

### Nichtleistungsberechtigte Wiedereinsteigerinnen in Westdeutschland und die Arbeitsförderung nach SGB III

Ebach, Mareike; Franzke, Bettina

Veröffentlichungsversion / Published Version

Monographie / monograph

Zur Verfügung gestellt in Kooperation mit / provided in cooperation with:

W. Bertelsmann Verlag

#### Empfohlene Zitierung / Suggested Citation:

Ebach, M., & Franzke, B. (2014). *Nichtleistungsberechtigte Wiedereinsteigerinnen in Westdeutschland und die Arbeitsförderung nach SGB III*. Bielefeld: W. Bertelsmann Verlag. <https://doi.org/10.3278/6004397w>

#### Nutzungsbedingungen:

Dieser Text wird unter einer CC BY-SA Lizenz (Namensnennung-Weitergabe unter gleichen Bedingungen) zur Verfügung gestellt. Nähere Auskünfte zu den CC-Lizenzen finden Sie hier: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0/deed.de>

#### Terms of use:

This document is made available under a CC BY-SA Licence (Attribution-ShareAlike). For more information see: <https://creativecommons.org/licenses/by-sa/4.0>

Mareike Ebach, Bettina Franzke



# Nichtleistungsberechtigte Wiedereinsteigerinnen in Westdeutschland und die Arbeitsförderung nach SGB III



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend



Mareike Ebach, Bettina Franzke

# Nichtleistungsberechtigte Wiedereinsteigerinnen in Westdeutschland und die Arbeitsförderung nach SGB III

unter Mitarbeit von:

Daniel Faas, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, WZB

Mario Datts, Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung, WZB

Christiane Selka, Hochschule der Bundesagentur für Arbeit, HdBA

Projektbegleitung Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung,

WZB: Prof. Jutta Allmendinger Ph. D.



Bundesministerium  
für Familie, Senioren, Frauen  
und Jugend



# Inhalt

---

	<b>Zusammenfassung</b> .....	5
<b>1</b>	<b>Einführung</b> .....	7
<b>2</b>	<b>Wiedereinsteigerinnen und die Bundesagentur für Arbeit</b> .....	11
<b>3</b>	<b>Forschungsleitende Annahmen</b> .....	19
<b>4</b>	<b>Methodik</b> .....	21
<b>5</b>	<b>Empirische Ergebnisse aus den leitfadengestützten Interviews</b> .....	25
5.1	Von der Erwerbsunterbrechung zum Wiedereinstieg: Hintergründe und Motive .	25
5.1.1	<i>Soziodemografische Informationen</i> .....	25
5.1.2	<i>Hintergründe der Erwerbsunterbrechung</i> .....	27
5.1.3	<i>Hindernisse des Wiedereinstiegs</i> .....	28
5.1.4	<i>Motive für den beruflichen Wiedereinstieg</i> .....	29
5.1.5	<i>Vorstellungen der Wiedereinsteigerinnen über den Wiedereinstieg</i> .....	30
5.1.6	<i>Erste Schritte zum Wiedereinstieg</i> .....	31
5.2	Erwartungen und Anliegen von Wiedereinsteigerinnen an die Agentur für Arbeit	31
5.3	Institutionelle Prozesse und Vorgaben der Agentur für Arbeit .....	33
5.3.1	<i>Status arbeitsuchend und arbeitslos ohne Leistungen</i> .....	33
5.3.2	<i>Erstkontakt mit Service Center und Eingangszone</i> .....	34
5.3.3	<i>Vorgaben der Agentur für Arbeit gegenüber Wiedereinsteigerinnen</i> .....	36
5.4	Angebote der Agenturen für Arbeit für Wiedereinsteigerinnen .....	39
5.4.1	<i>Informationsangebot</i> .....	40
5.4.2	<i>Beratungsangebot</i> .....	42
5.4.3	<i>Vermittlungsangebot</i> .....	46
5.4.4	<i>Förderangebot</i> .....	46
5.5	Denk- und Handlungsmuster von Beschäftigten der Agentur für Arbeit .....	50
5.5.1	<i>Vorstellungen über Eigenschaften von Wiedereinsteigerinnen</i> .....	51
5.5.2	<i>Vorstellungen über Erwartungen und Anliegen von Wiedereinsteigerinnen</i> .....	53
5.5.3	<i>Vorstellungen über berufliche Tätigkeiten von Wiedereinsteigerinnen</i> .....	54
5.5.4	<i>Vorstellungen über die Partner von Wiedereinsteigerinnen</i> .....	56
5.5.5	<i>Sensibilität für Stereotype und die Kategorie „Gender“ in der Beratung und Vermittlung</i> .....	57
5.5.6	<i>Vorstellungen über Hürden für Wiedereinsteigerinnen im Kontakt mit der Agentur für Arbeit</i> .....	58

5.5.7	<i>Aufgaben, Rollen und Orientierungspunkte von Vermittlungsfachkräften</i>	59
5.5.8	<i>Auswirkungen der Beratungskonzeption der BA</i>	61
5.5.9	<i>Überlegungen zu zielgruppenspezifischen Beratungsansätzen</i>	63
5.6	Entscheidungen von Wiedereinsteigerinnen: arbeitsuchend, arbeitslos oder nicht gemeldet	64
<b>6</b>	<b>Beobachtungen aus den Hospitationen</b>	69
6.1	Anliegen der Wiedereinsteigerinnen	69
6.2	Motive für den beruflichen Wiedereinstieg	70
6.3	Emotionen der Wiedereinsteigerinnen	71
6.4	Qualifikationen und Kompetenzen der Wiedereinsteigerinnen	72
6.5	Kompetenzmessung in den Vermittlungsgesprächen	73
6.6	Arbeitslos-, Arbeitsuchend- und Ratsuchendmeldung vor und nach den Vermittlungsgesprächen	74
6.7	Gesprächsinhalte, Ergebnisse und Vereinbarungen	75
6.8	Merkmale des Beratungsprozesses	77
6.8.1	<i>Beziehungsgestaltung und Arbeitsbündnis</i>	78
6.8.2	<i>Emotionen in der Beratung</i>	78
6.8.3	<i>Auftragsklärung: Erwartungshaltung, Anliegen und Gesprächsziele</i>	79
6.8.4	<i>Beratungstechniken</i>	80
6.9	Stereotype	81
<b>7</b>	<b>Handlungsbedarfe und Handlungsempfehlungen</b>	85
7.1	Handlungsbedarfe aus Sicht von Wiedereinsteigerinnen und der Agentur für Arbeit	85
7.2	Handlungsempfehlungen aus den Workshops	87
7.2.1	<i>Ansprache der Zielgruppe Wiedereinsteigerinnen</i>	87
7.2.2	<i>Leistungen der BA (und AA) für Wiedereinsteigerinnen</i>	88
7.2.3	<i>Rolle der BCA im Kontext Wiedereinstieg</i>	92
7.2.4	<i>Kooperationen der BA (und AA) im Kontext Wiedereinstieg</i>	93
7.2.5	<i>Bedeutung von Landesinitiative und Mehrgenerationenhäusern</i>	94
<b>8</b>	<b>Fazit</b>	95
	<b>Literaturverzeichnis</b>	103
	<b>Anhang A: Hospitationen</b>	105
	<b>Anhang B: Workshops</b>	107
	<b>Abkürzungsverzeichnis</b>	111

# Zusammenfassung

---

Wiedereinsteigerinnen sind Frauen, die nach einer längeren Familienphase eine erneute Erwerbstätigkeit in Betracht ziehen. Unterschiedliche Organisationen – so auch die Bundesagentur für Arbeit – bieten Beratung und Unterstützung für diese Personengruppe an. Neben Aspekten der Chancengleichheit geht es dabei um die Erschließung der Potenziale dieser Zielgruppe zur Fachkräftesicherung in Deutschland.

Die hier vorliegende Studie „Nichtleistungsberechtigte Wiedereinsteigerinnen in Westdeutschland und die Arbeitsförderung nach SGB III“ untersuchte die Kontakte von Wiedereinsteigerinnen zur Bundesagentur für Arbeit (BA) im Rechtskreis SGB III. Im Fokus standen die Erwartungen und Anliegen von Wiedereinsteigerinnen an die BA. Darüber hinaus wurden Interaktionen und Beratungsqualität der BA in Zusammenhang mit dieser Zielgruppe analysiert. Letztlich wurde auch ergründet, weshalb sich Wiedereinsteigerinnen für oder gegen eine Arbeitslos- bzw. Arbeit-suchendmeldung entscheiden.

Den Fragestellungen wurde über Leitfadeninterviews mit 29 Wiedereinsteigerinnen, 16 Vermittlungsfachkräften und 6 Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt nachgegangen. Zudem wurden 15 Hospitationen bei Vermittlungsgesprächen mit Wiedereinsteigerinnen durchgeführt. Die Erhebungen in den Agenturen für Arbeit wurden um Interviews mit 7 Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Service Center und 6 Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Eingangszone ergänzt. In zwei Workshops mit Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt sowie Vermittlungsfachkräften wurden Handlungsempfehlungen für die Beratung und Förderung von Wiedereinsteigerinnen abgeleitet.

Die Ergebnisse zeigen, dass Wiedereinsteigerinnen, die ein Vermittlungsgespräch bei einer Agentur für Arbeit in Anspruch nehmen, eine sehr heterogene Gruppe bilden. Die Mehrheit der Frauen ist hoch motiviert, in den Beruf wieder einzusteigen, und hat klare berufliche Perspektiven. Die Erwartungshaltungen der Wiedereinsteigerinnen an die BA reichen von Information und Beratung zu Berufen, beruflichen Möglichkeiten und dem Arbeitsmarkt über Arbeitsvermittlung und Stellenangebote, Hilfe bei Bewerbungen sowie die Förderung von Weiterbildung bis hin zu umfassender Beratung zu allgemeinen Lebensfragen.

Die BA kann diese Erwartungen, bedingt durch ihren gesetzlichen Auftrag und abhängig vom Status der Frauen (arbeitslos bzw. arbeitsuchend), nur teilweise erfüllen. Teilweise bedarf es weiterer Unterstützung, die von der BA nicht geleistet werden kann. Hier müssen andere Angebote wie Sondierungsberatungen und Coaching greifen, was durch die Verstetigung von Perspektive Wiedereinstieg geplant ist. Nur so können sich Vermittlungsfachkräfte der BA auf ihren originären Auftrag fokussieren: die professionelle Beratung und Vermittlung von Menschen in den Arbeitsmarkt, welche auch die arbeitgeberorientierte Akquisition von Stellen für Wiedereinsteigerinnen einschließt.

# 1 Einführung<sup>1</sup>

---

Das Thema beruflicher Wiedereinstieg steht in den letzten Jahren verstärkt im öffentlichen und politischen Fokus. Beigetragen dazu hat das vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend initiierte und in Kooperation mit der Bundesagentur für Arbeit (BA) umgesetzte Aktionsprogramm „Perspektive Wiedereinstieg“. Ziel dieses Programms ist es, Frauen nach einer mehrjährigen familienbedingten Erwerbsunterbrechung beim Wiedereinstieg zu unterstützen. Mit der gleichen Zielsetzung haben die Bundesländer Hessen, Nordrhein-Westfalen und Rheinland-Pfalz Landesinitiativen zum Thema Wiedereinstieg von Frauen ins Leben gerufen.

Nicht zuletzt im Rahmen des Diskurses um einen Fachkräftemangel wächst das Interesse an nicht erwerbstätigen Frauen. Auch die Bundesagentur für Arbeit setzt in ihrer Strategie „Perspektive 2025: Fachkräfte für Deutschland“ unter anderem auf das Potenzial dieser Frauen (Bundesagentur für Arbeit 2011a). Verschiedene Studien haben gezeigt, dass nicht erwerbstätige Frauen sowohl von ihrer Anzahl als auch von ihrer Qualifikation ein nicht zu vernachlässigendes Potenzial darstellen (vgl. Allmendinger 2010; Böhm et al. 2011). Neben diesen ökonomischen Gesichtspunkten spielt das Thema Wiedereinstieg aus dem Blickwinkel der Geschlechtergerechtigkeit eine wichtige Rolle.

Bei den Frauen selbst, die familienbedingt ihre Berufstätigkeit unterbrochen haben, hat die Aufmerksamkeit für den beruflichen Wiedereinstieg und die Sensibilität für nötige Rahmenbedingungen zwischen 2008 und 2010 deutlich zugenommen (Wippermann 2011: 8). Als Motive für eine Rückkehr in den Beruf sind für Mütter zum einen materielle und zum anderen immaterielle Gründe ausschlaggebend. Die vier zentralen Motive für den beruflichen Wiedereinstieg sind erstens die finanzielle Sicherung im Alter, zweitens die materielle Existenzsicherung der Familie, drittens das Selbstwertgefühl und viertens der Wunsch, eigenes Geld zu verdienen. Zwischen 69 und 78 Prozent der in einer Repräsentativbefragung 2010 befragten Mütter stimmen bei diesen vier Motiven für einen beruflichen Wiedereinstieg voll und ganz zu (Wippermann 2011: 19).

---

<sup>1</sup> Wir danken Sabine Christen, Referat 412 im Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend, für ihre hilfreichen Kommentare.



Der berufliche Wiedereinstieg nach einer familienbedingten Erwerbsunterbrechung ist ein Prozess, bei dem Wiedereinsteigerinnen unter Umständen Hürden überwinden müssen und Unterstützung benötigen. Nach einer mehrjährigen Erwerbsunterbrechung haben Wiedereinsteigerinnen zumeist keinen Anspruch auf Arbeitslosengeld I und zugleich keinen Anspruch auf Arbeitslosengeld II, wenn sie in einer Partnerschaft leben und das Einkommen des Partners hoch genug ist. Doch auch ohne einen Anspruch auf Arbeitslosengeld können sie sich an die Agentur für Arbeit (AA) wenden, um Informationen, Beratung und Unterstützung zu erhalten oder sich vermitteln zu lassen. Diese Frauen sind sogenannte *Nichtleistungsberechtigte*.

Im Mittelpunkt der vorliegenden Studie stehen nicht leistungsberechtigte Wiedereinsteigerinnen in Westdeutschland und die Bundesagentur für Arbeit als Institution, die die Arbeitsförderung nach SGB III<sup>2</sup> umsetzt.

Die der Studie zugrunde liegenden Fragestellungen lauten:

1. Mit welchen Erwartungen und Anliegen wenden sich nichtleistungsberechtigte Wiedereinsteigerinnen an die Agentur für Arbeit und welche Erfahrungen machen sie dabei?
2. Mit welchen Denk- und Handlungsmustern begegnen MitarbeiterInnen der Agentur für Arbeit nicht leistungsberechtigten Wiedereinsteigerinnen?
3. Aus welchen Beweggründen heraus entscheiden sich nicht leistungsberechtigte Wiedereinsteigerinnen gegen eine Arbeitsuchend- bzw. Arbeitslosmeldung bei der Agentur für Arbeit, obwohl sie damit auf den Zugang zum Vermittlungs- und Förderangebot der Agentur für Arbeit verzichten?

Die Studie ist explorativ angelegt und geht qualitativ-analytisch vor. Die empirische Grundlage bilden zum einen leitfadengestützte Interviews mit verschiedenen Akteursgruppen der Agentur für Arbeit sowie mit nicht leistungsberechtigten Wiedereinsteigerinnen und zum anderen Hospitationen bei Beratungsgesprächen mit Wiedereinsteigerinnen in sechs Agenturen für Arbeit in Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz. Außerdem wurden zwei Workshops mit Vermittlungsfachkräften (VFK) und Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt (BCA) durchgeführt, um aus Sicht der Agenturen für Arbeit Handlungsempfehlungen zur Beratung, Förderung und Integration von Wiedereinsteigerinnen zu gewinnen.

Im Folgenden wird zunächst eine Einführung in das Themenfeld Wiedereinsteigerinnen und die Bundesagentur für Arbeit gegeben, bevor forschungsleitende Annahmen formuliert und die Methodik beschrieben werden. Anschließend werden die empirischen Forschungsergebnisse dargestellt und im Schlussteil zusammengeführt.

Das Forschungsprojekt wurde vom Wissenschaftszentrum Berlin für Sozialforschung (WZB) in Kooperation mit der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA) Mannheim durchgeführt. Gefördert wurde es vom Bundesministerium für Familie, Senioren, Frauen und Jugend.

---

2 Das Sozialgesetzbuch Drittes Buch regelt die Arbeitsförderung.

Unser besonderer Dank gilt den Vorsitzenden der Geschäftsführung und den Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt der sechs beteiligten Agenturen für Arbeit sowie den Stabsleiterinnen Chancengleichheit am Arbeitsmarkt der Regionaldirektionen Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz, die der Studie offen gegenüber standen und so die Umsetzung erst ermöglicht haben. Herzlich gedankt sei allen Wiedereinsteigerinnen und den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern der Service Center und Eingangszone, den Vermittlungsfachkräften und den Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt, die zu einem Interview bereit waren.



## 2 Wiedereinsteigerinnen und die Bundesagentur für Arbeit

---

Wenn eine Wiedereinsteigerin keinen Anspruch auf Arbeitslosengeld I hat, besteht für sie die Möglichkeit, sich *ratsuchend*, *arbeitsuchend* oder *arbeitslos ohne Leistungen* zu melden. Die Voraussetzungen für eine Arbeitslosmeldung mit und ohne Leistungsanspruch sind die gleichen. Die Person darf in keinem Beschäftigungsverhältnis stehen, was bedeutet, sie darf aktuell nur eine Beschäftigung von weniger als 15 Stunden wöchentlich ausüben. Gleichzeitig muss sie aktiv nach einer mindestens 15 Wochenarbeitsstunden umfassenden versicherungspflichtigen Beschäftigung suchen, muss den Vermittlungsbemühungen der Agentur für Arbeit zur Verfügung stehen und bereit sein, an Maßnahmen zur Eingliederung in Arbeit teilzunehmen. Nur im Fall einer Arbeitslosmeldung werden Zeiten der Arbeitslosigkeit als Rentenansrechnungszeiten beim Rentenversicherungsträger gemeldet.

Personen, die eine Arbeit suchen, aber die Kriterien für den Status arbeitslos nicht erfüllen, können sich arbeitsuchend melden. Als ratsuchend werden diejenigen geführt, die eine Beratung wünschen, aber (noch) keinen Vermittlungswunsch äußern. Diese Form der Beratung wird nach der neu eingeführten Beratungskonzeption der BA (BeKo) als Orientierungs- und Entscheidungsberatung (OEB) bezeichnet. Die im Jahr 2011 flächendeckend in allen Agenturen für Arbeit eingeführte Beratungskonzeption soll die Beratung und Integration im Rechtskreis SGB III nachhaltig verbessern. Die Konzeption bildet sowohl Gesprächssituationen mit LeistungsempfängerInnen als auch mit NichtleistungsempfängerInnen ab und umfasst zwei Handlungsfelder der Beratung: einerseits die genannte von der Vermittlung unabhängige OEB und andererseits eine Integrationsbegleitende Beratung (IBB) im Rahmen strukturierter Vermittlungsprozesse.

### Angebote der Agentur für Arbeit

Welche Angebote der Agentur für Arbeit Wiedereinsteigerinnen nutzen können, hängt davon ab, ob sie als ratsuchend, arbeitsuchend oder arbeitslos geführt werden.

Je nach Status stehen Wiedereinsteigerinnen verschiedene Optionen der Arbeitsförderung nach SGB III zur Verfügung. Hierzu gehören erstens das Informationsangebot, zweitens das Beratungsangebot, drittens das Vermittlungsangebot und viertens das Förderangebot der Agentur für Arbeit. Das Informations- und Beratungsangebot

steht allen Personen offen. Das Vermittlungsangebot setzt eine Arbeitsuchend- oder eine Arbeitslosmeldung voraus, und das Förderangebot kann nur bei einer Arbeitslosmeldung<sup>3</sup> zum Einsatz kommen.

Das Informationsangebot umfasst neben Informationsmaterial verschiedene Selbstinformationseinrichtungen, wie die Online-Angebote BERUFENET und KURSNET, über die Informationen zu Berufen bzw. Aus- und Weiterbildungsmöglichkeiten zu finden sind. Die Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt bieten regelmäßig Informationsveranstaltungen speziell für Wiedereinsteigerinnen an. Zum Beratungsangebot gehört die Möglichkeit, in einem Beratungsgespräch von einer Vermittlungsfachkraft Auskunft und Rat zu erhalten (§§ 29–30 SGB III). Das Vermittlungsangebot beinhaltet Beratungs- und Vermittlungsgespräche mit einer Vermittlungsfachkraft, Stellenangebote in Form von Vermittlungsvorschlägen sowie die Nutzung der Selbstinformationseinrichtungen, wie das Online-Angebot der Jobbörse (§ 35 SGB III). Das Förderangebot umfasst verschiedene Ermessensleistungen der aktiven Arbeitsmarktpolitik. Dazu gehören die Förderung aus dem Vermittlungsbudget (§ 44 SGB III), über das u. a. Bewerbungskosten erstattet werden können, Maßnahmen zur Aktivierung und beruflichen Eingliederung (§ 45 SGB III), die Förderung der beruflichen Weiterbildung (FbW) über einen Bildungsgutschein (§§ 81–87 SGB III) sowie der Eingliederungszuschuss (EGZ) an einen Arbeitgeber (§ 88 SGB III).

### **Institutionelle Prozesse und geschäftspolitische Vorgaben**

Jeder Agentur für Arbeit steht jährlich eine bestimmte Summe, der sogenannte Eingliederungstitel, für Ermessensleistungen der aktiven Arbeitsförderung nach SGB III zur Verfügung. Beim Einsatz der Ermessensleistungen der aktiven Arbeitsförderung ist der Grundsatz der Wirtschaftlichkeit und Sparsamkeit zu beachten (§ 7 SGB III). Bei der Auswahl von Förderleistungen können die Vermittlungsfachkräfte auf einen Produktkatalog im Intranet der Bundesagentur für Arbeit zurückgreifen, der Empfehlungen enthält, welche Förderleistungen bei welchen Integrationsstrategien sinnvoll eingesetzt werden können (Bundesagentur für Arbeit 201b: 31). Die Förderangebote unterliegen aber den ermessenslenkenden Weisungen der jeweiligen Geschäftsführung der Agentur für Arbeit. Der agenturspezifische Einsatz bewirkt, dass Vermittlungsfachkräfte regional unterschiedlich entscheiden. Grundsätzlich hat die Vermittlung in Arbeit Vorrang vor Leistungen der aktiven Arbeitsförderung, außer diese sind für eine dauerhafte Eingliederung erforderlich (§ 4 SGB III).

Die Nachhaltigkeit von Integrationen war im Untersuchungszeitraum jedoch in der Zielsteuerung und dem auf Zielindikatoren und Kennzahlen basierenden Controllingssystem der BA nachrangig. So war der Zielindikator „Anteil nachhaltiger Integration“ nicht im Gesamtindex der unterschiedlich gewichteten Zielindikatoren enthalten (Kaltenborn et al. 2010: 62).

---

<sup>3</sup> Während der Teilnahme an Maßnahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik zählt die Person dann allerdings nicht als arbeitslos (§ 16 Abs. 2 SGB III), weil sie in der Zeit der Teilnahme dem Arbeitsmarkt nicht zur Verfügung steht.

Als Wiedereinsteigerinnen werden in dieser Studie Frauen bezeichnet, die familienbedingt ihre Erwerbstätigkeit unterbrochen oder ihren Berufseinstieg aufgeschoben haben und nun einen beruflichen Wiedereinstieg in Erwägung ziehen, anstreben oder bereits umgesetzt haben. Der Begriff Wiedereinsteigerin ist damit in dieser Studie weiter gefasst als der Begriff der Wiedereinsteigerin im Rahmen des Aktionsprogramms „Perspektive Wiedereinstieg“ der Bundesregierung und als die Definition Berufsrückkehrerin bzw. Berufsrückkehrer bei der Bundesagentur für Arbeit. Letztere betrifft Personen, die ihre Erwerbstätigkeit wegen der Betreuung und Erziehung aufsichtsbedürftiger<sup>4</sup> Kinder oder der Betreuung pflegebedürftiger Angehöriger für mindestens ein Jahr unterbrochen haben und spätestens ein Jahr nach dem Wegfall dieses Unterbrechungsgrunds wieder eine Erwerbstätigkeit aufnehmen möchten. Da Wiedereinsteigerinnen jedoch auch über einen längeren Zeitraum nicht erwerbstätig gewesen sein können, wird in dieser Studie der Begriff Wiedereinsteigerinnen verwendet – außer wenn explizit Berufsrückkehrerinnen gemeint sind.

Berufsrückkehrende finden in der Arbeitsförderung unter dem Aspekt der Vereinbarkeit von Familie und Beruf Erwähnung. Zum einen sollen die Lebensverhältnisse von Berufsrückkehrenden bei der Ausgestaltung von Leistungen der aktiven Arbeitsförderung berücksichtigt werden, und zum anderen sollen Berufsrückkehrende „die zu ihrer Rückkehr in die Erwerbstätigkeit notwendigen Leistungen der aktiven Arbeitsförderung [...] erhalten. Hierzu gehören insbesondere Beratung und Vermittlung sowie die Förderung der beruflichen Weiterbildung durch Übernahme der Weiterbildungskosten“ (§ 8 SGB III). Unter bestimmten Voraussetzungen haben sie auch einen Anspruch auf Arbeitslosengeld I.<sup>5</sup>

Der Status Berufsrückkehrende ist die Grundlage für statistische Angaben über Frauen (und Männer), die familienbedingt ihre Erwerbstätigkeit unterbrochen haben, in den Beruf zurückkehren möchten und bei der Agentur für Arbeit arbeitsuchend oder arbeitslos gemeldet sind. Zahlen zu Wiedereinsteigerinnen sind nicht verfügbar.

2010 waren jahresdurchschnittlich ca. 24.000 arbeitslose Frauen im SGB III als Berufsrückkehrerinnen bei der BA gemeldet. Dies entspricht ca. fünf Prozent<sup>6</sup> der arbeitslosen Frauen. Diese Gruppe unterteilt sich in ca. 14.000 ALG-Empfängerinnen und 10.000 Nichtleistungsempfängerinnen (Statistik der Bundesagentur für Arbeit 2010). Nimmt man die Rechtskreise des SGB II und des SGB III zusammen, so waren im April 2012 ca. 92.000 Frauen als Arbeitsuchende bei der BA geführt (Bundesagentur für Arbeit, 2012, interne Quelle).

---

4 Kinder gelten bis zur Vollendung ihres 15. Lebensjahres als aufsichtsbedürftig.

5 Personen sind für die Zeit, in der sie ein Kind erziehen, das das dritte Lebensjahr noch nicht vollendet hat, unter bestimmten Voraussetzungen versicherungspflichtig zur Arbeitslosenversicherung (§ 26 Absatz 2a SGB III). Daraus lässt sich im Falle der Arbeitslosmeldung nach der Erziehungszeit ein originärer ALG-I-Anspruch ableiten.

6 Eigene Berechnung

Den verschiedenen Angeboten der Agentur stehen Pflichten der Wiedereinsteigerinnen gegenüber. Diese ergeben sich vor allem aus den Regelungen hinsichtlich der Verfügbarkeit für den Arbeitsmarkt, der Zumutbarkeit von Pendelzeiten sowie den verlangten Eigenbemühungen beispielsweise in Form einer bestimmten Anzahl von Bewerbungen.

Wiedereinsteigerinnen haben mit unterschiedlichen Beschäftigten der Bundesagentur für Arbeit Kontakt, wenn sie sich mit ihren Anliegen nach Information, Beratung und Unterstützung an die Agentur für Arbeit wenden: Dies sind Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter vom Service Center (SC) und der Eingangszone (EZ)<sup>7</sup>, Vermittlungsfachkräfte und gegebenenfalls die Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt.

In jeder Agentur für Arbeit, in den zehn Regionaldirektionen (RD) und in der Zentrale der Bundesagentur für Arbeit ist eine Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt für die Gleichstellung von Frauen und Männer am Arbeitsmarkt, Frauenförderung und die Vereinbarkeit von Familie und Beruf zuständig. Angesiedelt sind die BCA als Stab bei der jeweiligen Geschäftsführung. Sie haben einen internen und externen Beratungsauftrag. Einzelberatungen gehören nicht dazu.

Sowohl den Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern des Service Centers und der Eingangszone als auch den Vermittlungsfachkräften sind standardisierte Verfahrenswesen für ihre Aufgaben vorgegeben. Im Service Center und in der Eingangszone werden beispielsweise verschiedene Gesprächsleitfäden verwendet. Die Vermittlungsfachkräfte müssen sich in der Beratungs- und Vermittlungsarbeit mit Arbeitssuchenden und Arbeitslosen am 4-Phasen-Modell der Integrationsarbeit orientieren. Dieses Geschäftsprozessmodell sieht vier Phasen der Vermittlungsarbeit vor: erstens die Durchführung eines Profiling, zweitens das Festlegen eines Ziels, drittens die Auswahl einer Strategie bzw. eines Strategiebündels und viertens die Umsetzung und das Nachhalten der Integrationsstrategie.

Das Profiling ist die Grundlage für die Vermittlungsarbeit. In dieser ersten Phase wird eine Stärken- und Potenzialanalyse durchgeführt. Im Rahmen der Stärkenanalyse sollen die beruflichen und übergreifenden Kompetenzen erfasst werden. Hierzu gehören Berufserfahrung, Kenntnisse und Fertigkeiten sowie persönliche Stärken. Diese Angaben werden über die *Arbeitspakete 1 bis 3* erfasst und im Vermittlungsgespräch je nach Bedarf konkretisiert bzw. ergänzt. Zusätzlich zur Stärkenanalyse findet eine Potenzialanalyse statt. Hier werden Qualifikationen, Leistungsfähigkeit, Motivation und Rahmenbedingungen abgesteckt, um eventuelle vermittlungsrelevante Handlungsbedarfe zu ermitteln. Vor dem Hintergrund der Stärken- und Potenzialanalyse wird die Bestimmung des Profils bzw. der Profillage und damit die Kundendifferenzierung vorgenommen. Unterschieden wird hierbei zwischen *inte-*

---

<sup>7</sup> Die Funktionsbezeichnungen im Service Center und in der Eingangszone lauten *Fachassistent/in in der Eingangszone/Selbstinformationseinrichtungen in der Agentur für Arbeit, Teamassistent/in in Selbstinformationseinrichtungen in der Agentur für Arbeit* und *Fachkraft im Telefon-Service*. In diesem Bericht wird die Bezeichnung MitarbeiterInnen des Service Centers und der Eingangszone verwendet.

*grationsnahen Profillagen*<sup>8</sup>, bei denen eine Integration in den ersten Arbeitsmarkt innerhalb von zwölf Monaten erwartet wird, und *komplexen Profillagen*<sup>9</sup>, bei denen dies nicht zu erwarten ist.

Mit Abschluss der Stärken- und Potenzialanalyse steht ein matchingfähiges Bewerberprofil zur Verfügung, das unmittelbar für bundesweite Stellensuchläufe verwendet werden kann (Bundesagentur für Arbeit 201b: 10). Die Datenerfassung und die Erstellung eines Bewerberinnen- bzw. Bewerberprofils erfolgt in dem Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem (VerBIS). Auf dieses System können sowohl die MitarbeiterInnen des Service Centers und der Eingangszone als auch die Vermittlungsfachkräfte zugreifen.

In der zweiten Phase des 4-Phasen-Modells wird ein Ziel, d. h. die angestrebte berufliche Tätigkeit, festgelegt. Die dritte Phase dient dazu, je nach Profil eine Strategie bzw. ein Strategiebündel auszuwählen, um das Ziel zu erreichen. In der vierten Phase soll die Strategie umgesetzt und nachgehalten werden. Dies beinhaltet das Erstellen einer Eingliederungsvereinbarung (EGV). Gesetzliche Vorgabe der BA ist, „mit jedem Kunden, bei dem ein Profiling durchgeführt wurde, eine schriftliche Eingliederungsvereinbarung mit konkreten nachhaltbaren Aufgaben abzuschließen“ (Bundesagentur für Arbeit 201b: 20). Die dort getroffenen Vereinbarungen sollen für mehr Transparenz und Verbindlichkeit sorgen. Dabei ist vorgesehen, dass sowohl die Kundin bzw. der Kunde als auch die Vermittlungsfachkraft das Dokument unterschreiben (Bundesagentur für Arbeit 201b: 20 f.).

### **Interaktion von Wiedereinsteigerinnen mit der Agentur für Arbeit**

Die Kontaktaufnahme von Wiedereinsteigerinnen zur Agentur für Arbeit kann entweder telefonisch über das Service Center, das über eine bundesweit einheitliche und zum Untersuchungszeitpunkt noch kostenpflichtige Service-Rufnummer erreichbar ist, oder persönlich bei der Agentur für Arbeit vor Ort erfolgen. In der jeweiligen Agentur werden die Wiedereinsteigerinnen von den MitarbeiterInnen des Empfangs dann an die MitarbeiterInnen der Eingangszone weiterverwiesen, dem ersten eigentlichen Anlaufpunkt innerhalb der Agentur.

Zu den institutionellen Prozessen, mit denen Wiedereinsteigerinnen direkt in Berührung kommen, gehören die umfassende Datenaufnahme durch das Service Center und die Eingangszone sowie das vor einem Beratungsgespräch auszufüllende Arbeitspaket. Die Grundlage für die Datenerfassung durch das Service Center oder die Eingangszone sind das Arbeitspaket 1, hier werden die persönlichen Daten erfasst, und das Arbeitspaket 2, in dem die beruflichen Daten aufgenommen werden.

Das Arbeitspaket 3 bekommen die Wiedereinsteigerinnen zugeschickt bzw. mitgegeben. Es dient zur Vorbereitung des Beratungsgesprächs und beinhaltet unter ande-

---

8 Zur integrationsnahen Profillage gehören das Marktprofil, das Aktivierungsprofil und das Förderprofil.

9 Der komplexen Profillage sind das Entwicklungsprofil, das Stabilisierungsprofil und das Unterstützungsprofil zugeordnet.



rem Fragen über die Mobilität, Verfügbarkeit und die Gehaltsvorstellungen. Es bietet zusätzlich die Möglichkeit, Fragen an die Vermittlungsfachkraft zu notieren. Das Arbeitspaket muss spätestens drei Tage vor dem Beratungsgespräch vorliegen, damit sich die Vermittlungsfachkraft vorbereiten kann. Einen Termin bei einer Vermittlungsfachkraft erhalten Wiedereinsteigerinnen im Service Center bzw. der Eingangszone entweder direkt mitgeteilt, oder sie bekommen diesen per Post zugesendet. In der Regel werden die Vermittlungsfachkräfte nach dem zuletzt ausgeübten Beruf der Wiedereinsteigerin zugeordnet.<sup>10</sup>

In der Eingangszone bzw. im Service Center wird vermerkt, ob die Wiedereinsteigerin als ratsuchend oder arbeitsuchend geführt wird. Arbeitslos melden kann sich die Wiedereinsteigerin nur in der Eingangszone oder später bei der Vermittlungsfachkraft, da dies persönlich geschehen muss.

Die Interaktion zwischen Wiedereinsteigerinnen und Beschäftigten der Agentur für Arbeit findet unter den ausgeführten Rahmenbedingungen statt. Diese Rahmenbedingungen prägen die Beratungs- und Vermittlungspraxis der Bundesagentur für Arbeit. Die Vermittlungsfachkräfte verfügen innerhalb dieses Rahmens jedoch über Deutungs- und Handlungsspielräume (Boockmann et al. 2010: 2).

### **Studien zum Thema „Beratungs- und Vermittlungspraxis der Bundesagentur für Arbeit“**

Im Zuge der Reorganisation der Arbeitsverwaltung durch die sogenannte „Hartz-Gesetzgebung“ ist die Beratungs- und Vermittlungspraxis der Bundesagentur für Arbeit zum Gegenstand sozialwissenschaftlicher Studien geworden. Verschiedene Untersuchungen beschäftigen sich mit Vermittlungsfachkräften der Arbeitsverwaltung als Akteure und ihrer Interaktion mit den Kundinnen und Kunden. Diese Studien analysieren zum einen Deutungs- und Handlungsmuster sowie das Fallverstehen von Vermittlungsfachkräften (Behrend et al. 2006; Behrend 2007; Behrend/Ludwig-Mayerhofer 2008), deren Handlungsweisen und Strategien (Boockmann et al. 2010) und deren Bewertungen der Neuausrichtung des Geschäftssystems sowie vor diesem Hintergrund ihr Selbstbild (Osiander/Steinke 2011a, 2011b). Zum anderen liegen Studien vor, die Dienstleistungsprozesse in der Arbeitsvermittlung untersuchen (Hielscher/Ochs 2009; Schütz et al. 2011). Mit Geschlechterrollenbildern von Vermittlungsfachkräften beschäftigt sich eine auf die Umsetzung des SGB II bezogene Studie (IAQ/FIA/GendA 2009). Bisher liegen keine Studien zur Interaktion von Wiedereinsteigerinnen mit der Agentur für Arbeit vor.

Behrend et al. (2006) kommen zu dem Ergebnis, dass Vermittlungsfachkräfte ein Dilemma wahrnehmen, welches darin besteht, dass der im Zuge der Reorganisation der BA formulierte Beschluss einer einzelfallbezogenen Beratungsleistung für viele

---

<sup>10</sup> Innerhalb der Systematik von DKZ-Nummern (Dokumentationskennziffern) existieren berufsfachkundliche Bereiche, in denen die jeweiligen Berufe aufgelistet sind. Diese Systematik steht den MitarbeiterInnen zur Auswahl der zuständigen Vermittlungsfachkraft zur Verfügung. Es steht den Agenturen allerdings frei, auch nach anderen Kriterien zuzuordnen.

Fachkräfte nur schwer mit den zugleich beschlossenen „Vorgaben einer an formalen Kriterien ausgerichteten Klassifizierung der Kunden in Einklang“ (Behrend et al. 2006:1) gebracht werden kann. Um die individuelle Beratungsleistung trotzdem erbringen zu können, bedienen sich viele Vermittlungsfachkräfte eigener Lebenserfahrungen und Deutungsmuster. Unterschiedliche Einstellungen und Handlungsweisen von Vermittlungsfachkräften stellen auch Boockmann et al. (2010) fest. Dieses Ergebnis ist von besonderer Relevanz, da Handlungsweisen und Strategien der Fachkräfte unter Umständen den Arbeitsmarkterfolg der Kundinnen und Kunden maßgeblich beeinflussen können (Boockmann et al. 2010:1).

Eine umfassende Untersuchung der Interaktion zwischen Fachkräften und Kundinnen und Kunden in Agenturen für Arbeit und Grundsicherungseinrichtungen mit dem Schwerpunkt auf dem Dienstleistungscharakter haben Schütz et al. (2011) durchgeführt. Die Leitfragen beziehen sich darauf, wie ein typischer Interaktionsprozess zwischen Beraterin oder Berater und Kunde oder Kundin ausgestaltet ist und was eine gute Vermittlungs- und Integrationsberatung ausmacht (Schütz et al. 2011:18). Die Studie kommt zu dem Ergebnis, dass das Erstgespräch inhaltlich hochgradig dicht abläuft. Als dominante Gesprächsthemen werden das Profiling und die Frage nach der Zielperspektive identifiziert. Wenngleich in beiden Rechtskreisen das 4-Phasen-Modell verbindlich ist, kommt die Studie zum Ergebnis, dass der Standardisierungsgrad des Profilings im SGB-III-Bereich stärker ausgeprägt ist als im SGB-II-Bereich. Die Zielbestimmung erfolgt in beiden Kreisen relativ unsystematisch und wird zum Teil im Beratungsgespräch gar nicht angesprochen (Schütz et al. 2011: 311). Darüber hinaus wird die Zielfestlegung, sofern sie stattfindet, als „ein bürokratischer Akt ‚von oben‘ (einseitig durch die Vermittlungsfachkraft) vollzogen, statt im Sinne einer im kommunikativen Austausch erfolgten gemeinsamen Verständigung zwischen Fachkraft und Kundin/Kunde erarbeitet zu werden“ (Schütz et al. 2011: 324). Dies gilt jedoch nicht für die Beratungsweise insgesamt. Vielmehr lautet ein „wichtiges und positives Ergebnis [...], dass es im Allgemeinen für die Kundinnen und Kunden gut möglich war, eigene Anliegen zu äußern“ (Schütz et al. 2011: 330). Dementsprechend zeigt sich die überwiegende Mehrheit der im Rahmen der Untersuchung telefonisch nachbefragten KundInnen mit dem Engagement und der Kundenzuwendung der Vermittlungsfachkräfte zufrieden, wohingegen die Lösungsfähigkeit und Wirksamkeit der Vermittlungsfachkräfte nur von etwa einem Fünftel positiv wahrgenommen wird. Vor allem die empfundene Bevormundung sowie ein Fordern der Vermittlungsfachkräfte bzw. FallmanagerInnen in Gesprächssituationen, in denen „Hilfe und das Einbeziehen von Kundenvorstellungen erwartet wurde“ (Schütz et al. 2011: 314 f.), werden kritisiert. Die AutorInnen äußern die Hoffnung, dass durch die Einführung der Beratungskonzeption die Dienstleistungsmentalität der BA gesteigert wird, da die Kundenperspektive und somit der Dienstleistungscharakter insgesamt noch nicht ausreichend berücksichtigt werde und die Qualität der Vermittlungsberatung stark von der jeweiligen Vermittlungsfachkraft abhängen (Schütz et al. 2011: 321–324). Inzwischen wurde eine neue Beratungskonzeption eingeführt.

Die Ergebnisse einer Studie zur Dienstleistungsqualität in Agenturen für Arbeit zeigen, dass in „einzelnen Fällen [...] berufsorientierende Wünsche und Einlassungen der ‚Kunden‘ entweder ignoriert oder gezielt wegargumentiert“ werden (Hielscher/Ochs 2009: 118). Zudem wird festgestellt, dass KundInnen in einzelnen Fällen „auch unter Druck gesetzt [wurden], familiäre Verpflichtungen, die als Restriktion für die Verfügbarkeit wirken, zurückzustellen“ (Hielscher/Ochs 2009: 98). Ein weiteres Ergebnis ist, dass keine Kongruenz zwischen den Themen und Bedarfen der KundInnen und der Beratungsstrategie der Vermittlungsfachkräfte erzielt wird (Hielscher/Ochs 2009: 91). Nach Hielscher und Ochs sowie Schütz et al. genügt der Dienstleistungscharakter in der Arbeitsvermittlung den von der BA postulierten Ansprüchen bislang nicht.

Osiander und Steinke gehen davon aus, dass die Vermittlungsfachkräfte als sogenannte „street-level bureaucrats“ (Osiander/Steinke 2011a, 2011b) eine wichtige Rolle bei der Reform der Arbeitsvermittlung einnehmen. Das zentrale Ergebnis ist, dass die VermittlerInnen in Agenturen für Arbeit und Grundsicherungseinrichtungen die umgesetzten Reformen grundsätzlich mittragen (Osiander/Steinke 2011a: 30). Vor allem das Profiling, der Abschluss von Eingliederungsvereinbarungen und die Kundendifferenzierung werden von ihnen weitgehend positiv beurteilt. Jedoch ist die Beurteilung hinsichtlich der Kundendifferenzierung im SGB-III-Bereich weniger positiv. Indifferent stehen die VermittlerInnen expliziten Regeln und Handlungsanweisungen gegenüber (Osiander/Steinke 2011a: 22). Eine negative Bewertung erfährt die organisatorische Trennung von bewerber- und arbeitgeberorientierten Vermittlungsteams. Osiander und Steinke vermuten, dass die Vermittlungsfachkräfte „den früher gängigen persönlichen Kontakt zu Arbeitgebern als hilfreich für den Vermittlungsprozess empfanden“ (Osiander/Steinke 2011a: 31). Bezüglich des Selbstbildes der Vermittlungsfachkräfte sind die zentralen Erkenntnisse, dass sich die VermittlerInnen in den Agenturen für Arbeit mehrheitlich als Dienstleister begreifen (Bockmann et al. 2010: 24).

# 3 Forschungsleitende Annahmen

---

Dieser Studie liegt die Annahme zugrunde, dass die Entscheidung von Wiedereinsteigerinnen, ob sie sich bei der Agentur für Arbeit arbeitsuchend bzw. arbeitslos melden oder darauf verzichten, von drei Faktoren beeinflusst wird. Diese drei Faktoren lassen sich aus den vorherigen Ausführungen zur Bundesagentur für Arbeit als der die Arbeitsförderung nach SGB III umsetzenden Institution sowie dem Forschungsstand zur Beratungs- und Vermittlungspraxis der Bundesagentur für Arbeit ableiten.

## **I. Institutionelle Prozesse und Vorgaben der Agentur für Arbeit**

Verschiedene institutionelle Prozesse und Vorgaben der Agentur für Arbeit sind auf Arbeitslose mit Leistungsanspruch und deren möglichst schnelle (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt ausgerichtet. Eine differenzierte Darstellung der Schritte im Reformprozess, die sich an dem Vorgängermodell des 4-Phasen-Modells, den Handlungsprogrammen, orientiert, findet sich bei Ochs/Hielscher (2009). Das 4-Phasen-Modell hat die Kritikpunkte der Studie aufgenommen und die defizitorientierte Ausrichtung der Handlungsprogramme in Richtung einer Fokussierung auf die Stärken der Kundinnen und Kunden ausgebaut.

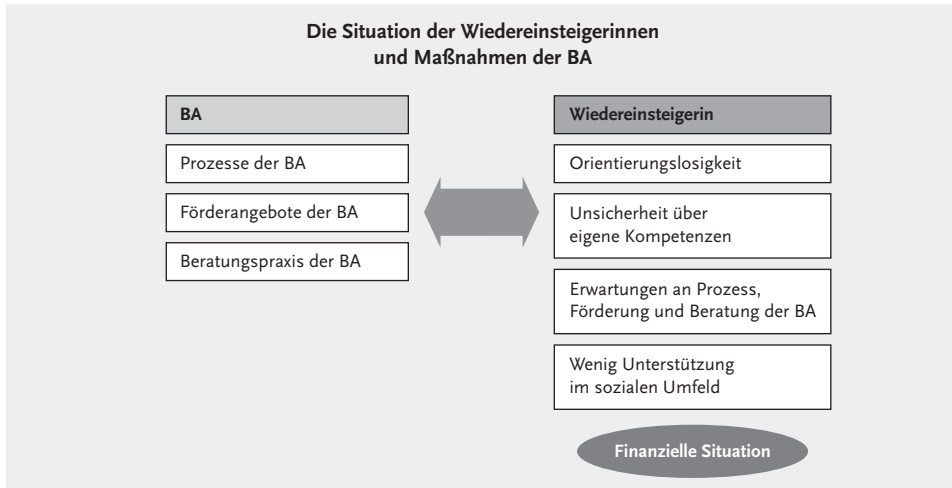
## **II. Förderangebote der Agentur für Arbeit für Wiedereinsteigerinnen**

Langjährige Erwerbsunterbrechungen machen oftmals Qualifizierungen notwendig. Sie sind für Wiedereinsteigerinnen ein Weg, die adäquate Stelle zu finden. Viele Wiedereinsteigerinnen wenden sich mit dem Wunsch an die Arbeitsagenturen, eine Förderung für eine Weiterqualifizierung oder Umschulung zu erhalten. Werden sie in diesem Wunsch bestärkt, sind sie eher bereit, sich arbeitslos oder arbeitsuchend zu melden.

## **III. Denk- und Handlungsmuster gegenüber Wiedereinsteigerinnen**

Die Denk- und Handlungsmuster der MitarbeiterInnen gegenüber Wiedereinsteigerinnen, die in Vorstellungen über Wiedereinsteigerinnen sowie in Beratungshaltungen und Beratungshandeln zum Ausdruck kommen, entscheiden mit über die Frage, inwiefern Wiedereinsteigerinnen die Agentur für Arbeit als unterstützende Institution beim Wiedereinstieg wahrnehmen. Dies hat Einfluss darauf, ob sie die Zusammenarbeit mit der Institution weiterverfolgen, ihren Wiedereinstiegswunsch aufgeben oder sich bei anderen Beratungsstellen Unterstützung holen.

Ein hypothetisches Modell zur Situation von Wiedereinsteigerinnen und Maßnahmen der BA ist in Abbildung 1 wiedergegeben.



**Abb. 1:** Die Situation der Wiedereinsteigerinnen und Maßnahmen der BA; eigene Darstellung

# 4 Methodik

---

## Datenerhebung

Die empirische Datenerhebung erfolgte in zwei westdeutschen Bundesländern, da hier längere familienbedingte Erwerbsunterbrechungen sehr viel verbreiteter sind als in ostdeutschen Bundesländern. Als Bundesland mit der Landesinitiative Plan W wurde Rheinland-Pfalz ausgewählt. Das zweite ausgewählte Bundesland, das über keine vergleichbare Initiative zum Thema Wiedereinstieg verfügt, ist Baden-Württemberg. Allerdings verfügt Baden-Württemberg über sog. Kontaktstellen Frau und Beruf.<sup>11</sup>

Je Bundesland wurden drei Agenturen für Arbeit in die Untersuchung einbezogen. Die Agenturen für Arbeit wurden so ausgewählt, dass in jedem Bundesland eine größere Stadt, eine Kleinstadt und eine ländliche Region vertreten sind. In den sechs Falleinheiten wurden leitfadengestützte Interviews mit verschiedenen Akteursgruppen der Agentur für Arbeit sowie mit nicht leistungsberechtigten Wiedereinsteigerinnen geführt.

Es wurden sowohl Wiedereinsteigerinnen interviewt, die zum Zeitpunkt des Interviews bei der Agentur für Arbeit arbeitsuchend bzw. arbeitslos gemeldet waren, als auch Frauen, die sich gegen eine Arbeitslos- bzw. Arbeitsuchendmeldung entschieden haben.

Innerhalb der ausgewählten Agenturen für Arbeit fanden Interviews mit MitarbeiterInnen der Service Center und der Eingangszonen, Vermittlungsfachkräften und der jeweiligen Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt statt.

Zusätzlich zu den leitfadengestützten Interviews wurde bei Erst- und Folgegesprächen mit Wiedereinsteigerinnen hospitiert.

---

<sup>11</sup> Dies ist ein landesweites Programm mit zehn Standorten, das sich für die berufliche Frauenförderung einsetzt.

Folgende Tabelle gibt eine Übersicht über die Anzahl der in die Auswertung einbezogenen Interviews und Hospitationen:

**Tab. 1:** Anzahl der Interviews und Hospitationen; eigene Darstellung

<b>Interviews insgesamt</b>	<b>64</b>
mit Wiedereinsteigerinnen	<b>29</b>
<i>arbeitslos bzw. arbeitsuchend gemeldet</i>	10
<i>nicht arbeitslos bzw. arbeitsuchend gemeldet</i>	19
mit MitarbeiterInnen der Service Center	7
mit MitarbeiterInnen der Eingangszone	6
mit Vermittlungsfachkräften	16
mit BCA	6
<b>Hospitationen insgesamt</b>	<b>15</b>

Die leitfadengestützten Interviews fanden größtenteils als Face-to-Face-Interviews statt. Vier Interviews mit Wiedereinsteigerinnen wurden telefonisch geführt. Alle Interviews wurden mit einem digitalen Aufnahmegerät aufgezeichnet und anschließend transkribiert.

Die Hospitationen wurden passiv teilnehmend und direkt im Feld durchgeführt. Der beobachtete Gesprächsverlauf wurde stichwortartig protokolliert. Die so gewonnenen Beobachtungsdaten wurden unmittelbar im Anschluss an das Gespräch in einen vorstrukturierten Hospitationsbogen (HB)<sup>12</sup> eingetragen, der zwischen den Beobachtungsaspekten bei der Vermittlungsfachkraft und den Kundinnen sowie den Merkmalen der Situation bzw. der Interaktion unterschied. Darüber hinaus wurden Ablauf und Inhalte der Hospitation in einem sogenannten Hospitationstranskript (HT) festgehalten. Durch diesen Prozess wurden die Beobachtungspunkte strukturiert und über die verschiedenen Hospitationen hinweg einer vergleichenden Analyse zugänglich gemacht.

Die Datenerhebung vor Ort fand zwischen dem 16. November und dem 14. Dezember 2011 statt. Die telefonischen Interviews wurden größtenteils im Januar 2012 geführt.

Des Weiteren wurden zwei Workshops mit Vermittlungsfachkräften und Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt durchgeführt, um aus Sicht der Agenturen für Arbeit Handlungsempfehlungen zur Beratung, Förderung und Integration von Wiedereinsteigerinnen zu gewinnen. Die beiden Workshops fanden im Januar und Februar 2012 an der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit in Mannheim statt. Die Teilnehmenden des ersten Workshops kamen überwiegend aus den Fall-einheiten, in denen die Studie durchgeführt wurde. Diejenigen des zweiten Workshops kamen fast ausnahmslos aus Agenturen in Rheinland-Pfalz und Baden-Württemberg, in denen keine Erhebung stattfand.

<sup>12</sup> Dieser entspricht in groben Zügen dem BeKo-Hospitationsbogen.

## Datenauswertung

Die Interviewtranskripte sowie die Hospitationsbögen und -transkripte wurden anhand von thematischen Auswertungskategorien codiert und inhaltsanalytisch ausgewertet. Die Auswertungskategorien wurden deduktiv, d. h. vor Beginn des Codierens auf Grundlage der Interviewleitfäden, festgelegt und induktiv während des Prozesses der Codierung ergänzt (vgl. Kuckartz 2007: 62). Zur computergestützten Analyse der erhobenen Daten wurde die Software MAXQDA10 verwendet.

Personen- und Ortsnamen sowie Informationen, die eine Identifikation der interviewten bzw. der während eines Beratungsgesprächs beobachteten Personen ermöglichen könnten, wurden anonymisiert. Zitierte Aussagen werden mit einer Abkürzung für die entsprechende Personengruppe sowie einer Nummer angegeben. Die Nummerierung der einzelnen Personengruppen erfolgte nach einem Zufallsprinzip, sodass Rückschlüsse auf einzelne Falleinheiten ausgeschlossen werden können.





# 5 Empirische Ergebnisse aus den leitfadengestützten Interviews

---

In diesem Kapitel werden die Ergebnisse aus den leitfadengestützten Interviews mit Wiedereinsteigerinnen, MitarbeiterInnen der Service Center und Eingangszone, Vermittlungsfachkräften und Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt dargestellt. Das erste Unterkapitel konzentriert sich auf die Erwerbsunterbrechung und den Wiedereinstieg der befragten Wiedereinsteigerinnen. Anschließend werden die Erwartungen und Anliegen von Wiedereinsteigerinnen analysiert, bevor institutionelle Prozesse und Vorgaben der Agentur für Arbeit beschrieben werden. In einem weiteren Unterkapitel werden die Denk- und Handlungsmuster von Beschäftigten der Agenturen für Arbeit gegenüber Wiedereinsteigerinnen untersucht. Abschließend werden die Gründe von Wiedereinsteigerinnen, sich für bzw. gegen eine Arbeitsuchend- oder Arbeitslosmeldung zu entscheiden, dargelegt.

## 5.1 Von der Erwerbsunterbrechung zum Wiedereinstieg: Hintergründe und Motive

Im Folgenden werden zunächst einige soziodemografische Informationen der Wiedereinsteigerinnen dargestellt, die für diese Studie befragt wurden, bevor die Hintergründe der Erwerbsunterbrechung, Hindernisse eines Wiedereinstiegs sowie Motive, Vorstellungen und erste Schritte zum Wiedereinstieg aus Sicht dieser Wiedereinsteigerinnen beschrieben werden.

### 5.1.1 Soziodemografische Informationen

Die Altersspanne der 29 befragten Wiedereinsteigerinnen liegt zwischen Anfang 30 und Mitte 50 Jahren. Sie haben ein bis sechs Kinder, wobei die meisten zwei oder drei Kinder haben. Das Alter der Kinder liegt zwischen 3 und 30 Jahren. Abgesehen von einer Ausnahme haben die Wiedereinsteigerinnen mindestens ein Kind, das jünger als 18 Jahre alt ist.

Die interviewten Frauen sind zwischen den Jahren 1981 und 2008 aus dem Berufsleben ausgestiegen. Für viele der Wiedereinsteigerinnen markiert die Geburt des ers-

ten oder zweiten Kindes den Ausstiegszeitpunkt. So sind einige der befragten Frauen nach der Geburt ihres ersten Kindes bzw. einer anschließenden kurzen Familienphase wieder ins Berufsleben eingestiegen. Nach der Geburt ihres zweiten Kindes sind sie jedoch längerfristig aus dem Berufsleben ausgeschieden.

Der größte Teil der befragten Wiedereinsteigerinnen lebt zum Zeitpunkt des Interviews in festen Partnerschaften bzw. ist verheiratet. Fünf Frauen befinden sich in Trennung oder sind geschieden. Die Wiedereinsteigerinnen verfügen – bis auf eine Ausnahme – über abgeschlossene Berufsausbildungen (19) oder Studienabschlüsse (9). So haben beispielsweise fünf Wiedereinsteigerinnen eine Ausbildung zur Büro- bzw. Industriekauffrau abgeschlossen, vier sind Sekretärinnen bzw. Fremdsprachenkorrespondentinnen, und weitere vier haben einen Beruf im medizinischen Bereich erlernt. Zu den vertretenen Studienabschlüssen zählen u.a. Informatik und Betriebs- bzw. Wirtschaftswissenschaften.

Drei Frauen sind nicht in Deutschland geboren. Eine ist zum Studium nach Deutschland gekommen, eine nach ihrer Ausbildung, um Deutsch zu lernen, und die dritte ist erst vor Kurzem eingewandert.

Von den 29 befragten Wiedereinsteigerinnen sind ca. zwei Drittel (19) zum Zeitpunkt des Interviews nicht oder nicht mehr bei der Agentur für Arbeit arbeitssuchend oder arbeitslos gemeldet. Neun Wiedereinsteigerinnen sind arbeitsuchend gemeldet. Einige von ihnen waren aber zwischenzeitlich, beispielsweise um an einer Fördermaßnahme teilnehmen zu können, arbeitslos gemeldet. Eine Wiedereinsteigerin ist zum Zeitpunkt des Interviews arbeitslos gemeldet.<sup>13</sup>

Von den befragten 19 Wiedereinsteigerinnen, die zum Zeitpunkt des Interviews nicht bei der Agentur für Arbeit arbeitsuchend oder arbeitslos gemeldet sind, haben zehn Frauen schon einmal ein Beratungsgespräch bei der Agentur für Arbeit wahrgenommen. Die meisten von ihnen waren auch für einen gewissen Zeitraum arbeitssuchend bzw. arbeitslos gemeldet, haben sich dann aber aus unterschiedlichen Gründen entschieden, dies zu beenden. Drei Wiedereinsteigerinnen haben bisher nur die Infoveranstaltung der BCA besucht.<sup>14</sup> Drei Wiedereinsteigerinnen planen, sich zeitnah arbeitsuchend bzw. arbeitslos zu melden. Sechs befragte Wiedereinsteigerinnen hatten im Zusammenhang mit ihrem beruflichen Wiedereinstieg noch keinen Kontakt zur Agentur für Arbeit.

20 der 29 interviewten Frauen haben an einem Wiedereinstiegskurs<sup>15</sup> oder einem Coaching unabhängig von der Agentur für Arbeit teilgenommen oder nahmen zum Zeitpunkt der Interviews daran teil.

---

13 Die befragten Wiedereinsteigerinnen konnten zum Teil nicht sicher sagen, ob sie arbeitsuchend oder arbeitslos gemeldet sind.

14 Es können keine Aussagen über die Wirkung dieses Instruments gemacht werden.

15 Als Wiedereinstiegskurs werden hier mehrwöchige bis mehrmonatige Kurs- und Seminarangebote speziell für Wiedereinsteigerinnen bezeichnet.

### 5.1.2 Hintergründe der Erwerbsunterbrechung

Die von den Wiedereinsteigerinnen genannten Gründe für die Erwerbsunterbrechung lassen sich nach den Dimensionen freiwilliger und unfreiwilliger Ausstieg unterteilen. Unter einem freiwilligen Ausstieg wird dabei verstanden, dass sich Wiedereinsteigerinnen bewusst für eine Familienphase entschieden haben. Ein unfreiwilliger Ausstieg verweist darauf, dass die Wiedereinsteigerinnen aus individuellen oder strukturellen Gründen nach der Geburt eines Kindes ihre Erwerbstätigkeit aufgegeben haben. Dieser unfreiwillige Ausstieg kann zusätzlich in drei Ursachenkomplexe differenziert werden: (1) fehlende partnerschaftliche und familiäre Unterstützung, (2) Doppelbelastung von Familie und Beruf und (3) die Kündigung durch den vorherigen Arbeitgeber.

Zunächst werden die Gründe für den freiwilligen Ausstieg dargestellt. In den geführten Interviews beschreiben mehrere Wiedereinsteigerinnen, dass sie aus dem Wunsch heraus, sich vollständig auf die Kindererziehung und Familie konzentrieren zu wollen, ihre Berufstätigkeit aufgegeben haben. Im Interview formuliert dies eine Wiedereinsteigerin folgendermaßen: „[...] und dann habe ich mich eigentlich auf Kinder fixiert ein Stück weit, weil ich das einfach schön fand mit Kindern. Ich kam gar nicht auf die Idee, arbeiten zu wollen in meinem erlernten Beruf“ (W21).

Darüber hinaus wird die familiäre Sorgearbeit als Vollzeitjob aufgefasst. Diese Wiedereinsteigerinnen sehen es als ihre vorrangige Aufgabe an, ihre Kinder zu unterstützen und ganztags für sie da zu sein:

*„Der Stellenwert, den die Arbeit da heutzutage hat, das ist nicht alles, und es gehört halt auch mit zu der Entscheidung, jetzt zu sagen, das muss noch verschoben werden, weil ich will meiner Tochter nicht ständig sagen, ich habe jetzt keine Zeit für dich.“ (W17)*

Eine fehlende partnerschaftliche und familiäre Unterstützung bei der Betreuung der Kinder sowie nicht vorhandene Betreuungsmöglichkeiten sind genannte Gründe, das Erwerbsleben unfreiwillig verlassen zu haben. Frauen, die nach kurzer Erwerbsunterbrechung zunächst wieder in den Beruf zurückgekehrt sind, war es nicht möglich, die Doppelbelastung Familie und Beruf zu vereinbaren.

*„Ich habe immer weitergearbeitet, also auch mit drei Kindern, und habe dann einen wunderbaren Job gehabt, habe Trainings [...] gehalten, aber mit drei Kindern ist das einfach nicht das Richtige, und ich habe körperliche Symptome gekriegt und konnte mir dann ausrechnen, also entweder ich gehe kaputt, die Kinder gehen kaputt, die Beziehung geht kaputt, der Job geht kaputt, man konnte es sich ausrechnen, und ich habe mir dann überlegt, auf was kann ich am ehesten verzichten, und habe mich für den Job entschieden.“ (W10)*

Darüber hinaus ist auf Wiedereinsteigerinnen zu verweisen, die aufgrund einer chronischen Erkrankung eines ihrer Kinder und der damit verbundenen besonderen Betreuungs- und Pflegeaufgaben ihren Beruf verlassen haben.

Einen Einzelfall innerhalb der untersuchten Gruppe stellt der Ausstiegsgrund einer Wiedereinsteigerin dar, die nach kurzer Elternzeit wieder auf ihre vorherige Vollzeitstelle zurückkehren wollte, jedoch von ihrem Arbeitgeber gekündigt wurde. Dies begründete der Arbeitgeber damit, dass eine Vollzeitanstellung mit zwei Kindern nicht vereinbar wäre:

*„Ich wurde dahin zitiert mit zwei Geschäftsleitern und der Jurist von der Firma und so quasi ‚rausgepoolt‘. Offiziell hieß es dann aus betriebswirtschaftlichen Gründen, weil sie das auf dem Papier belegen könnten, dass sie gerade einen Geschäftszweig verkauft hatten, mit großem Gewinn, das wurde nicht erwähnt, aber dadurch könnten sie das begründen, dass sie jetzt eine Person entlassen müssten.“ (W18)*

### 5.1.3 Hindernisse des Wiedereinstiegs

In den Interviews erwähnen die Frauen spezifische Hürden, die ihren geplanten Wiedereinstieg behindern. Hier lassen sich drei zentrale Herausforderungen herauskristallisieren: (1) gesundheitliche Einschränkungen der Wiedereinsteigerinnen oder von Familienangehörigen, (2) Betreuungsaufgaben sowie (3) die Berufstätigkeit des Partners.

Körperliche Einschränkungen oder psychische Probleme erschweren einigen Interviewpartnerinnen den Wiedereinstieg. Die bereits hinsichtlich der Ausstiegsgründe thematisierten chronischen Erkrankungen von Kindern stellen beim Wiedereinstieg ebenfalls eine Hürde dar.

Während der Familienphase haben etliche Wiedereinsteigerinnen weitere Betreuungs- und Pflegeverantwortung übernommen. Betreuungsverantwortung wird von den Wiedereinsteigerinnen weiterhin für Kinder, aber auch für Eltern und Schwiegereltern übernommen. Die Betreuung und Pflege von älteren Angehörigen ist dabei oftmals sehr zeitintensiv. Die Betreuungsaufgaben umfassen für auf dem Land lebende Wiedereinsteigerinnen mit älteren Kindern vor allem Fahrdienste, wie diese Aussage einer Mutter exemplarisch deutlich macht: „Also wir haben montags Reiten, dienstags Judo, mittwochs Konfirmationsunterricht und Schwimmen“ (W22).

Im Hinblick auf einen beruflichen Wiedereinstieg äußern sich einige Frauen dahingehend, dass ihre Partner berufsbedingt „den ganzen Tag unterwegs“ (W7) seien. Dies sei für die Frauen auch der Grund, dass sie hauptverantwortlich familiäre Aufgaben wahrnehmen müssen. Zudem schränkt die berufliche Tätigkeit des Partners Wiedereinsteigerinnen in ihrer räumlichen Mobilität ein. Ein Umzug, damit die Wiedereinsteigerin eine Arbeit aufnehmen kann, käme aufgrund der beruflichen Tätigkeit ihres Mannes nicht in Betracht, teilen einige mit. Darüber hinaus wird in bestimmten Aussagen deutlich, dass ein Teil der interviewten Frauen ihre beruflichen Ambitionen zurückstellen, um ihre Partner bei deren selbstständigen Tätigkeiten unterstützen zu können. Eine Wiedereinsteigerin beschreibt sich in diesem Zusammenhang als die „Frau im Hintergrund“ (W17).

#### 5.1.4 Motive für den beruflichen Wiedereinstieg

Im Folgenden werden die Hintergründe und Motive für einen Wiedereinstieg dargestellt. Es lassen sich vier typische Motive für einen Wiedereinstieg finden: (1) finanzielle Gründe, (2) die Kinder sind groß geworden, (3) die persönliche Weiterentwicklung und soziale Anerkennung, (4) Erwerbstätigkeit wird als Selbstverständlichkeit betrachtet.

Finanzielle Gründe gehören zu den Hauptmotiven der Wiedereinsteigerinnen. Diese haben verschiedene Hintergründe. Genannt wird zum einen der Wunsch nach finanzieller Unabhängigkeit und zum anderen die Notwendigkeit eines eigenen Erwerbseinkommens aufgrund der Trennung vom Ehemann. Weiterhin wird ein familiärer Finanzbedarf erwähnt. Dieser zusätzliche Finanzbedarf kann aus einem geplanten Hausbau oder dem Wunsch, mehr Geld für die Kinder zu haben, resultieren. „Wie es halt heute so auch ist, der soziale Druck, wenn man nicht so viel sich leisten kann vielleicht, und dann, ja dann könnte ich dann auch ein wenig großzügiger noch sein den Kindern gegenüber“ (W23).

Zusätzlich zu den aktuellen finanziellen Motiven ist die eigene Alterssicherung ein Grund, wieder erwerbstätig zu werden.

Viele Wiedereinsteigerinnen berichten in den Interviews davon, dass sie aufgrund des Heranwachsens ihrer Kinder wieder über mehr Zeit verfügen und daher ins Berufsleben zurückkehren können bzw. wollen. So nehmen Wiedereinsteigerinnen, gerade wenn die Kinder größer sind, die Hausfrauen- und Mutterrolle als unbefriedigend wahr: „Und es ist auch einfach so der Punkt [...], dass es nicht mehr reicht, also jetzt, ich war immer ausgelastet, aber ich bin es nicht mehr“ (W20). Eine andere Frau äußert hierzu: „Ich bin gern Mutter, aber ich bin nicht gern Hausfrau“ (W1).

Das Motiv der Weiterentwicklung bzw. Selbstverwirklichung ist ebenso von Bedeutung wie der Wunsch nach sozialer Anerkennung, die sie während ihrer Berufstätigkeit erfahren haben, in ihrer Rolle als Hausfrau und Mutter aber nicht erhalten würden. Einige dieser Frauen kritisieren den geringen gesellschaftlichen Stellenwert der Hausfrauen- bzw. Muttertätigkeit.

Auch die Erwerbsorientierung der Mütter spielt eine wichtige Rolle beim Wiedereinstieg. Eine Gruppe von Wiedereinsteigerinnen, zu denen die befragten Wiedereinsteigerinnen mit Migrationshintergrund gehören, hält Erwerbsarbeit auch als Mutter für selbstverständlich und äußert sich irritiert bis enttäuscht, dass es bisher nicht gelungen ist, ihrem Selbstverständnis entsprechend Familie und Beruf miteinander zu verbinden. So sagt eine Wiedereinsteigerin, dass sie immer gern gearbeitet habe und der Wiedereinstieg für sie daher eine Normalität sei: „Also ich wusste, ich werde nie diese typische, also typische polnische Mutter, [...] die zu Hause bleibt“ (W28).

### 5.1.5 Vorstellungen der Wiedereinsteigerinnen über den Wiedereinstieg

Bevor ein Wiedereinstieg erfolgt, entwickeln die Wiedereinsteigerinnen Vorstellungen zum Wiedereinstieg. Diese betreffen die angestrebte berufliche Tätigkeit, die gewünschten Arbeitszeiten und die Geschwindigkeit des geplanten Wiedereinstiegs.

Die meisten Wiedereinsteigerinnen nennen eine Rückkehr in den Beruf, den sie vor der Erwerbsunterbrechung ausgeübt haben, als Ziel. Zugleich sehen einige aufgrund ihrer veralteten Berufskennnisse geringe Realisierungschancen. Demgegenüber geben andere Wiedereinsteigerinnen an, dass sie sich nicht vorstellen können, wieder in ihren alten Beruf zurückzukehren. In Erwägung gezogen wird vereinzelt eine neue Ausbildung oder eine Selbstständigkeit.

Die meisten Wiedereinsteigerinnen streben eine Teilzeittätigkeit an. Nur ein geringer Anteil von ihnen ist hierbei zeitlich flexibel. Vielmehr wollen viele Wiedereinsteigerinnen explizit nur vormittags arbeiten, wenn ihre Kinder in der Schule sind. Eine Wiedereinsteigerin äußert sich diesbezüglich folgendermaßen:

*„Also ich möchte nicht am Wochenende arbeiten, weil da Familie dann angesagt ist, und [...] dann möchte ich auch nur eigentlich so erst mal klein anfangen, also so 10 Stunden pro Woche, mehr möchte ich jetzt gar nicht mal, oder [...] es wären halt Arbeitszeiten, wo man wirklich also so von 8 bis 12, da könnte ich mir es vielleicht vorstellen, wobei wir haben auch noch einen Hund, und der muss ja auch noch täglich raus, und also ich wüsste jetzt nicht, wie ich das bewerkstelligen sollte, aber das geht bestimmt, also wenn man sich das dann vornimmt, [...] wenn ich jetzt so einen Job angeboten bekäme, dann würde ich den auch annehmen.“ (W22)*

Einige der interviewten Frauen können sich auch vorstellen, eine Vollzeitstelle zumindest auszuprobieren. Andere Wiedereinsteigerinnen lehnen dies explizit ab.

Der Wiedereinstieg ist auf unterschiedliche Weise vorstellbar. So kann er sehr engagiert und mit großer Bereitschaft, sich den Erfordernissen des Arbeitsmarktes anzupassen, betrieben werden. Eine andere Variante besteht darin, dass der Wiedereinstieg eher zögerlich und auf die eigenen Bedürfnisse ausgerichtet verfolgt wird. Beide Formen lassen sich bei den befragten Wiedereinsteigerinnen finden, wobei der zweite Typus erheblich überwiegt.

Für einen schnellen und zeitnahen Wiedereinstieg sprechen zumeist finanzielle Gründe. Für einen langsamen Wiedereinstieg entscheiden sich vor allem Frauen, bei denen keine finanzielle Notwendigkeit besteht bzw. die weiterhin Betreuungsverpflichtungen haben.

Einige Wiedereinsteigerinnen erwähnen, dass sie keinen finanziellen Druck haben und daher in Ruhe nach einer passenden Anstellung suchen können. Dementsprechend wurden bestimmte Arbeitsangebote abgelehnt, wenn diese nicht den eigenen Vorstellungen beispielsweise hinsichtlich der Entlohnung entsprachen.

### 5.1.6 Erste Schritte zum Wiedereinstieg

Zum Zeitpunkt des Interviews haben die meisten Wiedereinsteigerinnen bereits erste Schritte zum Wiedereinstieg absolviert. Konkret sind dies, neben den bereits erwähnten Wiedereinstiegskursen, Fort- und Weiterbildungen, Bewerbungsverfahren und Praktika.

Eine Vielzahl der Wiedereinsteigerinnen hat, größtenteils ohne Förderung durch die Agentur für Arbeit, EDV-Kurse besucht oder geplant. Zudem haben die Wiedereinsteigerinnen Weiterbildungen in ihrem erlernten Beruf absolviert. Teilweise sind diese Aktivitäten von den Wiedereinsteigerinnen selbst finanziert worden.

Als konkrete Bewerbungsaktivitäten nennen die Wiedereinsteigerinnen die Stellensuche z. B. in Jobbörsen und Zeitungen, das Anfragen bei Firmen und das Schreiben von Bewerbungen.

Mehr als die Hälfte der interviewten Wiedereinsteigerinnen berichten von Praktika und betonen die positiven Seiten eines Praktikums. So werden als positive Auswirkungen eines Praktikums genannt, dass eine Tätigkeit „ohne Druck“ (W3) erst einmal ausprobiert werden kann und dass sie infolge des Praktikums an Selbstvertrauen gewonnen haben. Andere Wiedereinsteigerinnen berichten davon, dass sie infolge ihres Praktikums eine (befristete) Anstellung erhalten bzw. in Aussicht haben.

Der Wiedereinstieg ist für einige der Frauen zum Zeitpunkt des Interviews schon erfolgt. Dies gelang, wie dargestellt, teilweise durch ein Praktikum. Allerdings sind diese Beschäftigungsverhältnisse zumeist auf Minijobbasis. Einige Wiedereinsteigerinnen waren zwischenzeitlich berufstätig und sind dies zum Zeitpunkt des Interviews nicht mehr. Insgesamt sechs der befragten Frauen arbeiten zum Teil bereits längere Zeit als geringfügig Beschäftigte in einem 400-Euro-Job. Eine Wiedereinsteigerin arbeitet seit Kurzem 30 Stunden pro Woche. Die einzige arbeitslos gemeldete Wiedereinsteigerin arbeitet immer wieder als Krankenvertretung in wechselnden Kindertagesstätten. Drei Frauen haben sich selbstständig gemacht bzw. sind in geringfügigem Umfang freiberuflich tätig, zwei Frauen arbeiten als mithelfende Familienangehörige im Unternehmen ihres Partners.

## 5.2 Erwartungen und Anliegen von Wiedereinsteigerinnen an die Agentur für Arbeit

Die Erwartungen und Anliegen, mit denen sich die befragten Wiedereinsteigerinnen an die Agentur für Arbeit wenden, sind sehr unterschiedlich. Diese werden im Folgenden analysiert. Hierbei konnten fünf verschiedene Gruppen herausgearbeitet werden. Während eine Gruppe vorrangig Informationen und Beratung zu Berufen, beruflichen Möglichkeiten und dem Arbeitsmarkt erwartet, möchte eine zweite



Gruppe in erster Linie eine reine Arbeitsvermittlung und somit auch Stellenangebote von der Agentur. Eine dritte Gruppe ist vor allem an Weiterbildungsangeboten interessiert, und eine vierte benötigt konkrete Hilfe bei Bewerbungen sowie der Stellensuche. Eine umfassende Beratung und Unterstützung, die über die Anliegen der zuvor genannten Gruppen hinausgeht, wünscht sich eine fünfte Gruppe.

**Tab. 2:** Erwartungen der Wiedereinsteigerinnen; eigene Darstellung

	<b>Erwartungen der Wiedereinsteigerinnen</b>
Gruppe 1	Informationen und Beratung zu Berufen, beruflichen Möglichkeiten und dem Arbeitsmarkt
Gruppe 2	Arbeitsvermittlung und Stellenangebote
Gruppe 3	Konkrete Hilfe bei Bewerbungen und Stellensuche
Gruppe 4	Weiterbildungsangebote
Gruppe 5	Umfassende Beratung und Unterstützung

Die berufliche Beratung zählt zu den gesetzlich festgelegten Aufgabenbereichen der Bundesagentur für Arbeit. Ein entsprechendes Anliegen führt eine Gruppe der Wiedereinsteigerinnen zur Agentur. Neben Informationen und Beratung zu ihren Chancen auf dem Arbeitsmarkt wünschen sich Wiedereinsteigerinnen, im Beratungsgespräch auf neue Gedanken gebracht zu werden, was sie alternativ beruflich machen könnten. So äußert eine Wiedereinsteigerin, die bisher eine Tätigkeit im Büro sucht, explizit ihre Hoffnung, dass die Vermittlungsfachkräfte „nicht so festgefahren sind wie ich“ (W12). Die Wiedereinsteigerin hat in einem Wiedereinstiegskurs bereits ihre eigenen Kompetenzen herausgearbeitet und plant, sich jetzt an die Agentur für Arbeit zu wenden, da sie überzeugt ist, „da haben die schon mehr Erfahrung, was es alles gibt“ (W12).

Obwohl Arbeitsvermittlung zu den zentralen Aufgaben der Bundesagentur für Arbeit gehört, erwarten jedoch nur wenige Wiedereinsteigerinnen, eine Arbeit vermittelt zu bekommen bzw. Stellenangebote zu erhalten (Gruppe 2). Meist haben sie andere Anliegen, die sie zur Agentur für Arbeit führen. Dazu gehört die konkrete Hilfe beim Erstellen von Bewerbungsunterlagen und bei der Stellensuche (Gruppe 3). So hat sich eine arbeitsuchend gemeldete Wiedereinsteigerin an die Agentur gewandt, weil sie wollte, „dass jemand meine Bewerbungsunterlagen durchguckt und sagt, ist das so in Ordnung oder nicht“ (W19). Eine Befragte fühlt sich verunsichert bei der Arbeitsuche und erwartet von der Agentur „Tipps und Hinweise“ (W4), wie sie sich am besten bewerben könne. Eine andere hat die Erwartung, beim Erstellen von Bewerbungsunterlagen konkret unterstützt zu werden, da sie „eigentlich total hilflos“ (W29) gewesen sei, wie sie bei einer Bewerbung vorgehen soll.

Zahlreiche Wiedereinsteigerinnen streben eine Weiterbildung an und erhoffen sich diesbezüglich Unterstützung von der Agentur für Arbeit. In dieser vierten Gruppe ist eine Wiedereinsteigerin mit der Erwartung zur Agentur gegangen, sich mit Unterstützung durch die Agentur im kaufmännischen Bereich fortbilden zu kön-

nen. Die Zahnarthelferin erwähnt die Lernbörse, diese entspricht aber nicht ihrer Vorstellung von einer Fortbildung. Sie hat sich daraufhin gegen eine Arbeitslosmeldung bei der Agentur entschieden. Eine arbeitsuchend gemeldete Bürokauffrau hat sich bei der Agentur erkundigt, ob Computerkurse anderer Anbieter von der Agentur gefördert werden. Auch diese Wiedereinsteigerin ist irritiert, da ihr lediglich die Lernbörse als Selbstlernangebot zur Verfügung steht, EDV-Präsenzkurse hingegen nicht gefördert werden. Eine Architektin möchte sich informieren, ob die Agentur eine Qualifizierung unterstützt.

Ein Teil der Wiedereinsteigerinnen erwartet außerdem eine umfassende Beratung und Unterstützung beim Wiedereinstieg (Gruppe 5). So will sich beispielsweise eine Migrantin, die bisher nicht in Deutschland gearbeitet hat, informieren und hofft auf „Tipps und Unterstützung, wie man das alles hinkriegen kann auch mit Kinderbetreuung“ (W28). Darüber hinaus spielt die Hoffnung auf zusätzliche Motivation eine Rolle bei der Erwartung von Unterstützung. Dies wird deutlich, wenn eine Wiedereinsteigerin sich wünscht, „dass man da eben ein bisschen Motivation kriegt“ (W4). Als falsch gesteckte Erwartung bewertet eine Wiedereinsteigerin im Nachhinein, dass sie sich „ein bisschen der Wegführung, wie ich jetzt wieder in dieses Berufsleben hinein-komme“ (W8), erhofft hatte.

## **5.3 Institutionelle Prozesse und Vorgaben der Agentur für Arbeit**

Dieses Unterkapitel thematisiert die institutionellen Prozesse und Vorgaben der Agentur für Arbeit, denen die Wiedereinsteigerinnen begegnen, wenn sie in Kontakt mit der Agentur für Arbeit treten.

Zunächst werden die Kenntnisse der Wiedereinsteigerinnen über den Status arbeitslos ohne Leistungsbezug und den Status arbeitsuchend sowie die damit verbundenen Rechte und Pflichten dargestellt. Außerdem wird der Kontakt mit dem Service Center und der Eingangszone beschrieben und hierbei besonders auf die Datenaufnahme, das Arbeitspaket und den Status Berufsrückkehrerin eingegangen. Abschließend werden die Vorgaben gegenüber Wiedereinsteigerinnen benannt.

### **5.3.1 Status arbeitsuchend und arbeitslos ohne Leistungen**

Der Unterschied zwischen einer Arbeitsuchendmeldung und einer Arbeitslosmeldung ohne Leistungen ist nicht allen befragten Wiedereinsteigerinnen klar. Mehrere Wiedereinsteigerinnen gehen davon aus, dass sie sich, sofern sie keinen Anspruch auf Geldleistungen haben, nur arbeitsuchend und nicht arbeitslos melden können.

Einige der befragten Wiedereinsteigerinnen sind sich, wie bereits erwähnt, nicht sicher, ob sie arbeitslos oder arbeitsuchend gemeldet sind. Teilweise ließ sich dies

im Interview auf Nachfrage bzw. durch eine kurze Erläuterung der Unterschiede klären. So geht eine Wiedereinsteigerin davon aus, arbeitsuchend gemeldet zu sein, gibt dann aber an, dass sie regelmäßig Rentenanrechnungszeiten bestätigt bekommt, sodass sie arbeitslos gemeldet sein muss.

Auch wenn Wiedereinsteigerinnen unabhängig von der Agentur an einem Wiedereinstiegskurs teilnehmen oder sich bereits seit längerem mit ihrem beruflichen Wiedereinstieg beschäftigen, sind ihnen die Voraussetzungen für eine Förderung durch die Agentur teilweise unbekannt.

Aus Sicht der Beschäftigten der Agenturen kennen Wiedereinsteigerinnen den Unterschied zwischen den Statusmeldungen arbeitsuchend und arbeitslos zumeist nicht. Trotz entsprechender Merkblätter, die über Rechte und Pflichten aufklären sollen, sei es schwierig, diesen Unterschied deutlich zu machen. Eine BCA ist bemüht, in der Infoveranstaltung für Wiedereinsteigerinnen aufzuklären, da „viele denken, arbeitsuchend bedeutet einfach, ich bekomme keine Leistungen, und arbeitslos bedeutet, ich bekomme Leistungen, das ist auch ganz schwierig, einem Außenstehenden irgendwo darzulegen [...], ich versuche da immer noch, so eine ideale Form zu finden, wie man das irgendwie vermitteln kann“ (BCA1).

Weshalb Wiedereinsteigerinnen, aber auch anderen KundInnen die Unterscheidung nicht verständlich ist, macht eine Mitarbeiterin des Service Centers deutlich:

*„Wenn man arbeitslos ist, ist man ja auch arbeitsuchend, und deshalb können die es, denke ich, nicht so rausfiltern, wenn man sagt, ja, nee, sie sind nicht direkt arbeitsuchend, sie sind bereits arbeitslos gemeldet, ja wieso, ich suche doch Arbeit‘. Das stimmt schon, klar, von daher für Externe, die einfach vielleicht so das Hintergrundwissen nicht haben, ist es schon ein bisschen schwieriger zu unterscheiden.“ (SC1)*

Folglich seien sich viele Wiedereinsteigerinnen zunächst auch nicht über die Rechte und Pflichten des jeweiligen Status bewusst. Sie seien weder darüber informiert, welche Konsequenzen mit einer Arbeitslosmeldung verbunden sind, noch wüssten sie, dass sie Rentenzeiten angerechnet bekommen können, wenn sie sich bei der Agentur für Arbeit arbeitslos ohne Leistungsanspruch melden.

### **5.3.2 Erstkontakt mit Service Center und Eingangszone**

Sowohl im Service Center als auch in der Eingangszone geben die MitarbeiterInnen an, dass sie insgesamt nur selten Kontakt mit Wiedereinsteigerinnen haben. Ein Mitarbeiter im Service Center berichtet, trotz mehrjähriger Tätigkeit in der Agentur für Arbeit noch nie mit einer Wiedereinsteigerin als Anruferin zu tun gehabt zu haben. Die befragten MitarbeiterInnen machen übereinstimmend deutlich, dass Wiedereinsteigerinnen von ihnen genauso behandelt werden wie andere KundInnen auch, der Arbeitsablauf sei der gleiche. Ihre Aufgaben sind auf die Datenerfassung, die Terminvereinbarung, die Weitergabe von allgemeinen Informationen und die

Zusendung oder Übergabe der Unterlagen (z. B. Besucherkarte, Änderungsmitteilung, Broschüren und Merkblätter) inklusive des Arbeitspakets 3 beschränkt.

Wenn Wiedereinsteigerinnen sich beispielsweise mit Fragen zu Weiterbildungsmaßnahmen oder Bewerbungs- und Reisekosten melden, verweisen die MitarbeiterInnen auf ein Beratungsgespräch mit einer Vermittlungsfachkraft, da sie keine generellen Auskünfte zu Förderangeboten geben können, sollen und dürfen. Stimmt die Wiedereinsteigerin einem solchen Gespräch zu, wird zur Datenerfassung übergegangen. Die befragten MitarbeiterInnen des Service Centers und der Eingangszone sehen in der Datenerfassung ihre hauptsächliche Aufgabe. Es variieren die Angaben über den Umfang der Datenabfrage und der Vermerke. Wird eine Datenerfassung vorgenommen, werden allgemein u. a. die persönlichen Daten, die Beschäftigungszeiten der letzten sieben bis zehn Jahre, die Schulbildung, die Ausbildung, die Fähigkeiten, die Mobilität und die Sprachkenntnisse aufgenommen. Im Besonderen wird der Zeitraum der Erwerbsunterbrechung und die Anzahl der Kinder (vor allem der unter 15-Jährigen) sowie deren Betreuung vermerkt.

Die meisten MitarbeiterInnen raten den Wiedereinsteigerinnen beim Ausfüllen des Arbeitspakets, die Angaben so gewissenhaft wie möglich vorzunehmen. Je mehr Informationen der Vermittlungsfachkraft zur Verfügung stünden, umso besser könne die Beratung ausfallen. Dabei ist den meisten Befragten sowohl im Service Center als auch in der Eingangszone bewusst, dass die Fragen im Arbeitspaket 3 nicht unbedingt auf die Lebenssituation der Wiedereinsteigerinnen ausgerichtet sind. So wird darauf aufmerksam gemacht, dass Fragen unbeantwortet gelassen werden können, wenn sich die Wiedereinsteigerinnen unsicher sind. Diese Fragen könnten dann im Vermittlungsgespräch geklärt werden.

Einige der befragten Wiedereinsteigerinnen berichten über ihre Erfahrungen mit dem Arbeitspaket 3. Hierbei wird deutlich, dass die Wiedereinsteigerinnen es, soweit sie konnten, ausgefüllt haben, ohne Rückfragen zu stellen. Eine Wiedereinsteigerin äußert, es sei ihr sehr schwergefallen, eine Bewerbung zu schreiben, die sie dem Arbeitspaket hätte beilegen sollen. Negativ wird der Umfang des Arbeitspakets bewertet. Eine Wiedereinsteigerin hat kurzfristig überlegt, ob sie überhaupt noch zu dem Beratungsgespräch geht, nachdem sie das Arbeitspaket per Post erhalten hatte und es am nächsten Tag bereits wieder in der Agentur hätte abgeben sollen. Sie entschloss sich, nur einen Teil der Fragen zu beantworten, und legte den geforderten Lebenslauf, aber keine Bewerbungsunterlagen bei. Sie erwartete daraufhin, dass sie „erst mal einen Anschiss kriege“ (W15). Dies sei aber nicht eingetreten.

Je nach MitarbeiterIn bekommen Wiedereinsteigerinnen zusätzlich sie betreffende Informationen mit auf den Weg. Neben den allgemeinen Informationen über die Vorgehensweise in der Agentur wird vielfach auf die Info-Veranstaltung für Wiedereinsteigerinnen aufmerksam gemacht, die von den jeweiligen BCA in den Agenturen angeboten werden. Unter Umständen werden auch die Kontaktdaten der BCA mitgegeben.

Unabhängig davon, ob sich eine Wiedereinsteigerin an das Service Center oder die Eingangszone wendet, wird auch auf die Jobbörse und das KURSNET hingewiesen.

Auf das Beratungsgespräch bezogen, sprechen die MitarbeiterInnen die Dauer des Gesprächs und den Termin an. Im Einzelfall werden die Eingliederungsvereinbarung und die Profilerstellung erwähnt.

Die Befragten geben unterschiedliche Auskünfte darüber, wie der Vermerk über den Status Berufsrückkehrerin vorgenommen wird. Abgesehen von einer Ausnahme geben alle Befragten im Service Center an, dass erst die Vermittlungsfachkräfte klären, ob die Wiedereinsteigerin als Berufsrückkehrerin zählt. Die MitarbeiterInnen der Eingangszone äußern in drei Agenturen, sie würden den Eintrag des Status Berufsrückkehr vornehmen, und in den drei weiteren Agenturen wird angegeben, dies erfolge erst durch die Vermittlungsfachkraft. In zwei dieser Agenturen gehen befragte Vermittlungsfachkräfte hingegen davon aus, dass dies „im Großen und Ganzen“ (VFK3) und „normalerweise“ (VFK8) die Eingangszone macht. Die BCA prüfen regelmäßig stichprobenartig die Kennzeichnung der BerufsrückkehrerInnen, nur eine BCA verzichtet auf eine Kontrolle, da die Kolleginnen und Kollegen in der Vermittlung bei der Kennzeichnung vorbildlich seien.

Prinzipiell gibt es im Service Center und der Eingangszone keine Zeitvorgabe für den einzelnen KundInnenkontakt, allerdings wird in der Eingangszone auf das Beratungsgespräch mit der Vermittlungsfachkraft verwiesen, wenn zahlreiche Fragen bestehen und der KundInnenandrang hoch ist. Angaben über die Kontaktzeiten variieren zwischen 10 bis 20 Minuten pro Gespräch.

### **5.3.3 Vorgaben der Agentur für Arbeit gegenüber Wiedereinsteigerinnen**

Dieser Abschnitt thematisiert Aussagen der befragten Beschäftigten der Agenturen für Arbeit zu den Vorgaben gegenüber Wiedereinsteigerinnen und deren Pflichten. Im Besonderen wird hierbei auf die Eingliederungsvereinbarung und die Sanktionsmöglichkeit der Vermittlungssperre eingegangen.

Die Vorgaben gegenüber arbeitslos gemeldeten Wiedereinsteigerinnen ergeben sich zunächst einmal aus den gesetzlich festgelegten Voraussetzungen für eine Arbeitslosmeldung, die in Kapitel 2 genannt wurden. Die Wiedereinsteigerinnen müssen somit aktiv nach einer sozialversicherungspflichtigen Beschäftigung von mindestens 15 Stunden pro Woche suchen und den Vermittlungsbemühungen der Agentur für Arbeit zur Verfügung stehen, wenn sie sich arbeitslos melden. Konkret bedeuten die geforderten Eigenbemühungen, die von den befragten Vermittlungsfachkräften wiederholt genannt werden, dass sich die Wiedereinsteigerinnen sowohl auf Vermittlungsvorschläge als auch auf eigenständig gesuchte Stellenangebote bewerben müssen. Einige Vermittlungsfachkräfte verlangen zudem Initiativbewerbungen. Erwartet wird auch, dass die Wiedereinsteigerinnen ausreichend Zeit in die Arbeitsuche investieren. „Wenn sie sagen, sie stellen sich 15 Stunden in der Woche zur Verfü-

gung, dann gehe ich davon aus, dass sie auch 15 Stunden in der Woche Zeit haben, sich Alternativen zu überlegen, zu recherchieren“ (VFK9).

Auch zumutbare Pendelzeiten zur Arbeit sind gesetzlich festgelegt, allerdings besteht hier ein Spielraum, der in den einzelnen Agenturen unterschiedlich genutzt wird. So muss bei einer Arbeitszeit von bis zu sechs Stunden laut Gesetz in der Regel eine Fahrtzeit von einer Stunde pro Strecke in Kauf genommen werden. In einer der untersuchten Agentur wird aber erwähnt, man habe dies „bei Teilzeitberwerbern runtergebrochen auf eine halbe Stunde“ (BCA5). Da Wiedereinsteigerinnen oftmals eine Teilzeitbeschäftigung suchen, gilt diese Regelung dann auch für sie.

Das Thema Arbeitszeit sehen die befragten Vermittlungsfachkräfte und BCA bei Wiedereinsteigerinnen als zentral an, da die gewünschten Arbeitszeiten häufig schwierig zu realisieren seien. Wenn Wiedereinsteigerinnen zunächst angeben, nur vormittags arbeiten zu können, werde ihnen vor allem empfohlen, darüber nachzudenken, ob sie ihre Arbeitszeit flexibler gestalten können.

Geschäftspolitische Vorgaben speziell für Wiedereinsteigerinnen werden in einigen der untersuchten Falleinheiten genannt. So müssen in einer Agentur Wiedereinsteigerinnen verpflichtend zunächst an einer Informationsveranstaltung für Wiedereinsteigerinnen teilnehmen, bevor sie zum Beratungsgespräch gehen können. In dieser Agentur müssen NichtleistungsempfängerInnen zudem grundsätzlich eine Erklärung unterschreiben, in der sie sich mit ihren Rechten und Pflichten gegenüber der Agentur für Arbeit einverstanden erklären. Dies gilt sowohl, wenn sie sich arbeitslos als auch arbeitsuchend melden wollen.

Die Eingliederungsvereinbarung sehen zahlreiche Vermittlungsfachkräfte als ein wichtiges Instrument, um Verbindlichkeit zu schaffen. Einige Vermittlungsfachkräfte geben auch an, dass sie dieses „Protokoll“ (VFK11) für die KundInnen als vorteilhaft sehen, da diese so die Möglichkeit hätten, alle besprochenen Punkte noch mal in Ruhe durchzugehen.

Inhalt der Eingliederungsvereinbarung sind die Leistungen der Agentur und die Leistungen der KundInnen, die vereinbart werden, um eine Arbeitsaufnahme im festgelegten Tätigkeitsbereich zu erreichen. Zu den Leistungen der Agentur zählen die Vermittlungsfachkräfte die Stellensuche über regelmäßige Stellensuchläufe, die Erstattung von Bewerbungs- und Reisekosten, einen eventuell möglichen Eingliederungszuschuss und die Förderung von Qualifizierungsmaßnahmen. Als in der Vereinbarung festgehaltene Pflichten der KundInnen nennen die befragten Vermittlungsfachkräfte die Nutzung der Jobbörse, eine festgelegte Anzahl von Bewerbungen und eine eventuelle Ausweitung der Kinderbetreuung. Zusätzlich werden in der Eingliederungsvereinbarung ein möglicher Folgetermin, die angestrebten Arbeitszeiten und der Umkreis, in dem eine Arbeit gesucht wird, festgehalten. Auch ist es möglich, dass die Teilnahme an der Info-Veranstaltung für Wiedereinsteigerinnen vereinbart wird.

Die Verbindlichkeit werde durch die Unterschrift beider Beteiligten betont. Wobei eine Vermittlungsfachkraft erwähnt, dass sie bei KundInnen, die sowieso schon sehr motiviert sind, die Eingliederungsvereinbarung nicht ausdrücke und sich keine Unterschrift geben lasse. Weniger motivierten KundInnen lege sie eine detaillierte Eingliederungsvereinbarung vor und lasse sich diese auch unterschreiben. Eine weitere Vermittlungsfachkraft erklärt, dass die Agentur mit der Eingliederungsvereinbarung nicht drohen wolle und nichts vereinbart werde, was nicht im Gespräch besprochen wurde. Außerdem könne sich die Wiedereinsteigerin jederzeit melden, wenn sie Schwierigkeiten hat, den vereinbarten Aufgaben nachzukommen.

Die Reaktion von Wiedereinsteigerinnen auf die Eingliederungsvereinbarung wird von den befragten Vermittlungsfachkräften als positiv bis gemischt beschrieben. Es gäbe keine Schwierigkeiten, da sie im Beratungsgespräch die Vorteile der Eingliederungsvereinbarung für die Wiedereinsteigerin hervorheben. Eine Vermittlungsfachkraft berichtet, dass gelegentlich hinterfragt werden würde, warum eine Unterschrift gefordert wird, aber ansonsten gäbe es keine Ablehnung.

Ob eine Eingliederungsvereinbarung abgeschlossen wird, wenn sich eine Wiedereinsteigerin nur arbeitsuchend meldet, wird unterschiedlich gehandhabt. Eine Vermittlungsfachkraft macht es davon abhängig, ob die Eingliederungsvereinbarung eine Stütze für die Wiedereinsteigerin ist oder nicht. Eine andere gibt an, dass sie von einer arbeitsuchend gemeldeten Wiedereinsteigerin keine Eingliederungsvereinbarung benötige, „weil sie ist freiwillig hier, sie muss nicht gemeldet bleiben“ (VFK4). Auf der anderen Seite berichtet eine Vermittlungsfachkraft aber auch:

*„Bei Nichtleistungsempfängern machen wir extra noch mal eine spezielle Eingliederungsvereinbarung mit dem Zusatz der rechtlichen Belehrung, was passiert beim Verstoß gegen die Regeln [...], wo dann die Erläuterung auch noch einmal genannt wird, die sogenannte Vermittlungssperre kann eintreten bis zu 12 Wochen Ausschluss von der Vermittlung, wenn ein Termin unentschuldig nicht wahrgenommen wird und/oder sich mal auf ein Arbeitsangebot nicht bewirbt oder Seminarteilnahme ablehnt.“ (VFK14)*

Die erwähnte Vermittlungssperre<sup>16</sup> kommt insgesamt sowohl aus Sicht der Vermittlungsfachkräfte als auch der BCA nicht häufig zum Einsatz, wenn es um nicht leistungsberechtigte Wiedereinsteigerinnen als Personengruppe geht. Die Bewertung dieser gesetzlichen Option fällt bei den BCA und Vermittlungsfachkräften unterschiedlich aus. Einige sehen das Instrument positiv, „man hat einfach auch den Nichtleistungsempfängern gegenüber noch mal einen gewissen Druck, ein Druckmittel in der Hand“ (VFK15). Eine BCA bezeichnet die Vermittlungssperre als das „äußerste Mittel, die Verbindlichkeit zu zeigen“ (BCA5). Diese Verbindlichkeit einer Arbeitslosmeldung schrecke zwar viele NichtleistungsempfängerInnen ab, aber

---

<sup>16</sup> Seit 2009 können arbeitslos und arbeitsuchend gemeldete Nichtleistungsberechtigte für einen Zeitraum von drei Monaten von der Vermittlung ausgeschlossen werden, wenn sie ihren Pflichten, wie zum Beispiel der aktiven Suche nach einer Arbeit, nicht nachkommen (§ 38 Abs. 3 SGB III).

*„Arbeitsuche in der Arbeitslosigkeit heißt halt leider nicht, ich kann es mir unbedingt aussuchen, sondern das heißt, ich müsste jede Möglichkeit ergreifen, die sich mir bietet, um schnellstmöglich integriert zu werden, und das ist leider nicht immer der Beruf, den ich mir jetzt vielleicht ausgesucht habe, oder die Stelle, die ich mir ausgesucht habe, sondern einfach die schnellstmögliche Möglichkeit, um wieder versorgt zu sein, und dessen sind sich viele einfach nicht ganz so bewusst.“ (BCA5)*

Außerdem bekämen arbeitslos gemeldete NichtleistungsempfängerInnen auch die Rentenversicherungszeiten gemeldet, dies werde „oft so ein bisschen aus dem Auge verloren“ (BCA5).

Andere sind zwiegespalten in ihrer Einschätzung. Es werden Zweifel geäußert, ob Druck immer hilfreich ist. Für eine BCA stellt sich in diesem Kontext die Frage, „was ist denn die Leistung und die Gegenleistung“ (BCA3). Wenn eine Wiedereinsteigerin beispielsweise eine Weiterbildungsmaßnahme finanziert bekommt, könne die Agentur auch „gewisse Dinge erwarten“ (BCA3), anders sehe es aber aus, wenn die Agentur ausschließlich bei der Stellensuche unterstützen würde. Eine andere BCA ist überzeugt, „wenn jemand hier aufschlägt und sagt: ‚Ich such’ ’ne Arbeit‘, [...] dann muss ich ihm aufzeigen, wie er dort hinkommt, was ihn erwartet, und dann dürfte [...] so was wie eine Vermittlungssperre gar kein Thema sein“ (BCA2).

## 5.4 Angebote der Agenturen für Arbeit für Wiedereinsteigerinnen

Im Folgenden werden die Angebote der untersuchten Agenturen für Arbeit für Wiedereinsteigerinnen dargestellt und die Erfahrungen der Wiedereinsteigerinnen mit diesen Angeboten beschrieben. Die Angebote der Agenturen für Arbeit umfassen, wie in Kapitel 2 bereits ausgeführt, ein Informations-, Beratungs-, Vermittlungs- und Förderangebot.

**Tab. 3:** Angebote der Agenturen für Arbeit; eigene Darstellung

Angebote der AA	Möglich für
Informationsangebot	Ratsuchende, Arbeitsuchende, Arbeitslose mit und ohne Leistungsbezug
Beratungsangebot	Ratsuchende, Arbeitsuchende, Arbeitslose mit und ohne Leistungsbezug
Vermittlungsangebot	Arbeitsuchende, Arbeitslose mit und ohne Leistungsbezug
Förderangebot	Arbeitslose mit und ohne Leistungsbezug



## 5.4.1 Informationsangebot

### Informationsmaterial

Den Beschäftigten im Service Center und in der Eingangszone sowie den Vermittlungsfachkräften steht eine große Auswahl an Informationsmaterial zur Verfügung. Neben den üblichen Materialien gibt es spezielle Broschüren für Frauen allgemein und Wiedereinsteigerinnen im Besonderen. Die Vermittlungsfachkräfte geben vor allem das Merkblatt 18 „Frauen und Beruf“ im Beratungsgespräch mit. Informationen über die Veranstaltungsreihe BiZ und Donna belegen hier den zweiten Rang, Materialien über die Info-Veranstaltungen für Wiedereinsteigerinnen den dritten, gefolgt von Informationen über die Lernbörse.

Zur Auswahl und Anzahl von Broschüren, die den Frauen mitgegeben werden, heben einzelne Vermittlungsfachkräfte hervor, dass sie die Wiedereinsteigerinnen nicht mit dem Info-Material überladen möchten. Eine Vermittlungsfachkraft erwähnt, dass sie bestimmte Materialien selektiv herausgäbe: „Wenn ich das Gefühl habe, das landet nur in der Schublade, dann lasse ich es bleiben“ (VFK15). Eine andere Vermittlungsfachkraft gibt generell wenige Materialien aus, da dies von der BCA in den regelmäßig stattfindenden Info-Veranstaltungen getan wird.

### Informationsveranstaltung für Wiedereinsteigerinnen

In allen untersuchten Falleinheiten bietet die BCA eine zwei- bis zweieinhalbstündige Informationsveranstaltung für Wiedereinsteigerinnen an. Die Veranstaltung findet in der jeweiligen Hauptagentur zwischen einmal im Monat und einmal im Quartal statt. Darüber hinaus wird die Veranstaltung zumeist auch in einer weiteren Geschäftsstelle der Agentur durchgeführt, um die Wiedereinsteigerinnen in den zugehörigen Landkreisen besser erreichen zu können. Diese Termine werden allerdings seltener angeboten. Die BCA, die nur einmal im Quartal eine Infoveranstaltung für Wiedereinsteigerinnen anbietet, begründet dies damit, dass die Veranstaltung ein Basisangebot sei und sie außerdem Einzelgespräche bzw. Kleingruppengespräche mit Wiedereinsteigerinnen anbieten würde, sobald sich einige Anfragen angesammelt haben.

Die befragten BCA nennen vielfältige Wege, wie sie die Info-Veranstaltung bekannt machen. So gibt es Flyer, Broschüren und Plakate zu der Veranstaltung, es wird aber auch in der Tagespresse sowie in Amts- und Gemeindeblättern auf die Termine hingewiesen. In einer Agentur wird außerdem eine Anzeige in einer lokalen Elternzeitung geschaltet. Auch Netzwerke mit anderen Institutionen werden an dieser Stelle genutzt.

In der Veranstaltung erhalten die Teilnehmerinnen Informationen zu Themen wie Bewerbungen, Gehaltsvorstellungen, Teilzeitmodelle, Personalauswahl aus Arbeitgebersicht, Minijobs und Existenzgründung. Außerdem werde über Dienstleistungsangebote der Bundesagentur für Arbeit, wie die Online-Angebote Jobbörse, KURSNET, BERUFENET und die Lernbörse, aber auch über Angebote, die unabhängig

von der Agentur existieren, informiert. Hierzu zählen auch Möglichkeiten der Kinderbetreuung. Teilweise wird auch die Unterstützung durch die Familie beim Wiedereinstieg angesprochen.

Eine BCA erwähnt, dass sie zu Beginn der Veranstaltung die Beweggründe der Frauen erfragt. Die Präsentation selbst sei dann „eher frontal“ (BCA5), aber im Anschluss könnten die Teilnehmerinnen Fragen stellen.

Die Resonanz auf die Info-Veranstaltung ist gut. An der Veranstaltung nehmen sowohl Wiedereinsteigerinnen teil, die bereits bei einem Beratungsgespräch mit einer Vermittlungsfachkraft waren und dort die Information über die Veranstaltung erhalten haben, als auch Frauen, die noch keinen Kontakt zur Agentur hatten. In einer Agentur müssen Wiedereinsteigerinnen, wie bereits erwähnt, die Veranstaltung vor einem Beratungsgespräch besuchen.

Die Info-Veranstaltung wird von Wiedereinsteigerinnen, die an ihr teilgenommen haben, insgesamt positiv bewertet. Die Teilnehmerinnen heben hervor, dass sie wichtige Informationen erhalten haben und ihre Fragen platzieren konnten. Auf die Veranstaltung aufmerksam geworden sind viele über die Homepage der Bundesagentur für Arbeit. Die Veranstaltung ermöglicht es Wiedereinsteigerinnen, sich an die Agentur für Arbeit heranzutasten und Bedenken abzubauen, bevor sie Interesse an einem Beratungsgespräch bekunden. Eine Wiedereinsteigerin beschreibt, inwiefern ihr die Info-Veranstaltung weitergeholfen hat, mit den Worten,

*„also ich weiß jetzt genau, was Sache ist, wenn ich hinkomme, wo ich hinmuss, dass ich direkt hinkommen kann. Ich wusste also gar nichts, muss ich anrufen, kommt man reingelplatzt, wenn man so hinläuft, wird wieder weggeschickt, also ich war mir unsicher, und das ist jetzt geklärt, ja und das macht ja schon wieder den Teil ruhiger und ausgeglichener.“ (W12)*

Für eine Akademikerin waren bei der Info-Veranstaltung nur „wenige neue Sachen dabei“ (W4), was sie darauf zurückführt, dass die meisten anderen Teilnehmerinnen „nicht Studierende“ (W4) waren. Trotzdem hatte die Veranstaltung eine motivierende Wirkung auf sie.

Eine arbeitsuchend gemeldete Wiedereinsteigerin schildert die Erfahrung, bei der Info-Veranstaltung motiviert und bei dem Beratungsgespräch demotiviert worden zu sein. Während die BCA versucht habe, „das positiv rüberzubringen“ (W15), habe die Vermittlungsfachkraft „ganz deutlich gesagt, dass ich natürlich, wenn ich halbtags arbeiten will und im Büro, dass das schon die Jobs sind, die halt einfach auch am gefragtesten sind, und dass ich da die schlechtesten Chancen habe, während sie es jetzt [...] mehr positiv dargestellt hat“ (W15).

Im Rahmen eines unabhängig von der Agentur angebotenen Wiedereinstiegsurses, an dem mehrere der befragten Wiedereinsteigerinnen teilgenommen haben, wurden gemeinsam Veranstaltungen der „BiZ und Donna“-Reihe besucht. Eine der Teilnehmerinnen, die noch in der Orientierungsphase ist und „sonst nicht so die Berüh-

rung [...] mit dem Arbeitsamt“ (W25) hat, berichtet, sie sei schon überrascht gewesen, „dass das doch so motiviert und deutlich rüberkam. Es war auch [...] wirklich sehr informativ. Also das würde mir auch, wenn ich jetzt suchen würde, wirklich weiterhelfen“ (W25). Positiv überrascht von den Vorträgen zeigt sich auch eine weitere Wiedereinsteigerin, die jedoch dabei bleibt, es müsste „schon ziemlich hart auf hart kommen“ (W21), damit sie zur Agentur für Arbeit geht.

## 5.4.2 Beratungsangebot

### Beratungsgespräch mit Vermittlungsfachkraft

Die Erfahrungen der befragten Wiedereinsteigerinnen mit dem Beratungsgespräch bei einer Vermittlungsfachkraft beziehen sich auf verschiedene Aspekte.

Unterschiedlich fallen die Einschätzungen der Wiedereinsteigerinnen aus, ob sich die Vermittlungsfachkräfte ausreichend Zeit für das Gespräch nehmen und genügend Raum sei, das eigene Anliegen vorzubringen. Von arbeitsuchend gemeldeten Wiedereinsteigerinnen wird Verständnis dafür geäußert, dass sich die Agentur nicht um jeden Einzelnen ausführlich kümmern könne, da keine Zeit dafür sei.

Negativ bewertet eine Wiedereinsteigerin, „sofort in der Schublade Bürokauffrau, Sekretärin“ (W20) einsortiert worden zu sein, obwohl sie aus der reinen Bürotätigkeit wegkommen wollte.

Den Eindruck, „man muss genau in eine Schublade rein“ (W24), hat eine andere Wiedereinsteigerin bezogen auf die berufsbiografischen Daten. Sie hebt das schematische Vorgehen der Vermittlungsfachkraft beim Erfassen des Lebenslaufes hervor, bei dem alles aus Bausteinen zusammengesetzt werde. Nur sei es „in der Realität nicht ganz so, wie sich das die Arbeitsagentur so vorstellt“ (W24). So lassen sich auch die Betreuungs- und Verwaltungstätigkeiten für ihren Schwiegervater nicht zufriedenstellend in dem Profil aufnehmen. Die Wiedereinsteigerin würde ihren bei der Agentur aufgenommenen Lebenslauf daher gerne bearbeiten, sieht aber keine Möglichkeit, etwas löschen zu können.

Für das Beratungsgespräch in der Agentur hatte sich eine Wiedereinsteigerin drei berufliche Optionen überlegt, zu denen sie sich eine Beratung wünschte. Der Kommentar der Vermittlungsfachkraft sei daraufhin gewesen: „Sie wissen doch gar nicht, was Sie wollen“ (W10). Sie habe sich zunächst davon einschüchtern lassen, dann aber unabhängig von der Agentur ein Coaching gemacht und sich, aus eigenen Mitteln finanziert, umfassend weitergebildet.

Mehrere Wiedereinsteigerinnen fühlen sich im Beratungsgespräch nicht ernst genommen und nicht angemessen behandelt. So äußert eine Wiedereinsteigerin, dass sie als Person keine Beachtung gefunden hätte. Zugleich schildert sie, sehr positive Erfahrungen mit der Agentur gemacht zu haben, als sie mit ihren Kindern bei der Berufsberatung war. Ihr Eindruck ist: „Das sind junge Leute, aufstrebende

Leute, da wird unterstützt“ (W1). Eine solche Beratung hätte sie selbst sich auch für sich gewünscht.

Sehr kritisch bewertet eine andere Wiedereinsteigerin ihren Versuch, bei der Agentur Unterstützung zu erhalten. Auch sie fühlt sich von der Vermittlungsfachkraft nicht wahrgenommen, wirft dies jedoch ebenfalls nur bedingt der Vermittlungsfachkraft vor, denn es sei „der Auftrag von denen, die Leute so abzufertigen“ (W10). Sie hatte von Anfang an den Eindruck, „dass eine Frau mit über 50 nicht mehr gerne gesehen ist“ (W10). Sie hat das Gespräch mit der Vermittlungsfachkraft nicht als ein Beratungsgespräch empfunden, sondern „als ein Abfragen von irgendwas und alles, was man so vorträgt, schlechtmachen und den Menschen abwerten“ (W10).

Als sehr demotivierend beschreibt eine Befragte ihr erstes Beratungsgespräch in der Agentur, da die Vermittlungsfachkraft ihr mitteilt, sie hätte in ihrem gelernten Beruf als technische Assistentin keine Chancen mehr. Die Wiedereinsteigerin geht zwar davon aus, dass dies durchaus zutreffe, aber für sie war es in dem Moment demotivierend. Ebenfalls demotiviert fühlt sich eine Wiedereinsteigerin am Ende eines aus ihrer Sicht eigentlich positiv verlaufenen Gesprächs mit der VFK von deren Äußerung: „Also das wird schwierig“ (W5).

Eine Wiedereinsteigerin, die sich eine umfassende Unterstützung erhofft hatte, empfindet das Gespräch mit der Vermittlungsfachkraft als frustrierend. Eine andere Wiedereinsteigerin macht die Erfahrung, dass die Vermittlungsfachkraft ihr empfiehlt, sich an den lokalen Träger des ESF-Modellprogramms Perspektive Wiedereinstieg zu wenden, da dort Coaching-Möglichkeiten bestünden, die die Agentur nicht bieten könne. Die Wiedereinsteigerin nimmt dieses Angebot wahr und beschreibt die Coaching-Sitzungen als sehr hilfreich, da sie sehr individuell und flexibel gestaltet sind, „und ich denke mal, das ist das, was eine Arbeitsagentur in einem Gespräch von 30 Minuten gar nicht leisten kann“ (W6). Mit der Übernahme dieses Moduls aus dem ESF-Modellprogramm in die Regelförderung ist ein Schritt in die richtige Richtung getan.

Eine vermutlich motivierend gemeinte Aussage einer Vermittlungsfachkraft wird von einer Wiedereinsteigerin resigniert aufgenommen. So berichtet die Wiedereinsteigerin, dass die Vermittlungsfachkraft am Ende eines Gesprächs gesagt habe: „Solche wie Sie sollten wir noch viel mehr haben.“ Daraufhin erwidert die Wiedereinsteigerin:

*„Aber das nützt mir nichts, mir nützt nichts, dass ich eine supertolle Bewerbung habe, dass ich mich engagiere, dass ich jeden Tag am Computer sitze, dass ich die ganze Jobbörse von der Umgebung durchforste, dass ich mich auf alles bewerbe, dass ich alles mache, ich nehme jedes Bewerbungsgespräch an, ich mache alles, ich gehe zu jedem Probearbeiten, ich habe noch nichts abgelehnt bis auf die Zeitarbeit, das war das Einzige, aber sonst ich habe noch nie was abgelehnt, ich habe alles gemacht, und das gibt's doch nicht, dass es für mich kein Geschäft gibt, ich verstehe das nicht, ich verstehe es nicht.“ (W19)*

Die Wiedereinsteigerinnen berichten von unterschiedlichen Reaktionen der Vermittlungsfachkräfte auf ihre Bewerbungsunterlagen. Sie erhalten Ratschläge zu den Bewerbungsunterlagen oder aber keine Rückmeldung. So erzählt eine Wiedereinsteigerin, die Vermittlungsfachkraft hätte die Bewerbungsmappe als „altmodisch“ (W11) bezeichnet, sich die darin enthaltene Bewerbung aber nicht angeschaut. Irritiert nimmt eine Wiedereinsteigerin zur Kenntnis, dass die Vermittlungsfachkraft ihr mitgeteilt hat, zwei Jahre alte Bescheinigungen eines Computerkurses seien für Bewerbungen nicht verwendbar. Ein besonderer Nachteil bei der Stellensuche sei zudem, dass die Wiedereinsteigerin vor der Unterbrechung über viele Jahre hinweg nur bei einer Firma gearbeitet habe.

Die Wiedereinsteigerinnen machen außerdem die Erfahrung, dass ihre familiären Aufgaben und zeitlichen Einschränkungen nicht ausreichend berücksichtigt werden. So berichtet eine Wiedereinsteigerin, dass sie in dem Arbeitspaket angegeben hat, wie lange sie am Tag arbeiten möchte und wie viele Kilometer sie bereit wäre, zur Arbeit zu fahren. Im Beratungsgespräch habe man auf sie eingewirkt, dass sie ganztags anstatt halbtags arbeiten und längere Wegstrecken hinnehmen sollte. Darüber ist sie verärgert. Eine andere Frau erinnert sich an das Beratungsgespräch:

*„Es war so unterschwellig, »es muss aber dann von ihnen entsprechendes Verhalten und auch der Wille und alles, sie müssen dann auch alles annehmen, was ich ihnen vorlege«, wo ich dann auch geguckt habe, dann habe ich gesagt, wissen sie, es gibt ja auch die Zeiten, da kann man als Mutter einfach mal nicht, »ja dann müssen sie das halt irgendwie organisieren«. Und da habe ich so gemerkt, du hast überhaupt keine Ahnung wie das ist, man kann manche Dinge, man kann nicht alles vorweg organisieren.“ (W20)*

Die befragten Wiedereinsteigerinnen äußern auch Eindrücke über die Vermittlungsfachkräfte. Diese fallen sehr unterschiedlich aus und reichen von dem Gefühl, dass die Vermittlungsfachkräfte nett, hilfsbereit und „sehr gewillt sind“ (W16), bis zur Wahrnehmung mangelnder Kompetenz aufseiten der Vermittlungsfachkraft. Eine arbeitsuchend gemeldete Wiedereinsteigerin macht die Erfahrung, dass die Vermittlungsfachkraft mit ihrem Berufsfeld nichts anfangen kann. Einerseits hat die Wiedereinsteigerin zwar Verständnis dafür, da es ein spezielles Feld sei, andererseits erwarte sie von der Arbeitsagentur, „dass sie eigentlich jeden Beruf kennt“ (W8). Eine erst vor Kurzem nach Deutschland gezogene Wiedereinsteigerin schildert ihren Eindruck, dass die Vermittlungsfachkraft mit ihrer Situation als Ausländerin, die noch nie in Deutschland gearbeitet hat, überfordert gewesen sei.

### **Die BCA als Ansprechpartnerin**

Die BCA wird von den befragten Vermittlungsfachkräften nur selten direkt zu Beratungsgesprächen mit Wiedereinsteigerinnen hinzugezogen. Gleichwohl können die Vermittlungsfachkräfte die BCA aber kontaktieren, wenn sie Fragen haben oder Informationen benötigen, manche machen davon auch Gebrauch. Einige Vermittlungsfachkräfte verweisen Wiedereinsteigerinnen gegenüber auf die BCA und informieren die Frauen, dass sie zusätzlich zu dem Beratungsgespräch noch einen Ter-

min mit der BCA vereinbaren können. Nur in einer Agentur finden grundsätzlich keine Einzelberatungen durch die BCA statt, da dies „nicht die Aufgabe der BCA“ (BCA3) sei. Hier können die Wiedereinsteigerinnen allenfalls telefonisch kurze Auskünfte von der BCA erhalten. In zwei weiteren Agenturen finden in Einzelfällen Beratungsgespräche durch die BCA statt. Eine andere BCA sieht sich hingegen in der Position, Wiedereinsteigerinnen mit einem persönlichen Gespräch oder einem Termin in einer kleinen Gruppe den „Einstieg in die Arbeitsagentur zu erleichtern“ (BCA2). Auch empfindet sie sich durch ihren „Sonderstatus“, auch telefonisch in der Agentur erreichbar zu sein, als „Auffangbecken“ (BCA2). Da die BCA anders als die Vermittlungsfachkräfte keine Daten von den Wiedereinsteigerinnen abfragen muss, kann Vertrauen zwischen den Wiedereinsteigerinnen und der BCA leichter aufgebaut werden. Dies ist der BCA ebenso wichtig, wie „den Menschen dort abzuholen, wo er steht mit seinem Koffer, wie groß der auch immer sein muss“ (BCA2), und die Wiedereinsteigerin erst mal über „ihre Befindlichkeiten, ihre Ängste, ihre Sorgen und Nöte“ (BCA2) erzählen zu lassen. Die Wiedereinsteigerinnen können auch jederzeit wieder bei der BCA anrufen, wenn sie beispielsweise nach einem Beratungsgespräch mit einer Vermittlungsfachkraft noch Fragen haben. Dieses Angebot der BCA sei „sicherlich auch ein Stück weit eine Beruhigung“ (BCA2) für die Frauen.

Als Besonderheiten im Kontakt zwischen Wiedereinsteigerinnen und BCA lassen sich folgende Schilderungen von Wiedereinsteigerinnen festhalten. Eine Wiedereinsteigerin ist direkt mit der BCA weiterverbunden worden, als sie im Service Center angerufen hat, um sich über Möglichkeiten einer erneuten Ausbildung nach der Familienphase zu informieren. Sie hebt hervor, dass die BCA sehr interessiert am Kontakt gewesen wäre und sich auch nach dem Telefonat noch mit einem Veranstaltungshinweis bei ihr gemeldet habe. Eine Befragte hat von der BCA individuelle Hilfe beim Erstellen von Bewerbungsunterlagen erhalten, nachdem sie zuvor an einer Veranstaltung der BCA zum Thema Bewerbungen teilgenommen hatte. In den beiden Agenturen, die im Rahmen des ESF-Modellprogramms einen freien Träger vor Ort haben, kommt es vor, dass die BCA involviert wird, wenn sich Wiedereinsteigerinnen aus diesen Projekten an die Agentur wenden. So berichtet eine zu diesem Zeitpunkt arbeitslos gemeldete Wiedereinsteigerin, dass eine Mitarbeiterin des freien Trägers sich an die zuständige BCA gewandt hat, nachdem die Wiedereinsteigerin mit dem Erstgespräch in der Agentur sehr unzufrieden war. Eine andere Wiedereinsteigerin, die ebenfalls am ESF-Modellprogramm teilnimmt, hat Kontakt mit der BCA aufgenommen, weil sie sich von der Agentur eine Weiterbildung erhofft. Sie hat sich das Arbeitspaket bereits auf der Internetseite der Bundesagentur für Arbeit heruntergeladen und ausgefüllt. Die BCA bietet der Wiedereinsteigerin an, sie könne das Arbeitspaket zu ihren Händen in der Arbeitsagentur abgeben, dann würde sie es selbst entsprechend weiterleiten.

### 5.4.3 Vermittlungsangebot

Die befragten Wiedereinsteigerinnen berichten mehrfach über negative Erfahrungen mit Vermittlungsvorschlägen oder dass sie gar keine bekommen. So erhält eine Wiedereinsteigerin keine Vermittlungsvorschläge, was sie zwar auf ihren Beruf zurückführt, aber trotzdem enttäuschend findet. Auch wird die Vermutung geäußert, nicht viele Stellenangebote erhalten zu haben, da „auch das Arbeitsamt nicht alle freien Stellen kennt“ (W23).

Andere arbeitsuchend gemeldete Wiedereinsteigerinnen erhalten zwar Vermittlungsangebote von der Agentur, „was aber dann leider nicht immer passt“ (W4). So hat eine Frau ein Stellenangebot für eine Vollzeitstelle bekommen, obwohl sie explizit nur eine Teilzeitstelle sucht. Eine Wiedereinsteigerin berichtet, die Vermittlungsfachkraft habe ihre Bewerbungsunterlagen durchgeschaut und festgestellt, „alles wunderbar und alles super und passt alles, aber sie kann mir eigentlich nicht weiterhelfen, weil sie hat keine Arbeit für mich“. Sie sei von der Vermittlungsfachkraft noch aufgefordert worden, sie „soll am Ball bleiben“ (W19).

Während sie noch bei der Agentur arbeitslos gemeldet war, hatte sich eine Wiedereinsteigerin bereits entschieden, eine selbst finanzierte Ausbildung zu machen. Sie habe in einem zweiten Beratungsgespräch in der Agentur daher versucht zu argumentieren, dass es für sie im Moment keinen Sinn mache, sich zu bewerben. Die Vermittlungsfachkraft hat aber drei Bewerbungen pro Woche von ihr verlangt. Als sie beim folgenden Beratungsgespräch nicht ausreichend Bewerbungen nachweisen konnte, habe der Vermittler sie angeschrien, „wieso ich das nicht gemacht habe, das wäre meine Pflicht“ (W10). Da sie ihre Verpflichtungen nicht erfüllt hatte, habe man sie „rausgeworfen“ (W10). Sie hat seitdem nicht mehr in Erwägung gezogen, sich an die Agentur zu wenden.

Mit Unverständnis reagiert eine nicht gemeldete Wiedereinsteigerin auf den Hinweis der Vermittlungsfachkraft auf das Prinzip „Vermittlung vor Förderung“. So werde die Agentur zunächst versuchen, sie in ihren ursprünglichen Beruf zu vermitteln. Die Wiedereinsteigerin möchte eine Umschulung machen, da sie davon ausgeht, in ihrem gelernten Beruf in der näheren Umgebung keine Stelle mit regulär werktäglicher Arbeitszeit zu finden.

### 5.4.4 Förderangebot

Das Förderangebot ist agenturspezifisch, so ist „von Agentur zu Agentur verschieden, was gefördert wird, je nachdem wie jetzt gerade so die ermessenslenkenden Weisungen sind“ (VFK2).

Dementsprechend machen die befragten Vermittlungsfachkräfte und BCA unterschiedliche Angaben darüber, welche Förderangebote sie für Wiedereinsteigerinnen zur Verfügung haben. Am häufigsten werden Weiterbildungen über einen Bildungsgutschein, Trainingsmaßnahmen und Bewerbungstrainings genannt. Vereinzelt

werden die Kostenübernahme bei Bewerbungen und Vorstellungsgesprächen, ein Eingliederungszuschuss oder Umschulungen als Förderoption erwähnt. Eine Agentur verfügt über eine Übungsfirma.

Neben diesen generellen Fördermöglichkeiten haben die in diese Studie einbezogenen Agenturen für Arbeit zumeist weitere Fördermaßnahmen, die speziell für Wiedereinsteigerinnen konzipiert sind oder aber für diese Personengruppe als besonders geeignet betrachtet werden.

In einer der untersuchten Agenturen besteht die Möglichkeit, Wiedereinsteigerinnen Einzeltermine bei einem Coach anzubieten, die aus dem Vermittlungsbudget finanziert werden. In einer anderen Agentur existiert eine Coaching-Maßnahme für Männer und Frauen mit Familienpflichten, die von einem Bildungsträger im Auftrag der Agentur durchgeführt wird.

Eine Agentur bietet Frauen, die nach mehrjähriger Familienphase wieder einsteigen möchten und berufliche Orientierung suchen, einen sogenannten Fitness Report an. Der Fitness Report ist eine Stärkenanalyse, die während eines einmaligen Termins beim Psychologischen Dienst der Agentur für Arbeit vorgenommen wird. Dieses Angebot setzt keine Arbeitslosmeldung voraus.

Wiederum eine andere Agentur hat eine spezielle Maßnahme für Personen, die eine Teilzeitarbeit suchen, im Angebot. An dieser achtwöchigen Maßnahme, die sich aus vier Wochen Bewerbungstraining und vier Wochen Praktikum in einem Betrieb zusammensetzt, können auch Wiedereinsteigerinnen teilnehmen.

In einer weiteren Agentur wird nach §46 SGB III a. F. an drei verschiedenen Orten eine besondere Maßnahme für BerufsrückkehrerInnen über einen Bildungsträger angeboten. Diese dauert zwölf Wochen und umfasst neben einer EDV-Schulung und einem Praktikum auch einen „Part Aktivierung/Orientierung“, „Wie sieht der Arbeitsmarkt aus, was muss ich bei Bewerbungen beachten, was ist bei Arbeitszeit, welche Modelle gibt es?“ (BCA1). Die BCA betont, dass die Frauen während der Teilnahme an der Maßnahme auch testen könnten, ob die Kinderbetreuung funktioniere.

Abweichend von der mehrheitlichen Aussage, bei der Förderung werde nicht zwischen LeistungsempfängerInnen und NichtleistungsempfängerInnen unterscheiden, äußert eine in der Eingangszone beschäftigte Person, dass die Möglichkeiten, NichtleistungsempfängerInnen zu fördern, aufgrund von Dienstanweisungen sehr gering sind. BerufsrückkehrerInnen sind in dieser Agentur aber als spezielle Zielgruppe in den ermessenslenkenden Weisungen genannt, „sodass die seit Jahren auch immer in den Genuss von Leistungen kommen, egal ob jetzt Leistungsempfänger oder Nichtleistungsempfänger“ (BCA3). Die BCA bezeichnet dies als Ausnahmeregelung, um zu verhindern, dass die Agentur sich „erst mal um den Personenkreis kümmert, der bei uns Geld kostet, also praktisch Arbeitslosengeld erhält“ (BCA3). So können BerufsrückkehrerInnen, die kein Arbeitslosengeld erhalten, aufgrund dieser Sonderregelung für diese Personengruppe auch an Trainingsmaßnahmen



teilnehmen, die in der Agentur ansonsten LeistungsempfängerInnen vorbehalten sind.

Einzelne Vermittlungsfachkräfte betonen, dass Wiedereinsteigerinnen, die nach Einschätzung der Vermittlungsfachkraft kaum Integrationschancen hätten, keine Förderungen erhalten würden. Begründet wird dies u. a. damit, dass die Agentur mit ihrem Vermittlungsbudget streng haushalten müsse.

*„Dann kommt es natürlich auch auf das Alter an, weil heutzutage auf dem Arbeitsmarkt gilt man eben ab Mitte 40 auch schon als Ältere und hat dann auch Probleme, und wir müssen ja auch gucken die Notwendigkeit und eben auch, wenn wir weiterbilden, ist denn dann auch die Chance groß, dass danach ein Arbeitsplatz gefunden ist. Ja, also wir müssen ja auch ganz streng haushalten mit unseren Mitteln.“ (VFK2)*

In einer Agentur werden beispielsweise EDV-Kurse nur dann gefördert, wenn nach der Förderung eine 70-prozentige Eingliederungschance bestünde, so eine BCA. In einigen der untersuchten Agenturen werden grundsätzlich keine reinen EDV-Kurse gefördert.

Eine Vermittlungsfachkraft aus einer ländlichen Region betont, dass Wiedereinsteigerinnen für Weiterbildungsmaßnahmen Fahrtzeiten auf sich nehmen müssten und Maßnahmen mit sehr hoher Qualifizierung häufig nicht in Teilzeit angeboten würden.

Eine Vermittlungsfachkraft sagt, dass sie den Weiterbildungsanliegen der Wiedereinsteigerinnen nicht nachkommen könne, da die Agentur für Arbeit selber sehr wenig Weiterbildungsmöglichkeiten anbiete. Daher müssten sich die Wiedereinsteigerinnen selbstständig bei externen Anbietern informieren bzw. dort Qualifikationen absolvieren. Dies bestätigt eine weitere Vermittlungsfachkraft, die sagt, dass es vor allem im ländlichen Raum ein begrenztes Maßnahmenangebot der Agentur gebe. Grundsätzlich bietet die BA nahezu keine Weiterbildungen selbst an, sie kauft bei Dritten Maßnahmen ein (§ 45 SGB III), oder sie fördert berufliche Weiterbildung mittels Bildungsgutschein. Dies führt dazu, dass die Agenturen auf externe Bildungsträger verweisen und die Wiedereinsteigerinnen bei der Wahrnehmung dieser Angebote auch unterstützen.

So unterschiedlich wie die in den Agenturen für Arbeit angebotenen Fördermöglichkeiten sind auch die Erfahrungen der Wiedereinsteigerinnen mit dem Förderangebot der Agenturen für Arbeit.

Wiedereinsteigerinnen, die an einem Bewerbungstraining teilgenommen haben, berichten, dass sie sich durch die Anzahl an Bewerbungen, die sie vorlegen sollten, unter Druck gesetzt fühlten. Eine Wiedereinsteigerin hat ein Bewerbungstraining besucht, ihr ursprüngliches Anliegen war dies allerdings nicht, sie hatte einen Computerkurs absolvieren wollen. Im Anschluss an das Bewerbungstraining sollte sie innerhalb eines Monats 30 Bewerbungen schreiben, wovon sie sich sehr unter Druck gesetzt gefühlt hat. Die Vermittlungsfachkraft habe ihr aufgetragen, durch die

Fußgängerzone zu gehen und sich die Adressen von Geschäften zu notieren, bei denen sie sich bewerben könne.

*„Ich bin zwar durch die Fußgängerzone, und ich habe mir auch schon alles aufgeschrieben, aber das hat mir dermaßen so Kopfzerbrechen gemacht, ich weiß nicht, das war dermaßen eine Belastung für mich, was einfach zu schreiben, wo das eigentlich gar nicht für mich passt, fand ich eigentlich auch unsinnig, ehrlich gesagt. [...] Und dann fand ich, muss ich sagen, ich habe ja keine Leistungen gekriegt, kein Arbeitslosengeld, also nichts, dass ich trotzdem so unter Druck war, fand ich eigentlich auch nicht gut.“ (W3)*

Die Wiedereinsteigerin berichtet in dem Zusammenhang von einer weiteren Erfahrung. Sie habe sich ganz unabhängig von dieser Maßnahme auf eine Stelle beworben und dem potenziellen Arbeitgeber angeboten, Probe zu arbeiten. Als sie dies während der Maßnahme erwähnt, wird sie vom Bildungsträger zurechtgewiesen, dass sie, solange sie an der Maßnahme teilnehme, nur Probe arbeiten dürfe, wenn sie dazu einen Vertrag mit dem möglichen Arbeitgeber schließt, ansonsten sei die Maßnahme für sie beendet. Die Wiedereinsteigerin fühlte sich bevormundet und ist über das Verhalten ihr gegenüber verärgert. Sie hat, während sie am Bewerbungstraining teilgenommen hat, einen 400-Euro-Job gefunden und sich daraufhin bei der Agentur abgemeldet, „da war das eigentlich wie so eine Last von mir gefallen“ (W3). Eine Wiedereinsteigerin hat sich gegen ein von der Agentur vorgesehene dreimonatiges Bewerbungstraining entschieden, da es nicht ihren Bedürfnissen entsprach. Sie wollte sich zu diesem Zeitpunkt auf eine bestimmte Stelle bewerben und konnte damit nicht bis zum erfolgreichen Abschluss des Bewerbungstrainings warten. „Es wäre für mich hilfreicher gewesen, wenn ich jetzt vielleicht mal so eine Anleitung bekommen hätte für eine Bewerbung oder Hilfestellung bei dieser einen Bewerbung auf die Stelle“ (W29). Ein entsprechendes Angebot besteht in einer anderen Agentur. Hier bietet das Berufsinformationszentrum (BiZ) einmal wöchentlich eine Bewerbungswerkstatt an, bei der Bewerbungsunterlagen individuell besprochen und optimiert werden können. Eine befragte Wiedereinsteigerin hat diesen Hinweis von ihrer Vermittlungsfachkraft erhalten und sich auf diesem Wege helfen lassen. Sie findet, „das war zwar schon gut, aber für mich blutiger Anfänger ist das alles noch zu wenig“ (W23).

Die Wiedereinsteigerinnen berichten von EDV-Maßnahmen, an denen sie teilnehmen sollten, was jedoch nicht ihren Anliegen entsprach, da sie bereits über entsprechende Kenntnisse verfügten. Eine Wiedereinsteigerin sollte gleich nach dem ersten Beratungsgespräch an einem dreimonatigen Computerkurs teilnehmen. Die Vermittlungsfachkraft habe ablehnend auf die Argumente der Wiedereinsteigerin, keinen Bedarf an einem Computerkurs zu haben, reagiert und sie aufgefordert bei den Arbeitszeiten flexibler zu sein, um eine Stelle zu finden. Die Wiedereinsteigerin hat sich daraufhin nur arbeitsuchend gemeldet und dies dann „einfach auslaufen lassen“ (W11). Eine andere Wiedereinsteigerin sollte eine EDV-Weiterbildung in einem Bereich besuchen, den sie sich bereits erfolgreich selbst beigebracht hatte.

Wiedereinsteigerinnen, die sich nach einer Weiterbildung erkundigt haben, betonen, sie seien auf die E-Learning-Plattform Lernbörse hingewiesen worden. Sie hätten jedoch eine Präsenzveranstaltung bevorzugt, da sie dann einen festen Termin hätten. Zu Hause würden sie nicht die Ruhe finden, sich mit den Angeboten der Lernbörse zu beschäftigen. Eine Wiedereinsteigerin stellt außerdem heraus, dass sie auf dem Land lebt und dort kein adäquater DSL-Anschluss verfügbar ist.

Einer Wiedereinsteigerin wurde eine achtwöchige Trainingsmaßnahme empfohlen, bei der ein vierwöchiges Praktikum integriert ist. Sie plant an der Maßnahme teilzunehmen.

Nicht zustande kam eine betriebswirtschaftliche Weiterbildungsmaßnahme für eine Wiedereinsteigerin, die einen Bildungsgutschein erhalten hatte. Die Wiedereinsteigerin glaubt zu wissen, weshalb die Maßnahme nicht stattfinden konnte. Sie hat den Bildungsgutschein in der zweiten Jahreshälfte erhalten, und „da sind keine Gelder mehr zur Verfügung, und die sind im ersten Halbjahr quasi alle verbraten gewesen“ (W10), so ihre Annahme. Dies jedoch beruht auf einem Missverständnis, da der Bildungsgutschein immer zu einer Maßnahme berechtigt.

Einer arbeitslos gemeldeten Wiedereinsteigerin wurde der Vorschlag gemacht, eine dreijährige Ausbildung zur Altenpflegerin zu durchlaufen. Da die Ausbildung in Vollzeit wäre und die Wiedereinsteigerin sowohl ihre Eltern als auch ihre Schwiegereltern betreut, hat sie sich gegen diese Ausbildung entschieden, was von der Vermittlungsfachkraft akzeptiert worden sei. Sehr dankbar ist eine Wiedereinsteigerin, die eine Weiterbildung zur Betriebswirtin von der Agentur finanziert bekommen hat, zumal sie weiß, dass diese Weiterbildung kostenintensiv ist.

## **5.5 Denk- und Handlungsmuster von Beschäftigten der Agentur für Arbeit**

In diesem Kapitel werden die Vorstellungen der Beschäftigten der Agenturen für Arbeit über Person, Motivation und Rahmenbedingungen von Wiedereinsteigerinnen zusammengefasst. Darüber hinaus werden die Annahmen der Vermittlungsfachkräfte und der BCA über Integrationsstrategien sowie über die Partner von Wiedereinsteigerinnen unter dem Aspekt von Stereotypen untersucht. Zudem wird die Sensibilität bzw. das Bewusstsein von Vermittlungsfachkräften und BCA für die Kategorie „Gender“ in der von ihnen geleisteten Arbeit in den Fokus der Analyse gerückt. Anschließend werden die in den Interviews mit Vermittlungsfachkräften und BCA gewonnenen Erkenntnisse zum Themenfeld „Beratung“ wiedergegeben. Eingegangen wird auf Aufgaben, Rollen und Orientierungspunkte in der Beratung sowie auf die Bedeutung der Beratungskonzeption der BA. Abschließend werden die Chancen und Nachteile eines zielgruppenspezifischen Ansatzes abgewogen.

### 5.5.1 Vorstellungen über Eigenschaften von Wiedereinsteigerinnen

In den Interviews wurden MitarbeiterInnen von Service Center und Eingangszone, Vermittlungsfachkräfte und BCA danach gefragt, wie sie eine typische Wiedereinsteigerin beschreiben würden.

Während es Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern im Service Center und der Eingangszone leichtfällt, ihre Vorstellungen von einer „typischen Wiedereinsteigerin“ zu beschreiben und sie dabei im Allgemeinen mehr Stereotype anbringen als Vermittlungsfachkräfte und BCA, kann ein Teil der Vermittlungsfachkräfte und BCA kein einheitliches Bild erkennen: „Es gibt aus meiner Sicht auch nicht den typischen Fall, es gibt vielleicht typische Vorurteile, die sich natürlich auch in vielen Fällen bestätigen, aber nicht in allen, sodass ich da keine typische Beschreibung machen könnte“ (VFK6). Für eine Einschätzung der Person spielten verschiedene Faktoren eine Rolle, und man müsse auch die „Gesamtumstände“ (VFK6) mit berücksichtigen. Insgesamt seien Wiedereinsteigerinnen eine sehr vielfältige Gruppe.

Wenn die Befragten ein Bild von der „typischen“ Wiedereinsteigerin haben, dann ist es in der Regel dasjenige einer 30- bis 40-jährigen Frau mit zwei Kindern, die ihre Erwerbsarbeit mindestens sechs Jahre unterbrochen hat. Die Erwerbsunterbrechung beruhe nahezu ausschließlich auf Kinderbetreuung, die Pflege Angehöriger sei die Ausnahme. Die „Muttis“ (VFK7) hätten sich in dieser Zeit auf ihre Rolle als Hausfrau und Mutter konzentriert. Selten käme es vor, dass eine Frau parallel dazu einer geringfügigen Beschäftigung nachgegangen sei.

Die befragten Gruppen stellen Gemeinsamkeiten in dem Selbstverständnis und bei den Rahmenbedingungen von Wiedereinsteigerinnen heraus, welche erhebliche Nachteile für die Integration in Arbeit bedeuteten. Den Frauen würde es nicht mehr genügen, „nur Hausfrau zu sein“ (SC6). Gleichwohl ständen für die Wiedereinsteigerinnen die Kinder nach wie vor im Lebensmittelpunkt, und sie würden eine berufliche Tätigkeit als zweitrangig ansehen. Den Wunsch nach einer Erwerbsarbeit knüpfen die Wiedereinsteigerinnen an die Bedingungen, weiterhin für ihre Kinder da sein zu können. Die Frauen würden in der Regel eine Teilzeitbeschäftigung suchen, oft nur 15 Stunden in der Woche, vorzugsweise am Vormittag, und sie seien nicht so mobil. Die zeitlichen und räumlichen Einschränkungen werden als „Problem“ (VFK3) für die Integration auf dem Arbeitsmarkt gewertet. Wohl wissend, dass eingeschränkte Zeitkontingente und unflexible Zeitschienen die Möglichkeiten auf dem Arbeitsmarkt stark beschränken, würde man auf entsprechende Vorstellungen diplomatisch reagieren. Eine BCA sagt: „Also wenn sie Teilzeit 8 bis 12 [Uhr] suchen, finden sie eh nichts, so kann man das natürlich nicht formulieren [...], man will ja die Damen dann auch nicht entmutigen“ (BCA4).

Die bei Wiedereinsteigerinnen wahrgenommenen Betreuungspflichten sowie zeitlichen und räumlichen Restriktionen entsprechen dem gesellschaftlichen Bild einer „Mutter“, die sich bezüglich familiärer Aufgaben in der Hauptverantwortung sieht. Darüber hinaus schreiben die Mitarbeiterinnen der Agenturen den Wiedereinsteige-

rinnen eine Reihe weiterer Merkmale zu, wobei positive und negative Eigenschaften zu etwa gleichen Teilen und oft von einer Vermittlungsfachkraft gleichzeitig genannt werden.

Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter des Service Centers und der Eingangszone betrachten Offenheit, Selbstbewusstsein, Motivation und Engagement als typische Stärken von Wiedereinsteigerinnen. Die Frauen möchten, dass es „so schnell wie möglich vorwärtsgeht im Beruf“ (SC7), seien „motivierter als der Durchschnitt“ (EZ2), würden „mitten im Leben“ stehen (EZ5) und genau „wissen [...], wo sie hinmöchten“ (EZ5). Sei der Entschluss gefasst, wieder erwerbstätig zu werden, „dann ziehen sie das in der Regel auch durch“ (EZ4). Wiedereinsteigerinnen verfügten über eine gute Organisationsfähigkeit („kleine Manager“, EZ5), seien selbstständig und zielstrebig, was von den Beschäftigten in der Eingangszone als sehr angenehm empfunden wird. Insbesondere Akademikerinnen würden „alle Hebel in Bewegung setzen“ (EZ3), in den Arbeitsmarkt integriert zu werden. Das Rollenverständnis zur Erwerbsarbeit von Müttern habe sich im Laufe der Zeit geändert, was positive Auswirkungen auf deren Selbstbewusstsein habe.

Die Vermittlungsfachkräfte und BCA bestärken diese positive Sicht auf Wiedereinsteigerinnen. Auch sie schätzen die Motivation („sehr eigenbemüht“, VFK5), das Engagement („haben schon Biss“, BCA5), die Organisationsfähigkeit und Zielstrebigkeit von Wiedereinsteigerinnen. Eine Vermittlungsfachkraft spricht von „Powerfrauen, die dann kommen, wo man merkt [...], die sind auch wirklich bereit, dafür einiges zu tun“ (VFK7). Zudem seien die Frauen freundlich, offen und qualifiziert. Einige würden ihre Erwerbsunterbrechung in Bezug auf die Integration in den Arbeitsmarkt selbst problematisieren und bringen damit eine reflektierte Sicht auf ihre Situation zum Ausdruck.

Wiedereinsteigerinnen werden jedoch auch ungünstige Eigenschaften zugeschrieben. So würden die Frauen zurückhaltend und Hilfe suchend auftreten, seien unstrukturiert und desorientiert. Unsicherheiten beständen insbesondere bezüglich der institutionellen Prozesse bei der Agentur für Arbeit, der beruflichen Orientierung, Stellensuche und Erstellung von Bewerbungsunterlagen. Sie „trauen sich [...] nicht wirklich“ (VFK3) und würden sich „einfach schlechter verkaufen können“ (BCA4). Einige Wiedereinsteigerinnen seien wegen zahlreicher Absagen auf Bewerbungen frustriert. Eine Mitarbeiterin des Service Centers deutet an, dass Wiedereinsteigerinnen angesichts der zahlreichen Informationen, die sie in der Agentur bekämen, zunächst überfordert seien. Eine Mitarbeiterin der Eingangszone fügt hinzu, dass Wiedereinsteigerinnen besonders viele Fragen hätten. Zudem seien ihre Fähigkeiten veraltet; sie seien arbeitsmarktfremd. Viele kämen mit der Vorstellung, dass die Integration in den Arbeitsmarkt sehr einfach sei, oder suchten nach der „perfekten Stelle“ (VFK7).

Auch die Kooperations- bzw. Mitwirkungsbereitschaft einiger Wiedereinsteigerinnen wird infrage gestellt:

*„Also man merkt's halt in Gesprächen, wenn jetzt eine Frau kommt, die jetzt 10 Jahre oder 12 Jahre zu Hause war, die hat sich im Prinzip nie was sagen lassen müssen. Jetzt ist sie bei uns arbeitslos gemeldet, wir müssen von ihr Eigenbemühungen einfordern, sie muss sich bewerben, sie muss es uns vorlegen, sie muss zum Kurs gehen, da haben manche doch ein großes Problem mit.“ (VFK8)*

Einige Wiedereinsteigerinnen würden dem Bild der motivierten, engagierten Ratsuchenden überhaupt nicht entsprechen. Schon im Service Center und in der Eingangszone werde deutlich, dass sich diese Frauen nur aufgrund finanzieller Absichten bzw. rentenrechtlicher Ansprüche an die Agentur für Arbeit wenden würden. Dies wird auch in den Interviews mit Vermittlungsfachkräften deutlich, die herausstellen, dass diese Personen kein Interesse an einer Vermittlung hätten.

### **5.5.2 Vorstellungen über Erwartungen und Anliegen von Wiedereinsteigerinnen**

Die MitarbeiterInnen von Service Center und Eingangszone, die Vermittlungsfachkräfte und BCA nennen verschiedene Erwartungen und Anliegen von Wiedereinsteigerinnen. Allgemein würden sich Wiedereinsteigerinnen einen unbürokratischen Vermittlungsprozess, Akzeptanz für ihren Wiedereinstieg und adäquate Ansprechpersonen wünschen. Zentrale Anliegen der Wiedereinsteigerinnen sind aus Sicht der Befragten Beratung, Vermittlung in Arbeit, die Übernahme von Bewerbungskosten und die Förderung von Weiterbildungen.

Wiedereinsteigerinnen kämen zur Agentur für Arbeit, um Beratung und Orientierung zu erhalten. Wichtig seien für viele auch Informationen über die gegenwärtigen Arbeitsmarktbedingungen und ihre eigenen Chancen auf dem Arbeitsmarkt. Häufige Fragen der Wiedereinsteigerinnen seien:

*„Wie sieht es denn in meinem Berufszweig aus und was kann ich machen, wo sehen Sie realistische Chancen, dass ich unterkomme?“ (EZ6)*

*„Wo fange ich jetzt an, wie sind die Ansprüche heutzutage von den Arbeitgebern, was kommt da genau auf mich zu, wie bewerbe ich mich richtig?“ (EZ1)*

Das grundlegende Anliegen der Wiedereinsteigerinnen bestehe darin, in Arbeit vermittelt zu werden. Sie würden Stellenangebote und Kontakte zu potenziellen Arbeitgebern von der Agentur für Arbeit erwarten.

*„Also die meisten sehen immer noch das Amt, und die meisten erwarten nichts anderes als Jobvermittlung, ja also Beratung, Unterstützung jetzt z. B., auch was Kinderbetreuung und solche Dinge angeht, erwarten sie eigentlich im ersten Moment nicht.“ (VFK6)*

Einige Wiedereinsteigerinnen würden davon ausgehen, dass sie zeitnah durch die Agentur in eine Beschäftigung vermittelt würden, was aufgrund fehlender Kompe-

tenzen der Wiedereinsteigerinnen jedoch nicht möglich sei. Wiedereinsteigerinnen würden zudem Unterstützung im Bewerbungsprozess und Hilfe bei der Stellensuche sowie die Übernahme von Bewerbungskosten erwarten.

Die von Wiedereinsteigerinnen nachgefragten Förderoptionen seien Umschulungs-, Fort- und Weiterbildungsmaßnahmen mit finanzieller Unterstützung durch die Agentur. Teilweise seien die gewünschten Qualifizierungen nicht mit dem Beruf der Wiedereinsteigerin oder mit den regionalen Arbeitsmarkterfordernissen kompatibel. Viele Berufsrückkehrerinnen würden zudem annehmen, dass sie aufgrund ihres Status einen Fortbildungsanspruch hätten. Dies ist jedoch nicht mehr der Fall.

*„Viele sagen: ‚Ich bin doch Berufsrückkehrerin, da gibt es was für mich, allein nur, weil ich ja Berufsrückkehrerin bin‘, aber wir haben ja immer den Arbeitsmarkt noch mit zu berücksichtigen. Also die Beratung bekommt jeder, ob Berufsrückkehrerin oder nicht, und ansonsten muss ich bei der Auswahl halt der Hilfen immer schauen, was für eine Auswirkung hat das auf den Arbeitsmarkt. Ist das wirklich halt die Maßnahme, die zur Integration halt führt.“ (VFK1)*

Wiedereinsteigerinnen würden zum Teil große Hoffnungen in eine Weiterbildung setzen.

*„Oftmals denken die Damen, wenn ich jetzt irgendeinen Kurs mache, dann steht mir die Welt offen, und da bin ich sehr skeptisch jetzt im Vergleich vielleicht zu anderen, weil nur ein EDV-Kurs allein ist nicht unbedingt für den Arbeitsmarkt ausschlaggebend, wenn ich vorher ein abgeschlossenes Studium halt habe, nie im kaufmännischen Bereich gearbeitet halt habe, jetzt trotzdem noch Teilzeit 20 Stunden von 8 bis 12 arbeiten will, dann kann ich die in so viel MS-Office-Kurse geben, wie ich will, das bringt nichts, und dann sage ich denen das auch ganz klar, also dass sie das gerne machen können, aber ohne irgendwelche Unterstützung, weil ich muss natürlich auch sehen, wenn ich eine Weiterbildung fördere, was bringt das, ist das wirklich eine Einstiegsmöglichkeit nun für die.“ (VFK1)*

Neben der Förderung von Qualifizierungen wünschten sich Wiedereinsteigerinnen auch Beratung zur Frage, welche Weiterbildung für sie am geeignetsten sei.

Wiedereinsteigerinnen würden von den Vermittlungsfachkräften durchaus erwarten, einen Lösungsweg aufgezeigt zu bekommen. Eine Vermittlungsfachkraft äußert, dass einige Wiedereinsteigerinnen ihr „Leben ein bisschen organisiert haben“ (VFK11) möchten, was die Agentur für Arbeit aber weder leisten könne noch leisten wolle.

### **5.5.3 Vorstellungen über berufliche Tätigkeiten von Wiedereinsteigerinnen**

Die Vermittlungsfachkräfte sehen ihre vorrangige Aufgabe darin, eine Wiedereinsteigerin – so wie andere Kundinnen und Kunden auch – möglichst schnell in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Die Beratungs- und Vermittlungsstrategie sollte sich an

diesem Ziel ausrichten, was allerdings aufgrund notwendiger Qualifizierung oft nicht möglich sei. Die Unterstützungsleistungen würden sich auf Beschäftigungen in „realistischen Berufen“ (VFK2) beziehen. Nicht realistisch sei es, dass Wiedereinsteigerinnen frühere „Toppositionen“ (VFK4) unmittelbar wiedererlangen. Viele Wiedereinsteigerinnen müssten sich mit Tätigkeiten unterhalb ihrer Qualifikation zufriedengeben.

Qualifizierungen für den Wiedereinstieg sind aus Sicht der Vermittlungsfachkräfte unabdingbar, gerade wenn Frauen mehrere Jahre nicht erwerbstätig gewesen sind. Beraten wird beim Wunsch nach Umorientierung, Ausbildung bzw. Umschulung in soziale Berufe: Vor allem Ausbildungen zur Erzieherin, Alltagsbegleiterin/Betreuungsassistentin und zur Pflegehelferin werden im Moment aufgrund der starken Nachfrage auf dem Arbeitsmarkt gefördert. Dies käme den Vorstellungen von Wiedereinsteigerinnen entgegen, die gerne mit Kindern arbeiten möchten, sich durch soziales Engagement für die Begleitung bzw. Betreuung von Menschen qualifiziert hätten oder durch Pflege von Angehörigen oder Kindererziehung Empathie aufweisen und beste Voraussetzungen für Pflegeberufe mitbrächten. Nach Einschätzung der Vermittlungsfachkräfte äußern viele Berufsrückkehrerinnen den Wunsch, mit Kindern arbeiten zu wollen. Die in der Familienzeit erworbenen Kenntnisse, Fähigkeiten, Fertigkeiten und die erweiterte Lebenserfahrung prädestinieren sie für Aufgaben und Tätigkeiten im pädagogischen Bereich.

Doch nicht alle Wiedereinsteigerinnen begrüßen die Beratung in frauentypische Bedarfsberufe. Eine Frau berichtet, dass sie sich als Kindererzieherin umschulen lassen sollte und sie deutlich gemacht habe, dass sie das nicht wolle, worauf die Vermittlungsfachkraft stark irritiert reagierte. Eine andere Frau wäre gerne wieder in ihren Beruf eingestiegen, den sie studiert hat, „aber da wurde mir schon gesagt, dass es schwierig ist“ (W5). Einer Frau, die plante, wieder in ihrem Beruf als technische Assistentin zu arbeiten, wurde gesagt, sie hätte „im Prinzip keine Chancen“ (W8). In Hinblick auf Büroberufe sind die Vermittlungsfachkräfte geteilter Meinung. Einerseits schlagen sie Tätigkeiten als Bürokauffrau oder Sekretärin vor, auch wenn diese Berufe nicht mit den Qualifikationen der Frauen übereinstimmen. Andererseits wird von Büroberufen abgeraten. Die Frauen werden stattdessen in andere, noch geringer bezahlte, frauentypische Tätigkeiten hineingedrängt. Eine Wiedereinsteigerin berichtet, dass ihr die Vermittlungsfachkraft gesagt hätte, dass es mit Bürojobs sehr schlecht aussähe. Alternativ seien ihr Tätigkeiten im Verkauf und in der Produktion empfohlen worden.

Einige Vermittlungsfachkräfte stellen heraus, dass sie eine ihrer wichtigsten Aufgaben darin sehen, die Erwartungshaltungen von Wiedereinsteigerinnen zu relativieren. So heißt es: „Hausfrau sein und Kindererziehung ist nicht das, was das Berufsleben dann im Endeffekt wieder ausmacht [...], ich denke, da verstricken sich manche“ (VFK2). Gleichzeitig sehen sie sich in der Verantwortung, das Selbstbewusstsein von Wiedereinsteigerinnen zu entwickeln und ihnen ihre Stärken bewusst zu machen. Die Unterstützungsleistung beschränke sich auf frauentypische, arbeitsmarktkon-



forme Berufe und Beschäftigungen, durch die der Versuch einer arbeitsmarktnahen Vermittlung unternommen werde. Viele Wiedereinsteigerinnen berichten allerdings, dass sie bei den Vermittlungsfachkräften „Schubladendenken“ (W20) wahrnehmen und sich darüber ärgern würden.

#### 5.5.4 Vorstellungen über die Partner von Wiedereinsteigerinnen

Die meisten Wiedereinsteigerinnen erfahren aus Sicht der Vermittlungsfachkräfte wenig oder keine reale Unterstützung durch ihren Partner. Die Frauen seien da „oft alleingelassen“ (VFK5). Die Berufstätigkeit des Mannes stehe im Vordergrund. Er erwarte, dass die Frau sich um Aufgaben in Familie und Haushalt kümmere. Ob der Partner die Frau beim Wiedereinstieg unterstützt, sei auch von der Nationalität abhängig: „Bei den türkischen Mitmenschen hier ist es halt auch so, dass der Mann das Geld verdient, und dann muss leider die Frau bisschen zurückstecken“ (VFK3).

Mitunter sei eine Unterstützung des Partners gar nicht im Interesse der Wiedereinsteigerin. Eine BCA erzählt:

*„Wir hatten [...] einen Workshop für die Partner mit angeboten, war ganz schwierig. Die Kinder waren eigentlich eher zu gewinnen, um in dem Workshop mal für die Mamas mitzumachen, als jetzt unbedingt die Partner, aber das lag nicht unbedingt da dran, dass die Partner [...] gesagt haben: ‚Oh nee, um Gottes willen‘, sondern eher, dass die Wiedereinsteigerin das nämlich gar nicht möchte[...], die hat einfach noch so 'ne Hemmschwelle gehabt, jetzt ihren Partner einfach mit ins Boot zu holen.“ (BCA6)*

Mehrere befragte Wiedereinsteigerinnen bestätigen die von Vermittlungsfachkräften gemachten Beobachtungen. Sie nehmen ihre Partner sehr ergebnisorientiert („Der erwartet von mir eigentlich nur fertige Ergebnisse“, W9), nicht gesprächsbereit („Wenn ich was für mich will, muss ich das selber hinkriegen“, W7) und wenig unterstützend wahr. Die Frau und Mutter ist nach wie vor die Alleinverantwortliche für die Kinder, selbst am Wochenende und in den Ferien sei der Partner nicht bereit, sich um die Kinder zu kümmern. Die Rollenverteilung wird auch in der Zeit des Wiedereinstiegs traditionell gedacht und erlebt. Eine Wiedereinsteigerin sagt: „Er würde nicht zurückstecken können, damit ich mehr arbeiten kann“ (W1).

Einige Wiedereinsteigerinnen zeigen für die mangelnde Unterstützung durch ihren Partner Verständnis. Die Berufstätigkeit des Mannes sei ihrer eigenen übergeordnet, denn er würde höhere Einnahmen erwirtschaften und das Familieneinkommen sicherstellen.

Wenn die Partner die Frauen beim Wiedereinstieg tatsächlich unterstützen, stelle dies einen großen Vorteil dar: „Und die sind [...] dann sehr flexibel“ (VFK2). Positiv werten einige Vermittlungsfachkräfte auch, wenn der Partner der Frau an dem Gespräch bei der Agentur teilnimmt.

Die Wiedereinsteigerinnen mit einem unterstützenden Partner unterstreichen, dass ihr Partner sie in der Suche nach Selbstentfaltung und Ausgeglichenheit bekräftigen

würden: „Ich glaube, der wünscht sich auch sehr, dass ich meinen Weg finde“ (W7). Eine Frau deutet an, dass sich ihr Mann bemüht, „ein moderner, aufgeschlossener Partner“ (W17) zu sein. Es sei wichtig, dem Partner Zeit zu geben, sich an die neue Situation und Organisation des Alltags zu gewöhnen und seine neue Rolle zu finden. Eine Wiedereinsteigerin meint: „Klare Anweisungen geben, und dann funktioniert es“ (W29).

Sowohl Vermittlungsfachkräfte als auch BCA schätzen die Bedeutung der Unterstützung durch den Partner beim Wiedereinstieg in das Erwerbsleben als sehr hoch ein. Die Motivation einer Frau hänge mit der Unterstützung zusammen. Der Mann habe „einen großen Einfluss“ (VFK15), er sollte mit der Erwerbsarbeit der Frau einverstanden und bereit sein, die Arbeit im Haushalt neu zu verteilen: „Das muss schon eine Familienentscheidung sein“ (VFK6), stellt eine Vermittlungsfachkraft heraus.

Allerdings wird die Thematik im Vermittlungsgespräch oft nur am Rande und nicht tiefer gehend behandelt: „Also, ich frage ja da nicht direkt“ (VFK2). Die BCA ergänzen, dass die BA im Kontext des SGB III keinen Auftrag habe, hier nachzufragen. Solch ganzheitliche Betrachtungsweisen würden weder in der Aus- und Fortbildung geschult, noch könnten die Vermittlungsfachkräfte diese angesichts der zeitlichen Vorgaben praktizieren. Einerseits sehen sie die Relevanz des Partners, andererseits seien der Agentur hier die Hände gebunden, und sie können dies nicht leisten.

### **5.5.5 Sensibilität für Stereotype und die Kategorie „Gender“ in der Beratung und Vermittlung**

Der Großteil der Vermittlungsfachkräfte gibt an, sich Stereotypen und Stereotypisierungen<sup>17</sup> nicht bewusst zu sein. Der Begriff „Gender“ ist weitgehend unbekannt, und Reflexionen über mögliche Konstruktionen von Gender im Beratungs- bzw. Vermittlungskontext finden nicht statt. Gender wird dabei mit unterschiedlichem Handeln gegenüber Frauen und Männern in Verbindung gebracht, was die Mehrheit der Befragten ablehnt, „weil es da keine Unterschiede gibt für mich, ob jetzt da ein Mann oder eine Frau sitzt, ich sage mal, es ist ein Kunde, der Hilfe braucht, da mache ich eigentlich keine Unterschiede, das ist eigentlich gleich“ (VFK13). Die meisten BCA geben an, dass sie sich wenig mit „Gender“ in der Beratung und Vermittlung auseinandersetzen, da dies kein thematischer Schwerpunkt ihrer Arbeit sei.

Sowohl BCA als auch Vermittlungsfachkräfte sehen genderspezifische Besonderheiten auf dem Arbeitsmarkt. Bürotätigkeiten, Erziehung, Betreuung und Pflege seien frauentypische Berufsbilder. In diesen – und hier vor allem in den kaufmännischen Berufen – seien Wiedereinsteigerinnen besonders häufig anzutreffen: „Also es ist

---

17 Stereotype sind Annahmen, die einer Person aufgrund ihrer Gruppenzugehörigkeit zugeschrieben werden (vgl. Aronson et al. 2008: 425). Der Prozess, in dem Menschen Stereotype zugeschrieben werden, heißt Stereotypisierung.

halt einfach so, dass die Frauen, die sich bei uns melden, in vielen Fällen in klassisch frauentypischen Bereichen suchen [...] Wenn da 15 Frauen sitzen, wollen mindestens 10 in den kaufmännischen Bereich“ (BCA4).

Einige Vermittlungsfachkräfte meinen, dass Vermittlerinnen die Belange von Wiedereinsteigerinnen besser nachvollziehen könnten, da sie zumeist selbst in der gleichen Situation sind bzw. waren. Wiedereinsteigerinnen hätten in eine Vermittlerin mehr Vertrauen als in einen Vermittler. Bestimmte Probleme oder Lebenslagen seien von Frau zu Frau besser nachvollziehbar. Gerade auch bei schwierigen Themen wie Scheidung oder häusliche Gewalt sei eine Frau empathischer. Männern wird hier weniger Verständnis zugesprochen: „Dann tun die sich, glaube ich, ein bisschen schwer, mit einem Mann drüber zu reden“ (VFK3).

Der bessere Zugang von Frauen zu Wiedereinsteigerinnen bewirke eine größere Offenheit: „Frauen reden halt offener“ (VFK7), und „bei den Berufsrückkehrerinnen finde ich es besser [...], wenn's eine Frau macht, weil ich einfach denke, ich kann's besser nachvollziehen [...], mir kann man doch eher von Frau zu Frau andere Sachen anvertrauen“ (VFK16).

Doch auch die gegenteilige Auffassung ist vertreten. Bedeutsamer als das Geschlecht der Beratungsperson sei es in der Beratung, ob jemand mit der Situation der Vereinbarkeit von Beruf und Familie vertraut sei: „Wenn jetzt ein Mann berufstätig ist und eine Frau hat und Kinder und die Situation kennt, kann der da sicher genauso gut drauf eingehen wie eine Frau“ (BCA1).

Die BCA sehen sich nicht in der Lage, Genderaspekte in Beratungsgesprächen einzuschätzen, da sie an Vermittlungsgesprächen nicht teilnehmen. Beratung verlaufe grundsätzlich nicht geschlechterspezifisch: „Ich würde jetzt mal nicht behaupten, wenn gleiche Qualifikationen vorliegen, dass man dann einen Mann oder eine Frau in verschiedene Richtungen beraten würde, würde ich jetzt mal so unterstellen“ (BCA4). Geschlechterkonstruktionen seien kein Thema der Beratung und Vermittlung mit Erwachsenen, sondern eher eines der Orientierungs- und Entscheidungsberatung mit Jugendlichen: „In der Berufsberatung ist gerade das Thema geschlechterspezifische Berufswahl ein ganz großes Thema“ (BCA4).

### **5.5.6 Vorstellungen über Hürden für Wiedereinsteigerinnen im Kontakt mit der Agentur für Arbeit**

Die im Rahmen der Studie befragten BCA sehen verschiedene Hürden, denen sich Wiedereinsteigerinnen im Kontakt mit der Agentur für Arbeit stellen.

Mehrfach vermuten BCA eine Hemmschwelle darin, dass die Agentur für Arbeit eine Behörde ist, die keinen besonders guten Ruf hat. Die Wiedereinsteigerinnen hätten Ängste vor dieser Behörde und einem Behördengang, auch weil sie teilweise nicht einschätzen können, was sie dort erwartet. So wüssten viele einfach nicht, wie

die Agentur arbeitet. Die Hemmschwelle sei auch größer als gegenüber einer Beratungsstelle.

Als konkrete Hürde nennen zwei BCA die Service-Rufnummer, über welche Wiedereinsteigerinnen mit dem Service-Center verbunden werden. Zum einen sei es für viele abschreckend, eine kostenpflichtige „Null-Achter-Nummer [...] zu wählen“ (BCA6), zum anderen werden dann bereits telefonisch sehr viele persönliche Daten erfragt. Dann bekommen die Wiedereinsteigerinnen noch das Arbeitspaket zugeschickt, das sie ausgefüllt zurücksenden sollen, bevor sie überhaupt einen Termin in der Agentur wahrnehmen können.

Eine andere BCA sieht die größte Hürde zunächst bei den Wiedereinsteigerinnen selbst. Sie müssten sich überwinden, den ersten Schritt zu gehen und sich arbeitslos zu melden. Nach einem ersten Beratungsgespräch können dann die Vorgaben der Agentur zu einer Herausforderung werden, wenn Bewerbungen nachgewiesen werden müssen. Die rechtlichen Rahmenbedingungen bewertet eine weitere BCA als Hürde. Wiedereinsteigerinnen, die kein Arbeitslosengeld erhalten, sei es schwierig zu vermitteln, dass auch sie dem Arbeitsmarkt in vollem Umfang zur Verfügung stehen müssen, wenn sie sich arbeitslos melden.

Aus Sicht einiger BCA zögern die Wiedereinsteigerinnen unter Umständen auch aus Unwissenheit über die Unterstützungsmöglichkeiten der Agentur und aufgrund von Vorurteilen, die sie vom Hörensagen kennen. Während „Negativerlebnisse sich sehr schnell breitmachen“, würden positive Erfahrungen seltener weitergegeben.

Besonders Frauen, die sehr lange aus dem Beruf draußen sind, würden zweifeln, ob sie bei der Agentur auf jemanden treffen, „der das nachvollziehen kann, was das bedeutet“ (BCA2).

### **5.5.7 Aufgaben, Rollen und Orientierungspunkte von Vermittlungsfachkräften**

Die befragten Vermittlungsfachkräfte sehen ihre Aufgaben in der Beratung darin, die Kundinnen und Kunden bei der Stellensuche zu unterstützen, Informationen über den Arbeitsmarkt zu übermitteln und ihnen bei der Erstellung von Bewerbungsunterlagen zu helfen. Die BCA betonen, dass die Arbeitsvermittlung die geschäftspolitischen Vorgaben umzusetzen hätte. Insbesondere die zeitlichen Rahmenbedingungen stellen dabei eine Herausforderung dar.

Sich selbst sehen die Vermittlungsfachkräfte häufig in der Rolle einer Person, die aktiviert, motiviert und das Selbstbewusstsein des Kunden bzw. der Kundin stärkt. Mitunter müssten sie hierbei Druck bei den Kundinnen und Kunden aufbauen, damit diese aktiv werden. Eine BCA unterscheidet zwischen aktiven und passiven Kundentypen. Der Aktive bräuchte nur zwei Gespräche, um selbstorganisatorisch tätig zu werden. Der Passive dagegen benötige mehrere Gespräche, gegebenenfalls zusätzliche Qualifizierungsmaßnahmen.

Sowohl BCA als auch Vermittlungsfachkräfte heben den hohen Stellenwert von Weg- und Prozessbegleitung hervor. Ziel sei es, mit den Kundinnen und Kunden gut zusammenzuarbeiten. Dazu bedarf es einer vertrauensvollen Gesprächsatmosphäre und symmetrischer Kommunikation. Die Vermittlungsfachkräfte geben an, sich von Ergebnisoffenheit leiten zu lassen, das heißt: „Wir sind nie der, der sagt, also jetzt machst du das und das, und du gehst jetzt den und den Weg“ (VFK11). Ziel sei aber auch eine Transparenz über den Prozess und die Offenlegung der „Spielregeln“, womit gemeint ist, dass „es nicht nur nach dem Wunsch des Kunden geht, sondern auch die Agentur eben gewisse Vorgaben umsetzen muss“ (VFK14).

Leitend für die Beratung sind aus Sicht der Vermittlungsfachkräfte und BCA Sensibilität, Akzeptanz, Verständnis und Offenheit. Manchmal müsse man den „Seelsorger spielen“ (VFK2), bzw. eine BCA sagt, dass „Vermittlungsfachkräfte so weit geschult sind, dass sie einfach nachvollziehen können, wenn jetzt jemand nach 10 Jahren Familienphase kommt und sagt, ich will wieder arbeiten, aber ich weiß nicht als was“ (BCA2). Eine andere BCA erachtet Betroffenheit als entscheidende Haltung, um Zugang zu Wiedereinsteigerinnen zu bekommen: „Diese eigene Betroffenheit, die macht einen doch sehr glaubwürdig, gerade diesem Personenkreis gegenüber“ (BCA6).

Nach dem für sie leitenden Beratungsansatz gefragt, beziehen sich die Vermittlungsfachkräfte auf das 4-Phasen-Modell oder die Beratungskonzeption der BA (vgl. Peters et al. 2010). Anderweitige Beratungsmodelle oder -ansätze werden nicht genannt. Bei BeKo handele es sich um ein standardisiertes und strukturiertes Modell, das für die Gesprächsführung einen „roten Faden“ liefere. Die Vermittlungsfachkräfte gehen nach dem 4-Phasen-Modell als auch dem BeKo zugrunde liegenden Problemlöseprozess aus Handlungsplanung, Umsetzung und Auswertung bzw. Analyse, Zielfindung und Entwicklung von Lösungsstrategien vor: Begrüßung, Erfassung der Kundendaten, Anliegenklärung, Erfassung des Werdegangs und Zielberufs, Profiling (Erfassung von Qualifikationen, Kompetenzen und Rahmenbedingungen), Entwicklung einer Strategie (Ermittlung von Qualifikationsbedarf, Analyse des Arbeitsmarktes), Stellensuchlauf und Eingliederungsvereinbarung.

Den Vermittlungsfachkräften zufolge seien individuelle Abweichungen und Veränderungen der Schritte möglich. Die Beratungskonzeption lässt zu, während der Situationsanalyse teilweise ohne PC zu arbeiten. In der Praxis nutzen die Vermittlungsfachkräfte beim Profiling sehr stark den Computer und das Programm VerBIS.

Nahezu alle Vermittlungsfachkräfte nennen offene Fragen und Zuhören als wichtigste Methoden im Beratungsprozess, um Informationen zu erhalten. Kunden und Kundinnen sollen die Möglichkeit haben, über sich zu erzählen: „Gerne zuhören, weil da kommt ziemlich viel“ (VFK13). Beim Abschweifen von relevanten Themen oder auch bei Zeitmangel intervenieren die Vermittlungsfachkräfte mit geschlossenen Fragen. Bei dem Versuch, im BA-definierten Problemlösungsprozess voranzukommen, erfährt die Ergebnisoffenheit, welche die Vermittlungsfachkräfte vom Grundsatz her immer wieder betonen, eine Grenze.

Über BeKo als strukturellen Rahmen und die genannten Techniken hinaus können die Vermittlungsfachkräfte ihr Vorgehen nicht genauer beschreiben. Sie selbst erleben sich als methodisch kompetent. Dabei vertrauen sie ihrer Erfahrung und Intuition, die sie sich im Laufe der Vermittlungstätigkeit angeeignet haben. Die BCA können zu den in der Vermittlung angewendeten Beratungsmethoden und -techniken keine konkreten Angaben machen und beziehen sich auf die in Ausbildung bzw. Studium vermittelten Inhalte.

### **5.5.8 Auswirkungen der Beratungskonzeption der BA**

Die Beratungskonzeption wird von den Vermittlungsfachkräften als hilfreiche Orientierung angesehen. Sie wollen ihr Verständnis der in BeKo vorgegebenen Vorgehensweisen umsetzen. Themenschwerpunkte der Beratungskonzeption sind aus Sicht der Vermittlungsfachkräfte die Abfrage der persönlichen Daten (Stammdaten, Lebenslauf), Kompetenzen und Wochenarbeitszeiten, die Klärung der Rahmenbedingungen (alleinerziehend, verheiratet), die Ermittlung des Zielberufes, die Analyse der bisherigen Bewerbungsaktivitäten sowie die dabei aufgetretenen Schwierigkeiten.

Der Einsatz von VerBIS in der Beratung garantiere, dass Kompetenzen und Fähigkeiten vollständig erfasst werden. Dies komme den Kundinnen und Kunden zugute, denn diese würden mitunter vergessen, ihre Fähigkeiten konkret zu benennen.

BeKo lasse auch individuelle Anpassungen auf Bedürfnisse und Erfahrungen des Kunden bzw. der Kundin zu. Eine Vermittlungsfachkraft stellt heraus, sie habe zwar ihre „Schrittfolgen, kann aber jederzeit davon abweichen“ (VFK11). Sie hält nichts davon, „uns beide in ein Korsett [zu] quetschen oder [zu] zwingen, was [...] mir das Gespräch letztendlich ganz klar vereinfacht, aber ihr nichts bringt“ (VFK11).

In den Agenturen Baden-Württembergs überprüfen sog. BeKo-Beauftragte zusammen mit den Transferbegleiterinnen und -begleitern in einem zeitlichen Abstand von ein bis zwei Monaten die Umsetzung, indem sie bei Gesprächen in der Arbeitsvermittlung hospitieren. Die Schulungen im Rahmen von BeKo bewerten die Vermittlungsfachkräfte als eine Auffrischung und Intensivierung bereits bekannter Methoden sowie als Reflexionsmöglichkeit („Oft kommt man aus der Routine schwer raus, und deswegen ist es gut, so eine Maßnahme zu haben“, VFK11).

Die BCA wissen um BeKo und BeKo-Schulungen der Vermittlungsfachkräfte, waren jedoch an der Umsetzung nicht beteiligt und halten diese für die eigene Tätigkeit nicht relevant: „Da haben wir einfach gar keinen Einblick“ (BCA5). Die Arbeitsschwerpunkte der BCA – so wird in Übereinstimmung mit dem durch rechtliche Bestimmungen festgelegten Selbstverständnis eines internen und externen Beratungsauftrags argumentiert – lägen nicht im operativen Bereich, sondern in der Öffentlichkeits- und Netzwerkarbeit. Gleichwohl interpretieren die BCA BeKo als neuen Impuls und Auslöser zur Reflexion und Sensibilisierung für das beraterische

Handeln in der Arbeitsvermittlung. Gute Beratungsmethodik sei ein Mittel, um Integrationen zu erleichtern und damit die Erreichung der geschäftspolitischen Ziele zu unterstützen.

Die Vermittlungsfachkräfte meinen, dass von BeKo überwiegend positive Wirkungen auf die Beratungsqualität in der Praxis ausgehen. Die Kundinnen und Kunden werden in den Mittelpunkt gerückt, in den Prozess eingebunden und in ihrer Eigenverantwortung angesprochen. Dies sei einer guten Beziehungsgestaltung förderlich.

Insgesamt gehe von BeKo eine positive Außenwirkung aus. Das einheitliche Konzept sowie die klare Struktur im Handeln der Vermittlungsfachkräfte stelle für die Bundesagentur für Arbeit einen Imagegewinn dar.

Wenige Vermittlungsfachkräfte erwähnen in Zusammenhang mit der durch die BA geleisteten Beratung kritische Aspekte. So sieht eine Mitarbeiterin die Qualität der Beratung dadurch eingeschränkt, dass sie weiterhin Kundendaten in den PC eingeben und sich daher nach dem „Fahrplan“ (VFK1) des Computers ausrichten müsse. Tatsächlich bringt dies oftmals eine große Zeitersparnis mit sich. Angesichts der hohen Taktzahlen und mitunter rigiden Zeitvorgaben scheint dies eine verständliche Umgangsweise zu sein.

Mitunter fällt es Vermittlungsfachkräften schwer, die Auswirkungen der BeKo auf die Beratungsqualität in der BA insgesamt einzuschätzen, da sie das Beratungshandeln der Kolleginnen und Kollegen nicht kennen.

Die Beratungskonzeption der BA verfolgt keinen zielgruppenspezifischen Ansatz. Gleichwohl hat sie Implikationen für die Beratungs- und Vermittlungsgespräche mit Wiedereinsteigerinnen.

Die meisten Vermittlungsfachkräfte geben an, nun mehr Zeit im Beratungsprozess zu haben, um individuell auf die Bedürfnisse von Wiedereinsteigerinnen eingehen zu können. Die Vermittlungsfachkräfte treten offener und flexibler als früher in einen Austausch mit den Kundinnen ein, damit diese „ihren Weg finden“ (VFK3). Sofern sich die Wiedereinsteigerin in einer beruflichen Um- und Neuorientierung befindet, können nunmehr auch Elemente der Orientierungs- und Entscheidungsberatung in die Beratung integriert werden. Darüber hinaus seien die Vermittlungsfachkräfte durch die BeKo-Schulungen für die in der Familienphase ausgebauten Kompetenzen von Wiedereinsteigerinnen (z. B. Organisationsfähigkeit, Einfühlungsvermögen) sensibilisiert.

Einige Vermittlungsfachkräfte sehen keine zielgruppenspezifischen Auswirkungen von BeKo auf die Beratung von Wiedereinsteigerinnen.

Insgesamt benutzt ein Großteil der Vermittlungsfachkräfte für die Beratung von Wiedereinsteigerinnen kein grundsätzlich anderes Beratungskonzept bzw. keinen von anderen Kunden abweichenden Beratungsverlauf: „Das ist eher eine Beratung, dass man sie nicht mit Samthandschuhen anfasst, sondern ganz normal“ (VFK9).

### 5.5.9 Überlegungen zu zielgruppenspezifischen Beratungsansätzen

Wenngleich BeKo für die Beratung das handlungsleitende Konzept darstellt und hier kein Unterschied zwischen Zielgruppen gemacht wird, sehen die Vermittlungsfachkräfte im Umgang mit Wiedereinsteigerinnen bestimmte Besonderheiten.

Für einige Vermittlungsfachkräfte liegt ein Vorteil der Gespräche mit Wiedereinsteigerinnen darin, dass weniger Druck ausgeübt werden müsse, da die Frauen in der Regel keine Leistungen beziehen: „Sie werden da schon ein bisschen lockerer gelassen“ (VFK1). Andere Vermittlungsfachkräfte negieren dies jedoch.

Einerseits müssten die Vermittlungsfachkräfte im Gespräch stärker auf das Erleben der Wiedereinsteigerinnen eingehen, sie individueller und intensiver betreuen: „Für die Kundinnen ist ganz wichtig, dass man erst mal auch Verständnis für ihre Situation hat“ (VFK13). Andererseits sei die Kontaktdichte geringer, das heißt, trotz höheren Beratungsbedarfs werden Wiedereinsteigerinnen seltener zu Gesprächen eingeladen.

Bei der Beratung von Wiedereinsteigerinnen sei es möglich, die BCA einzuschalten. Darüber hinaus können Wiedereinsteigerinnen an Veranstaltungen speziell für diese Zielgruppe teilnehmen.

Zielgruppenspezifisches Fachwissen und Kompetenzen für die Beratung von Wiedereinsteigerinnen beziehen die Vermittlungsfachkräfte aus verschiedenen Quellen. Eine Vermittlungsfachkraft wurde für diese Aufgabe von der BCA geschult. Auch die anderen Vermittlungsfachkräfte sehen sich für die Beratung von Wiedereinsteigerinnen grundsätzlich qualifiziert. Sie berufen sich dabei auf die Teilnahme am Arbeitskreis für Wiedereinsteigerinnen, Informationsmaterial der BCA, eine Ansprechpartnerin für Wiedereinsteigerinnen im Team, situationsspezifische Unterstützung durch Kolleginnen und Kollegen sowie die BCA in Teambesprechungen. Hinzu komme BeKo als hilfreiches Instrument. Eine Vermittlerin hebt ihre Qualifikation zur Arbeitsberatung hervor, welche sie bei der Beratung von Wiedereinsteigerinnen zusätzlich unterstütze.

Hinsichtlich der Frage, ob es für die Beratung von Wiedereinsteigerinnen einen zielgruppenspezifischen Ansatz geben sollte, sind die Vermittlungsfachkräfte geteilter Meinung. Sie verbinden einen solchen Ansatz stets mit bestimmten Ansprechpartnerinnen und -partnern für diese Zielgruppe, nicht mit der Ausrichtung oder Abstimmung bestimmter Beratungsansätze auf diese Personengruppe.

Zielgruppenspezifische Beratung in diesem Sinne berge die Chance, dass Vermittlungsfachkräfte noch individueller und intensiver auf die Bedürfnisse von Wiedereinsteigerinnen eingehen könnten. Vermittlungsfachkräfte würden die für diese Zielgruppe relevanten Optionen und Fördermöglichkeiten genauer kennen und diesbezüglich passgenauer beraten können.

Doch hinsichtlich einer Spezialisierung auf die Zielgruppe der Wiedereinsteigerinnen sehen die Vermittlungsfachkräfte auch kritische Seiten. Gespräche mit Wieder-



einsteigerinnen seien „sehr anstrengend“ (VFK4). Darüber hinaus würde eine Vermittlungsfachkraft durch die ausschließliche Arbeit mit Wiedereinsteigerinnen den Weitblick verlieren und „Scheuklappen“ (VFK11) entwickeln, was als „gefährlich“ (VFK7) eingeschätzt wird. Das Handeln der Beraterinnen und Berater wäre sehr beschränkt, und sie würden in der Entwicklung umfassender Beratungskompetenz gehemmt. In einer Agentur wurde darüber nachgedacht, ein spezielles Team für Wiedereinsteigerinnen einzuführen, doch sei man von diesem Gedanken wieder abgekommen. Zum einen sei die Geschäftsleitung nicht offen gewesen, zum anderen sei es organisatorisch schwer umsetzbar gewesen.

Eine BCA befürwortet einen partiellen zielgruppenspezifischen Ansatz. Danach sollte die BCA in bestimmten Ausnahmefällen, z. B. bei großer Unsicherheit der Ratsuchenden, die Erstberatung übernehmen und die Wiedereinsteigerin für die weiteren Gespräche an eine Vermittlungsfachkraft weitergeben, welche mit der Vielfalt an Qualifikationen besser arbeiten könne: „Ich denke, irgendwann ist man dann doch am Punkt, wo man sagt nee, jetzt braucht man den Fachmann, die Fachfrau, die sich auch genau in diesem Bereich dann auskennt“ (BCA6).

In gewisser Weise besteht ein zielgruppenbezogener Ansatz in der Realität bereits insofern, als es für Wiedereinsteigerinnen die Informationsveranstaltungen gibt und die BCA im Bedarfsfall bei Vermittlungsgesprächen/Teambesprechungen hinzugezogen werden kann. Darüber hinaus sind die Arbeitsvermittlungen in den Agenturen in der Regel nach Berufsgruppen organisiert. In den für Frauen typischen Berufen, z. B. bei den Kaufleuten oder Beschäftigten im sozialen Bereich, haben es Vermittlungsfachkräfte sehr viel häufiger mit Wiedereinsteigerinnen zu tun als bei technisch-gewerblichen Berufsbildern. In einer Agentur gibt es in jedem arbeitnehmerorientierten Team und jedem Arbeitgeberteam Vermittlungsfachkräfte, die über einen „Rucksack“ für Wiedereinsteigerinnen verfügen. Andere Vermittlungsfachkräfte können sich an sie wenden, „wenn sie in der Beratung nicht weiterkommen [...], aber beraten müssen sie letztendlich alle können“ (VFK11). Diejenigen, die den „Rucksack“ tragen, sind außerdem Ansprechperson für die BCA und bilden zusammen mit der BCA den Arbeitskreis Berufsrückkehrerinnen, der zwei- bis dreimal im Jahr zusammenkommt.

## **5.6 Entscheidungen von Wiedereinsteigerinnen: arbeitsuchend, arbeitslos oder nicht gemeldet**

In diesem Kapitel wird betrachtet, weshalb sich die befragten Wiedereinsteigerinnen bei der Agentur für Arbeit arbeitsuchend oder arbeitslos melden bzw. aus welchen Gründen sie sich dagegen entscheiden. Zunächst wird dargelegt, welche Faktoren die Entscheidung der Wiedereinsteigerinnen aus Sicht der Vermittlungsfachkräfte und BCA beeinflussen. Anschließend werden die Aussagen der Wiedereinsteigerinnen selbst dargestellt.

Auf die Frage, wovon es abhängt, ob sich eine nicht leistungsberechtigte Wiedereinsteigerin bei der Agentur für Arbeit arbeitslos oder zumindest arbeitsuchend meldet, nennen die befragten Vermittlungsfachkräfte und BCA vor allem rationale Abwägungen der Wiedereinsteigerinnen. Die Wiedereinsteigerinnen würden überlegen, welche Pflichten sie in Kauf nehmen wollen. Darüber hinaus würden irrationale Ängste der Frauen eine Rolle spielen. Kaum in Betracht gezogen wird hingegen, dass sich die Wiedereinsteigerinnen aufgrund kritischer Erfahrungen mit der Agentur gegen eine Meldung entscheiden könnten. In dieser Richtung äußern sich nur zwei BCA. Eine vermutet, dass die Entscheidung der Wiedereinsteigerinnen auch dadurch beeinflusst werde, inwiefern sie sich bei der Agentur gut aufgehoben und akzeptiert fühlten und ihnen das Empfinden gegeben werde, „wir kriegen gemeinsam ihr Ziel nach einer Arbeit erfüllt“ (BCA2). Auch aus Sicht einer anderen BCA haben die einzelnen Vermittlungsfachkräfte einen bedeutenden Einfluss darauf, wie sich die Wiedereinsteigerinnen entscheiden, denn es hänge „sehr stark von der Vermittlerin, dem Vermittler ab, wie offen das Gespräch geführt wird, wie zugewendet und wie positiv die Vermittlerin und der Vermittler der Bewerberin gegenübertritt“ (BCA3).

Aus Sicht der Vermittlungsfachkräfte und BCA entscheiden sich Wiedereinsteigerinnen für eine Arbeitslosmeldung, wenn für sie die finanzielle Notwendigkeit besteht, arbeiten zu müssen. Dies kann entweder wegen einer Trennung der Fall sein oder weil das Familieneinkommen nicht mehr ausreicht. Ein weiterer Grund sei der Wunsch, Leistungen der Agentur zu nutzen, die eine Arbeitslosmeldung voraussetzen. Dazu gehöre die Möglichkeit, an einem Bewerbungstraining teilzunehmen, von einem Weiterbildungsangebot zu profitieren oder Bewerbungskosten aus dem Vermittlungsbudget zu erhalten. Darüber hinaus werden Rentenanspruchszeiten als Grund für eine Arbeitslosmeldung genannt.

Als Entscheidungsfaktoren für eine Arbeitsuchendmeldung und damit gegen eine Arbeitslosmeldung geben die Befragten an, dass die Wiedereinsteigerinnen den Verpflichtungen bei einer Arbeitslosmeldung nicht nachkommen wollen oder können. Die Bedingungen einer Arbeitslosmeldung, wie Eigenbemühungen und Zumutbarkeitsregelungen, würden von den Frauen als „zu streng“ empfunden (BCA1). Ängste und Druck sind aus Perspektive der Vermittlungsfachkräfte und BCA entscheidende Gründe für die Wiedereinsteigerinnen, sich nur für eine Arbeitsuchendmeldung zu entscheiden. Wenn die Wiedereinsteigerinnen beispielsweise erfahren, „sie müssen Fahrzeiten in Teilzeit von zwei Stunden in Kauf nehmen, müssen sich auf alles bewerben mit Rechtsfolge, was sie von uns kriegen“ (VFK7), dann seien für viele die an sie gestellten Anforderungen zu hoch. „Viele Frauen nehmen diesen Arbeitsuchendstatus lieber, aus der Angst heraus, irgendwelche Verbindlichkeiten einzuhalten, irgendeinen Druck zu erhalten, irgendwelche Stellen angeboten zu bekommen, die vielleicht nicht ja ihren Vorstellungen entsprechen [...], die dann sagen: ‚Dann nehme ich lieber diesen Arbeitsuchendstatus, da kann mir nichts passieren‘, aus so einem Schutzmechanismus raus“ (BCA4).

Als einen Abwägungsprozess beschreibt eine Vermittlungsfachkraft die Entscheidung der Wiedereinsteigerinnen: „Die Kunden, die wägen immer so ab, was bringt mir mehr, kriege ich mehr oder muss ich mehr geben, und die, die mehr geben müssen, die entscheiden sich dann manchmal halt für die Arbeitsuchendmeldung“ (VFK7). Eine BCA hebt hervor, dass sich einige Wiedereinsteigerinnen, die alle Bedingungen für eine Arbeitslosmeldung erfüllen, unter Umständen nur arbeitsuchend melden, während sich andere Wiedereinsteigerinnen arbeitslos melden und diesen Status erhalten, obwohl sie die Voraussetzungen eigentlich nicht erfüllen.

Die von Vermittlungsfachkräften und BCA angenommenen Faktoren, von denen die Wiedereinsteigerinnen ihre Entscheidung für bzw. gegen eine Arbeitslosmeldung abhängig machen, finden sich in den Gründen wieder, die von den befragten Wiedereinsteigerinnen selbst angegeben werden.

Die Trennung vom Ehemann und die daraus resultierende finanzielle Notwendigkeit, möglichst schnell eine Arbeit zu finden, haben eine Frau dazu bewogen, mit der Agentur Kontakt aufzunehmen. Zunächst hat sie sich „bewusst noch arbeitsuchend gemeldet, um halt diese Verbindlichkeiten nicht eingehen zu müssen, um da ein bisschen freier [...] zu sein“ (W8), nach kurzer Zeit hat sie sich dann aber arbeitslos gemeldet, um eine Weiterbildung gefördert zu bekommen. Zum Zeitpunkt des Interviews ist sie aufgrund eines längeren Praktikums nur arbeitsuchend gemeldet, doch nach dem Praktikum wird sie sich wieder arbeitslos melden, um die Rentenanspruchszeiten bestätigt zu bekommen.

Eine andere Wiedereinsteigerin würde sich ebenfalls arbeitslos melden, wenn sie finanziell auf eine Arbeit angewiesen wäre. Da dies aber nicht der Fall ist, möchte sie „es selber ein bisschen in der Hand halten“ (W15). Sie bewertet es positiv, dass ihr die Vermittlungsfachkraft davon abgeraten habe, sich arbeitslos zu melden. Die Vermittlungsfachkraft habe ihr gesagt, wenn sie sich arbeitslos melde, müsse sie damit rechnen, dass man sie so schnell wie möglich vermitteln will und „dann auch den bequemsten Weg gehen würde“ (W15). Da die Wiedereinsteigerin in ihrem zuerst gelernten Beruf, den sie bereits weit vor der Erwerbsunterbrechung aufgegeben hat und nicht mehr ausüben will, bessere Aussichten auf eine Stelle hätte als in ihrem später erlernten Beruf, würde sie vorrangig Stellenangebote in diesem Bereich bekommen. Diese Aussicht hält die Wiedereinsteigerin davon ab, sich arbeitslos zu melden.

Im Beratungsgespräch mit anderen Wiedereinsteigerinnen wurde die Option, sich arbeitslos ohne Leistungsbezug zu melden, ebenfalls thematisiert. Die betreffende Frau hat sich daraufhin bewusst dagegen entschieden, da ihr eine Fahrtzeit von bis zu zweieinhalb Stunden bei einer Vollzeitstelle zu viel ist und sie davon ausgeht, „ja alles annehmen“ (W19) zu müssen. Die Vorstellung, jede Stelle annehmen zu müssen, bringt auch eine weitere Wiedereinsteigerin dazu, auf eine Arbeitslosmeldung zu verzichten.

Eine arbeitsuchend gemeldete Wiedereinsteigerin gibt als Grund, warum sie sich nicht arbeitslos meldet, etwas unspezifisch an, dann „viel mehr Druck“ (W5) zu haben. Einer anderen sei die Pflicht, sich zu bewerben, zu viel.

Als weiteres Hemmnis für eine Arbeitslosmeldung wird eine nicht ausreichende Verfügbarkeit für den Arbeitsmarkt genannt. Hierzu äußert eine Wiedereinsteigerin, die Anspruch auf Arbeitslosengeld gehabt hätte und sich trotzdem dagegen entschieden hat, sich arbeitslos zu melden, dass sie dann sofort vermittelbar sein müsste, dies aufgrund ihrer aktuellen persönlichen und familiären Situation aber nicht könne. Außerdem sei es im medizinischen Bereich, in dem sie viele Jahre gearbeitet hat, sehr schwierig, eine geregelte Teilzeitstelle zu finden. Zudem kommt es für sie nicht infrage, schon nach kurzer Zeit bei einem neuen Arbeitgeber anrufen zu müssen, weil ihr Kind krank ist. „Also das ist für mich so eine Schande, ich schäme mich dafür einfach. Ich meine, ein Arbeitgeber zahlt ja auch entsprechend Geld dafür, dass der Angestellte auch da ist“ (W24). Da die Wiedereinsteigerin ein Kleinkind hat, das sehr häufig krank ist, hat sie sich entschieden, sich nur arbeitsuchend zu melden und sich erneut für Betreuungs- und Verwaltungstätigkeiten vom pflegebedürftigen Vater ihres Partners in einem kleinen, aber sozialversicherungspflichtigen Umfang anstellen zu lassen.

Die Gründe, weshalb sich Wiedereinsteigerinnen weder für den Status arbeitsuchend noch arbeitslos entscheiden, sondern auf eine Meldung bei der Agentur für Arbeit gänzlich verzichten, sehen die befragten MitarbeiterInnen der Agentur vor allem bei den Wiedereinsteigerinnen selbst. Diese bräuchten entweder gar keine Hilfe, seien nicht über die Fördermöglichkeiten der Agentur sowie die Rentenanrechnungszeiten informiert oder hätten resigniert, weil sie annehmen, keine Chance auf dem Arbeitsmarkt zu haben, und davon ausgehen, dass die Agentur ihnen nicht helfen könne. Eine negative Einstellung gegenüber der Agentur wird ebenfalls als Grund in Betracht gezogen, „dass sie nämlich denken, okay, ich habe nichts zu sagen, ich muss alles machen, was vorgegeben ist, werde aber nicht einbezogen“ (VFK3).

Diese von einer Vermittlungsfachkraft vermuteten Bedenken werden von den Wiedereinsteigerinnen in Bezug auf die Arbeitsvermittlung geäußert. Sie gehen davon aus, angebotene Stellen annehmen zu müssen. Auch die Vermutung, von der Agentur automatisch in den ursprünglichen Beruf vermittelt zu werden, auch wenn dies nicht dem eigenen Wunsch entspricht, hält Wiedereinsteigerinnen davon ab, die Unterstützung der Agentur für Arbeit zu nutzen.

Wiedereinsteigerinnen, die zuvor einmal arbeitsuchend oder arbeitslos gemeldet waren, sind von den Vermittlungsvorschlägen enttäuscht. Entweder hätten sie die Stellen in der Jobbörse auch selbst finden können, oder aber die Stellenangebote wären von den Arbeitszeiten her unpassend gewesen.

Ein weiterer Grund, sich nicht arbeitsuchend oder arbeitslos zu melden, ist für die Wiedereinsteigerinnen die Vorgabe, eine bestimmte Anzahl an Bewerbungen zu

schreiben. Eine Wiedereinsteigerin äußert hierzu, dass sie diesen Druck nicht benötige, da sie sehr aktiv Bewerbungen schreibe. Eine andere Wiedereinsteigerin möchte ganz gezielt eine Stelle suchen und sieht für sich keinen Sinn darin, „eine bestimmte Anzahl Bewerbungen pro Woche oder Monat rausjagen“ (W2) zu müssen, wenn sie bei der Agentur gemeldet wäre.

In einem Fall berichtet eine Wiedereinsteigerin, dass sie aufgefordert worden sei, ihre Arbeitsuchendmeldung zu beenden. Die Vermittlungsfachkraft habe ihr mehrfach nahegelegt, sich abzumelden, weil die von ihr angestrebte Teilzeitarbeit von acht bis um zwölf Uhr vom Stundenumfang nicht ausreiche. Sie habe sich zunächst geweigert, irgendwann aber eingewilligt: „Lassen Sie mich dann in Ruhe, dann lasse ich Sie auch in Ruhe“ (W28).

Auch diffuse Gründe halten Wiedereinsteigerinnen, die noch keinen Kontakt zur Agentur für Arbeit hatten, davon ab, sich an diese Institution zu wenden. So spricht eine Wiedereinsteigerin davon, sie habe „so ein bisschen Berührungängste“ (W25).

Wiedereinsteigerinnen, die unabhängig von der Agentur an einem Wiedereinstiegskurs teilgenommen haben, sehen für sich nun keinen Beratungsbedarf mehr, der sie zur Agentur führen würde. Andere Frauen, die an einem solchen Wiedereinstiegskurs oder einem Coaching im Rahmen des ESF-Modellprogramms teilnehmen, beschreiben, dass sie sich noch in der Orientierungsphase befinden würden und der Schritt, die Agentur aufzusuchen, noch anstehen würde.

# 6 Beobachtungen aus den Hospitationen

---

In diesem Kapitel werden die in Beratungsgesprächen beobachteten Gesprächsinhalte sowie die Interaktionen zwischen Vermittlungsfachkraft und Wiedereinsteigerinnen zusammengefasst. In den einzelnen Unterkapiteln werden zunächst Beobachtungen aufseiten der Wiedereinsteigerinnen wiedergegeben, bevor Verhaltens- und Reaktionsweisen der Vermittlungsfachkräfte in Bezug auf den jeweiligen Themenaspekt dargestellt werden und eine abschließende Einordnung oder Bewertung vorgenommen wird. Unter der Überschrift „Merkmale des Beratungsprozesses“ wird anschließend noch einmal auf die Kommunikation und Interaktion zwischen Vermittlungsfachkraft und Wiedereinsteigerin aus beraterischer Sicht eingegangen.

## 6.1 Anliegen der Wiedereinsteigerinnen

Die von den Wiedereinsteigerinnen in die Vermittlungsgespräche eingebrachten Anliegen sind umfangreich und vielseitig.

Die meisten Wiedereinsteigerinnen haben die Frage, ob sie wieder erwerbstätig werden wollen, bereits positiv entschieden und eine klare berufliche Perspektive vor Augen. Sie gehen auf die Agentur in der Erwartung zu, hier einen Verbündeten bei der Umsetzung anzutreffen. Nur ein kleiner Teil der Wiedereinsteigerinnen zeigt sich bezüglich ihrer Kompetenzen, Fähigkeiten und Fertigkeiten („Weiß nicht, wo ich mich platzieren soll“, HT8) und ihrer Bedarfe („Ich kann nicht genau sagen, was ich brauche“, HB8) orientierungslos. Die Wiedereinsteigerinnen erwarten, dass die Vermittlungsfachkräfte hier eine Entscheidungshilfe über die berufliche Zukunft leisten oder berufliche Perspektiven aufzeigen. Ebenfalls selten sind Fragen zur Kinderbetreuung und -erziehung. Wiedereinsteigerinnen, die den Kontakt zur Agentur suchen, haben in diesen Punkten bereits eine Klärung herbeigeführt oder suchen anderweitig nach einer Lösung, sofern ihre Kinder nicht bereits älter sind.

Stellensuche und Zugang zum Arbeitsmarkt (vor allem Teilzeitangebote) sind vordergründig Themen, auf die sich die Wiedereinsteigerinnen vorbereitet haben und

zu denen sie von den Vermittlungsfachkräften konkrete Auskünfte erwarten. Kann ich wieder in meinen alten Beruf zurückkehren? Wie komme ich an eine Teilzeitstelle? Welche anderen Möglichkeiten habe ich? Was brauche ich an Weiterbildung? Wie kann mich die Agentur beim Wiedereinstieg finanziell unterstützen? – das sind typische Fragen, die immer wieder gestellt werden.

Hilfestellungen bei der Erstellung oder Optimierung von Bewerbungsstrategien und -unterlagen werden ebenfalls häufig nachgefragt. Mitunter haben die Wiedereinsteigerinnen bereits Bewerbungen geschrieben und wünschen Feedback, ob die von ihnen gewählte Strategie Erfolg versprechend ist, gerade dann, wenn sie schon viele Absagen bekommen haben („Welche Chancen habe ich überhaupt?“, HT15, „Melden sich die Firmen dann auch? Wie realistisch ist das?“, HT14). Eine Wiedereinsteigerin stellte heraus, sie habe von Unternehmen gehört, die „familienfreundlich“ (HT8) seien, und erwartet konkrete Empfehlungen.

Die Mehrheit der Wiedereinsteigerinnen spricht die Vermittlungsfachkraft auf konkrete Fördermöglichkeiten und Maßnahmen an. Zahlreiche Wiedereinsteigerinnen erkundigen sich nach Angeboten, Nutzenaspekten und der Finanzierung von Weiterbildungen und Umschulungen. Gefragt wird nach Englischkursen, IT-Anwendungen, SAP-Programmen und fachspezifischen Weiterbildungen (z. B. Buchhaltung).

Die Kostenübernahme ist dabei ein Thema, das für die Wiedereinsteigerinnen von großem Interesse ist. Sie gehen in das Vermittlungsgespräch mit der Erwartung, bei der Qualifizierung und den Aufwendungen für Bewerbung finanziell gefördert zu werden.

## 6.2 Motive für den beruflichen Wiedereinstieg

Die meisten Wiedereinsteigerinnen bringen ihre Motive für den Wiedereinstieg von sich aus in das Gespräch mit der Vermittlungsfachkraft ein. In Folgegesprächen sind die Motive bzw. deren mögliche Veränderung in der Regel kein Thema.

Aus den Hospitationen ist der Wunsch nach einer Perspektiverweiterung als wesentliches Motiv der Wiedereinsteigerinnen für die Integration in den Arbeitsmarkt erkennbar. Die betreffenden Frauen streben nach einer Erweiterung ihres Rollenspektrums und wollen sich nicht oder nicht länger auf familiäre Aufgaben begrenzen. Neben der Kindererziehung wollen sie sich in einen weiteren Lebensbereich einbringen.

Erwerbsarbeit gehört zum eigenen Selbstverständnis, was eine Wiedereinsteigerin in dem Satz „Ich will einfach nur arbeiten“ (HT12) zum Ausdruck bringt. Gemeint ist in der Regel eine sozialversicherungspflichtige Tätigkeit. Geringfügige Beschäftigungen kommen für sie nicht infrage. Keine Wiedereinsteigerin sucht gezielt nach einem 400-Euro-Job.

Unter den Wiedereinsteigerinnen gibt es Frauen, die den Wiedereinstieg mit dem Bedürfnis nach Selbstverwirklichung verbinden. Eine Frau berichtet, dass ihr bisheriger Mann nicht wollte, dass sie einer Erwerbsarbeit nachging. Nach der familienbedingten Erwerbsunterbrechung wieder zu arbeiten gehöre nunmehr zu ihrer Selbstentfaltung.

Neben diesen intrinsischen Motiven spielen auch extrinsische Motive beim Wiedereinstieg eine Rolle. Ein Teil der Wiedereinsteigerinnen lebt in Trennung und erhofft sich von einer Erwerbsarbeit finanzielle Unabhängigkeit.

In der Summe führen die intrinsischen und extrinsischen Beweggründe zu großem Engagement und hoher Motivation der Wiedereinsteigerinnen, in den Arbeitsmarkt integriert zu werden.

Motive nach Rollenerweiterung werden von den Vermittlungsfachkräften grundsätzlich erkannt, und es wird versucht, vor diesem Hintergrund Strategien zur Integration in den Arbeitsmarkt zu entwickeln. Anders beim Motiv der Selbstverwirklichung, dem bei der Erarbeitung einer Integrationsstrategie kein hoher Stellenwert zugemessen wird. Finanzielle Erwägungen, z. B. bei den in Trennung lebenden Wiedereinsteigerinnen, werden von den Frauen selbst eingebracht, doch wird auf diesen Beweggrund, einschließlich der damit verbundenen Ängste und Sorgen, nicht oder nur wenig eingegangen.

Insgesamt wird motivationalen Aspekten in den Gesprächen wenig Aufmerksamkeit geschenkt. Beraterisch wird mit den Beweggründen für den Wiedereinstieg in den Vermittlungsgesprächen nicht gearbeitet. Die Bedeutung des Potenzials von Wiedereinsteigerinnen im Rahmen des Fachkräftebedarfs und entsprechende Ermutigungen der Wiedereinsteigerinnen sind kein Gesprächsthema.

### 6.3 Emotionen der Wiedereinsteigerinnen

Wiedereinsteigerinnen erleben die Situation der Arbeitsuche entweder neutral oder sehr negativ. Etwa die Hälfte der beobachteten Wiedereinsteigerinnen äußert sehr offen Gefühle der Frustration, Enttäuschung, Verzweiflung, Hilf- bzw. Perspektivlosigkeit, Überforderung, Empörung oder des Ärgers. So stellt eine Wiedereinsteigerin heraus: „Es ist schade, dass man keine Rückmeldung erhält“ und fügt hinzu: „Die Absagen sind sehr lieb formuliert. Im ersten Moment denkt man, das sei persönlich. Später erfährt man, das ist nur ein Formbrief“ (HT14). Auslöser der negativen Emotionen sind fehlende Rückmeldungen oder Absagen bei der Stellensuche und Verunsicherungen bezüglich der eigenen Kompetenzen und Arbeitsmarktchancen („Es gibt Bürokauffrauen wie Sand am Meer“, HB3). Verzweiflung kommt auch in der Aussage „Hauptsache, ich bin erst einmal drin, dann kann ich mich beweisen. Doch ich komme nicht rein“ (HT14) zum Ausdruck. Gleichwohl sind und bleiben die Frauen hoch motiviert, weiter an einem Wiedereinstieg zu arbeiten.



Den Vermittlungsfachkräften gelingt es, abhängig von der gezeigten Empathie und Wertschätzung auf diese Emotionen einzugehen. Einfühlende Reaktionen führen dabei zu einem besseren Arbeitsbündnis, als wenn die zum Teil starken Gefühlsäußerungen der Wiedereinsteigerinnen ignoriert oder negativ kommentiert werden (s. Kapitel 6.8.2).

## 6.4 Qualifikationen und Kompetenzen der Wiedereinsteigerinnen

Die Wiedereinsteigerinnen verfügen mehrheitlich über eine Berufsausbildung bzw. ein Hochschulstudium und haben vor der Familienphase in dem von ihnen gelernten Beruf gearbeitet. Ihre beruflichen Erfahrungen sind mitunter sehr vielseitig, da sie, bedingt durch berufliche Wechsel des Partners oder Migration, in unterschiedlichen Arbeitsmärkten, beruflichen und kulturellen Kontexten tätig gewesen sind. Sie betonen ihre Offenheit für neue Berufsfelder und die Bereitschaft zur Einarbeitung in unbekannte Themengebiete. Eine Wiedereinsteigerin bringt es selbstbewusst auf den Punkt, wenn sie herausstellt: „Ich kann alles, wenn ich mich einarbeite“ (HT7).

Die meisten Wiedereinsteigerinnen können und wollen nur Teilzeit im Rahmen der verfügbaren Kinderbetreuungsmöglichkeiten arbeiten. Der großen inhaltlichen Flexibilität steht eine begrenzte zeitliche Flexibilität gegenüber.

Hervorzuheben ist die Organisationsfähigkeit der Wiedereinsteigerinnen. Schon vor dem Wiedereinstieg vereinbaren sie verschiedene Aufgaben in der Familie mit den Vorbereitungen für die bevorstehende Erwerbsarbeit, z. B. die Suche nach einer Betreuungsmöglichkeit für das Kind bzw. die Kinder, die Erarbeitung einer persönlichen Bewerbungsstrategie, die Kontaktpflege zu anderen Frauen, die wieder eingestiegen sind, die Stellensuche und das Schreiben von Bewerbungen.

Nahezu alle Wiedereinsteigerinnen äußern und signalisieren einen ausgeprägten Willen, in den Arbeitsmarkt integriert zu werden. Einerseits zeigen sie sich hinsichtlich der konkreten Tätigkeiten und Arbeitgeber flexibel, andererseits legen sie Wert darauf, an ihre früheren Qualifikationen im weitesten Sinne anzuknüpfen. Die in den Hospitationen beobachteten Wiedereinsteigerinnen sind dabei, sich zu bewerben, werden über die von der Agentur für Arbeit ausgehändigten Vermittlungsvorschläge hinaus eigeninitiativ und schöpfen unterschiedliche Suchstrategien aus (z. B. Internetportale, Initiativbewerbungen, Bewerbungen auf Stellen entlang ihrer Kompetenzen und nicht nur auf Grundlage der formalen Qualifikation).

Einige haben bereits von sich aus Weiterbildungen begonnen oder abgeschlossen. Die Weiterbildungsbereitschaft ist sehr ausgeprägt, auch die Online-Lernangebote der BA werden genutzt. Wiedereinsteigerinnen sind äußerst lernbereit und verbinden Weiterbildung mit der Hoffnung, damit ihre Integration auf dem Arbeitsmarkt zu unterstützen.

Auffallend ist die hohe Kommunikationsfähigkeit der Wiedereinsteigerinnen. Sie drücken sich verständlich und gut aus. Einige sprechen neben ihrer Muttersprache weitere (Fremd-)Sprachen. Bei einer Wiedereinsteigerin stellt sich heraus, dass sie die Konversation in fünf unterschiedlichen Sprachen beherrscht.

Gegenüber der Vermittlungsfachkraft zeigen sich die Wiedereinsteigerinnen in der Regel selbstbewusst. Sie scheuen sich nicht, konkrete Vorhaben und Wünsche zu artikulieren, und widersprechen mitunter den von der Vermittlungsfachkraft im Profiling vorgeschlagenen bzw. vorgenommenen Bewertungen.

Verunsicherungen bestehen weniger in Bezug auf die eigenen Kompetenzen, sondern vielmehr hinsichtlich der Online-Angebote der BA (z. B. Zugang zu Bewerbungsplattform, Erstellung eines eigenen Profils).

## 6.5 Kompetenzmessung in den Vermittlungsgesprächen

Die Vermittlungsfachkräfte erfassen Situation und Qualifikationen von Wiedereinsteigerinnen im Erstgespräch standardmäßig über die Durchführung des Profilings am Computer. Dabei wird der PC in der Regel zur Wiedereinsteigerin gedreht. Vermittlungsfachkraft und Wiedereinsteigerin gehen gemeinsam die im System der BA vorgesehenen Aspekte durch. Soziale und persönliche Kompetenzen werden über Häkchen angegeben, ohne dass dies konkretisiert wird. Hat die Wiedereinsteigerin das Arbeitspaket 3 ausgefüllt, wird dies ergänzend hinzugezogen.

Bei dieser Form der Kompetenzerfassung werden hauptsächlich Berufsabschlüsse und zertifizierte Qualifikationen dokumentiert. Dabei übernimmt in der Regel die Vermittlungsfachkraft die Kompetenzeinschätzung der Wiedereinsteigerin auf den jeweiligen Bewertungskriterien.

Besonderheiten in der persönlichen Lebenssituation der Frau, außerberuflich (z. B. über Aufgaben in der Familie, Auslandsaufenthalte oder privat organisierte Weiterbildung), im Ausland oder durch die konkrete Berufspraxis erworbene Fähigkeiten, Fertigkeiten und Kenntnisse finden dabei keine Berücksichtigung. Mitunter werden Kompetenzen und Qualifikationen von Wiedereinsteigerinnen im Profiling unterschätzt oder abgewertet. Zum Beispiel wurde die langjährige Tätigkeit einer Wiedereinsteigerin in einer Bank zunächst einmal nicht als Erfahrung im Sinne einer Bankkauffrau gewürdigt, da sie ihren kaufmännischen Abschluss in einer anderen Richtung erworben hatte.

Die zeitliche Verfügbarkeit einer Wiedereinsteigerin auf dem Arbeitsmarkt wird in der Regel erfasst. Ist diese auf Teilzeit und Zeiten am Vormittag begrenzt, wird dies von der Vermittlungsfachkraft für die Vermittlungschancen kritisch bewertet.

Die meisten Wiedereinsteigerinnen zeigen sich bezüglich der Arbeitsinhalte (z. B. Branche, inhaltliche Schwerpunkte) sowie hinsichtlich der Größe des Unterneh-

mens und der Verdienst- und Aufstiegsmöglichkeiten flexibel. Vermittlungsfachkräfte interpretieren diese Aussagen nicht selten in die Richtung, dass ein Wiedereinstieg auch über eine geringfügige Beschäftigung und/oder in eine Erwerbsarbeit möglich ist, die entweder unter oder außerhalb der Qualifikation der Wiedereinsteigerin liegt. Mitarbeit in einem Callcenter oder bei einer Zeitarbeitsfirma (Ausgangsberuf Industriekauffrau) wird hier beispielsweise ins Gespräch gebracht.

Die große Offenheit von Wiedereinsteigerinnen für Arbeitsinhalte wird in der Vermittlung so ausgelegt, die Wiedereinsteigerinnen in Beschäftigungen unter deren ursprünglichen Qualifikationsniveau und in Aufgabenfelder zu vermitteln, in denen geringfügige Beschäftigungen angeboten werden. Der Wiedereinstieg führt damit weder zu einer eigenständigen Existenzsicherung noch zu einer Absicherung der Frau gegen Altersarmut.

Sofern im Einzelfall die Vermittlungsfachkraft über das Profiling und Arbeitspaket hinaus auf die Situation und Fähigkeiten einer Wiedereinsteigerin eingeht, hat dies zur Folge, dass ein umfassenderes und individuelleres Kompetenzprofil entsteht, mit dem sich die Wiedereinsteigerin stärker identifizieren kann. So steigt eine Vermittlungsfachkraft unkonventionell in das Profiling ein mit der Frage „Wer müsste glücklich sein, Sie als Mitarbeiterin zu bekommen?“ (HB8) und eröffnet damit einen Dialog, in dem Situation und Kompetenzen umfassend und ganzheitlich aufgenommen werden.

## **6.6 Arbeitslos-, Arbeitsuchend- und Ratsuchendmeldung vor und nach den Vermittlungsgesprächen**

Vor den Vermittlungsgesprächen sind drei Wiedereinsteigerinnen ratsuchend, vier arbeitslos und acht arbeitsuchend gemeldet. Während der Vermittlungsgespräche wird der Status aller drei ratsuchend gemeldeten Frauen thematisiert und geändert. Eine Wiedereinsteigerin wechselt in den Status „arbeitslos“, die beiden anderen werden als „arbeitsuchend“ eingestuft. Der Wechsel erfolgt teilweise ohne Begründung. Der nun arbeitslos gemeldeten Frau wird erklärt, dass sie von nun an bei der Agentur einen Antrag stellen müsse, wenn sie in den Urlaub fahren wolle. Gleichzeitig klärt die Vermittlungsfachkraft die Kundin über Sanktionen auf, „wenn Sie nicht tun, was Sie müssen“ (HT13).

Bei den vier arbeitslosen Frauen gibt es keine Änderung im Status. In den Vermittlungsgesprächen ist der Status teilweise kein Gesprächsthema; weder Vermittlungsfachkraft noch Wiedereinsteigerin hinterfragen die aktuelle Situation. In einem Fall spricht die Vermittlungsfachkraft die Möglichkeit an, den Status von arbeitslos auf arbeitsuchend zu ändern.

Bei einer der acht arbeitsuchend gemeldeten Frauen wird der Status auf „arbeitslos“ geändert. Auch bei den Arbeitsuchenden war zu beobachten, dass der Status in der

Regel kein Gesprächsthema ist oder Fragen der Wiedereinsteigerin hierzu unbeantwortet bleiben. In einem Fall empfiehlt die Vermittlungsfachkraft einer Wiedereinsteigerin, auf den Status arbeitslos zu wechseln, kann die Wiedereinsteigerin jedoch nicht davon überzeugen. In einem anderen Fall wird eine arbeitssuchende Frau in den Status arbeitslos umgemeldet. Dies geschieht ohne Zustimmung der Wiedereinsteigerin „wegen der Rente“ (HT12).

Fragen von Wiedereinsteigerinnen zu den Unterschieden und Folgen verschiedener Meldungsarten bleiben in der Regel unbeantwortet, und die Wiedereinsteigerinnen sind sich offensichtlich der Reichweite des Status nicht bewusst. Die Unterschiede zwischen arbeitslos, arbeit- und ratsuchend werden nicht oder nicht hinreichend erläutert oder verstanden. Nur in einer Hospitation wurde ausführlich aufgeklärt und diesbezüglich beraten. Mitunter wird der Status ohne Angabe von Gründen und ohne Zustimmung der Wiedereinsteigerin geändert.

## 6.7 Gesprächsinhalte, Ergebnisse und Vereinbarungen

In diesem Abschnitt werden die in den Vermittlungsgesprächen angesprochenen Themen, die erzielten Ergebnisse und getroffenen Eingliederungsvereinbarungen dargestellt. Abschließend wird dies mit den Erwartungen bzw. Anliegen der Wiedereinsteigerinnen abgeglichen, sodass eine Antwort auf die Frage gegeben werden kann, ob die Frauen das bekommen, was sie erwartet haben.

Die Vermittlungsfachkräfte nehmen die von den Wiedereinsteigerinnen eingebrachten Anliegen (s. Kapitel 6.1) in der Regel als Gesprächsthemen auf. Lediglich das Profiling und die Eingliederungsvereinbarung werden von der Vermittlungsfachkraft proaktiv angesprochen.

Auf das Bedürfnis der Wiedereinsteigerinnen nach Information zu Integrations- und Bewerbungsstrategien gehen die Vermittlungsfachkräfte im Allgemeinen umfangreich ein. Teilweise verfügen die Vermittlungsfachkräfte über spezifische Unterlagen für diese Zielgruppe. Insbesondere die von der Beauftragten für Chancengleichheit entwickelten Materialien werden Wiedereinsteigerinnen gerne an die Hand gegeben, z. B. Flyer zur Info-Veranstaltung zum Thema Wiedereinstieg oder Ankündigungen im Rahmen des Leitfadens zur Berufsrückkehr. Mitunter haben die Vermittlungsfachkräfte auch einen „Karriereführer“ für Frauen oder Leitfaden zur Berufsrückkehr vorrätig.

Dem Anliegen nach Hilfe bei der Stellensuche werden die Vermittlungsfachkräfte gerecht, indem sie im Beisein der Wiedereinsteigerin nach Stellenangeboten im PC suchen. In 7 der 15 Hospitationen wurden der Wiedereinsteigerin Vermittlungsvorschläge ausgehändigt, auf die sie sich bewerben sollte. Arbeitslosen Frauen, darunter eine mit Arbeitslosengeldbezug, werden dabei eher Vermittlungsvorschläge übergeben als arbeitssuchenden.

Darüber hinaus helfen die Vermittlungsfachkräfte beim Anlegen eines Bewerbungsprofils im Internet. Sie ermutigen die Wiedereinsteigerinnen, z. B. mit der Aussage: „Das ist gar nicht so schwer, wenn man weiß, wie es geht“ (HT12). Außerdem geben sie Hilfestellungen und Feedback zu den Bewerbungsunterlagen. Die Darstellung der familienbedingten Erwerbsunterbrechung oder individuelle Aspekte des Selbstmarketings dieser Zielgruppe sind dabei kein Thema, solange die Wiedereinsteigerinnen dies nicht von sich aus ansprechen. Auch Rückmeldungen zu ihren Chancen auf dem Arbeitsmarkt müssen die Wiedereinsteigerinnen mitunter proaktiv einfordern.

Auskünfte und Antworten auf Fragen von Wiedereinsteigerinnen sind in der Regel punktuell und stehen inhaltlich isoliert. Beispielsweise werden bestimmte Details aus den Bewerbungsunterlagen positiv oder negativ kommentiert, oder es werden sehr allgemeine Aussagen über die Situation auf dem Arbeitsmarkt getroffen. In einem Gespräch hebt die Vermittlungsfachkraft hervor, dass nur 30 Prozent der offenen Stellen der Bundesagentur für Arbeit gemeldet würden und private Beziehungen sehr von Nutzen seien. In keiner Hospitation wurde eine individuelle Gesamtstrategie für einen systematischen Wiedereinstieg erarbeitet.

In zwei Drittel der beobachteten Vermittlungsgespräche werden den Wiedereinsteigerinnen keine Angebote für konkrete Maßnahmen ausgesprochen. Die von den Wiedereinsteigerinnen erwarteten Finanzierungen von Weiterbildungen oder Umschulungen können die Vermittlungsfachkräfte nur selten realisieren. Dabei erscheint die Förderpraxis regional sehr unterschiedlich. In einer Agentur werden SAP-Kurse mit einem Bildungsgutschein gefördert, und eine Wiedereinsteigerin darf an einer kaufmännischen Übungsfirma teilnehmen, in einer anderen Agentur wird auf einen Bildungsträger verwiesen ohne Finanzierung durch die BA, und in einer dritten Agentur wird die Idee einer Weiterbildung als unpassend verworfen, da dadurch keine Steigerung der Arbeitsmarktchancen zu erwarten sei. Auch die Kostenübernahme für Bewerbungen wird agenturspezifisch unterschiedlich gehandhabt.

Sofern keine Maßnahmen angeboten werden, machen die Vermittlungsfachkräfte alternativ zu Präsenzkursen auf virtuelle Förderangebote aufmerksam. Dies bezieht sich insbesondere auf die Lernbörse der BA, die von Wiedereinsteigerinnen mit Medienkompetenz mehrheitlich positiv aufgenommen wird.

Überwiegend werden die besprochenen Inhalte und Absprachen in einer Eingliederungsvereinbarung festgehalten. Mal werden diese als Zusammenfassung des Gesprächs genutzt, mal wird darauf nur oberflächlich oder gar nicht eingegangen. Nicht immer werden die Dokumente den Kundinnen ausgehändigt. In einigen Fällen bleibt es bei dieser Form der Absprache, in anderen Fällen wird die Wiedereinsteigerin aufgefordert, die Vereinbarung zu unterschreiben.

Absprachen mit der Wiedereinsteigerin bleiben oft ohne Verbindlichkeit, was sich auch darin ausdrückt, dass eine Eingliederungsvereinbarung gar nicht oder nur

mündlich geschlossen wird. Die Eingliederungsvereinbarung wird von den Wiedereinsteigerinnen als formales Dokument angenommen und in den Gesprächen nicht weiter hinterfragt.

Ein Vergleich der Anliegen von Wiedereinsteigerinnen mit den in den Vermittlungsgesprächen erzielten Ergebnissen zeigt, dass die Vermittlungsfachkräfte vor allem dem Informationsbedürfnis der Wiedereinsteigerinnen nachkommen. Die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der BA treten als Kenner des Arbeitsmarktes, BA-spezifischer Tools (Online-Lernbörse, KURSNET usw.) und Feedbacklieferant zu den Bewerbungsunterlagen auf. Bezüglich der Finanzierung von Weiterbildungen, Umschulungen und Fördermaßnahmen besteht keine einheitliche Linie. Hier hängt es von der regionalen Agentur ab, ob und ggf. welche Unterstützung eine Wiedereinsteigerin zu erwarten hat.

In der Hälfte der Hospitationen werden Folgetermine vereinbart. Es ist davon auszugehen, dass die Agentur ansonsten nur punktuell berät, den Prozess des Wiedereinstiegs nicht systematisch unterstützt bzw. begleitet und die Frauen in keinem weiteren Kontakt zur Agentur stehen. Eine fortlaufende und nachhaltige Beratung bzw. Begleitung sowie die Erarbeitung einer systematischen und wirksamen Integrationsstrategie finden nicht statt.

## 6.8 Merkmale des Beratungsprozesses

Vermittlungsfachkräfte haben einen Beratungsauftrag. Insofern nehmen sie Beratungsaufgaben wahr und sollten auch aus der Rolle eines Beraters bzw. einer Beraterin agieren. In der Beratungskonzeption der BA (Peters et al. 2010: 36) wird betont, dass eine gelungene Kooperationsbeziehung für den Erfolg eines Vermittlungs- bzw. Beratungsgesprächs unerlässlich ist. Nur ein konstruktives Arbeitsbündnis gewährleistet, dass sich Beratungsfachkraft und Ratsuchende verstehen. Eine tragfähige Arbeitsbeziehung wird nach BeKo (Peters et al. 2010: 36 ff.) durch bestimmte „Handlungsprinzipien“ gefördert. Dazu gehören das Ernstnehmen der Kundin bzw. des Kunden, die Sicht auf Kundinnen und Kunden als aktive und Eigenverantwortung tragende Partnerinnen und Partner, Ressourcenorientierung, Transparenz im Vorgehen, Ergebnisorientierung sowie Verbindlichkeit. Ob und in welcher Weise diese Handlungsprinzipien in der Interaktion umgesetzt werden, hänge von der Professionalität der Beratungsfachkraft ab.

In einem professionellen Beratungsprozess (vgl. Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung 2011) wird zu Gesprächsbeginn eine Auftragsklärung vorgenommen, bei der die Erwartungen und Anliegen der ratsuchenden Person erfragt werden. Diese gehen in die Formulierung der Gesprächsziele und die Festlegung der Vorgehensweisen ein, was für Transparenz in der Beratung sorgt. Gute Beraterinnen und Berater verfügen über ein breites Spektrum an Beratungstechniken, das sie situativ und personenspezifisch einsetzen. In den nachfolgenden

Abschnitten wird geklärt, inwieweit die beobachteten Vermittlungsgespräche die Anforderungen an eine Erfolg versprechende Beratung erfüllen.

### **6.8.1 Beziehungsgestaltung und Arbeitsbündnis**

Bei den Wiedereinsteigerinnen lassen sich zu Beginn des Vermittlungsgesprächs vier Verhaltensmuster feststellen. Ein erster Typus tritt laut und selbstbewusst auf. Ein zweiter zeigt sich ruhig und gelassen. Ein dritter Typus verhält sich unsicher und zurückhaltend. Ein vierter begegnet der Vermittlungsfachkraft mit Skepsis, bedingt durch anderweitig kritische Erfahrungen mit einer Agentur für Arbeit oder einem Jobcenter.

Unabhängig vom anfänglichen Auftreten der Wiedereinsteigerinnen begrüßen alle Vermittlungsfachkräfte ihre Kundinnen freundlich und bieten ihnen einen Platz an. Der Großteil der Vermittlungsfachkräfte kann während des Gesprächs eine Beziehung aufbauen, die von Respekt und Vertrauen geprägt ist. Bei den meisten Vermittlungsfachkräften können Wertschätzung und Akzeptanz als wesentliche Bestandteile der Beziehungsgestaltung beobachtet werden.

Zum Teil kommt der Beziehungsaufbau während des Gesprächs jedoch nur langsam voran. Dies ist z. B. bedingt durch eine anfangs geschlossene Körperhaltung der Vermittlungsfachkraft, ein langes Profiling, einen hohen Informationsanteil, einen sofortigen Einstieg in das Arbeitspaket oder die Bewerbungsthematik und ein zeitliches Aufschieben von Themen, welche die Kundin interessieren.

Im Einzelfall ist der Aufbau einer Beraterischen Beziehung zwischen Vermittlungsfachkraft und Kundin behindert. Hier wird der Wiedereinsteigerin keine erkennbare Wertschätzung gezeigt, und die Vermittlungsfachkraft gibt durchweg Informationen wieder, ohne eine Interaktion bzw. einen Dialog in Gang zu bringen. In diesen Gesprächen dominieren Empfehlungen und Ratschläge wie „Überlegen Sie sich das“ (HT9).

Auf den sozialen Kontext der Wiedereinsteigerinnen gehen die Vermittlungsfachkräfte – aus Gründen des Datenschutzes – nicht oder lediglich geringfügig ein. Vereinzelt werden die Wiedereinsteigerinnen auf ihre Familie, die Kinderbetreuung, die Erwerbsarbeit des Mannes und dessen Meinung zum Wiedereinstieg angesprochen. In einem Fall wurde sehr offen gefragt: „Welche Faktoren müssen wir berücksichtigen?“ (HT15). Einige Wiedereinsteigerinnen bringen von sich aus Umfeldfaktoren bzw. Rahmenbedingungen des Wiedereinstiegs an. Der fehlende Einbezug des sozialen Kontextes stellt für den Aufbau eines Arbeitsbündnisses ein Hemmnis dar oder beeinträchtigt die Aufrechterhaltung einer positiven Beziehung im Gespräch.

### **6.8.2 Emotionen in der Beratung**

In einem Teil der beobachteten Vermittlungsgespräche gelingt es, bei den Wiedereinsteigerinnen Gefühle der Zufriedenheit, Freude, Motivation, Dankbarkeit und

Erleichterung hervorzurufen, auch dann, wenn die Emotionen am Gesprächsbeginn negativ geprägt waren. Eine Frau, die mit hoher Skepsis zu dem Gespräch kam, sagte am Ende: „Ich bin sehr zufrieden. Ich bin sehr viel besser motiviert“ (HT8). Viele Wiedereinsteigerinnen nehmen die erhaltene Unterstützung und Ermutigung dankend an.

Bei einem anderen Teil der Vermittlungsgespräche werden in deren Verlauf negative Gefühle geweckt oder verstärkt. Beispielsweise löst der Adressenabgleich zu Gesprächsbeginn starke Irritationen aus. Gelingt der Beziehungsaufbau oder die Aufrechterhaltung einer guten Beziehung nicht, zeigen die Wiedereinsteigerinnen Anzeichen von Unruhe, Ungeduld, Verunsicherung, Enttäuschung oder Einschüchterung. Diese können sich zum Gesprächsende weiter zuspitzen. Die Wiedereinsteigerinnen fühlen sich dann erschlagen, gelangweilt oder müde vom Monolog der Vermittlungsfachkraft („Jetzt bin ich voll“, HT13) und reagieren schweigend und zurückhaltend. Oder sie äußern ihre Enttäuschung, Frustration, einmal sogar Schockierung über die nicht realisierten Förderungen und nicht erhaltene Unterstützung. Einige sind auch überfordert und reagieren nonverbal mit Rückzug.

Die Gefühle von Wiedereinsteigerinnen sowie Erlebens- und Verhaltensweisen von Vermittlungsfachkräften treten zum Großteil symmetrisch auf. Verhält sich die Vermittlungsfachkraft eher abweisend und kommuniziert sie überwiegend auf der Sachebene, führt dies zu negativen Gefühlen bei der Wiedereinsteigerin. Gelingen Aufbau und Aufrechterhaltung einer positiven Beziehung, wird das Arbeitsbündnis gestärkt, und die Frauen gehen motiviert und zufrieden aus dem Gespräch. Es kommt allerdings vor, dass die Gespräche in einer positiven Atmosphäre beginnen, dann jedoch ein langes Profiling, die Nichtberücksichtigung der Kundenperspektive, das Nichteingehen auf negative Erfahrungen im Integrationsprozess und das Verwehren von Förderungen Frustrationen bei den Wiedereinsteigerinnen erst herbeiführen oder noch verstärken und die positive Atmosphäre dadurch gehemmt wird.

Es kann festgehalten werden, dass es, obwohl sich Wiedereinsteigerinnen und Vermittlungsfachkraft in der Regel über die Gesprächsinhalte einig sind, Beeinträchtigungen in der Interaktion gibt. Diese machen sich zum einen am Umgang mit Motiven und Emotionen fest, deren Stellenwert in den Vermittlungsgesprächen nicht genügend berücksichtigt und die nicht in die Beratung einbezogen werden. Zum anderen werden bestimmte Hoffnungen der Wiedereinsteigerinnen nicht gestützt und Erwartungen nach Förderung und Unterstützung nicht erfüllt.

### **6.8.3 Auftragsklärung: Erwartungshaltung, Anliegen und Gesprächsziele**

Die Auftragsklärung in den Vermittlungsgesprächen umfasst zum einen die Rollenerwartungen, welche die Kundinnen an die Vermittlungsfachkraft stellen, zum anderen die von den Kundinnen eingebrachten inhaltlichen Anliegen, die idealerweise in einer gemeinsamen Vereinbarung über das Gesprächsziel münden sollten.



Rollenerwartungen werden in den Hospitationen dieser Studie nur selten erfragt und erfasst. Im Mittelpunkt der Auftragsklärung steht die Erhebung inhaltlicher Anliegen.

In etwa einem Drittel der Hospitationen findet keine Auftragsklärung statt, das heißt, es wird nicht nach konkreten Anliegen der Wiedereinsteigerinnen gefragt. Sofern die Kundinnen ihre Fragen nicht selbst einbringen und Antworten einfordern, werden diese nicht konkret erfasst und gegebenenfalls eher zufällig behandelt. Wird auf eine Auftragsklärung verzichtet, erschwert dies die Transparenz über den Beratungsprozess.

In einem weiteren Drittel der Hospitationen werden Anliegen der Wiedereinsteigerinnen durch die Vermittlungsfachkraft vorweggenommen, d. h. aus dem Arbeitspaket, den Erfahrungen mit dieser Zielgruppe oder aus früheren, zum Teil mehr als ein halbes Jahr zurückliegenden Gesprächen abgeleitet.

In etwa einem Drittel der Hospitationen sind wesentliche Facetten einer Auftragsklärung erkennbar. Die entsprechenden Vermittlungsfachkräfte wählen beispielsweise als Einstieg in das Gespräch Fragen wie „Was erwarten Sie von mir?“ (HB7), „Was ist Ihr Anliegen an uns?“ (HB8), „Um was geht es?“ (HB13), „[...] wie kann ich Ihnen helfen?“ (HT15) oder auch eine Erzählaufforderung: „Sie haben sich bei uns gemeldet, erzählen Sie einfach mal“ (HT10). Die offenen Fragestellungen bzw. der Erzählimpuls ermöglichen es der Wiedereinsteigerin, ihre Anliegen zu äußern. Anschließend wird das von der Wiedereinsteigerin Gesagte zusammengefasst. Dieses Vorgehen hat eine starke Aktivierung der Wiedereinsteigerin zur Folge. Es hebt die gemeinsame Verantwortung für den Beratungsprozess hervor und trägt zur Transparenz in dem Gespräch bei.

In den Hospitationen wurde auch untersucht, inwieweit ein Ziel für das konkrete Gespräch herausgearbeitet wurde. Bei einem Drittel der Hospitationen findet keine Zielklärung für das konkrete Gespräch statt, was sich negativ auf die Transparenz auswirkt. Die Wiedereinsteigerin fühlt sich mitunter verloren oder irritiert. Sofern eine Zielklärung vorgenommen wird, bezieht sich diese auf die Abarbeitung bestimmter sachbezogener Gesprächsthemen wie Stand von Bewerbungen, Suche und Unterbreiten von Stellenangeboten und konkrete Bewerbungsstrategien. Die Bearbeitung emotionaler Erlebensweisen (z. B. Frustrationen aufgrund von Absagen) oder strategische Überlegungen zur Integration in den Arbeitsmarkt sind kein Bestandteil von Zielen.

#### **6.8.4 Beratungstechniken**

Eine Kontaktherstellung zur Wiedereinsteigerin ist in fast allen durchgeführten Hospitationen gegeben. Die Vermittlungsfachkräfte wählen ein der jeweiligen Kundin angemessenes Sprechtempo und drücken sich verständlich aus. Bei Frauen mit Migrationshintergrund sprechen sie etwas langsamer. Auch Zuhörtechniken wie Rezeptionssignale, Zusammenfassen und Paraphrasieren werden beobachtet.

Bei genauerer Analyse beherrschen die Vermittlungsfachkräfte über diese grundlegenden Kommunikationstechniken hinausgehende Beratungstechniken entweder sehr gut oder gar nicht.

Vermittlungsfachkräfte mit guter Beratungskompetenz gehen über empathisches Zuhören auf die Gefühlswelt der Wiedereinsteigerin ein, zeigen Wertschätzung, wenden sich der Kundin zu, stellen offene und lösungsorientierte Fragen, bestärken die Wiedereinsteigerin in positiven Entwicklungen und gestalten das Gespräch als gemeinsamen Beratungsprozess. Sie erkundigen sich nach der persönlichen Situation der Wiedereinsteigerin und holen am Ende Feedback der Kundin ein, z. B. über die Frage „Was ist Ihr Eindruck von dem Gespräch?“ (HT8).

Wenige Vermittlungsfachkräfte führen das Gespräch, ohne auf das Erleben der Wiedereinsteigerin mitfühlend einzugehen. Eine Wiedereinsteigerin hatte sich im Arbeitspaket Flexibilität zugeschrieben, was die Vermittlungsfachkraft in Anspielung auf eingeschränkte zeitliche Möglichkeiten kritisch kommentierte mit „Flexibel, na ja, wenn Sie dieses Zeitfenster haben“ (HT7). In diesen Gesprächen werden vorwiegend geschlossene und suggestive Fragen gestellt. Der Berater oder die Beraterin steuert das Gespräch stark, doch ohne sich für die Integration der Wiedereinsteigerin mit in der Verantwortung zu sehen. Die Vermittlungsfachkräfte bevorzugen den Blick in den PC, statt der Wiedereinsteigerin nonverbal Aufmerksamkeit zu schenken. Ihr Gesprächsanteil ist hoch und beinhaltet viele Ratschläge. Im Einzelfall fiel eine Vermittlungsfachkraft der Wiedereinsteigerin häufig ins Wort, belächelte ihre Anliegen und spottete über ihre Bewerbungsunterlagen („verschwommen, verschwommen, verschoben“, HT12).

In den nach den Hospitationen geführten Interviews war ersichtlich, dass die Vermittlungsfachkräfte die von ihnen eingesetzten Methoden und Techniken nicht benennen können. Sie agieren mehr oder weniger intuitiv und erfahrungsgelenkt. Studierte Vermittlungsfachkräfte setzen Beratungstechniken häufiger und reflektierter ein als diejenigen ohne Hochschulabschluss.

## 6.9 Stereotype

In den Hospitationen wurde untersucht, inwieweit Vermittlungsfachkräfte Wiedereinsteigerinnen und anderen im Beratungs- und Integrationsprozess relevanten Personen mit generalisierten oder pauschalisierten Zuschreibungen begegnen. Solche Eigenschaftsbündel können grundsätzlich positive oder negative Merkmale enthalten. Stereotype sind im Alltag weit verbreitet und haben oftmals die Funktion, Erfahrungswerte zu integrieren und Komplexität zu reduzieren.

Zunächst einmal ist festzuhalten, dass in 5 der 15 Hospitationen keine Stereotypisierungen beobachtet wurden.

In den anderen Gesprächen traten gelegentlich Zuschreibungen auf, jedoch nicht so massiv, dass sie das gesamte Gespräch überlagert hätten oder eine systematische Benachteiligung der Wiedereinsteigerin das Ziel gewesen wäre. Die nachfolgend dargestellten Stereotypisierungen sagen nichts darüber aus, in welcher Absicht diese geäußert wurden.

Eine Vermittlungsfachkraft bezeichnet Wiedereinsteigerinnen pauschal als „meine Muttis“ (HB1) und verbindet damit Sorgen und Ängste, die für Wiedereinsteigerinnen „typisch“ seien. Wiedereinsteigerinnen werden ferner eine gewisse Orientierungslosigkeit („Viele wissen gar nicht, was sie können“, HT7) sowie fehlende Flexibilität und mangelnde Mobilität unterstellt. Viele Wiedereinsteigerinnen wollten nur Teilzeit arbeiten, um weiterhin die Kinderbetreuung durch sie als Bezugsperson gewährleisten zu können. Eine Integration sei darüber hinaus aus Sicht der Vermittlungsfachkräfte dann realistisch, wenn eine Wiedereinsteigerin bereit sei, mindestens 20 Stunden in der Woche zu arbeiten. Andernfalls heißt es: „Das Gespräch bringt nichts“ (HB15). Kann und will eine Frau ausnahmsweise Vollzeit arbeiten, wird dies angezweifelt und hinterfragt.

Die Familienphase gilt bei der Integration als ein Hemmnis, das die Arbeitsmarktchancen verschlechtere. Die früheren und in der Familienphase angeeigneten Qualifikationen werden im Vermittlungsprozess nicht genutzt. Gerade hinsichtlich der von Frauen dominierten Berufe heißt es: „Es gibt eben keine Arbeitsplätze in diesem Bereich“ (HT2). Stattdessen werden Ansatzpunkte gesucht, die unter oder außerhalb der Qualifikation der jeweiligen Wiedereinsteigerin liegen. Damit verbindet sich die Vermittlung in geringfügige Beschäftigungsformen, die prekäre Beschäftigungsverhältnisse zur Folge haben. Die Vermittlungsfachkräfte stehen geringfügigen Beschäftigungsformen in diesem Zusammenhang positiv gegenüber und sehen diese als einen Schritt an, um den „Fuß in die Tür“ zu bekommen (HT1).

Im Einzelfall wurde beobachtet, dass bei einer Wiedereinsteigerin aus einem genderneutralen kaufmännischen Beruf nachdrücklich frauenspezifische, stark an Dienstleistung orientierte und unter ihrer Qualifikation liegende Tätigkeitsfelder wie Verkauf, Empfang, Hostessdienst und eine Mitarbeit im Callcenter besprochen wurden.

Wiedereinsteigerinnen mit akademischem Abschluss hätten besonders ungünstige Chancen, gemäß ihrer Qualifikation integriert zu werden. Je höher das Bildungsniveau, desto geringer sehen einige Vermittlungsfachkräfte die Chance der Wiedereinsteigerin, sie auf ihrem ursprünglichen Bildungsniveau in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Dies war auch eine der Erkenntnisse im Rahmen der wissenschaftlichen, bisher nur in Teilen veröffentlichten Begleitforschung des Instituts für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) zur Perspektive Wiedereinstieg. Danach sind 70 Prozent der befragten Frauen bereit, eine Arbeit zu verrichten, die unter ihrem fachlichen Können liegt, und jede dritte wieder Erwerbstätige ist nicht ausbildungsadäquat beschäftigt (Diener et al. 2012:16, 25).

Als besonders „schwierigen Fall“ (HB15) hinsichtlich der Integration in Erwerbsarbeit betrachtet es eine Vermittlungsfachkraft, wenn eine Wiedereinsteigerin nach Trennung oder Scheidung vom Ehemann aus finanziellen Erwägungen heraus wieder arbeiten gehen muss, alleinerziehend ist und noch kleinere Kinder zu versorgen hat.

Ein männlicher Vermittler sieht sich gegenüber Wiedereinsteigerinnen in einem besonderen Beweis- oder Rechtfertigungsdruck. Er hebt hervor, dass er die Situation einer alleinerziehenden Wiedereinsteigerin verstehen könne, da er selbst geschieden sei und ein Kind habe. Ferner gab der Vermittler der Wiedereinsteigerin konkrete Ratschläge zum Umgang mit der Trennungssituation und dem weiteren Familienarrangement.

Erwähnt werden sollte, dass auch Arbeitgeber mit Stereotypen belegt werden. Sie sind nach Ansicht der Vermittlungsfachkräfte für die Schwierigkeiten bei der Integration von Wiedereinsteigerinnen mit- oder hauptverantwortlich: „Wiedereinsteigerinnen haben eben das Problem, dass sie nicht so flexibel und oft auch nicht so mobil sind, wie die AG das gerne wollen“ (HT1). Eine Vermittlungsfachkraft spricht allgemein von einer „Arroganz“ (HT8) der Arbeitgeber gegenüber Arbeitnehmern, denn viele Menschen seien ihnen zu jung, zu alt oder zu teuer. Vermittlungsfachkräfte spüren hier eine gewisse Ohnmacht gegenüber Arbeitgebern und sehen keine Möglichkeiten gegenzusteuern. So heißt es z. B.: „Wenn Arbeitgeber so unflexibel sind, dann kann man nichts machen“ (HT3).

Je gravierender die Stereotypisierung der erwerbsfähigen Person und von Arbeitgebern ist, desto schwieriger gestaltet sich der Beratungs- und Integrationsprozess. Stereotypisierung hat zur Folge, dass die Wiedereinsteigerin sich in ihren Qualifikationen und ihrem Anliegen nicht ernst genommen fühlt oder ein negatives Ergebnis, sei es das eines nutzlosen Gesprächs oder einer nicht gelingenden Integration, vorweggenommen wird.



# 7 Handlungsbedarfe und Handlungsempfehlungen

---

## 7.1 Handlungsbedarfe aus Sicht von Wiedereinsteigerinnen und der Agentur für Arbeit

Die Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt, die Vermittlungsfachkräfte und die Wiedereinsteigerinnen äußern sich unterschiedlich in Bezug auf Handlungsbedarfe und Verbesserungsoptionen, die zu einer weniger zögerlichen Kontaktaufnahme von Wiedereinsteigerinnen mit der Agentur für Arbeit führen könnten.

Die Mehrheit der befragten Vermittlungsfachkräfte schlägt vor, die Möglichkeiten, die die Bundesagentur für Arbeit Wiedereinsteigerinnen anbieten, medial zu bewerben und dadurch stärker bekannt zu machen. Eine Vermittlungsfachkraft hebt hervor, „man müsste halt das Image der Agentur ein bisschen umwandeln“ (VFK3). Dies betont auch eine BCA, die die öffentliche Wahrnehmung der Agentur für Arbeit ändern möchte: „weg von dieser Verwaltungsbehörde“ hin zum „Dienstleistungscharakter“ (BCA1).

Eine Vermittlungsfachkraft äußert sich kritisch zur medialen Ansprache der Zielgruppe, da Werbung eine Erwartungshaltung bei Wiedereinsteigerinnen aufbaue, die „ich aber nicht bedienen kann, aufgrund des Arbeitsmarktes und der Gegebenheiten“ (VFK1). Eine andere Vermittlungsfachkraft äußert sich ähnlich kritisch, indem sie sagt, dass manchmal sogar zu viel Werbung und Pressearbeit gemacht werde, denn damit habe man „viele hintern Ofen hervorgelockt, wie man so schön sagt, aber wirklich viele hoffnungslose Fälle, mit denen wir absolut nichts anfangen können und wo es auch nie ein Ergebnis geben wird“ (VFK6). Während sich diese Vermittlungsfachkraft auf die Vermittlungsfunktion der BA bezieht, thematisiert eine andere Vermittlungsfachkraft die Beratungsfunktion der BA, die zurzeit ausgebaut werde. Hier sollte noch stärker kommuniziert werden, dass die Agenturen für Arbeit auch Beraterisch tätig sind, da dies vielleicht einfach nicht bekannt sei. Diese Vermittlungsfachkraft schlägt zudem vor, andere Institutionen für die Angebote der Agenturen für Arbeit zu sensibilisieren, damit diese darauf verweisen.

Um Wiedereinsteigerinnen anzusprechen, sollten darüber hinaus Informationsveranstaltungen über die Arbeitsweise und die Angebotsstruktur der Agenturen für

Arbeit angeboten werden, „um die Scheu so ein bisschen zu nehmen“ (BCA5). Zudem könnten dort Praxisbeispiele von Frauen vorgestellt werden, die mit Unterstützung der Agentur für Arbeit erfolgreich wiedereingestiegen sind.

Insgesamt müssten diese Frauen aus Sicht einer BCA besser abgeholt werden. Als nachahmenswerte Angebote nennt sie Seminare für Wiedereinsteigerinnen von Beratungsstellen, Volkshochschulen und freien Trägern. Die betreffende Agentur für Arbeit erwägt, ein ähnliches Angebot in Verbindung mit einem Praktikum zu entwerfen. Auch die Vernetzung mit anderen Akteuren für gemeinsame Angebote wird als Handlungsoption genannt.

Verbesserungsvorschläge für das Arbeitspaket, das auch Wiedereinsteigerinnen erhalten, werden von zwei BCA geäußert. Während die eine sich ein „nettes Anschreiben dazu“ (BCA1) wünscht, plädiert die andere für eine „neue Struktur des Arbeitspaketes“ (BCA6). Nur die notwendigsten Daten sollten in dem Bogen erfasst werden. Sie tritt außerdem für einen eigenen Gesprächsleitfaden im Service Center für diese Zielgruppe ein.

Insgesamt müsse sich die „Willkommenskultur für Wiedereinsteigerinnen ändern“ (BCA6). Als Teil einer Willkommenskultur für Wiedereinsteigerinnen hält eine BCA den Status der Ratsuchenden für wichtig. Dieser sollte in der Phase des Erstkontakts mit der Agentur für Arbeit verstärkt genutzt werden.

Für wünschenswert hält eine BCA die Schulung der Vermittlungsfachkräfte zur Frage, wie sie Wiedereinsteigerinnen ansprechen und eine Vorteilsübersetzung gegenüber Arbeitgebern aussehen kann. Mit Bedauern äußert eine andere BCA, dass es die ArbeitsberaterInnen nicht mehr gibt, die „unabhängig von diesem ganzen Rechtlichen“ und „mit einem anderen Blickwinkel“ (BCA3) beraten konnten.

Die befragten Wiedereinsteigerinnen formulieren folgende Verbesserungsoptionen und Wünsche an die Agenturen für Arbeit.

Von den Frauen, die zum Zeitpunkt der Interviews nicht bei der Agentur für Arbeit gemeldet sind, wünschen sich einige einen veränderten Umgang mit Wiedereinsteigerinnen. So wird der Wunsch geäußert, als Individuum in einem familiären Kontext wahrgenommen zu werden und „nicht nur wie gesagt als Nummer 15 vom Stapel des Tages da durchgeschleust zu werden“ (W1). Gleichzeitig vermutet die Wiedereinsteigerin, dass dies aufgrund der zu erreichenden Zielsetzungen für die Vermittlungsfachkräfte nicht möglich sei. In eine ähnliche Richtung geht die Empfehlung, zuzuhören und ein bisschen mehr Respekt zu zeigen. Diese Wiedereinsteigerin würde sich wünschen, nicht wie eine Jugendliche ohne Lebens- und Berufserfahrung behandelt zu werden. Sowohl auf die Agentur als auch auf Bildungsträger bezogen äußert eine Wiedereinsteigerin:

*„Also ich denke, da ist es wichtig, mal im Ton und im Verständnis einen Unterschied zu machen zwischen jemand, der [...] vielleicht nicht so wirklich arbeitswillig ist, aber immer irgendetwas möchte, und Mütter, die einfach sich dazu entschieden haben oder*

*wie bei mir, ob ich mich manchmal so bewusst entschieden habe, weiß ich gar nicht, es war so der Weg, ich bin einfach erst mal zu Hause geblieben, und jetzt möchte ich gerne wieder eine Arbeit finden, ich möchte hier nicht irgendetwas beantragen, was Quatsch ist, sondern etwas, was sinnvoll ist, und deswegen möchte ich da auch sinnvoll beraten werden.“ (W20)*

Insgesamt müsse ein Umdenken innerhalb der Bundesagentur für Arbeit stattfinden, das dazu führt, dass Frauen über 50 Jahre mehr Wertschätzung entgegengebracht wird. Angeregt wird eine spezielle Anlaufstelle der Agenturen für Arbeit für alleinerziehende Frauen und Wiedereinsteigerinnen.

## **7.2 Handlungsempfehlungen aus den Workshops**

Um Handlungsempfehlungen zur Beratung, Förderung und Integration von Wiedereinsteigerinnen zu gewinnen, wurden zwei Workshops mit Beauftragten für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt, Vermittlungsfachkräften und unter Beteiligung der Zentrale der BA durchgeführt.

Der moderierte Austausch anhand von Leitfragen verfolgte die Zielsetzung, eine Standortbestimmung zu den bisherigen Erfahrungen und Angeboten für die Zielgruppe der Wiedereinsteigerinnen vorzunehmen. Darüber hinaus sollten Best-Practice-Beispiele aus den Agenturen erhoben sowie relevante Prozesse in der Organisation und die Zusammenarbeit mit externen Netzwerkpartnern bewertet werden. Letztlich ging es auch darum, den Stellenwert einer Landesinitiative für den Wiedereinstieg zu untersuchen und weitere Handlungsempfehlungen zur Beratung, Förderung und Integration nicht leistungsberechtigter Wiedereinsteigerinnen abzuleiten.

Die Ergebnisse aus den Workshops sind so zusammengefasst, wie sie die Teilnehmenden erarbeitet haben. Eine Bewertung der Inhalte durch die Forschungsgruppe findet an dieser Stelle nicht statt.

### **7.2.1 Ansprache der Zielgruppe Wiedereinsteigerinnen**

Die Teilnehmenden des Workshops stellten heraus, dass die Potenziale bei der Ansprache von Wiedereinsteigerinnen aktuell noch nicht ausgeschöpft sind. Zwar habe sich die Willkommenskultur in den vergangenen Jahren stark verbessert, beispielsweise werden Gespräche terminiert, doch sei der Servicegedanke insbesondere gegenüber Nichtleistungsempfängerinnen weiterhin ausbaufähig. Ratsuchende ohne Leistungsanspruch würden von der Institution mitunter vernachlässigt. Die Position der BA sei oftmals unklar, was sich auch in der geringeren Zeitinvestition (geringe Kontaktdichte) im Umgang mit der Zielgruppe spiegle.

Der Kontakt zum „Arbeitsamt“ stelle für einige Wiedereinsteigerinnen eine „Hemmschwelle“ dar, die manche Frauen scheuen würden. BCA und Vermittlungsfachkräf-



te sprechen sich dafür aus, einen niederschweligen Zugang zur Agentur anzubieten, zum Beispiel bei Veranstaltungen in der Reihe „BiZ und Donna“ oder am Rande der Info-Veranstaltung für Wiedereinsteigerinnen. Auch könne im Berufsinformationszentrum zum Beispiel einmal monatlich eine offene Sprechstunde geschaffen werden, ebenso an Orten wie Stadtbibliothek oder Mehrgenerationenhaus. Wichtig sei, die Frauen dort „abzuholen“, wo sie sich gerne aufhalten, und sie in einem „unbelasteten Ambiente“, „ohne Risiko“ und mit geringem Aufwand zu beraten, auch im Tandem von BCA und Vermittlungsfachkraft. Im Internet der Agenturen sollten Angebote für Wiedereinsteigerinnen nicht weiter unter dem Begriff „Chancengleichheit“ aufgeführt werden, sondern die Zielgruppe sollte als solche benannt und damit direkt angesprochen werden.

Die BA habe sich mit der Verstetigung von Perspektive Wiedereinstieg sowohl intern als auch extern deutlicher in Richtung Wiedereinsteigerinnen positioniert. Die Serviceorientierung und fachliche Kompetenzen von Service Center, Eingangszone und Vermittlung sind zu stärken und der Wiedereinstieg als Prozess zu definieren. Eine feste Ansprechperson für Wiedereinsteigerinnen in der Arbeitsvermittlung der BA hätte spezifisches Wissen. Sie könnte nachhaltig Vertrauen zu den Wiedereinsteigerinnen aufbauen und deren Motivation für Erwerbsarbeit stärken. All dies würde dazu beitragen, die Hemmschwelle gegenüber der Institution abzubauen.

## **7.2.2 Leistungen der BA (und AA) für Wiedereinsteigerinnen**

Bei den Leistungen für Wiedereinsteigerinnen wurde nach den Bereichen Beratung, Förderung und Vermittlung unterschieden.

### **Beratung**

BCA und Vermittlungsfachkräfte äußern, dass Wiedereinsteigerinnen sehr unterschiedlichen Beratungsbedarf hätten. Manche Frauen seien gut informiert und bräuchten keine besonderen Vorgehensweisen in der Beratung.

Andere seien unsicher und orientierungslos und hätten ein mangelndes Selbstbewusstsein. Zum Teil bräuchten sie den Wunsch nach Neuorientierung mit. Hier könne die Agentur nur zu einem gewissen Grad Unterstützung und Entscheidungshilfe geben. Einigen Wiedereinsteigerinnen falle es schwer, die bisherigen Rollen in der Familie um Rollen in der Erwerbsarbeit zu erweitern. Sie wünschen sich Beratung, um zu entscheiden, ob sie überhaupt schon arbeiten wollen.

Darüber hinaus bräuchten die Frauen individuelles Coaching, was die Agentur aufgrund des politischen Auftrags, der zeitlichen Vorgaben sowie der personellen Besetzung und Ausbildung des Personals nicht leisten könne (und das durch die Verstetigung von „Perspektive Wiedereinstieg“ nunmehr auch mithilfe von Externen durchgeführt werden kann). Es wurde unterstrichen, dass Coaching „das beste und

wichtigste Instrument für diese Zielgruppe“ sei. Kombinationen von Einzelterminen mit Gruppencoaching seien möglich.

Sich Zeit zu nehmen sei gerade bei Wiedereinsteigerinnen wichtig, denn es würde auch darum gehen, auf ihre spezifische Situation einzugehen, Kompetenzen umfassend zu erheben und Fragen zum Themenfeld Arbeitslos- bzw. Arbeitsuchendmeldung zu erörtern. Zurzeit erfasse das Profiling vor allem formale Qualifikationen. Darüber hinausgehende Kompetenzen würden je nach Bewusstsein der Ratsuchenden für ihre Stärken und in Abhängigkeit von der Qualität der Bewerbungsunterlagen erhoben. Feedback zu den Chancen der Wiedereinsteigerinnen am Arbeitsmarkt sollte stattfinden und realistisch ausfallen. Die konkrete Umsetzung sei stark von der Beratungsqualität abhängig.

Der Schwerpunkt in den Gesprächen mit Vermittlungsfachkräften läge derzeit bei der Vermittlung und weniger bei der Beratung. Die Fragen zur Mobilitätsbereitschaft und zeitlichen Verfügbarkeit gleich zu Gesprächsbeginn seien „abschreckend“. Das Gespräch sollte auch von rechtlichen Abklärungen befreit werden bzw. diese sollten nicht direkt am Anfang stehen. Ohnehin sollten die Kundinnen nicht mit Informationen „zugeschüttet“ werden. Die Vermittlungsfachkraft sollte ein Gespür dafür haben, was von einer Wiedereinsteigerin in einem Erstgespräch aufgenommen werden kann. Supervision und – in der Regionaldirektion Baden-Württemberg gut ausgebaut und praktiziert – sog. Transferbegleitung, bei der kollegiale Hospitationen in Vermittlungsgesprächen stattfinden, sorgen dafür, dass sich die Beratungskompetenzen von Vermittlungsfachkräften in positiver Richtung weiterentwickelten.

Die momentanen Anforderungen an den Ablauf des Gesprächs lassen keine zielgruppenspezifische Beratung zu. Beratung zu beruflicher Um- und Neuorientierung sei bei der Agentur insgesamt noch nicht ausreichend etabliert. Wenn diese geleistet wird, dann nur bei Interesse an einem sog. Bedarfsberuf, zum Beispiel in den Bereichen Mathematik, Informatik, Naturwissenschaft und Technik (MINT), Pflege und Erziehung.

Bezüglich der Frage nach Arbeitsuchend-, Arbeitslos- und Ratsuchendmeldung wurde bestätigt, dass mit der Arbeitslosmeldung in den meisten Agenturen restriktiv umgegangen werde. „Man muss um den Status arbeitslos kämpfen“, heißt es. Außerdem hätten die Verpflichtungsaspekte der Arbeitslosmeldung „abschreckende Wirkung“. Ratsuchende seien noch nicht genügend im Blickfeld der Agentur. So komme es, dass viele Wiedereinsteigerinnen im Status arbeitsuchend gemeldet seien und sich daran im Laufe der Beratung nur selten etwas ändert. BCA und Vermittlungsfachkräfte fordern mehr Transparenz in der Frage des Status. Wiedereinsteigerinnen seien diese Begriffe und die damit einhergehenden Unterschiede nicht klar, was zu Unsicherheiten und Missverständnissen führen könne. Der Status ratsuchend sollte erprobt und weiter ausgeschöpft werden.

Die Vermittlungsfachkräfte stellten in den Workshops heraus, dass sie bezüglich der Beratung von Wiedereinsteigerinnen mehr leisten wollen, als sie aufgrund der der-

zeitigen Rahmenbedingungen können. In diesem Zusammenhang wurde erwähnt, dass das aktuelle Kennzahlensystem verhindere, Nichtleistungsempfängerinnen arbeitslos zu melden und damit ihr Erwerbspotenzial sichtbar zu machen: Der Erfolg der Vermittlungstätigkeit wird derzeit an der Anzahl und Schnelligkeit von Integrationen gemessen. Da Wiedereinsteigerinnen einen längeren Beratungsprozess brauchen, werden sie nur arbeitsuchend gemeldet, so gehen sie nicht negativ in die Statistik ein. Für eine bessere Förderung sei jedoch eine Arbeitslosmeldung wünschenswert.

In einem der beiden Workshops wurde ein idealtypischer Prozess für die Beratung von Wiedereinsteigerinnen entworfen. Danach solle eine am Wiedereinstieg interessierte Frau zunächst einmal „ratsuchend“ gemeldet und ihr bei einer Vermittlungsfachkraft eine sog. Sondierungsberatung angeboten werden. Die Service Center und Eingangszonen seien entsprechend zu sensibilisieren. In einer Sondierungsberatung würden Fragen der Orientierung und Motivation bearbeitet. Bei Bedarf kann sich diese Sondierung auf mehrere Termine erstrecken.

Kommt die Wiedereinsteigerin zu dem Ergebnis, arbeiten zu wollen, wird sie nach Möglichkeit „arbeitslos“ gemeldet. Hier sollte dann das gesamte verfügbare Instrumentarium der Förderung und Vermittlung ansetzen. Die Kundinnen sind intensiv und in kürzeren Abständen zu betreuen, um die Integration schnellstmöglich voranzubringen. Bei Bedarf und Interesse ist eine ausführliche Kompetenzdiagnostik durch den Psychologischen Dienst vorzunehmen.

Die Beratung durch die Agentur kann durch individuelles und/oder Gruppencoaching ergänzt werden, das öffentlich gefördert wird (z. B. durch Agenturen oder Landesinitiativen, s. Kapitel 7.2.5).

Aus Sicht der BCA wäre wünschenswert, dass Informationsangebote als „Klammer“ vor den Prozess gesetzt werden. Das heißt, Frauen, die sich mit dem Gedanken an einen Wiedereinstieg tragen, besuchen vorab thematisch relevante Veranstaltungen und/oder nehmen ein Beratungsangebot bei der BCA wahr. Auf diese Weise können Weichen gestellt und mögliche Hemmschwellen zur Agentur abgebaut werden. Das Vermittlungsgespräch sollte ggf. von rechtlichen Aspekten „befreit“ werden, sodass mehr Zeit für die eigentliche Beratung und Vermittlung zur Verfügung steht.

Schon heute gibt es einige Best-Practice-Beispiele zum Umgang von Agenturen mit Wiedereinsteigerinnen. Diese Erfahrungen sollten positiv herausgestellt werden. Sie machen deutlich, dass die Agentur durchaus gute Beratungsarbeit für diese Zielgruppe leisten kann.

Zu überlegen sei, ob es für Wiedereinsteigerinnen spezielle Ansprechpersonen und Beratungsfachkräfte geben sollte. In den Großstädten Hamburg und München wurden mit speziellen Teams in den Agenturen, die Berufsrückkehrerinnen/Wiedereinsteigerinnen betreuen, positive Erfahrungen gemacht.

Neben der Agentur stehen vor allem Land, Kommunen sowie Unternehmen in der Pflicht, die Rahmenbedingungen für einen erfolgreichen Wiedereinstieg zu schaf-

fen, beispielsweise über Kinderbetreuungs- oder Coachingangebote. Die Verantwortung der BA sei auf die Phase des unmittelbaren Wiedereinstiegs fokussiert sowie – zusammen mit den Unternehmen – auf die Zeit nach Wiederaufnahme der Erwerbsarbeit.

### **Förderung und Vermittlung**

Die verfügbaren Förderungen für Wiedereinsteigerinnen sind vielfältig. Angeboten werden Förderung der beruflichen Weiterbildung, Leistungen im Rahmen der Initiative zur Flankierung des Strukturwandels (IFlaS), Maßnahmen bei einem Arbeitgeber/Träger (MAG/MAT), Eingliederungszuschüsse, interne ganzheitliche Integrationsleistungen im SGB III (Inga), Kompetenzdiagnostik für Kundenprofile (Kodiak/KDL), ein Check der Bewerbungsunterlagen, Beratung zur Stellensuche und Weiterbildung Geringqualifizierter und beschäftigter älterer Arbeitnehmer in Unternehmen (WeGebAU). Agenturspezifisch gibt es den sog. „Fitness-Report“, bei dem eine Wiedereinsteigerin ein vierstündiges eignungsdiagnostisches Verfahren beim Psychologischen Dienst der Agentur durchläuft und anschließend ein detailliertes Kompetenzprofil erhält.<sup>18</sup>

Die Förderungen zur Weiterbildung haben einen hohen Stellenwert, insbesondere für Frauen, die über zehn Jahre nicht erwerbstätig gewesen sind und großen Qualifizierungsbedarf haben. Darüber hinaus sollten die Instrumente individueller angepasst werden, z. B. der EGZ bei einer Wiedereinsteigerin mit langer Erwerbsunterbrechung höher ausfallen im Vergleich zu einer Person, die nur kurze Zeit nicht beschäftigt gewesen ist (mit der Neufassung des § 88 SGB III hat der Vermittler nunmehr die Möglichkeit einer individuellen, fallabhängigen Förderung). Den Frauen sollten auch Strategien zur Stellensuche unabhängig von der BA vermittelt werden, zum Beispiel über Internetplattformen und soziale Netzwerke.

Ein Schlüssel stellt die Schaffung von Anreizen für die Förderung und Vermittlung von Wiedereinsteigerinnen dar. Controllingssysteme, die eine hohe Anzahl an Integrationen und eine kurze Dauer von Arbeitslosigkeit zum Ziel haben, stehen einem längeren Beratungsprozess und damit einer nachhaltigen Betreuung und Integration von Wiedereinsteigerinnen entgegen. Die Aktivierung der „stillen Reserve“ sollte in die geschäftspolitischen Ziele einer Agentur und in die Ergebnisdokumentation aufgenommen werden. Nur so sei gewährleistet, dass Agentur und Vermittlungsfachkräfte besondere Anstrengungen unternehmen, Wiedereinsteigerinnen zu fördern.

---

18 Die Workshops fanden vor der Instrumentenreform 2012 statt. Einige der hier genannten Förderungen wurden nach der Reform abgeschafft (z. B. die Differenzierungen innerhalb des EGZ), andere sind erst neu geschaffen worden (z. B. Kodiak).

## Arbeitgeberkontakte

In der Arbeitgeberberatung der Agenturen für Arbeit sind der Austausch mit Arbeitgebern auf Messen sowie die Teilzeitbörsen mit Arbeitgebern positiv zu würdigen.<sup>19</sup> Allerdings zeigt die Erfahrung, dass vor allem Branchen mit starkem Fachkräftebedarf (z. B. Pflege und Handel) diese Veranstaltungen wahrnehmen und die Arbeitgeber in der Regel eine flexible Teilzeit (nicht nur vormittags) zum Ziel haben.

Weiterhin aufbaufähig halten BCA und Vermittlungsfachkräfte die Akquise von Teilzeitstellen und Ausbildungsstellen in Teilzeit. Darüber hinaus sollten die Kontakte weniger über das Telefon, sondern stärker über Außendienstbesuche stattfinden. So wären eine individuelle Vermittlung und Vorteilsübersetzung für eine Wiedereinsteigerin möglich. Vermittlungsfachkräfte könnten eine Wiedereinsteigerin direkt beim Arbeitgeber vorstellen und Arbeitszeitmodelle vor Ort aushandeln. Arbeitgeber sollten im Hinblick auf eine Wiedereinsteigerin unmittelbar angesprochen werden.

Wünschenswert wäre darüber hinaus, dass sich eine Vermittlungsfachkraft gleichermaßen mit der arbeitgeberorientierten Seite von Stellenangeboten und Bewerbungen von Wiedereinsteigerinnen befasst. Angebot und Nachfrage könnten so schneller und schlüssiger zusammengebracht werden.

### 7.2.3 Rolle der BCA im Kontext Wiedereinstieg

Für viele Wiedereinsteigerinnen ist die BCA die erste Ansprechpartnerin, quasi der „Türöffner“ zur Agentur. Teilweise bietet sie Sprechstunden und oft flächendeckend Veranstaltungen „ohne Verpflichtungscharakter“ für Wiedereinsteigerinnen an. Doch nicht nur nach außen, auch nach innen vertritt die BCA die Interessen dieser Zielgruppe. Sie informiert Vermittlungsfachkräfte zum Thema Wiedereinstieg, bietet zum Beispiel Informationsmaterialien oder Arbeitshilfen an. Darüber hinaus gibt es Beispiele, in denen mit dem Arbeitgeberservice ein gemeinsames Strategiekonzept zur Integration von Wiedereinsteigerinnen entwickelt worden ist.

Es wurde angeregt, dass die BCA durch den Kontakt zu Wiedereinsteigerinnen und die Begleitung bzw. Hospitation bei Beratungen Einblicke in die Beratungspraxis gewinnt und Empfehlungen zur Weiterentwicklung von Beratungskonzepten und zur Optimierung der Beratungspraxis aussprechen sollte. Sie sensibilisiert und gibt Erfahrungen weiter, was jedoch nicht bedeutet, dass sie ins operative Beratungsgeschäft einsteigt und die Vermittlungsfachkraft ersetzt.

Die BCA ist auch Impulsgeberin für die Geschäftsführung, kann Maßnahmen und Förderungen initiieren und bewerten. Außerdem macht sie auf die Bedeutung der „stillen Reserve“ für den Arbeitsmarkt aufmerksam.

---

<sup>19</sup> Teilzeitbörsen sind Veranstaltungen, auf denen sich Arbeitgeber, die Teilzeitstellen zur Verfügung stellen und bereit sind, unterschiedliche Teilzeitmodelle anzubieten, präsentieren. Die Börse richtet sich gezielt an Berufsrückkehrerinnen.

Zu überlegen sei, ob die BCA sich noch stärker Gehör verschafft, wenn es um die Verteilung des Budgets zur Umsetzung von Fördermaßnahmen (z. B. Coaching) für Wiedereinsteigerinnen geht. Letztlich seien die Kapazitäten der BCA jedoch begrenzt. Berufsrückkehrerinnen bilden nur eines ihrer Arbeitsfelder. Ohne verbindliche Verankerung der Integration von Berufsrückkehrerinnen ins Zielsystem blieben die Aktivitäten der BCA lediglich ein „Pflaster“.

#### **7.2.4 Kooperationen der BA (und AA) im Kontext Wiedereinstieg**

Beim Thema Wiedereinstieg kooperiert die Agentur mit einer Vielzahl unterschiedlicher Einrichtungen. Die Kooperationen werden vorrangig von der BCA gepflegt. Sie sind regional sehr unterschiedlich, abhängig von den jeweiligen Personen und Strukturen vor Ort.

Da sind zum einen kommunale Stellen und Vereine, z. B. die kommunalen Gleichstellungsbeauftragten, die regionale Wirtschaftsförderung, die lokalen Bündnisse für Familie und der Verband alleinerziehender Mütter und Väter e. V. Darüber hinaus wird mit verschiedenen Bildungsanbietern und Beratungseinrichtungen zusammengearbeitet, z. B. der Volkshochschule, dem örtlichen Weiterbildungszentrum, den Beratungsstellen Frau und Beruf, den Regionalbüros für berufliche Fortbildung und ggf. Hochschulen. Hinzu kommen Landes- und Bundesprogramme, z. B. „Plan-W-Wiedereinstieg hat Zukunft“ in Rheinland-Pfalz oder „Perspektive Wiedereinstieg“ auf Bundesebene. In Rheinland-Pfalz wird insbesondere die Zusammenarbeit mit dem Frauen- und Integrationsministerium sehr gelobt. Nicht zuletzt wird auch mit Arbeitnehmer- und Arbeitgeberorganisationen sowie Kammern kooperiert, z. B. an runden Tischen, u. a. wegen des Themas Teilzeitausbildung.

Darüber hinaus bedarf es der Zusammenarbeit innerhalb der Institution BA, zum Beispiel mit den BCA in den Jobcentern, mit der Geschäftsführung und mittleren Führungsebene, an die Impulse zur Einbindung in das Zielsystem, zur Aktivierung und Integration von Wiedereinsteigerinnen und zur fachlichen Qualifizierung von Fach- und Führungskräften gerichtet werden sollten.

Die Teilnehmenden der Workshops regten an, den Fokus auf zielgruppenspezifische Kooperationen zu legen, noch mehr Impulse an die Team- und Bereichsleitung in den Agenturen zu geben und noch stärker Synergien zwischen unterschiedlichen Akteuren zum Thema herzustellen. So wäre zum Beispiel eine stärkere Abstimmung zwischen der Landesinitiative „Plan W“ (Rheinland-Pfalz) und dem Bundesprogramm „Perspektive Wiedereinstieg“ wünschenswert gewesen.

Besonders positiv sei die Verfügbarkeit von Beratungsangeboten für Wiedereinsteigerinnen außerhalb der Agentur zu bewerten. Diese können Wiedereinsteigerinnen gerade in der Phase der Orientierung stark unterstützen und leisten hier gute Arbeit. Die Teilnehmenden fordern ein flächendeckendes Beratungsangebot für die Zielgruppe. Wo ein solches Angebot besteht, wird dies nachgefragt.

Es sei zweitrangig, wer die entsprechenden Beratungsstellen finanziert. Entscheidend sei, dass eine solche Beratungsstelle überhaupt existiert. BCA und Vermittlungsfachkräfte könnten Wiedereinsteigerinnen in den Beratungsstellen zu Fragen der Förderung und Vermittlung durch die BA beraten.

### **7.2.5 Bedeutung von Landesinitiative und Mehrgenerationenhäusern**

Der Landesinitiative kommt in der Beratungs- und Unterstützungskette von Wiedereinsteigerinnen große Bedeutung zu. Die Initiative in Rheinland-Pfalz habe zur Folge gehabt, dass eine starke öffentliche Wahrnehmung des Themas eingetreten sei. Die Kooperationen zwischen BCA, kommunalen Gleichstellungsbeauftragten und den Beratungsstellen Frau und Beruf hätten sich intensiviert. Die kommunalen Gleichstellungsbeauftragten mit dem Schwerpunkt Arbeitsmarkt hätten sich im Vergleich zu der Zeit vor der Landesinitiative verdoppelt.

Wichtig sei nun, die durch die Initiative geschaffenen Angebote zu verstetigen und eine dauerhafte Finanzierung sicherzustellen. Nur so könne garantiert werden, dass das Thema Wiedereinstieg weiterhin in der öffentlichen Aufmerksamkeit bleibe und eine zentrale Position einnimmt.

Die Mehrgenerationenhäuser sind derzeit kein wichtiger Akteur beim Thema Wiedereinstieg. Sie seien schlecht finanziert, und ihre Angebote würden nur vereinzelt auf die Zielgruppe von Berufsrückkehrerinnen passen. Die Mehrgenerationenhäuser würden in einen „künstlichen Zusammenhang“ mit der Integration von Wiedereinsteigerinnen gebracht. Im Moment sei unklar, ob diese für die Integration der Frauen überhaupt von Bedeutung seien.

# 8 Fazit

---

Im Folgenden werden die Forschungsergebnisse entlang der Fragestellungen zusammengefasst und interpretiert. Die Studie hat sich mit drei Fragestellungen beschäftigt:

1. Mit welchen **Erwartungen** und **Anliegen** wenden sich nicht leistungsberechtigte Wiedereinsteigerinnen an die Agentur für Arbeit und welche **Erfahrungen** machen sie dabei?
2. Mit welchen **Denk- und Handlungsmustern** begegnen MitarbeiterInnen der Agentur für Arbeit nicht leistungsberechtigten Wiedereinsteigerinnen?
3. Aus welchen Beweggründen heraus entscheiden sich nicht leistungsberechtigte Wiedereinsteigerinnen gegen eine Arbeitsuchend- bzw. Arbeitslosmeldung bei der Agentur für Arbeit, obwohl sie damit auf den Zugang zum Vermittlungs- und Förderangebot der Agentur für Arbeit verzichten?

Zu den **Erwartungen, Anliegen und Erfahrungen von Wiedereinsteigerinnen** ist festzustellen, dass die von den befragten Wiedereinsteigerinnen geäußerten Erwartungen und Anliegen durch vorhandene Angebote der Agentur für Arbeit weitgehend abgedeckt werden könnten. Tabelle 4 zeigt die fünf Gruppen, nach denen die Erwartungen und Anliegen von Wiedereinsteigerinnen differenziert werden konnten. Für drei dieser fünf Erwartungsgruppen stehen Angebotsformen bei den Agenturen für Arbeit zur Verfügung. Dies sind die Gruppen 1, 2 und 4. Die Erwartungen von Gruppe 3 sind dagegen nur teilweise abgedeckt. Gruppe 5 formuliert Erwartungen, die nicht in das Aufgabenspektrum der Agenturen fallen.

Tab. 4: Erwartungen der Wiedereinsteigerinnen und Angebote der Agenturen für Arbeit; eigene Darstellung

	Erwartungen der W	Angebote der AA	Möglich für
Gruppe 1	Informationen und Beratung zu Berufen, beruflichen Möglichkeiten und dem Arbeitsmarkt	Informations- und Beratungsangebot	Ratsuchende, Arbeitsuchende, Arbeitslose mit und ohne Leistungsbezug
Gruppe 2	Arbeitsvermittlung und Stellenangebote	Vermittlungsangebot	Arbeitsuchende, Arbeitslose mit und ohne Leistungsbezug



(Fortsetzung Tab. 4)

	<b>Erwartungen der W</b>	<b>Angebote der AA</b>	<b>Möglich für</b>
<b>Gruppe 3</b>	konkrete Hilfe bei Bewerbungen und Stellensuche	teilweise abgedeckt durch: Beratungsangebot, wenn VFK konkrete Hilfestellung geben oder das Berufsinformationszentrum Angebote vorhält; Förderangebot in Form von Bewerbungstrainings	je nach Angebot
<b>Gruppe 4</b>	Weiterbildungsangebote	Förderangebot	Arbeitslose mit und ohne Leistungsbezug
<b>Gruppe 5</b>	umfassende Beratung und Unterstützung	wird von der Agentur nicht geleistet	

Wiedereinsteigerinnen der ersten Gruppe, die sich mit dem Anliegen an die Agentur wenden, Informationen und Beratung zu Berufen, beruflichen Möglichkeiten und dem Arbeitsmarkt zu erhalten, treffen auf das Informations- und Beratungsangebot der Agentur. Sowohl das Informationsangebot als auch das Beratungsangebot kann von Ratsuchenden, Arbeitsuchenden und Arbeitslosen mit bzw. ohne Leistungsbezug genutzt werden.

Wenn Wiedereinsteigerinnen Kontakt zur Agentur aufnehmen, um Arbeitsvermittlung und Stellenangebote zu erhalten (Gruppe 2), dann steht ihnen das Vermittlungsangebot offen, sofern sie sich arbeitsuchend bzw. arbeitslos gemeldet haben. Wiedereinsteigerinnen mit dem Anliegen, eine Weiterbildung zu absolvieren (Gruppe 4), müssen arbeitslos gemeldet sein, um das Förderangebot der Agentur in Anspruch nehmen zu können.

Für die genannten drei Gruppen stehen zumindest theoretisch Angebote zur Verfügung, die ihren Erwartungen und Anliegen entsprechen. Wiedereinsteigerinnen, die konkrete Hilfe bei Bewerbungen und der Stellensuche benötigen (Gruppe 3), können diese Unterstützung unter Umständen im Rahmen des Beratungs- oder des Förderangebots erhalten, je nachdem welche Angebote die einzelne Agentur vorhält. Kein ihrem Anliegen entsprechendes Angebot kann die Agentur Wiedereinsteigerinnen bieten, die sich eine umfassende Beratung und Unterstützung wünschen (Gruppe 5). Dies gehört nicht zu den Aufgaben der Agentur für Arbeit.

Zunächst lässt sich feststellen, dass sich Anliegen von Wiedereinsteigerinnen und Angebote der Agenturen für Arbeit in den meisten Punkten decken. Entscheidend für die Wiedereinsteigerinnen ist jedoch, welche Erfahrungen sie mit der Agentur für Arbeit und den Angeboten dieser Institution machen und inwiefern ihre Erwartungen und Anliegen realisiert werden. Hier muss festgehalten werden, dass sich die Erwartungen und Anliegen der Wiedereinsteigerinnen nur teilweise erfüllen. Dies trifft auch für die Erwartungsgruppen zu, die sich mit den Angeboten der Agentur für Arbeit decken. Besonders Wiedereinsteigerinnen, die sich eine Weiter-

bildungsmaßnahme erhoffen, machen die Erfahrung, dass sich diese Erwartung häufig nicht erfüllt.

Auffällig ist insgesamt, dass Wiedereinsteigerinnen Maßnahmen und auch Ratschläge erhalten, die nicht ihren Vorstellungen entsprechen, während Wiedereinsteigerinnen, deren Erwartungen und Anliegen genau diese Form der Unterstützung ist, sie hingegen nicht bekommen. Beispiele hierfür sind Bewerbungstrainings und EDV-Kurse.

Zu den **Denk- und Handlungsmustern gegenüber Wiedereinsteigerinnen** lassen sich folgende Ergebnisse festhalten.

Vermittlungsfachkräfte nehmen Wiedereinsteigerinnen häufig als widersprüchlich wahr. Einerseits demonstrierten die Frauen Selbstbewusstsein nach außen, andererseits zeigten sie in ihrem Erleben Unsicherheit und Ambivalenz. Viele seien arbeitsmarktfremd und hätten hohe Erwartungen an die Erwerbsarbeit, die nicht realistisch seien.

Aus Sicht der befragten MitarbeiterInnen der Agenturen kommen Wiedereinsteigerinnen mit dem Anliegen, Beratung und Vermittlung zu erhalten, Bewerbungskosten erstattet zu bekommen und bei Weiterbildungen gefördert zu werden. Sie erwarten Akzeptanz für den Wiedereinstieg, einen unbürokratischen Vermittlungsprozess und kompetente AnsprechpartnerInnen.

Die Erwartungen und Anliegen von Wiedereinsteigerinnen stimmen mit den von MitarbeiterInnen der Agenturen für Arbeit angenommenen Erwartungen überein.

Als „typische“ Wiedereinsteigerin beschreiben die befragten BA-Beschäftigten eine Mutter, die gut organisiert und motiviert ist, einen frauentypischen, oft kaufmännischen Beruf erlernt hat und an einer Teilzeittätigkeit am Vormittag interessiert ist. Die meisten erhalten keine oder nur wenig Unterstützung vom Partner im Haushalt und bei der Sorgearbeit. Dies steht im Einklang mit den Aussagen vieler Wiedereinsteigerinnen.

Beraten wird in frauentypische Berufe und Beschäftigungen hinein, oft in Verbindung mit Erziehung und/oder Pflege, um den angenommenen Kompetenzzuwachs von Wiedereinsteigerinnen während der Familienphase zu nutzen und den Wunsch einiger Frauen nach einer Arbeit mit Kindern aufzugreifen. Diese Strategie entspricht den Erwartungen und Qualifikationen nur eines Teils der Wiedereinsteigerinnen. Andere Wiedereinsteigerinnen reagieren auf diese Form der Stereotypisierung verärgert.

Für Stereotype in Beratungs- und Vermittlungsgesprächen sind weder Vermittlungsfachkräfte noch BCA genügend sensibilisiert. Die geleistete Arbeit wird in Bezug auf die Kategorie „Gender“ nicht hinterfragt.

Als Hürden für Wiedereinsteigerinnen im Kontakt zur Agentur werden Angst vor der Behörde, die telefonische Hotline, um das Service Center zu erreichen, die

umfangreiche Datenerfassung, das Arbeitspaket, rechtliche Rahmenbedingungen und Vorgaben der Agentur sowie die Unwissenheit von Wiedereinsteigerinnen über Unterstützungsmöglichkeiten genannt.

Als ihre Aufgaben in der Beratung betrachten Vermittlungsfachkräfte, die Stellensuche zu unterstützen, Informationen über den Arbeitsmarkt zu geben und Hilfe beim Erstellen von Bewerbungsunterlagen zu leisten. Sie sehen sich in der Rolle, zu aktivieren, zu motivieren und das Selbstbewusstsein der Wiedereinsteigerinnen zu stärken. Aktivierung sei teilweise nur mit Druck möglich. Das Ziel der Vermittlungsfachkräfte ist eine gute Zusammenarbeit und Transparenz. Leitend für Beratung ist für die Vermittlungsfachkräfte Sensibilität, Akzeptanz, Verständnis und Offenheit.

Geteilter Meinung sind die befragten Vermittlungsfachkräfte, ob ein zielgruppenspezifischer Ansatz für die Gruppe der Wiedereinsteigerinnen sinnvoll wäre. Ein zielgruppenspezifischer Ansatz wird von den Vermittlungsfachkräften dabei mit bestimmten AnsprechpartnerInnen für diese Zielgruppe gleichgesetzt.

Als Erkenntnis aus den Hospitationen lässt sich zusammenfassen, dass die Vermittlungsfachkräfte zumeist auf die Anliegen der Wiedereinsteigerinnen eingehen. Allerdings überwiegt hier die reine Information. Die gemeinsame Erarbeitung einer individuellen Gesamtstrategie für den Wiedereinstieg konnte nicht beobachtet werden. Oft bleibt die Beratung punktuell, ohne Folgetermin.

Die Vermittlungsfachkräfte begegnen den Wiedereinsteigerinnen in den beobachteten Gesprächen durchweg freundlich und respektvoll. Gleichzeitig gelingt es ihnen nur zum Teil, den Anliegen der Wiedereinsteigerinnen zu entsprechen, auf deren spezifische Situation einzugehen und Gefühle von Enttäuschung und Perspektivlosigkeit, welche die Frauen aufgrund negativer Erfahrungen bei ihren Bemühungen um Integration entwickelt haben, in eine konstruktive Richtung zu lenken. Auch bei einem Konsens über die Gesprächsthemen kann die Interaktion beeinträchtigt sein, sofern dem Erleben der Wiedereinsteigerinnen nicht ausreichend Raum in der Beratung gegeben wird und das Verwehren von Förderungen zu Frustration führt.

Die aktuelle Beratungspraxis wird den Motiven, Qualifikationen und Kompetenzen der Zielgruppe Wiedereinsteigerinnen nicht optimal gerecht. Mit der außerordentlich hohen Motivation der Wiedereinsteigerinnen, wieder erwerbstätig zu sein, wird beraterisch wenig gearbeitet. Das Profiling erfasst vor allem formale Abschlüsse und gibt die außerhalb des gelernten Berufs angeeigneten Kompetenzen nur teilweise wieder. Diese können damit potenziellen Arbeitgebern nicht individuell, präzise und überzeugend aufgezeigt werden. Die Voraussetzungen für ein erfolgreiches Matching von BewerberInnenangeboten bzw. Stellengesuchen und Stellenangeboten sind damit suboptimal.

Verschiedene Gründe führen bei Wiedereinsteigerinnen dazu, dass sie eine **Entscheidung gegen eine Arbeitssuchend- bzw. eine Arbeitslosmeldung** treffen, obwohl

sie damit auf den Zugang zum Vermittlungs- bzw. Förderangebot der Agentur für Arbeit verzichten.

Für Wiedereinsteigerinnen, die sich bezüglich des Wiedereinstiegs in einer Orientierungsphase befinden, steht der Schritt, zur Agentur für Arbeit zu gehen, noch an. Wenn Wiedereinsteigerinnen an einem Wiedereinstiegskurs oder einem Coaching teilgenommen haben, besteht für einige von ihnen kein Beratungsbedarf mehr, und sie ziehen eine Arbeitsuchend- bzw. Arbeitslosmeldung daher nicht in Erwägung.

Wiedereinsteigerinnen entscheiden sich dafür, sich arbeitsuchend zu melden, weil sie verschiedene Verpflichtungen, die mit einer Arbeitslosmeldung verbunden sind, nicht eingehen möchten oder können. So reicht bei einzelnen Wiedereinsteigerinnen die Verfügbarkeit für den Arbeitsmarkt nicht aus, um sich arbeitslos zu melden. Als möglicher Grund für eine Arbeitslosmeldung wird von den befragten Wiedereinsteigerinnen die finanzielle Notwendigkeit einer Arbeit genannt.

Nicht nur gegen eine Arbeitslosmeldung, sondern auch gegen eine Arbeitsuchendmeldung entscheiden sich Wiedereinsteigerinnen, wenn sie davon ausgehen, sie müssten dann jede Stelle annehmen und hätten grundsätzlich nur sehr geringen Einfluss auf den Tätigkeitsbereich. Auch die Vorgabe, eine bestimmte Anzahl an Bewerbungen schreiben zu müssen, hält Wiedereinsteigerinnen davon ab, sich arbeitsuchend zu melden. Enttäuschung über Stellenangebote der Agentur ist ein weiterer Grund, nicht länger arbeitsuchend bzw. arbeitslos gemeldet zu sein. Die zentrale Angst von Wiedereinsteigerinnen ist, wenn sie bei der Agentur für Arbeit gemeldet sind, eine Stelle annehmen zu müssen, die nicht ihren Vorstellungen entspricht.

Über die drei untersuchten Fragestellungen hinaus wurden weitere Erkenntnisse gewonnen.

Für die Frage, welche Angebote Wiedereinsteigerinnen zur Verfügung stehen und welche Verpflichtungen sie gegenüber der Agentur für Arbeit eingehen, ist entscheidend, ob die Frauen arbeitsuchend oder arbeitslos gemeldet sind. Der Unterschied zwischen dem Status arbeitsuchend und dem Status arbeitslos ohne Leistungen sowie die damit verbundenen Rechte und Pflichten sind vielen Wiedereinsteigerinnen jedoch unklar. Dies bestätigen auch die befragten MitarbeiterInnen der Agenturen für Arbeit.

Vermittlungsfachkräfte und BCA ziehen kaum in Betracht, dass die Entscheidung einer Wiedereinsteigerin, ob sie sich arbeitsuchend bzw. arbeitslos meldet oder aber auf eine Zusammenarbeit mit der Agentur für Arbeit verzichtet, von Erfahrungen mit der Agentur für Arbeit beeinflusst sein könnte. Aus Sicht eines Teils der Vermittlungsfachkräfte und BCA wägen Wiedereinsteigerinnen rational ab, welche Pflichten sie in Kauf nehmen. Ein anderer Teil nimmt bei Wiedereinsteigerinnen irrationale Ängste vor der Institution Bundesagentur für Arbeit sowie den Vorgaben und Pflichten wahr.

Sowohl die von der BCA angebotene Informationsveranstaltung für Wiedereinsteigerinnen als auch die Möglichkeit, über diese Gelegenheit hinaus mit der BCA in Kontakt zu treten, werden von Wiedereinsteigerinnen positiv hervorgehoben. Ebenfalls als hilfreich bewerten Wiedereinsteigerinnen Coachingangebote im Rahmen des ESF-Modellprogramms „Perspektive Wiedereinstieg“. Die Nutzung haushaltsnaher Dienstleistungen als eine Entlastungsoption beim Wiedereinstieg wird von einigen Wiedereinsteigerinnen im Falle einer Vollzeitätigkeit in Erwägung gezogen, andere lehnen dies grundsätzlich ab. Vermittlungsfachkräfte thematisieren haushaltsnahe Dienstleistungen nur bezogen auf Kinderbetreuungsmöglichkeiten.

Vor dem Hintergrund der im Rahmen der Studie gewonnenen Erkenntnisse werden abschließend Empfehlungen formuliert, wie Wiedereinsteigerinnen noch besseren Zugang zur Arbeitsförderung der Agenturen für Arbeit erhalten könnten.

Um Wiedereinsteigerinnen besser zu erreichen, wäre eine verstärkte Ansprache von Wiedereinsteigerinnen förderlich, bei der Wiedereinsteigerinnen unverbindlich über die Unterstützungsmöglichkeiten der Agentur für Arbeit informiert werden und ihnen zudem im Sinne einer Willkommenskultur begegnet wird. Eine explizite Willkommenskultur gegenüber Wiedereinsteigerinnen könnte dazu beitragen, dass diese Frauen sich bei der Agentur für Arbeit zunächst einmal ernst genommen und nicht in der Position einer Bittstellerin fühlen.

Neben der Informationsveranstaltung für Wiedereinsteigerinnen könnten weitere niedrigschwellige Angebote innerhalb, aber auch außerhalb der Agentur Berührungspunkte gegenüber der Institution „Arbeitsamt“ abbauen.

Positiv wäre zudem, die Information und Beratung von nicht leistungsberechtigten Wiedereinsteigerinnen gezielt darauf auszurichten, dass Wiedereinsteigerinnen eine realistische Vorstellung von den mit einer Arbeitslosmeldung verbundenen Pflichten erhalten und nicht aufgrund von Annahmen und Befürchtungen davor zurückschrecken, sich arbeitslos zu melden.

Beratungskonzept und Beratungsprozesse könnten im Bezug auf Wiedereinsteigerinnen, die keinen Anspruch auf Arbeitslosengeld haben, dahin gehend verwirklicht werden, dass der Aufbau eines stabilen Arbeitsbündnisses zwischen Vermittlungsfachkraft und Wiedereinsteigerin zunächst Vorrang vor konkreten Fragen der zeitlichen Verfügbarkeit und der Mobilität hat. Außerdem kann speziell für Wiedereinsteigerinnen, die langjährig nicht erwerbstätig waren, eine ausführliche Kompetenzdiagnostik von Vorteil sein.

Hinsichtlich der institutionellen Prozesse sollte der Status ratsuchend weiter an Bedeutung gewinnen. Insbesondere bei der Beratung von Wiedereinsteigerinnen, die sich in einer beruflichen Neuorientierung befinden, könnte dieser Status in der Anfangsphase des Kontakts mit der Agentur für Arbeit verstärkt genutzt werden. Dies hat für die Wiedereinsteigerinnen den Vorteil, dass sie zunächst Informationen und Beratung erhalten, ohne Verpflichtungen eingehen zu müssen. Im Sinne des in den Workshops geäußerten Vorschlags könnte eine solche Beratung, die sich auch

über mehrere Beratungsgespräche erstrecken dürfte, als Sondierungsberatung verstanden werden.

Um innerhalb des Zielsteuerungs- und Controllingssystems der Bundesagentur für Arbeit Anreize für eine Förderung von nicht leistungsberechtigten Wiedereinsteigerinnen zu setzen, könnte eine Kennzahl geschaffen werden, die Leistungen zur Fachkräftesicherung abbildet.

Da ein erfolgreicher Wiedereinstieg, außer die Wiedereinsteigerin macht sich selbstständig, nur dann gelingen kann, wenn Arbeitgeber in Wiedereinsteigerinnen zukünftige Arbeitnehmerinnen sehen, sollte in Erwägung gezogen werden, ob zumindest in Einzelfällen Vermittlungsfachkräfte Wiedereinsteigerinnen zu einem potenziellen Arbeitgeber begleiten dürfen.

Im Bereich der Fördermaßnahmen hat sich gezeigt, dass Wiedereinsteigerinnen insbesondere von einem Individual-Coaching profitieren. Es ist zu begrüßen, dass dieses Modul zwischenzeitlich in die Regelförderung übertragen worden ist.



# Literaturverzeichnis

---

- Allmendinger, J. (2010):** Verschenkte Potenziale? Lebensverläufe nicht erwerbstätiger Frauen, Frankfurt a. M./New York, NY: Campus.
- Aronson, E./Wilson, T. D./Akert, R. M. (2008):** Sozialpsychologie 6., München: Pearson Studium.
- Behrend, O. (2007):** „... das geht zu Lasten eigener Emotionalität“ – Instrumente zur Kundensteuerung in Arbeitsverwaltungen aus Sicht von Arbeitsvermittlern. In: Fallverstehen und Deutungsmacht. Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten. Opladen: Budrich, S. 97–117.
- Behrend, O./Ludwig-Mayerhofer, W. (2008):** Sisyphos motivieren, oder: Der Umgang von Arbeitsvermittlern mit Chancenlosigkeit. Zeitschrift für Sozialreform, 54 (1), S. 37–55.
- Behrend, O./Ludwig-Mayerhofer, W./Sondermann, A. (2006):** Im Schatten der Aufmerksamkeit – die Arbeitsvermittler, Nürnberg. Verfügbar über: <http://doku.iab.de/kurzber/2006/kb2106.pdf>. [Abruf am 01.09.2011].
- Böhm, K./Drasch, K./Götz, S./Pausch, S. (2011):** Potenziale für den Arbeitsmarkt. Frauen zwischen Beruf und Familie, Nürnberg. Verfügbar über: <http://doku.iab.de/kurzber/2011/kb2311.pdf>. [Abruf am 06.01.2012].
- Boockmann, B./Koch, S./Rosemann, M./Stops, M./Verbeek, H. (2010):** Aktive Arbeitsmarktpolitik. Fördern und Fordern aus Sicht der Vermittler, Nürnberg. Verfügbar über: <http://doku.iab.de/kurzber/2010/kb2510.pdf>. [Abruf am 01.09.2011].
- Bundesagentur für Arbeit (2011a):** Perspektive 2025: Fachkräfte für Deutschland, Nürnberg: Bundesagentur für Arbeit. Verfügbar über: [www.arbeitsagentur.de/zentraler-Content/Veroeffentlichungen/Sonstiges/Perspektive-2025.pdf](http://www.arbeitsagentur.de/zentraler-Content/Veroeffentlichungen/Sonstiges/Perspektive-2025.pdf). [Abruf am 23.05.2012].
- Bundesagentur für Arbeit (2011b):** Das arbeitnehmerorientierte Integrationskonzept der Bundesagentur für Arbeit (SGB II und SGB III). Leitkonzept Arbeitsvermittlung und Vermittlung von schwerbehinderten Menschen (Nicht-Reha), Nürnberg: Bundesagentur für Arbeit. Verfügbar über: [www.arbeitsagentur.de/zentraler-Content/HEGA-Internet/A04-Vermittlung/Publikation/Leitkonzept-Arbeitsvermittlung-nicht-Reha.pdf](http://www.arbeitsagentur.de/zentraler-Content/HEGA-Internet/A04-Vermittlung/Publikation/Leitkonzept-Arbeitsvermittlung-nicht-Reha.pdf). [Abruf am 04.04.2012].
- Diener, K./Götz, S./Schreyer, F. (2012):** Barrieren des Wiedereinstiegs. Befunde aus der Begleitforschung zum ESF-Modellprogramm „Perspektive Wiedereinstieg“ des BMFSFJ. Präsentation auf der Konferenz „Wissenschaft trifft Praxis. Nürnberg, 11.7.2012. Verfügbar über: [http://doku.iab.de/veranstaltungen/2012/wtp\\_2012\\_diener-goetz\\_schreyer.pdf](http://doku.iab.de/veranstaltungen/2012/wtp_2012_diener-goetz_schreyer.pdf). [Abruf am 04.09.2012].



- Hielscher, V./Ochs, P. (2009):** Arbeitslose als Kunden? Beratungsgespräche in der Arbeitsvermittlung zwischen Druck und Dialog, Berlin: Edition Sigma.
- IAQ/FIA/GendA (2009):** Bewertung der SGB II-Umsetzung aus gleichstellungspolitischer Sicht, Duisburg, Berlin, Marburg.
- Kaltenborn, B./Wielage, N./von Bothmer, A./Henkel, A. I. (2010):** Zielsteuerung in der Arbeitsverwaltung – ein europäischer Vergleich, Berlin: Dr. Bruno Kaltenborn/RAMBØLL. Verfügbar über: [www.wipol.de/download/zielsteuerung.pdf](http://www.wipol.de/download/zielsteuerung.pdf). [Abruf am 23.05.2012].
- Kuckartz, U. (2007):** Einführung in die computergestützte Analyse qualitativer Daten, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Nationales Forum Beratung in Bildung, Beruf und Beschäftigung e.V. (nfb) und Forschungsgruppe Beratungsqualität am Institut für Bildungswissenschaft der Ruprecht-Karls-Universität Heidelberg (2011):** Qualitätsmerkmale guter Beratung. Verfügbar über: [www.forum-beratung.de](http://www.forum-beratung.de). [Abruf am 04.09.2012].
- Osiander, C./Steinke, J. (2011a):** Street-level bureaucrats in der Arbeitsverwaltung. Dienstleistungsprozesse und reformierte Arbeitsvermittlung aus Sicht der Vermittler, Nürnberg. Verfügbar über: <http://doku.iab.de/discussionpapers/2011/dp1511.pdf>. [Abruf am 01.09.2011].
- Osiander, C./Steinke, J. (2011b):** Street-level bureaucrats in der Arbeitsverwaltung. Dienstleistungsprozesse und reformierte Arbeitsvermittlung aus Sicht der Vermittler. Zeitschrift für Sozialreform, 54 (2), S. 149–173.
- Peters, E./Langer, T./Rübner, M./Spengard, B. (2010):** Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit. Band II: Handbuch für Arbeitsvermittlerinnen und Arbeitsvermittler. Nürnberg: Bundesagentur für Arbeit.
- Schütz, H./Steinwede, J./Schröder, H./Kaltenborn, B./Wielage, N./Christe, G./Kupka, P. (2011):** Vermittlung und Beratung in der Praxis, Bielefeld: Bertelsmann.
- Wippermann, C. (2011):** Zeit für Wiedereinstieg – Potenziale und Perspektiven. Eine Untersuchung vom DELTA-Institut und Sinus Sociovision für das BMFSFJ. Verfügbar über: [www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/Zeit-f\\_C3\\_B Cr-Wiedereinstieg-Potenziale-und-Perspektiven,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf](http://www.bmfsfj.de/RedaktionBMFSFJ/Broschuerenstelle/Pdf-Anlagen/Zeit-f_C3_B Cr-Wiedereinstieg-Potenziale-und-Perspektiven,property=pdf,bereich=bmfsfj,sprache=de,rwb=true.pdf). [Abruf am 01.09.2011].

# Anhang A: Hospitationen

---

## Stichprobe

Von 16 durchgeführten Hospitationen konnten 15 in die Analyse einbezogen werden.

In zehn Fällen handelte es sich um Erstgespräche, in fünf Fällen um Folgegespräche. Die Dauer der Vermittlungsgespräche und somit auch der Hospitationen lag zwischen 30 und 105 Minuten.

Zwölf Gespräche (80 %) wurden von einer Vermittlerin, drei (20 %) von einem Vermittler geführt. Das Alter der Vermittlungsfachkräfte lag durchschnittlich bei 44 Jahren, wobei die Frauen im Schnitt mit 41 Jahren etwas jünger als die Männer waren (46 Jahre). Das Altersspektrum erstreckte sich bei den Frauen von 23 bis 53 Jahren und war damit erheblich breiter als das bei den Männern mit 42 bis 53 Jahren.

Die Studie beabsichtigte, Nichtleistungsempfängerinnen einzubeziehen. Gleichwohl stellte sich in zwei Hospitationen heraus, dass die Frauen Arbeitslosengeld I bekommen.

Neun Vermittlungsfachkräfte hatten einen Hochschulabschluss (Studiengänge der früheren Fachhochschule des Bundes, Fachbereich Arbeitsverwaltung, [Sozial-] Pädagogik, Psychologie, Ingenieurwissenschaften), sechs hatten sich über eine Ausbildung als Fachangestellte für Arbeitsförderung für Vermittlungstätigkeiten qualifiziert.

Die Berufserfahrung als Vermittlungsfachkraft wies ein Spektrum zwischen 2,5 und 25 Jahren auf, wobei die Personen entweder weniger als 10 oder mehr als 21 Jahre Berufserfahrung mitbrachten. Im Durchschnitt waren die Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter etwa 10 Jahre bei der BA beschäftigt. Einige hatten vor ihrer aktuellen Tätigkeit andere Funktionen innerhalb der BA inne.

11 der 15 Vermittlungsfachkräfte hatten eigene Kinder. Die 4 Vermittlungsfachkräfte ohne Kinder waren mit einer Ausnahme 30 Jahre oder jünger.

Die in die Stichprobe einbezogenen Wiedereinsteigerinnen waren zwischen 25 und 54 Jahren. Das Durchschnittsalter betrug 40 Jahre. Sie hatten ein bis drei Kinder (Durchschnitt 1,6). Das jüngste Kind der Wiedereinsteigerinnen war ein Jahr, das älteste 19 Jahre (Durchschnitt 9,6 Jahre). Einige Wiedereinsteigerinnen hatten einen Migrationshintergrund.

Grund für die Erwerbsunterbrechung war hauptsächlich die Sorge um Kinder, wobei die Frauen mitunter nebenher auch noch Familienangehörige pflegten.

# Anhang B: Workshops

---

## Methodisches Vorgehen

Die Workshops fanden an der Hochschule der Bundesagentur für Arbeit (HdBA) in Mannheim am 17.01.2012 und 14.02.2012 statt. Sie dauerten jeweils ca. sieben Zeitstunden.

Teilgenommen haben insgesamt 26 Personen aus Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz, darunter elf BCA in Agenturen für Arbeit, zwei Leitungen Chancengleichheit am Arbeitsmarkt in den Regionaldirektionen, sieben Vermittlungsfachkräfte, eine Geschäftsstellenleiterin, jeweils zwei Studierende und zwei Praktikantinnen der HdBA sowie eine Vertreterin aus dem Bereich Markt und Integration der Zentrale. Drei der Teilnehmenden waren Männer (Vermittlungsfachkräfte).

Die Teilnehmenden des ersten Workshops kamen überwiegend aus den Falleinheiten, in denen die Studie durchgeführt wurde. Diejenigen des zweiten Workshops kamen aus Agenturen in Baden-Württemberg und Rheinland-Pfalz, in denen keine Forschung stattfand. Im Vorfeld wurden die Vorsitzenden der Geschäftsführung in den jeweiligen Agenturen angeschrieben und gebeten, BCA und eine Vermittlungsfachkraft zu dem Workshop zu entsenden. Bei den bisher nicht untersuchten Agenturen handelte es sich ebenfalls jeweils um eine Großstadt, eine mittelgroße Stadt und einen Agenturbezirk im ländlichen Raum. Alle angeschriebenen Agenturen beteiligten sich an den Workshops, aufgrund von Personalknappheit konnten allerdings nicht alle Agenturen eine Vermittlungsfachkraft entsenden.

Um den Austausch untereinander zu fördern, waren in jedem Workshop Personen aus beiden Bundesländern vertreten.

Nach einer kurzen Einführung zum Forschungsprojekt wurden den Teilnehmenden die Leitfragen für den Workshop vorgestellt. Analysekatgorien waren:

- Ansprache der Zielgruppe Wiedereinsteigerinnen
- Leistungen der BA (und AA) für Wiedereinsteigerinnen
  - Beratung
  - Förderung und Vermittlung
  - Arbeitgeberkontakte
- Rolle der BCA im Kontext Wiedereinstieg

- Kooperationen der BA (und AA) im Kontext Wiedereinstieg
- Bedeutung von Landesinitiative und Mehrgenerationenhäusern

Die zu den Analysekatgorien gehörenden Leitfragen sind nachfolgend wiedergegeben.

Die Bezeichnung „Wiedereinsteigerin“ wurde auch hier weit definiert. Sie umfasst Frauen, die aufgrund von Kindern oder Pflege von Familienangehörigen eine gewisse Zeit nicht erwerbstätig gewesen sind und nicht nahtlos in ihre frühere Tätigkeit wieder einsteigen können. Die Dauer der Erwerbsunterbrechung ist nach oben hin nicht festgelegt, d.h., es sind auch Frauen eingeschlossen, deren Kinder das 15. Lebensjahr überschritten haben und die im engeren Sinne nicht mehr unter „Berufsrückkehr“ fallen.

In drei Gruppen mit vier bis sechs Personen wurde zeitlich parallel und in unterschiedlichen Räumen an den Analysekatgorien gearbeitet. Dabei behandelte Kleingruppe 1 die Fragen der Analysekatgorien 1, 2.2 und 2.3, Kleingruppe 2 die Fragen unter 2.1 und Kleingruppe 3 die Fragen unter 3, 4 und 5. Es wurde darauf geachtet, dass in jeder Kleingruppe unterschiedliche Erfahrungswerte (BCA, Vermittlungsfachkräfte) aus beiden Bundesländern vertreten waren. Die Ergebnisse aus den Kleingruppenarbeiten wurden dokumentiert und im Anschluss im Plenum präsentiert und diskutiert.

Die Teilnehmenden der Workshops gaben die Rückmeldungen, dass sie die Veranstaltung als angenehm, kurzweilig, informativ, strukturiert und interessant erlebten. BCA und Vermittlungsfachkräfte hätten ein besseres Verständnis füreinander entwickelt. Die Teilnehmenden stellten heraus, dass sie hilfreiche Impulse für ihre Arbeit bekommen hätten und ihnen die Betrachtung des Themas Wiedereinstieg aus verschiedenen Blickwinkeln gefallen habe.

### Leitfragen für die Workshops

1. **Ansprache der Zielgruppe „Wiedereinsteigerinnen“ einschließlich Info-Veranstaltung für Wiedereinsteigerinnen**
    - Wie (Medium), wo (Ort) und mit was (Anreize) sprechen wir die Zielgruppe an?
    - Inwiefern gibt es eine „Willkommenskultur“?
    - Was sind Best Practices (konkrete Beispiele aus den AA)?
    - Was sind kritische Punkte?
- ➔ Welche Empfehlungen sprechen wir aus, um den Zugang zur Zielgruppe (u. a. „stille Reserve“) zu fördern?

## 2. Leistungen der BA (und AA) für Wiedereinsteigerinnen

### 2.1 Beratung

- Was erwarten Wiedereinsteigerinnen von der Beratung und inwiefern kann die BA dem gerecht werden?
- Was brauchen Wiedereinsteigerinnen für die Integration in Erwerbsarbeit und inwieweit kann die BA dies anbieten?
- Wie und wie gut werden Qualifikationen und Kompetenzen erhoben?
- Wie und welches Feedback gibt die BA einer Wiedereinsteigerin zu ihren Chancen am Arbeitsmarkt?
- Wie unterstützt die BA Wiedereinsteigerinnen in beruflicher Um- und Neuorientierung?
- Wie wird mit dem Thema „Arbeitsuchend-, Arbeitslos- bzw. Ratsuchend-Meldung“ in der Beratung umgegangen (Wissen und Erwartungen der Wiedereinsteigerinnen sowie Umgang damit in der Beratung)?
- Wie ist die Beratungsqualität? Spricht sie die Zielgruppe an?
- Wie kann die BA Arbeitslosigkeit vorbeugen (Wiedereinstieg beginnt beim Ausstieg)?
- Was sind Best Practices (konkrete Beispiele aus den AA)?
- Was sind kritische Punkte?

➔ Welche Empfehlungen sprechen wir aus, um die Beratung von Wiedereinsteigerinnen zu unterstützen?

### 2.2 Förderung und Vermittlung

- Was leistet die BA an Förderung für Wiedereinsteigerinnen?
- Was leistet die BA an Vermittlung für Wiedereinsteigerinnen?
- Welche Bedeutung kommt der Arbeitsuchend-, Arbeitslos- bzw. Ratsuchendmeldung zu?
- Was sind Best Practices (konkrete Beispiele aus den AA)?
- Was sind kritische Punkte?

➔ Welche Empfehlungen sprechen wir aus, um die Förderung und Vermittlung von Wiedereinsteigerinnen zu unterstützen?

### 2.3 Arbeitgeberberatung

- Was leistet der AGS für Wiedereinsteigerinnen?
- Prävention von Arbeitslosigkeit: Wie unterstützt die BA AG bei der Bindung und Integration von Müttern an das Unternehmen?
- Was sind Best Practices (konkrete Beispiele aus den AA)?
- Was sind kritische Punkte?

➔ Welche Empfehlungen sprechen wir aus, um die Beratung, Förderung und Vermittlung von Wiedereinsteigerinnen zu unterstützen?

### **3. Rolle der BCA bei der Beratung, Förderung und Integration von Wiedereinsteigerinnen**

- Was leistet die BCA zur Beratung, Förderung und Integration von Wiedereinsteigerinnen? Wie ist hier ihre Rolle?
- Was sind Best Practices (konkrete Beispiele aus den AA)?
- Was sind kritische Punkte?

➔ Welche Empfehlungen sprechen wir aus?

### **4. Kooperationen der BA (und AA) bei der Beratung, Förderung und Integration von Wiedereinsteigerinnen**

- Mit welchen anderen Organisationen kooperiert die BA bei der Beratung, Förderung und Integration von Wiedereinsteigerinnen?
- Was sind Best Practices (konkrete Beispiele aus den AA)?
- Was sind kritische Punkte?

➔ Welche Empfehlungen sprechen wir aus?

### **5. Bedeutung von Landesinitiative und Mehrgenerationenhäusern**

- Welchen Stellenwert nehmen Landesinitiative und MGH bei der Beratung, Förderung und Integration von Wiedereinsteigerinnen ein?
- Sofern nicht/wenig von Bedeutung: Wie lassen sich Initiative und MGH künftig einbinden?
- Was sind Best Practices (konkrete Beispiele aus den AA)?
- Was sind kritische Punkte?

➔ Welche Empfehlungen sprechen wir aus?

# Abkürzungsverzeichnis

---

AA	Agentur(en) für Arbeit
AG	Arbeitgeber
BA	Bundesagentur für Arbeit
BCA	Beauftragte für Chancengleichheit am Arbeitsmarkt
BeKo	Beratungskonzeption der Bundesagentur für Arbeit
BiZ	Berufsinformationszentrum
EGV	Eingliederungsvereinbarung
EGZ	Eingliederungszuschuss
EZ	Eingangszone
FbW	Förderung der beruflichen Weiterbildung
HB	Hospitationsbogen
HdBA	Hochschule der Bundesagentur für Arbeit
HT	Hospitationstranskript
IBB	Integrationsbegleitende Beratung
IFlaS	Initiative zur Flankierung des Strukturwandels
Inga	Interne ganzheitliche Integrationsleistungen im SGB III
Kodiak	Kompetenzdiagnostik für Kundenprofile
MAG	Maßnahmen bei einem Arbeitgeber
MAT	Maßnahmen bei einem Träger
MINT	Mathematik, Informatik, Naturwissenschaften und Technik
OEB	Orientierungs- und Entscheidungsberatung
RD	Regionaldirektion



SC	Service Center
SGB II	Sozialgesetzbuch II
SGB III	Sozialgesetzbuch III
VerBIS	Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem
VFK	Vermittlungsfachkraft
WeGebAU	Weiterbildung Geringqualifizierter und beschäftigter älterer Arbeitnehmer in Unternehmen
W	Wiedereinsteigerin

SC	Service Center
SGB II	Sozialgesetzbuch II
SGB III	Sozialgesetzbuch III
VerBIS	Vermittlungs-, Beratungs- und Informationssystem
VFK	Vermittlungsfachkraft
WeGebAU	Weiterbildung Geringqualifizierter und beschäftigter älterer Arbeitnehmer in Unternehmen
W	Wiedereinsteigerin

Der berufliche Wiedereinstieg von Frauen nach einer mehrjährigen familienbedingten Erwerbsunterbrechung ist ein Prozess, bei dem Wiedereinsteigerinnen Hürden überwinden müssen und Unterstützung benötigen. In diesem Zusammenhang untersucht die Studie sowohl die Erwartungen und Anliegen dieser Personengruppe an die Agenturen für Arbeit als auch die diesbezügliche Beratungsqualität der Bundesagentur für Arbeit (BA) im Rechtskreis SGB III. Aus den Ergebnissen der Studie lassen sich Perspektiven für die Beratung und Förderung von Wiedereinsteigerinnen ableiten. Dabei wird deutlich, dass es weiterer Unterstützung bedarf, die teilweise über die derzeitigen Möglichkeiten der BA hinausgehen. Nur so wird es möglich sein, die Potenziale von Frauen nach familienbedingten Erwerbsunterbrechungen zu erschließen, was sowohl unter dem Aspekt der Chancengleichheit als auch zur Fachkräftesicherung in Deutschland erstrebenswert ist.



ISBN 978-3-7639-5311-0

**W. Bertelsmann Verlag**

[wbv.de](http://wbv.de)