufsbild vermitteln. (...) heißt für mich auch schnuppern, dass man weiß, worauf man sich einlässt.“ (S06, S. 5)

#### **3.4.1.3 Beteiligung, Lernen, Prüfung**

Vor der Ausbildung zur HeimhelferIn bzw. PflegehelferIn, sollten MigrantInnen ebenfalls hinsichtlich der eigenen Beteiligung, des Nachfragens, des Arbeitens in der Gruppe, des Lernens, der Einteilung des Stoffes sowie der Prüfungsvorbereitung gestärkt werden. Offenbar wird diesbezüglich besonderer Bedarf bei MigrantInnen gesehen.

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- „Dass mir das Lernen leichter fällt. Wir haben die Fragen, ich versuche die Antworten auszuarbeiten, wenn ich was nicht verstehe, frage ich im Unterricht nach oder ich frage meine Schwester.“ (D01, S. 5)
- „Lerntipps geben und Einteilung des Stoffes. An wen kann man sich wenden bei verschiedensten Dingen. (...) Ermutigen immer gleich nachzufragen.“ (M05, S. 5)

#### **EXPERTINNEN**

- „Das Lernen zu lernen kann durchaus hilfreich sein, ist aber kein großes Kriterium, weil wir uns in der Auswahl auch die Einstellung zum Lernen, die Lernfähigkeit anschauen. Viele waren lange nicht in der Schule. Damit haben wir keine großen Probleme, wäre aber sicher eine Vereinfachung u. würde im Zeitrahmen helfen.“ (D03, S. 5)
- „Dass man lernt, dass es unterschiedliche Unterrichtsmethoden gibt, Heranführen an selbst organisiertes Lernen, Gruppenarbeit. Und dass man das zu Beginn der Ausbildung so gestaltet, dass sich die Leute, die sich dafür interessieren, auch gegenseitig unterstützen und austauschen und Lerngruppen. Das habe ich öfters gehört, dass die Frauen in Ausbildung alleine sind mit dem Stoff und niemanden haben. Das ist immer angenehm, für uns alle, wenn wir jemanden zum Lernen

*haben. Dass muss man schon so gestalten, dass sie sich gut kennen lernen, dass man das auch speziell fördert.“ (S05, S.5)*

#### **3.4.1.4 Stärkung individueller Ressourcen**

Die oben genannten Vorschläge stehen auch im Einklang mit dem Wunsch nach Stärkung der individuellen Kompetenzen, die für die Ausbildungssituation bzw. für die Berufsausübung wichtig sind. Darunter wurde im Speziellen die Stärkung des Selbstbewusstseins, des Einfühlungsvermögens und der Empathie, der sozialen Kompetenz, der Flexibilität und der inneren Stabilität genannt.

##### **MIGRANTINNEN**

- *„Selbstbewusstsein stärken. Das wäre gut wenn man sagen kann: ‚Ich bin da, ich schaffe es. Ich hab das selber gemacht und es geschafft.‘“ (D06, S. 5)*

##### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Selbstbewusstsein stärken.“ (M05, S. 5)*

##### **EXPERTINNEN**

- *„(Die) innere Stabilität, dass sich die MigrantInnen ihrer Stärken bewusst werden. Wir sprechen nur mit Wörtern, das ist Sprache, es gibt aber auch andere Methoden und Information. Dass die MigrantInnen im Vorbereitungskurs wieder Lust bekommen, Sprache auch anders zu lernen. Wenn ich keine Motivation habe diese Sprache zu lernen, wieso soll ich es dann tun?“ (S06, S. 5)*

#### **3.4.1.5 Diversität und Multi- bzw. Transkulturalität**

Die Bereiche Diversität und Multi- bzw. Transkulturalität wurden ebenfalls angesprochen (die Bezeichnungen dafür wurden synonym verwendet). Inhaltlich wurden u.a. Inhalte bezüglich kultureller Unterschiede und Gemeinsamkeiten, des eigenen kulturellen Hintergrunds im Vergleich mit dem österreichischen Kulturraum bis hin zur Geschichte von Wien/Österreich, Gesundheit und Krankheit und Pflege/Betreuung von (alten) Menschen. Die dabei erworbenen Kompetenzen sollen MigrantInnen zur zukünftigen Arbeit an den KlientInnen befähigen.

##### **MIGRANTINNEN**

- *„Wenn es Probleme in der Klasse gibt, weiß man nicht, ob das auch zwischen den MigrantInnen ist, wie sie zueinander stehen ... Eigentlich gibt es kaum kultursensible Aspekte im Lehrstoff, man unterrichtet wie es hier üblich ist, unserem Menschenbild entspricht, dem Frauenbild, dem Männerbild. (...) Wäre das Thema, würde jeder voneinander profitieren.“ (D04, S. 5)*

##### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Dinge, die bei uns einfach üblich sind. Z.B. beim Bügeln gibt es verschiedene Möglichkeiten. Da kann man sich streiten, was besser ist. Oder wenn jemand gewohnt ist am Tisch zu bügeln und ist dann mit einem Bügelladen konfrontiert. Oder Einheizen mit einem Koksöfen. Da müssen die Briketts richtig geschichtet sein.“ (S04, S. 3)*

## EXPERTINNEN

- „Information über multikulturelles, transkulturelles Arbeiten. Das könnten aber die Österreicherinnen genauso brauchen. Dabei könnte man gleich erheben, ob wer streng gläubig lebt usw. Darauf hinzuweisen, auf welche eventuellen Schwierigkeiten man sich einlässt, auch als Mann oder als Schwarzafrikaner, und welche Möglichkeiten denn bestehen.“ (D03, S. 5)
- „Es wäre wichtig einen Informationsteil zu machen, weil die Systeme international so unterschiedlich sind. Durchaus auch im Austausch, damit es nicht so aussieht, dass unser System das Beste ist. (...) Allgemein den Zugang zu Körper, zu Gesundheit, stelle ich mir spannend vor, wenn das im Austausch passiert. Es ist auch ganz wichtig, etwas über Rassismus zu machen. In diesem Zusammenhang auch mit Strategien, was man dagegen tun kann, um die Frauen auch zu stärken. (Außerdem:) Es ist für manche ungewohnt wie bei uns Seminare gestaltet sind. - Dass da eine Sensibilität da ist.“ (S05, S. 5)
- „Was für einen Hintergrund haben Menschen, die heute 70 sind? Was heißt das, im Krieg auf die Welt gekommen zu sein? Was heißt das, in der Nachkriegszeit aufgewachsen zu sein? Was heißt das, wenn der Vater erst aufgetaucht ist nach sieben oder acht Jahren, weil er in Gefangenschaft war? Ich denke mir, da kann man eh gut anknüpfen, (...) aber viele kennen die Geschichte Österreichs nicht. Und da denk ich mir, dass wäre sicher wichtig, um die Biographie der Menschen zu verstehen.“ (D11, S. 5)
- „Es sollte auch ganz offen in der Gruppe über den Stellenwert des Berufes diskutiert werden, was heißt es, wenn immer mehr MigrantInnen diesen Beruf ausüben.“ (S06, S. 5)

### 3.4.2 Vorschläge für Begleitmaßnahmen

Unter den Begleitmaßnahmen, die Personen in der Ausbildung bzw. beim Berufseinstieg zur Verfügung stehen sollten, kamen viele unterschiedliche Vorschläge (Siehe Tabelle).

Tabelle 20 „Auf was würden Sie bei einer Begleitmaßnahme während der Ausbildung/ beim Berufseinstieg Wert legen? Was können Sie sich darunter vorstellen?“

Vorschläge für die Begleitmaßnahmen	Zielgruppen			
	M	NM	Exp	Total
nicht gefragt	3	0	2	5
nicht genannt	2	5	0	7
genannt (darunter)	8	2	5	15
- Art der Maßnahme	5	1	4	10
- Form der Maßnahme	2	0	3	5
- Inhaltlicher Fokus	8	2	6	16
Ausbildung und Einstieg	(3)	(0)	(1)	(4)
Familie- und privates Umfeld	(1)	(1)	(2)	(4)
Rechtliche u. organisatorische Rahmenbed.	(1)	(0)	(2)	(3)
Ausbildung, Lernen, Prüfung	(4)	(1)	(1)	(6)
Gesundheit, indiv. Ressourcen, Coping	(0)	(0)	(2)	(2)

### 3.4.2.1 Inhaltliche Ausrichtung der Begleitmaßnahmen

Von den meisten Befragten wurden Begleitmaßnahmen vorwiegend mit folgenden Angeboten assoziiert: Ombudsmann/-frau, Ansprechperson, Bezugsperson, Vertrauensperson, BeraterIn, SupervisorIn, SozialberaterIn, psychologische Unterstützung, Coaching. Obwohl dies recht unterschiedliche Funktionen sind, geht es also insgesamt um Personen, die beratend/unterstützend zur Seite stehen sollten: Man sollte die Möglichkeiten haben, familiäre und private Problemstellungen zu bearbeiten, weiters auch Unterstützung hinsichtlich rechtlicher und organisatorischer Hürden (z.B. Aufenthaltsbewilligung etc.) aber auch bei gesundheitlichen Fragestellungen bekommen. Die Maßnahmen sollten auf jeden Fall anonym, unabhängig und informell sein und außerdem nur „in einer kleineren Gruppe“, z.B. als „Gruppensupervision“ stattfinden.

Inhaltlich sollten weiters Schwerpunkte auf Ausbildung und Berufseinstieg gelegt werden, auf ausbildungsspezifische Themen wie Informationsbeschaffung, Lernen und Prüfungsvorbereitung. Die Stärkung der individuellen Ressourcen von MigrantInnen wurde ebenso wiederum hervorgehoben - ein gestärktes Selbstbewusstsein wirke sich in vielerlei Hinsicht positiv aus und sollte daher im Speziellen gefördert werden.

#### **MIGRANTINNEN**

- „Ich kann mir schon vorstellen, dass manche mit Problemen kommen würden. Wir haben eine, der sieht man es an, dass sie Probleme hat, sie sagt es aber nicht.“ (S03, S. 5)
- „Der Pflegeberuf ist sehr schwer, psychisch und physisch. Man darf zu Hause nicht darüber reden, mit Fremden auch nicht. Man braucht aber die Möglichkeit um zu sagen, was einem stört, wo es Probleme gibt, wie man etwas besser machen kann. Dass man auch in der Ausbildung damit anfängt.“ (D06, S. 5)
- „Wir haben eine (Anm.: SozialarbeiterIn) gehabt, die ist zu uns gekommen, (...) wenn wer irgendwelche Probleme hat (...). Bei finanziellen Problemen oder bei Scheidung, mehr allgemeine Probleme ...“ (M01, S. 5)
- 

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- „Wiederum Hilfe beim Lernen. Abbau von Prüfungsangst. Unterstützung bei privaten Sorgen. Supervision, Entspannungsübungen.“ (M04, S. 5)

#### **EXPERTINNEN**

- „Wichtig wäre ein Ansprechpartner oder ein gewisser Tag. Da kann man hingehen und diverse Probleme ansprechen. Das muss wahrscheinlich auch eingegrenzt werden. Den Selbstwert zu stärken, halte ich für sehr wichtig und nötig. Es kommt darauf an, wie es gemacht wird und ob man sich auf so was einlässt. Wenn man selber offen ist, ist alles möglich ...“ (D04, S. 5)
- „Beratung, Nachhilmöglichkeiten und dass man früh mit der Praxis beginnt. Vielleicht Schnuppertage am Anfang, um zu sehen, ob das wirklich passt. Das müsste eher offen sein, weil man ja nie weiß, welche Probleme auftauchen. Und dass man keine Autorität ist, sondern dass die Frauen auch wirklich hingehen. Am besten mit den Personen selber, die es betrifft, was sie sich wünschen würden und wo sie hingehen würden, wenn sie ein Problem haben.“ (D05, S. 5)
- „Eine psychologische Unterstützung wegen der Prüfungsangst, wegen dem Nicht-Schaffen, das betrifft sehr viele. Wenn eine Person Angst hat, dass es die

Möglichkeit gibt, darüber zu reden, damit sie wissen, was zu tun ist. Das ist ein Wechselspiel zwischen Innerem und Äußerem, zwischen der Person und der Gesellschaft. Das ist nicht nur für MigrantInnen gedacht, sondern für alle.“ (S06, S. 5)

- „Ich denk mir, da geht es sicher darum: Wie präsentiert man sich in Österreich? Ich glaube, was Migranten und Migrantinnen noch brauchen würden, ist oft so eine soziale Betreuung (...). Im Sinne von sich auskennen in Österreich, wie sie ihre eignen Dinge regeln können.“ (D11, S. 5)
- „Ein Vortragender sagt am Anfang, dass die Hälfte durchfallen wird. Zumindest bekomme ich es so erzählt. Ich finde das pädagogisch nicht richtig. Eine hat auch schon gesagt: ‚Jetzt lernt einmal gescheit Deutsch.‘ (Ein/e LehrerIn) ist direkt auf eine bestimmte Migrantengruppe losgegangen. Das haben sie mir gleich erzählt, das ist ein Wahnsinn! Da waren sehr viele Emotionen da.“ (D04, S. 5)
- „Ich kann immer nur Tipps geben, wie man den Selbstwert stärkt, eigene Grenzen kennt. Sie (Anm.: MigrantInnen) lassen sich, glaube ich, in der Praxis sehr viel gefallen.“ (Ebd. S. 5)
- „Wir versuchen im Unterricht den Selbstwert zu vermitteln. (...) Den Selbstwert zu stärken halte ich für sehr wichtig und nötig.“ (D04, S. 3f.)

Um diese Inhalte in Begleitmaßnahmen vermitteln und umsetzen zu können, müssen sowohl die TeilnehmerInnen der Ausbildungen als auch die AusbilderInnen/LehrerInnen, die in diesen Ausbildungen unterrichten, in den Begleitmaßnahmen berücksichtigt werden.

### 3.4.2.2 Vorschläge für AusbilderInnen/LehrerInnen

Die nächste Frage bezog sich daher darauf, ob bzw. was AusbilderInnen/LehrerInnen in Kursen mit TeilnehmerInnen mit Migrationshintergrund besonders berücksichtigen sollten. (Siehe Tabelle)

Tabelle 21 „Auf was sollten die AusbilderInnen/LehrerInnen Rücksicht nehmen, wenn Personen aus verschiedenen Kulturen teilnehmen?“

Vorschläge für die TrainerInnen	Zielgruppen			
	M	NM	Exp	Total
nicht genannt/gefragt	4	1	1	6
genannt (darunter)	9	6	6	21
- Unterrichtsweise und Eigenschaften des/der Vortragenden	4	5	5	14
- Stärkung der indiv. Ressourcen & Probleme & Rahmenbedingungen <sup>a</sup>	3	2	8	13
- Inter-/Transkulturalität & Diversität	6	3	2	11
- Unterrichtsmaterialien und Praxisbez.	2	4	3	9
- TN-Gruppen: Akzeptanz und Offenheit	3	3	3	9

<sup>a</sup> u.a. rechtliche, soziale, ökonomische, organisatorisch-administrative Rahmenbedingungen

### 3.4.2.2.1 Unterrichtsweise und Eigenschaften der Vortragenden

Die Vortragenden sollten besonders im Umgang mit inter- bzw. transkulturellen Gruppen flexibel und offen sein bzw. bleiben. Toleranz, Wertfreiheit, Wertschätzung, Gesprächskultur und Menschenbild wurden in diesem Zusammenhang für die Vortragenden immer wieder genannt. Diesbezügliche Fortbildungen sollten für Lehrkräfte verstärkt angeboten werden.

Vortragende sollten im Unterricht auf die Sprechgeschwindigkeit, Lautstärke sowie auf die Deutlichkeit der Aussprache achten, außerdem sollten Dialektausdrücke und schwierige Formulierungen sowie lange Sätze vermieden werden und immer wieder Raum und Zeit für Wiederholungen des Stoffes gegeben werden. Insgesamt sollte auf Probleme und Schwierigkeiten von MigrantInnen mehr Rücksicht genommen werden.

Dafür ist jedoch ein grundlegendes Verständnis bei den LehrerInnen notwendig. Die Probleme von MigrantInnen müssen respektiert werden und die Vortragenden sollten immer wieder kritisch hinterfragen, ob sie diesem Umstand Rechnung tragen und adäquat reagieren.

#### **MIGRANTINNEN**

- *„Manchmal ärgert man sich, wenn sie keine Rücksicht nehmen, sie vergessen es. Wir Ausländer haben manchmal Probleme mit der Aussprache, dass sie mehr Rücksicht nehmen auf uns.“ (S02, S. 5)*
- *„Wenn die Leute nicht gut deutsch können, darf man nicht zu schnell reden. Sie machen das oft zu schnell. Und auch nicht zu schwierig, so dass es jeder verstehen kann und deutlich.“ (D06, S. 5)*
- *„Die Lehrer sollten mehr daran denken, dass es für mich schwer zu verstehen ist. Für viele Ausländer ist es wirklich sehr schwer. Die Österreicher müssen sich nicht mit dem Wörterbuch hinsetzen. Mein Mann versteht es manchmal auch nicht, wenn ich ihn was frage ...“ (S01, S. 5)*
- *„Es können nicht alles so schnell. Einfach, das nicht alle können so schnell mitgehen, sondern die brauchen einfach ein bisschen länger. Das muss man einfach respektieren, dass man nicht einfach alles schnell lernen kann.“ (G05, S. 5)*

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Sie (Anm.: MigrantInnen) müssen perfekt Deutsch können, sonst schaffen sie es sehr schwer, weil die Vortragenden nehmen keine Rücksicht, es geht auch nicht, wir sind da und reden Deutsch. Einen Vortragenden trifft das speziell, er soll deutlich sprechen und nicht im Dialekt.“ (M06, S. 5)*
- *„Flexibel sein, drauf eingehen. Bei uns war das eigentlich so. Aber es kommt drauf an - die Leute drinnen vielleicht. Also flexibel auf jeden Fall, weil sie (Anm.: Lehrerin) kann nicht einfach stur ihr Programm durchgehen und dann fragen.“ (G02, S. 5)*
- *„Die Lehrer sollten darauf achten, wie sie mit den Schülern umgehen. (...) Sie müssen einen freundlichen Umgang mit den Schülern haben. Wenn es ein Problem gibt, ist es besser, das nicht vor allen Schülern zu besprechen, sondern unter vier Augen. Das geht die anderen nichts an. (Und) Lehrer nehmen nicht immer Rücksicht auf die Schüler. (...) Man sollte immer auf alle Rücksicht nehmen, die Schüler auch auf die Lehrer ...“ (D01, S. 5)*
- *„(...) man sich im Unterricht gegenseitig kennen lernt, Supervision macht, (...) Verständnis für andere Länder bekommt. Hier können die Lehrer schon viel tun.“ (D07, S. 5)*
- *„Sie sollen deutlich sprechen, möglichst ohne starken Dialekt.“ (M05, S. 5)*
- *„Lehrer sollen deutlich sprechen, laut, nicht im Dialekt.“ (S04, S. 5)*

## **EXPERTINNEN**

- *„Dass man lernt, dass es unterschiedliche Unterrichtsmethoden gibt, Heranführen an Selbstorganisiertes Lernen, Gruppenarbeit. Und dass man das zu Beginn der Ausbildung so gestaltet, dass sich die Leute, die sich dafür interessieren, auch gegenseitig unterstützen und austauschen und Lerngruppen. Das habe ich öfters gehört, dass die Frauen in Ausbildung alleine sind mit dem Stoff und niemanden haben. Das ist immer angenehm, für uns alle, wenn wir jemanden zum Lernen haben. Dass muss man schon so gestalten, dass sie sich gut kennen lernen, dass man das auch speziell fördert.“ (S05, S.5)*
- *„Ich achte einmal darauf, dass sich die Gruppen durchmischen, das ist mir wichtig. Ich beobachte sehr genau, wer steht in den Pausen mit wem zusammen und in welcher Sprache sprechen sie. Es kommt auch vor, dass ich mich aktiv zu einer Gruppe setze, die eine andere Sprache spricht, weil ich sie motivieren will, auch Deutsch zu sprechen.“ (D11, S. 5)*
- *„Toleranz, wertfrei, Wertschätzung. Gesprächskultur ist wichtig. Ich denk mir, man soll auch bei den Vortragenden ansetzen, in Fortbildungen. Dieses Menschenbild, ich merke wie die Leute reden, die verschiedenen Menschenbilder.“ (D04, S. 4)*
- *„Und mit der Sprache, dass sie auch langsamer werden und nicht so stark im Dialekt sprechen. Einfach ein Bewusstsein. Vielleicht kann man das mit Selbsterfahrung machen. Englisch kann jeder ein bisschen, dass man etwas in schön verständlichem Englisch und in anderen Dialekten vorspielt. Nicht, dass sie gekränkt sind, nur damit sie sehen, wie das ist, wenn man in einer Zweitsprache was lernen muss.“ (S05, S. 5)*

### 3.4.2.2 Ansätze von Diversität, Inter- und Transkulturalität berücksichtigen

Von fast der Hälfte der Interviewten wurde angemerkt, dass auf Themen der Inter- bzw. Transkulturalität Augenmerk gelegt werden sollte. Das sozial-kulturelle Hintergrundwissen der Vortragenden sollte der kulturellen Vielfalt gerecht werden und daher müsse auf die Kultur bzw. kulturelle Vielfalt eingegangen werden. Die Unterschiede und die Gemeinsamkeiten sollten vermittelt und erlebt werden, damit ein gemeinsames Verständnis für andere Länder bzw. kulturelle Unterschiede entstehen könne. Vergleiche von Ländern und deren Kulturen sollten beispielsweise in der Gruppe angestellt werden. Damit könne Wissen akkumuliert bzw. Verständnis gefördert werden. Dazu gehöre aber auch der Diskurs über Unterschiede/Verschiedenheiten in der Betreuung und Pflege von PatientInnen mit anderem kulturellen Hintergrund. Das betreffe ebenso verschiedenartige Gesundheitssysteme bzw. das Gesundheitsverständnis in anderen Ländern sowie die unterschiedlichen Pflegeverständnisse. Man soll *„nicht so tun, als würden nur Teilnehmer aus Österreich im Kurs sitzen.“ (M03).*

## **MIGRANTINNEN**

- *„Es ist nicht schlecht immer etwas wissen von diesem Land, von welchem kommen die Leute. (...) Das ist nicht schlecht.“ (G03, S. 5)*
- *„Dann sollte man auch auf die Kulturen eingehen. Die Zeugen Jehovas z.B., haben bestimmte Tage, so wie am Sonntag zur Kirche gehen. Das ist zu respektieren ... oder bei den Moslems. Das wird oft nicht respektiert, sie müssen sich anpassen. Manche machen es, aber nicht alle. Jeder hat seine Religion, ich hab meine, der andere hat seine.“ (D06, S. 5)*



- „Auf die Religion sollte Rücksicht genommen werden. Wir hatten Kolleginnen aus den Philippinen, eine aus dem arabischen Raum. Sie trug Kopftuch, ist mit einem Österreicher verheiratet. Da gibt es andere Feiertage. Für mich ist es normal, dass wir zu Weihnachten frei haben, es gibt auch andere Feiertage. Das muss man akzeptieren.“ (D08, S. 5)
- „Ich glaube, dass es für die islamischen Leute schwer ist, die fangen diesen Kurs nicht an, weil die arabischen oder türkischen Leute müssen ihre Haare schützen, Kopftuch tragen und lange Kleidung. Darüber hab ich schon gehört, dass es Schwierigkeiten mit dem Kopftuch gibt.“ (M02, S. 5)
- „Eben den Unterricht nicht so machen, als würden nur Österreicher im Raum sein, sondern darauf schauen, dass es woanders ganz anders sein kann. Daraus kann man auch lernen.“ (M03, S. 5)

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- „Dass man über die unterschiedlichen Leute, Kulturen sprechen kann und Vergleiche anstellt, Erfahrungen austauscht.“ (M05, S. 5)

#### **EXPERTINNEN**

- „Antirassismus Workshop. Dass sie (Anm.: LehrerInnen) mehr Wissen, mehr Informationen bekommen zur Lebenssituation von MigrantInnen. Dass, wenn wer nicht kommt, es nicht heißt ‚die interessiert es nicht‘. (...) Wenn man weiß, dass sie in einer schwierigen Situation sind, ist man ein bisschen toleranter. Dass sie mehr Interesse an Gesundheitssystemen anderer Kulturen haben, dass sie nicht sagen, die müssen sich anpassen‘. Dass es da was anderes gibt und dass es auch spannend ist. Dass sie nicht vermitteln, dass das hier auch das Beste ist.“ (S05, S. 5)

#### **3.4.2.2.3 Bewusstsein und Akzeptanz fördern**

Um (interkulturelle) Gruppenbildungsprozesse zu unterstützen sollten alle TeilnehmerInnen immer wieder zur Mitarbeit aufgefordert werden, dadurch würden sich die TeilnehmerInnen besser kennen lernen, das Bewusstsein erhöht und die Akzeptanz gesteigert. Die Bildung von separaten Gruppen würde damit unterbunden und auf die Verwendung der deutschen Sprache (nicht der Muttersprache) würde dadurch mehr Wert gelegt. Akzeptanz und Offenheit aller Teilnehmenden seien allerdings für den Gruppenbildungsprozess unerlässlich.

#### **MIGRANTINNEN**

- „Die Offenheit, nicht nur von den MigrantInnen, sondern auch von den Österreichern.“ (D09, S.5)

#### **NICHT-MIGRANTINNEN**

- „Klares Ansprechen von Problemen, Austausch, miteinander arbeiten, voneinander lernen.“ (S04, S. 5)
- „Ich finde ganz schön, wenn ganze Situation entspannt ist.“ (G03, S. 3)

## **EXPERTINNEN**

- *„Eine gewisse Flexibilität gehört dazu, dass nicht unbedingt der Stoff des jeweiligen eigenen Faches durchgeackert wird, sondern dass man offen bleibt, wenn Fragen auftauchen. (Auch) eine gewisse Offenheit in der Gestaltung.“ (D03, S. 5)*
- *„Ich versuche auch etwas von den Schülern zu lernen.“ (D04, S. 5)*
- *„Die AusbilderInnen sollten die Situation der Menschen immer im Hinterkopf haben. Auch die rechtlichen Rahmenbedingungen. Es gibt sehr viel Dequalifizierung dieser Menschen. Viele sind traumatisiert durch Verfolgung. Für mich ist Migration auch ein Trauma, es müssen nicht unbedingt Flüchtlinge sein. Jede Veränderung birgt das in sich ... Je mehr Hintergrundwissen ich als Ausbilder habe, desto sensibler gehe ich mit meinen Schülern um. Manchmal habe ich das Gefühl, die Dinge, die man nicht kennt, machen Angst. Man soll sich nicht zurückziehen, sondern schauen.“ (S06, S. 5)*

### **3.4.2.2.4 Unterrichtsmaterialien überarbeiten**

Probleme stünden häufig in engem Zusammenhang mit den verwendeten Unterrichtsmaterialien und Skripten, daher sollten Lehrkräfte diese einer kritischen Prüfung unterziehen. Auch die Praxisbezogenheit der Unterrichtsmaterialien sollte überdacht werden, der Prüfung bzw. Prüfungsvorbereitung mehr Zeit und Raum gegeben werden.

## **MIGRANTINNEN**

- *„(...) manchmal spricht die Lehrerin im Unterricht zu schnell Deutsch. Ich muss nach Hause mit dem Wörterbuch. (...) Viele Wörter aus der Medizin hab ich noch nie gehört, da hilft mir auch das Wörterbuch nicht, das sind spezielle Wörter.“ (S01, S. 5)*

## **NICHT-MIGRANTINNEN**

- *„Auf die Sprache. Die Unterlagen sollen verständlich geschrieben sein. Dass man fragen kann.“ (D07, S. 5)*
- *„Aber man soll ihnen schon sagen, dass sie draußen mit Schwierigkeiten zu rechnen haben. Das nicht nur alles ‚Heile Welt‘ ist. Des is’ schon a anstrengend a!“ (G02, S. 5)*

## **EXPERTINNEN**

- *„Laut neuer Regelung müssen wir die einzelnen Fächer abprüfen mit ‚Bestanden‘ oder ‚Nicht Bestanden‘ um bei der Kommissionellen Prüfung antreten zu können. Davon halte ich persönlich nicht sehr viel, weil der Trainer den Stoff so durchnehmen muss, dass ihn alle haben und auch abprüfen muss ... Das schränkt ein, weil ich niemanden durchlassen kann, auch wenn er immer gut mitgearbeitet hat.“ (D03, S. 3)*

## 4 Schlussbemerkungen

Die nachstehende Tabelle visualisiert die genannten Hauptprobleme in den Phasen Zugang zur Ausbildung, Ausbildung und Berufseinstieg. Wie schon in den vorhergehenden Kapiteln dargestellt, stehen gewisse Problemstellungen je Phase im Vordergrund. Was die Tabelle zusätzlich erlaubt, ist ein Vergleich der Schwierigkeiten über den gesamten Prozess hinweg. Beim Zugang zur Ausbildung sind es vor allem Finanzierungsprobleme und Schwierigkeiten mit ausbildungsfördernden Stellen. Diese Kategorien wurden von MigrantInnen und Nicht-MigrantInnen narrativ eingebracht. Zusätzlich konstatierten dies die ExpertInnen. Beide Problemfelder treten während der Ausbildung und während des Berufseinstiegs in den Hintergrund. In der Ausbildung selbst stehen die Hauptprobleme der Auszubildenden in engem Zusammenhang mit dem Kurs. Elemente des Unterrichts und die zu absolvierenden Praktika wurden für die Ausbildung häufiger genannt als alle anderen Kategorien. Hingegen wurden Probleme im Zusammenhang mit der Tätigkeit des Berufs und psychische Belastungen während des Berufseinstiegs am häufigsten genannt.

Tabelle 22 *Vergleichende Darstellung der Hauptschwierigkeiten – Zugang, Ausbildung, Berufseinstieg*

Schwierigkeiten und Probleme bei ...	Zugang				Ausbildung				Berufseinstieg			
	N		Ex		N		Ex		N		Ex	
	M	M	p	t	M	M	p	t	M	M	p	t
- Finanzierung, Ausbildungsförderung	••	••	••	••								
- Ausbildungsfördernde Stellen	••	••	•	••								
- Sprachprobleme, sprachlicher Ausdruck	•	•	••	•	•	•	•	•	•	•	•	•
- emotionale Belastungen	•	•	•	•	•	•	•	•	••	••	•	•
- Vereinbarkeit, Doppel- u. Mehrfachbelastung	•	••	•	•	•	•	•	•				
- Vorurteile und Diskriminierungen	•	•	•	•					••	•	•	•
- Unterricht					••	••	••	••				
- Praktika bzw. Tätigkeit/Aufgaben des Berufs					•	••	•	•	••	••	••	••
- Sonstige Probleme und Schwierigkeiten					•	•	••	•	•	•	••	••

Legende: „•“ max. 2 von 10, „••“ max. 5 von 10, „•••“ mehr als 5 von 10 Nennungen

Etliche Sachverhalte wurden hingegen in allen drei Phasen angesprochen. So ziehen sich Sprachprobleme von MigrantInnen aber auch von Nicht-MigrantInnen durch den gesamten Prozess hindurch. Auch die emotionalen und psychischen Belastungen haben den gleichen roten Faden. Vorurteile wie auch Diskriminierungen wurden vor allem im Zugang und im Berufseinstieg konstatiert. Darüber hinaus wurde das Thema Vereinbarkeit, Doppel- und Mehrfachbelastung beim Zugang zur Ausbildung und während der Ausbildung von allen Seiten eingebracht.

Die Ergebnisse können hingegen nicht in der Weise interpretiert werden, dass seltener angesprochene Themen weniger wichtig sind. In den Interviews sind gewisse Problemfelder

in den jeweiligen Phasen in den Vordergrund der Erzählung getreten, daneben (be)stehen jedoch noch andere Problembereiche die jedoch keine Erwähnung im Interview fanden bzw. keine eigene Kategorie bildeten. D.h. wegen der Dominanz einzelner Themen wurden andere Schwierigkeiten nicht explizit angesprochen.

Für die Ausgestaltung der Maßnahmen können diese Übersicht bzw. die Teilergebnisse (*siehe Ergebniskapitel*) herangezogen werden. So kann beispielsweise die Bearbeitung von ‚Hürden beim Berufseinstieg‘ bei der Konzeption des Vorbereitungskurses und der Begleitmaßnahmen berücksichtigt werden

Für die Planung der Maßnahmen sollte auf jeden Fall auf diese Erkenntnisse, aber auch auf die Vorschläge zur Verbesserung von den Betroffenen selbst zurückgegriffen werden (*siehe gesamtes Kapitel 3*). Die Detailplanung sollte darüber hinaus mit ExpertInnen dieses Bereichs abgesprochen werden (z.B. MigrationsexpertInnen, AusbilderInnen, TeamleiterInnen, AbteilungsleiterInnen etc.).

Viele Ergebnisse der Interviews bestätigen bestehendes Wissen über Probleme und Schwierigkeiten von Personen in Ausbildung und Berufseinstieg. Die Ergebnisse dieser Explorationsstudie zeigen jedoch auch, dass die Hürden nicht bloß auf die Zielgruppe der MigrantInnen alleine zutreffen. Auch Nicht-MigrantInnen haben mit vielerlei Problemen und Schwierigkeiten zu kämpfen.

Zusätzlich muss besonders der multifaktorielle bzw. multikausale Charakter betont werden. Die Problemfelder stehen in den seltensten Fällen singulär da, sondern in engem Zusammenhang mit anderen Problemen, die als ursächlich für ein anderes Problem angesehen werden können (z.B. emotionale Belastungen von BerufseinsteigerInnen aufgrund schwieriger Pflege- bzw. Betreuungssituationen).

Für die Planung sollte darauf Rücksicht genommen werden. Auf Basis der vorliegenden Ergebnisse kann unterstützend die Feinplanung der Projektmaßnahmen durchgeführt werden.

## Tabellenverzeichnis

Tabelle 1	<i>Konzeptioneller Rahmen</i> .....	10
Tabelle 2	<i>Forschungsrelevante Zielgruppen, Berufsgruppen und Status</i> .....	11
Tabelle 3	<i>Konzeptionelle Verknüpfung</i> .....	12
Tabelle 4	<i>Beschreibung der Stichprobe</i> .....	13
Tabelle 5	<i>Beschreibung der Stichprobe (Fortsetzung)</i> .....	14
Tabelle 6	<i>Beschreibung der Stichprobe (Fortsetzung)<sup>a</sup></i> .....	15
Tabelle 7	<i>Beschreibung der Stichprobe (Fortsetzung)<sup>a</sup></i> .....	16
Tabelle 8	<i>„Welche Schwierigkeiten und Probleme hat es vor dem Beginn der Ausbildung gegeben? Wie haben sich diese gezeigt bzw. ausgewirkt?“</i> .....	19
Tabelle 9	<i>„Wer/was ist/war daran beteiligt? Welche Personen/Bereiche sind/waren davon betroffen?“</i> .....	19
Tabelle 10	<i>„Wie haben sich die Anderen bzw. Sie selbst verhalten?“</i> .....	20
Tabelle 11	<i>„Was hat bzw. hätte beim Zugang zur Ausbildung geholfen? Was hätten Sie sich gewünscht?“</i> .....	27
Tabelle 12	<i>„Welche Art von Schwierigkeiten/Problemen/Hürden hat es während der Ausbildung gegeben? Wie hat sich das gezeigt/ausgewirkt?“</i> .....	28
Tabelle 13	<i>„Wer war daran beteiligt?“</i> .....	29
Tabelle 14	<i>„Was würden Sie an der Ausbildung verändern bzw. berücksichtigen?“</i> .....	35
Tabelle 15	<i>„Welche Art von Schwierigkeiten/Probleme/Hürden beim Berufseinstieg?“</i> .....	44
Tabelle 16	<i>„Wer/Was ist/war daran beteiligt? Welche Personen/Bereiche sind/waren davon betroffen?“</i> .....	44
Tabelle 17	<i>„Wie haben sich die Beteiligten verhalten?“</i> .....	45
Tabelle 18	<i>„Was hat bzw. hätte beim Berufseinstieg geholfen? Was hätten Sie sich gewünscht?“</i> .....	52
Tabelle 19	<i>„Was würde MigrantInnen auf die eigentliche Ausbildung vorbereiten? Was würden Sie berücksichtigen? Wie könnte das aussehen?“</i> .....	54
Tabelle 20	<i>„Auf was würden Sie bei einer Begleitmaßnahme während der Ausbildung/ beim Berufseinstieg wert legen? Was können Sie sich darunter vorstellen?“</i> ...	60
Tabelle 21	<i>„Auf was sollten die AusbilderInnen/LehrerInnen Rücksicht nehmen, wenn Personen aus verschiedenen Kulturen teilnehmen?“</i> .....	62
Tabelle 22	<i>Vergleichende Darstellung der Hauptschwierigkeiten – Zugang, Ausbildung, Berufseinstieg</i> .....	67

## Literaturverzeichnis

- Amann, Stephan*, 2005: Pflege. Interkulturalität in der mobilen Pflege und Betreuung am Beispiel von Diversity@Care. *Update 16, Zeitschrift des Europäischen Sozialfonds*, September 2005: 3.
- Bortz, Jürgen und Nicola Döring*, 2002: Forschungsmethoden und Evaluation für Human- und Sozialwissenschaftler. 3., überarbeitete Auflage. Berlin: Springer. 812 S.
- Bronneberg, Gertrud*, 2004: Curriculum Pflegehilfe. Im Auftrag des Bundesministeriums für Gesundheit und Frauen. Österreichisches Bundesinstitut für Gesundheitswesen (ÖBIG), Wien.
- Ertl, Regina und Berta Schrems et al.*, 1998: Heimhilfe-Handbuch, Grundlagen zur Heimhilfeausbildung und –fortbildung. Dachverband der Wiener Pflege- und Sozialdienste (Hg.), Wien, Jänner 1998: 3-5.
- Fassmann, Heinz, Josef Kohlbacher und Ursula Reeger*, 2001: Eine empirische Analyse der beruflichen Mobilität ausländischer Arbeitskräfte in Wien. ISR-Forschungsberichte 25. Herausgegeben vom Institut für Stadt- und Regionalforschung der Österr. Akademie der Wissenschaften, Wien. 53 S.
- Hintermann, Christiane*: <http://www.demokratiezentrum.org/media/pdf/hintermann.pdf>
- Hillmann, Karl-Heinz*, 1994: Wörterbuch der Soziologie. 4., überarbeitete und ergänzte Auflage. Stuttgart: Alfred Kröner Verlag. 971 S.
- Höpflinger, Francois*, 2006: Memory is imagination. Retrospektive Fragen – Probleme und mögliche Strategien. <http://www.mypage.bluewin.ch/hoepf/fhtop/fhmethod1D.html> (Stand 22. Feb. 2006)
- Kleining, Gerhard*, 1986: Das qualitative Experiment. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 38: 724-750.
- König, Karin und Christine Hintermann*, 2003: MigrantInnen in Wien. Daten & Fakten & Recht. Wiener Integrationsfond, Wien.
- Krajic, Karl, Peter Nowak, Elisabeth Rappold*, 2005: Pflegenotstand in der mobilen Pflege? Diagnosen und Lösungsmöglichkeiten (Endbericht). Wissenschaftliches Gutachten gefördert durch die Fachgruppenvereinigung Gesundheitsberufe im ÖGB, Ludwig Boltzmann Institut für Medizin- und Gesundheitssoziologie, Wien, April 2005. 52 S.
- Lamnek, Siegfried*, 1995: Qualitative Sozialforschung. Band 2: Methoden und Techniken. 3., korrigierte Auflage. Weinheim: Psychologie Verlags Union. 440 S.
- Leithäuser, Thomas und Birgit Volmerg*, 1988: Psychoanalyse in der Sozialforschung. Eine Einführung. Westdt. Verlag, Opladen.

*Luhmann, Niklas*, 2001: Soziale Systeme. Grundriss einer allgemeinen Theorie. 5. Auflage (1. Auflage 1984). Ff/M: Suhrkamp. 674 S.

*Luhmann, Niklas*, 2004: Einführung in die Systemtheorie. Heidelberg: Carl Auer. 347 S.

*Malinowski, Bronislaw*, 1944: A Scientific Theory of Culture. Chapel Hill.

*Mayring, Philipp*, 1999: Einführung in die qualitative Sozialforschung. 4. Auflage (1. Auflage 1990). Beltz Verlag.

*Parsons, Talcott*, 1951: The Social System. Glencoe, Ill.: The Free Press. 575 S.

*Parsons, Talcott*, 2000: Das System moderner Gesellschaften. 5. Auflage. Weinheim [u.a.]: Juventa-Verlag.

*Radcliffe-Brown, Alfred Reginald*, 1957: A natural Science of Society. Glencoe, Ill.: The Free Press. 156 S.

*Radcliffe-Brown, Alfred Reginald*, 1959: Structure and Function in Primitive Society. Glencoe, Ill.: The Free Press. 219 S.

*Reinprecht, Christoph. und Axel Pohn-Weidinger*, 2005: Migranten und Migrantinnen in Wiener Einrichtungen der Erwachsenenbildung. Ergebnisbericht einer Studie im Rahmen der EQUAL Entwicklungspartnerschaft „Qualifikation stärkt“, Institut für Soziologie. Wien. 26 S.

*Schnell, Rainer, Paul B. Hill und Elke Esser* 2005: Methoden der empirischen Sozialforschung. München [u.a.]: Oldenbourg. 589 S.

Stadt Wien, 2003: Statistisches Jahrbuch der Stadt Wien, Wien.

Statistik Austria, 2006: [http://www.statistik.at/statistische uebersichten/deutsch/start.shtml](http://www.statistik.at/statistische_uebersichten/deutsch/start.shtml) (24. April 2006).