

Die Entwicklung des Arbeitsmarktes im Bereich Finanzdienstleistungen

Die Erfahrungen der RAV-Beratenden aus der Vermittlungstätigkeit

Juli 2003

Andy Albin, Monika Bärswyl, Agatha Thürler

AMOS A
Arbeitsmarktbeobachtung Ostschweiz, Aargau, Zug

in Zusammenarbeit mit

- **Verband Zürcherischer Kreditinstitute**
- **Schweizerischer Versicherungsverband**
- **Schweizerischer Bankpersonalverband**
- **Kaufmännischer Verband Schweiz**

Die Berichterstattung über das Projekt „Die Entwicklung des Arbeitsmarktes im Bereich der Finanzdienstleistungen“ umfasst neben dem vorliegenden Arbeitsbericht noch einen zusammenfassenden Schlussbericht und folgende Arbeitsberichte, welche im Internet unter www.amosa.net abrufbar sind:

- Befragung der Arbeitgeber zur Nachfrage nach Arbeitskräften
- Analyse der offenen Stellen – eine Momentaufnahme
- Das Profil der Stellen Suchenden – eine Momentaufnahme

Projektorganisation

Auftraggeber

Verband Schweizerischer Arbeitsämter, Regionalgruppe Ostschweiz:
Kantonales Arbeitsamt Appenzell Ausserrhoden
Arbeitsamt des Kantons Appenzell Innerrhoden
Kantonales Arbeitsamt Glarus
KIGA Graubünden
Arbeitsamt des Kantons Schaffhausen
Amt für Arbeit des Kantons St.Gallen
Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Thurgau
Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zürich
sowie
Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Aargau
Kantonales Amt für Wirtschaft und Arbeit Zug

Steuerungsausschuss

Dr. Hans-Peter Burkhard, Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zürich
Dr. Hermann Engler, Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Aargau
Susanne Erdös, Kaufmännischer Verband Schweiz Zürich
Paul Gemperle, Schweizerischer Bankpersonalverband
Mary-France Goy, Schweizerischer Bankpersonalverband
Dr. Bernhard Neidhart, Kantonales Amt für Wirtschaft und Arbeit Zug
Karl Ruoss, Verband Zürcherischer Kreditinstitute
Bruno Zeltner, Schweizerischer Versicherungsverband

Projektleitung

Dr. Erika Meins

Projektteam

Andy Albin, KIGA Graubünden
Monika Bärswyl, Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zürich
Daniel Breitenmoser, AMOSA c/o Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zürich
Lars Beer, Fachstelle für Statistik St.Gallen
Dr. Erika Meins, AMOSA c/o Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zürich
Elena Rindisbacher, Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Thurgau
Agatha Thürler, KIGA Graubünden
Andreas Weyermann, Kantonales Amt für Wirtschaft und Arbeit Zug
Christian Zimmermann, Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Aargau

Kontakt

Projektleitung AMOSA
c/o Amt für Wirtschaft und Arbeit des Kantons Zürich
Walchestrasse 19, Postfach
8090 Zürich
Tel. 043 259 26 36
E-Mail: erika.meins@vd.zh.ch
www.amosa.net

Inhaltsverzeichnis

1. Fragestellung und Vorgehen.....	4
1.1 Methode und Vorgehen	4
2. Ergebnisse aus den Workshops	6
1.2 Workshop der Kantone Glarus und Graubünden.....	6
1.3 Workshop der Kantone St. Gallen, Thurgau und Schaffhausen.....	6
1.4 Workshop des Kantons Zürich	7
1.5 Workshop der Kantone Zug und Aargau	8
1.6 Synthese aus allen vier Workshops	8
1.7 Quantitative Analyse.....	12
3. Schlussfolgerungen.....	13

1. Fragestellung und Vorgehen

Dieses Teilprojekt befasst sich mit den Einschätzungen der RAV-Personalberater in bezug auf die Situation und der Problematik der Stellen Suchenden (STES) aus dem Finanzdienstleistungs-Bereich (FDL). Es sollen die Probleme der RAV-Personalberater bei der Vermittlung dieser STES aufgezeigt sowie die Kriterien eruiert werden, welche die Vermittelbarkeit beeinflussen. Überprüft werden soll, ob sich aus den Ergebnissen sinnvolle und praktikierbare Instrumente bzw. Empfehlungen zur Bekämpfung der Arbeitslosigkeit in diesem Bereich ableiten lassen. Ebenfalls wird versucht herauszufinden, welche Alternativen sich auf dem aktuellen Arbeitsmarkt für arbeitslos gewordene Personen aus dem FDL-Bereich für eine neue berufliche Ausrichtung ergeben können und welche allfälligen Qualifizierungsdefizite vorherrschen.

Einerseits durch die Beschränkung der Teilnehmer (RAV-Personalberater) auf max. acht Personen pro Workshop sowie andererseits durch die Festlegung der Anzahl durchgeführter Workshops auf vier kann im Rahmen dieser Erhebung nur eine punktuelle Momentaufnahme wiedergegeben werden, sich aus der aktuell durch die RAV-Personalberater erlebten Beratungsrealität heraus ergibt. Trotzdem glauben wir, dass es sich beim Ergebnis um einen klaren, auf den gesamten Arbeitsmarkt im AMOSA Gebiet übertragbaren Überblick über die bestehende Situation im FDL-Bereich handelt.

1.1 Methode und Vorgehen

Anlässlich der Projektteam-Sitzung vom 18.11.2002 wurde beschlossen, aufgrund der guten Erfahrungen der Arbeitsmarktsbeobachtungsgruppe ORTE¹, für die Befragung der RAV-Personalberater die Methode des so genannten „moderierten Brainstormings“ an einem ganztägigen Workshop anzuwenden.

Methode

Jeder Workshop besteht aus den folgenden sechs Phasen:

Sammlung

Diese Phase startet mit einer Frage, welche es erlaubt, die vielfältigen Schwierigkeiten, mit welchen die STES aus dem FDL-Bereich konfrontiert sind, aus der Sicht des Beratungsalltags der Personalberater zu erfassen. Ziel dieser Phase ist es, möglichst vielfältige Nennungen aus dem Alltag der Beratenden zu erhalten. Jeder Teilnehmer wird aufgefordert, 3 - 5 Stichworte/Kurzbeschriebe aus aktuellen Fällen (aus dem Bearbeitungsjahr 2002), zu notieren. Wichtig hierbei ist vor allem, dass es sich um die Wiedergabe von existierenden Aussagen/Problemstellungen von STES handelt und nicht subjektive Vermutungen seitens der befragten Personalberater mit einfließen.

Konkretisierung

In dieser Phase werden die Nennungen aus der Sammlungsphase konkretisiert. Dazu wird jede Nennung innerhalb der Gruppe besprochen und analysiert. Für jede Nennung wird eine neue Formulierung (Klärung allfälliger noch offener potentieller Interpretationspunkte) aufgeschrieben. Für diese Phase ist am meisten Zeit eingeplant (ein bis drei Stunden) da es sehr wichtig ist, möglichst eindeutige Aussagen zu erhalten, welche keinen Interpretationsspielraum mehr bieten.

Gruppierung

¹ ORTE: Observatoire Romand et Tessinois de l'Emploi

In dieser Phase haben die Teilnehmer die Aufgabe, die in Phase 2) konkretisierten Aussagen zu gruppieren. Die Anzahl der entstehenden Gruppen wird durch die Teilnehmer selbst bestimmt, ist also nicht vorgegeben. Ebenfalls ist es den Personalberatern freigestellt, in dieser Phase des Workshops neue Nennungen zu notieren bzw. die bereits vorhandenen Nennungen, sofern notwendig, weiter zu konkretisieren. Obwohl während dieser Phase keine verbale Kommunikation erlaubt ist, müssen sich alle Personalberater zum Schluss der Phase bezüglich der getroffenen Gruppierungs-Entscheidung einig sein.

Benennung der Gruppen

Für jede Gruppierung wird nun von den Teilnehmern gemeinsam ein Titel gesucht. Der Titel soll nicht in Form einer Problemstellung, sondern in Form von Überschriften erfolgen. Auch in dieser Phase ist es zulässig, dass bei der erneuten Konkretisierung neue Nennungen hinzukommen und/oder weitere Gruppen gebildet werden.

Bewertung der Gruppen

In zwei Durchgängen wird durch die Personalberater eine Bewertung der definierten Gruppen im Bezug auf die eingangs gestellte Frage vorgenommen:

Erstens nach dem wichtigsten Kriterium, und zweitens nach dem häufigsten Kriterium. Jedem Teilnehmer stehen pro Bewertungsdurchgang drei Punkte in der Wertigkeit von jeweils 1 / 2 / 3 zur Verfügung (Wobei 3 am wichtigsten/häufigsten entspricht).

Antwort

Die Personalberater formulieren in diesem Schritt Antworten zur Einstiegsfrage, unter Verwendung der Überschriften, welche in Phase 4) definiert wurden. Daraus ergeben sich die Kernantworten auf die Problematik, welche die Stellen Suchenden bei der Suche nach einer neuen Anstellung häufig antreffen.

Vorgehen

Der Auswahl der RAV-Personalberater kommt eine grosse Bedeutung zu, sollen die Ergebnisse repräsentativ sein.

Auswahl der Teilnehmer

Zu erwähnen ist, dass in den im Rahmen dieser Studie untersuchten Kantonen unterschiedlichste Organisationsformen in den einzelnen RAV anzutreffen sind. So werden z.B. in den Kantonen GR und GL die STES nicht nach Branchenzugehörigkeit den einzelnen RAV-Personalberatern zugeteilt, d.h. es bilden sich im Arbeitsbereich „Beratung von Stellen Suchenden“ nicht eigentliche Branchen-Spezialisten heraus. Dies im Gegensatz zum z.B. Kanton ZH und ZG, wo die Zuteilung der STES an die RAV-Personalberater nach Branchen vorgenommen wird.

In Kantonen mit Brancheneinteilung wurden die Workshopteilnehmenden aus diesen Teams gewählt. In den andern Kantonen wurden die in der AMOSA Studie verantwortlichen kantonalen Vertreter angefragt, eine Auswahl zu treffen. Bedingung war, dass die gewählten Teilnehmenden mindestens fünf aktive Dossiers von STES aus dem Finanzdienstleistungsbereich² im Bearbeitungsjahr 2002 betreuten.

Gruppierung der Regionen und Termine der Workshops

Bei der Definition der zusammenfassenden Regionen überlegten wir uns folgendes:

² Definition Finanzdienstleistungsbereich: Zu dem Sektor zählen wir Banken, Versicherungen und Vermögensdienstleistungen. Personen die sowohl aus diesen Wirtschaftszweigen kommen und solche die zuletzt in diesem Bereich eine Tätigkeit ausgeübt haben. (Definition gültig für alle Teilprojekte, anlässlich Beschluss der AMOSA Projektteam Sitzung vom 18.11.2003)

- Wir wollten die Gruppen so zusammenstellen, dass sich regionale Unterschiede ggf. im Endergebnis herausstellen würde³
- Gemeinsame Arbeitsmärkte sollen in der gleichen Region sein

Region	Anzahl TN	Termin	Durchführungsort
GL/GR ⁴	4	03.02.2003	Chur
SG/TG/ SH ⁵	6	11.02.2003	Frauenfeld
ZH	7	18.02.2003	Zürich
ZG/AG	8	25.02.2003	Zürich

2. Ergebnisse aus den Workshops

Es werden alle Workshops mit der einen Frage gestartet: „Was sind die grössten Schwierigkeiten für Finanzfachleute, eine Stelle zu finden?“

1.2 Workshop der Kantone Glarus und Graubünden

Der Workshop fand statt in Chur am 3. Februar 2003. Es beteiligten sich vier RAV-Beratende. Für diese Gruppe sind die Themen *Aus-/Weiterbildung*, *Bewerbungsstrategie* und *Psychische Schwierigkeiten* am wichtigsten.

Aus-/Weiterbildung

Hier sind vor allem die hohen Abschlüsse (MBA, BWL), betriebsinterne Weiterbildung oder fehlende Grundqualifikation bei Quereinsteigern als Schwierigkeit bei der Stellensuche genannt worden.

Bewerbungsstrategie

Hauptproblematik bei der Stellensuche sind zu hohe, nicht dem Markt angepasste Lohnforderungen, mangelnde Kenntnisse und Erfahrung in der Strategie der Stellenbewerbung und Dossiergestaltung.

Psychische Schwierigkeiten

Noch immer wirken die Vorurteile gegenüber Arbeitslosen und führen bei den STES vor allem zu Angst und Scham und setzen dem Selbstwertgefühl zu. Weitere Schwierigkeiten werden durch persönliche, familiäre Krisen oder Mobbing und Burnout-Erfahrung verursacht.

Regionenabhängige Auffälligkeiten

Viele STES aus Graubünden geben ihren Wochenaufenthalt in Zürich auf und ziehen ganz nach Graubünden. Dies wird aber von den RAV-Personalberatern nicht als Problem angesehen, da die STES ihre Stellensuche vorwiegend auf Zürich ausrichten und auch jederzeit wieder einen Wochenaufenthalt in Zürich einrichten würden.

1.3 Workshop der Kantone St. Gallen, Thurgau und Schaffhausen

Der Workshop fand statt in Frauenfeld am 11. Februar 2003. Es beteiligten sich sechs RAV-Beratende. Für diese Gruppe sind die Themen *Einseitige Fachausrichtung*, *Psychische und physische Probleme* sowie *Lohnforderungen* am wichtigsten.

Einseitige Fachausrichtung

³ Wir bedanken uns bei allen teilnehmenden RAV-Personalberatern für ihre offene Mitarbeit. Ebenfalls danken wir den kantonalen Vertretungen, welche ihre Mitarbeitenden für diese Workshops frestellten.

⁴ Es war vorgesehen die RAV Uzwil und Rapperswil (SG) zur Region GL/GR dazuzunehmen, weil sie vom gemeinsamen Arbeitsmarkt her zusammengehören. Es hat organisatorisch nicht geklappt.

⁵ Eine Teilnehmerin ging früher, ist also in der Wertung nicht enthalten

Problematisch ist hier vor allem die langjährige Spezialisierung in einem Bereich z.B. Devisen-/Börsengeschäfte, Devisen-/Wertschriftenhandel, Lebensversicherung oder eine fehlende Bankgrundausbildung.

Psychische und physische Probleme

Folgende Probleme lassen sich zusammenfassen

Scham über Arbeitslosigkeit, Kränkung durch erhaltene Kündigung

- Psychische Probleme infolge Burnout und Mobbingverfahrung (Verleumdung, Rufmord)
- In der Folge häufig auch physische Beschwerden

Lohnforderungen

Hier handelt es sich zum einen um nicht marktkonforme Lohnforderungen, welche auch nicht dem Aus- und Weiterbildungsstand der STES entspricht. Bei der Bereitschaft zu tieferem Lohn zu arbeiten müssen noch die unter *Überqualifikation* aufgeführten Punkte berücksichtigt werden. STES sind bereit, von der Qualifikation und Lohnforderung her in tieferen Stufen zu arbeiten, sie werden aber von den Arbeitgebern nicht berücksichtigt. Nachfragen von RAV Beratern bei Arbeitgebern oder Vermutungen zeigten Folgendes (exemplarische Zitate):

- „Der geht ja doch wieder, wenn die Wirtschaft wieder anzieht“
- „Kann sich nicht einordnen“
- „Der direkte Vorgesetzte ist weniger qualifiziert, das gibt Probleme“
- „Tiefer Lohn; war denn seine vorherige Arbeit überhaupt der hohen Lohn wert“

Regionenabhängige Auffälligkeiten

Bei den STES aus den Kantonen TG und SG ist aus den erzählten Geschichten der Versicherten aufgefallen, dass eine grosse örtliche Gebundenheit besteht. Auch die Ängste, eine Stelle im globalen, grosstädtischen Zürich zu suchen, werden ausschliesslich in diesen Regionen genannt. Nach den Hintergründen für die Ängste befragt, werden das Tempo, die Angst vor Versagen, sich nicht Zurechtzufinden, die Anonymität usw. genannt.

1.4 Workshop des Kantons Zürich

Der Workshop fand statt in Zürich am 18. Februar 2003. Es beteiligten sich sieben RAV-Beratende. Für diese Gruppe sind die Themen *Zu enge Spezialisierung*, *Nicht marktkonforme Lohnansprüche* und *Hohe Lebenskosten* am wichtigsten.

Zu enge Spezialisierung

Bei der Betrachtung zu diesem Punkt müssen auch die Nennungen unter dem Punkt *Festgefahren* berücksichtigt werden. Unter *Zu enge Spezialisierung* sind vor allem STES genannt, die eine mehrjährige Spezialisierung in Bereichen wie Börsen, E-Banking usw. vorweisen und gerne in andere Bereiche, Branchen oder tiefere Kaderstufen wechseln würden, dies aber nicht gelingt, weil die Konkurrenz dort zu gross ist, oder die Arbeitgeber der gezeigten Flexibilität nicht trauen. Unter *Festgefahren* wurden diejenigen STES gruppiert, welche in ihrem Bereich festgefahren sind, und sich einen Wechsel nicht mehr zutrauen oder nicht bereit sind vom eingeschlagenen Karriereweg abzuweichen oder auf bestimmte Stellen fixiert sind.

Nicht marktkonforme Lohnansprüche und Hohe Lebenskosten

Während der Hochkonjunktur konnten überhöhte Saläre bezahlt und mangels Konkurrenz auch gefordert werden. Diese entsprechen nicht mehr den aktuellen Marktlöhnen.

Der Lebensstandard und die Lebensfixkosten der STES und ihren Familien entsprachen meistens diesem Einkommen. Eine Anpassung bedeutet also Einschränkungen für die ganze Familie. Einige STES befürchten auch einen Verlust des Beziehungsnetzes, wenn sie sich

die Statussymbole welche zu dieser ‚Liga der Gutverdienenden‘ gehören, nicht mehr leisten können.

Regionenabhängige Auffälligkeiten

Hervorgetreten sind hier die vielen Nennungen von STES mit sehr hohen fixen Lebenskosten und natürlich mit sehr hohem letztem Lohn. Damit verbunden sind die Ängste, bei Verlust des Lebensstandards auch das Beziehungsnetz und die Zugehörigkeit zur sozialen Schicht zu verlieren.

1.5 Workshop der Kantone Zug und Aargau

Der Workshop fand statt in Zürich am 25. Februar 2003. Es beteiligten sich acht RAV-Beratende. Für diese Gruppe sind die Themen *Unflexibler Arbeitsmarkt*, *Psychosoziale Folgen von Arbeitslosigkeit* und *Fachliche Spezialisierung* am wichtigsten.

Psychosoziale Folgen von Arbeitslosigkeit

Auch hier sind die Scham arbeitslos zu sein, Folgen von Mobbing oder familiäre Probleme genannte Ursachen. Vor allem sind es die Folgen dieser Probleme, die bei der Stellensuche hinderlich sind, wie angeschlagenes Selbstwertgefühl, energieloses Auftreten, verzögerte Reaktion bei Einnahme von Psychopharmaka, Magen-Darm-Probleme oder gar Alkoholproblem.

Fachliche Spezialisierung

Hier sind STES aufgeführt, die durch ganz spezifische Erfahrungen (Finanzierung von Flugzeugen, Kommerz- und Anlage-Bereich) wenig Chancen haben, da durch die Redimensionierung im FDL-Bereich der Bedarf an solchen Spezialisten auch reduziert ist.

Unflexibler Arbeitsmarkt

Auch hier sind wieder STES zu finden, die spezielle Branchenerfahrungen aufweisen oder Kaderfunktionen hatten, welche bereit sind, in verwandten Branchen als Sachbearbeiter oder in tieferen Kaderstufen zu arbeiten, der Markt aber nicht bereit ist, solchen STES eine Chance zu geben. Hier gehören eigentlich auch noch die Nennungen unter *Schwierige Bewerbungssituation* dazu. Diese STES kommen zwar in eine engere Auswahl, werden dann aber nicht berücksichtigt oder die STES haben viele offene Dossiers bei Firmen.

Regionenabhängige Auffälligkeiten

Sehr viele der betroffenen STES werden als sogenannte "importierte Spezialisten", vorwiegend aus USA/Kanada/Asien, bezeichnet, welche, obwohl sie zum Teil jahrelang in der CH tätig waren, die deutsche Sprache nicht beherrschen, was ein Problem bei der Stellensuche ausserhalb der klassischen "Amerikaner-Firmen" darstellt. Des weitern fällt auf, dass die internationale Karriere dieser STES im derzeitigen Arbeitsmarkt nicht gefragt ist. Signifikant ist, dass diese STES sich entweder auf die engere Region ZG/AG oder sonst gleich auf ausländische Stellen fokussieren. Vielfach fehlt diesen Personen (mitsamt ihren Familienangehörigen) in der Schweiz die soziale Integration in ihrem unmittelbaren Wohnbereich, so dass beinahe keine nutzbaren Kontakte und Netzwerke zwecks Stellensuche genutzt werden können.

1.6 Synthese aus allen vier Workshops

Ausgehend von den Ergebnissen, die von den Personalberatern erzielt wurden, haben wir vom Projektteam über alle vier Workshops zusammen sieben neue Kategorien gelegt und die Gruppierungen aus den Workshops darunter eingeordnet. Es handelt sich um die Kategorien: *Bewerbungsstrategie / Erfahrung / Aus- und Weiterbildung / Lohn / Alter / örtliche Gebundenheit / physische und psychische Beeinträchtigung.*

Bewerbungsstrategie

Technische Bewerbungsstrategie

Bei der technischen Bewerbungsstrategie fehlt den STES oftmals die Kenntnis, wie sie ihre persönliche Bewerbungsstrategie (Zusammenstellung eines präsentablen Dossiers, Verhalten und Verhandeln beim Vorstellungsgespräch, Stellenanfrage-Taktik) zielgerichtet und optimiert vornehmen können.

Erscheinungsbild

Die persönliche Entwicklung einiger STES hat im Laufe der beruflichen Entwicklung nicht im gleichen Rahmen stattgefunden, so dass oftmals das schriftliche Dossier mit dem persönlichen Erscheinungsbild des STES nicht übereinstimmt.

Gesprächsführung, „Ich-Marketing“

Obwohl die STES in ihrer vormaligen Tätigkeit fachlich durchaus sehr gute Kommunikatoren waren, vermögen sie offensichtlich nicht, im Rahmen vom persönlichen Bewerbungsgesprächen sich gut darzustellen und gewinnend zu kommunizieren.

Umgang in der Lohnverhandlung

Es sind bei diesem Thema zwei Punkte wichtig: Oft besteht wenig Kenntnis darüber, zu welchem Zeitpunkt im Bewerbungsablauf und in welcher Form der Lohn kommuniziert und verhandelt wird. Zum andern wird der heute übliche marktkonforme Lohn nicht beachtet, weil die Differenz im Vergleich zum letzten Lohn zu gross ist (zum Teil vermeintlich zu gross erscheint) und stur auf dem letzten Lohn beharrt wird.

Diese Kategorie wird von den Personalberatern mit folgenden Totalpunkten bewertet:	
Wichtigkeit für die Stellensuche:	15 von 141
Häufigkeit im Beratungsalltag:	35 von 149

Erfahrung

Spezialisiert in einem Bereich, wenig Flexibilität für andere berufliche Optionen

Hier meinen wir zwei Gruppen identifizieren zu können: Diejenigen, die wenig Flexibilität bei der Suche in anderen beruflichen Bereichen zeigen und jene, die diese Bereitschaft zeigen.

Bei der ersten Gruppe sind ganz bestimmte persönliche Faktoren (eingeschlagener Karriereweg, 30 Jahre im gleichen Bereich, Fixierung auf bestimmte Forderungen wie Teilzeit, Stellung etc.) hinderlich, sich einem grösseren Suchbereich zu öffnen.

Bei der zweiten Gruppe ist es der Arbeitsmarkt, welcher nicht mitmacht. Die STES sind nach einer gewissen Zeit erfolgloser Stellensuche, oder durch Gespräche mit dem RAV-Beratern zu Konzessionen (tiefere Funktion, tieferer Lohn, Branchenwechsel usw.) bereit, aber der Markt glaubt nicht an sie. Dies bedeutet für die STES eine zusätzliche schwere Enttäuschung, 'nicht einmal hier erhalte ich eine Chance'.

Der Markt will nicht

Arbeitgeber haben momentan für die Rekrutierung eine grosse Auswahl an stellensuchenden Personen, d.h. es werden die Leute mit den gewünschten Erfahrungen, den passenden Branchenkenntnissen und Lohngewöhnheit gefunden. Es wird als Risiko angesehen, mit STES, welche in ihren Ansprüchen (letzte Funktion, Lohn, Titel usw.) den Arbeitgebern entgegenkommen, einen Arbeitsvertrag abzuschliessen ('die gehen ja wieder, wenn die Wirtschaft anzieht').

Diese Kategorie wird von den Personalberatern mit folgenden Totalpunkten bewertet:

Wichtigkeit für die Stellensuche: 24 von 141
Häufigkeit im Beratungsalltag: 8 von 149

Aus- und Weiterbildung

Fachkenntnisse

Was die Fachkenntnisse betrifft sind zwei Hauptschwierigkeiten feststellbar. *Fehlende Grundausbildung im Finanzdienstleistungsbereich:* In den Boomjahren sind viele Quereinsteiger (ohne Bankgrundausbildung häufig nur mit bankinternen Weiterbildungen) in einzelne Bereiche eingestiegen und erfolgreich gewesen. Sie hatten trotzdem sehr hohe Leistungs- und Statuslöhne. Die Erfolge sind durch Einbruch der Börse nicht mehr machbar und für die heute geringere Anzahl Stellen sind genügend gut ausgebildete Konkurrenten mit marktkonformen Lohnforderungen vorhanden. Die Quereinsteiger haben als Folge des massiven Stellenabbaus kaum mehr eine Chance, in diesem speziellen Bereich eine Stelle zu finden. *Zu enge Spezialisierung:* STES mit längerer (ca. sechs bis zehn Jahre) Erfahrung in einem spezifischen Bereich (Devisen/Börsen, Lebensversicherung, Finanzberatung) haben kaum Chancen in anderen Bereichen (selbst in verwandten Bereichen wie z.B. STES mit Lebensversicherungserfahrung im Vorsorgebereich einer Bank) eine Stelle zu finden, da genug Konkurrenz mit der passenden Erfahrung und Qualifizierung vorhanden ist.

Diese Kategorie wird von den Personalberatern mit folgenden Totalpunkten bewertet:

Wichtigkeit für die Stellensuche: 33 von 141
Häufigkeit im Beratungsalltag: 47 von 149

Lohn

Nicht marktkonforme Lohnansprüche

Heute haben viele STES aus dem Finanzsektor überhöhte Lohnansprüche. Es handelt sich um Lohnvorstellungen aus der guten Konjunkturlage der letzten Jahre, welche nicht mehr den heute marktüblichen Löhnen in bezug auf Alter, Bildung und Erfahrung der STES entsprechen.

Statuslohn

In den Boomjahren der Börse wurden sehr hohe Löhne und Leistungsprämien ausbezahlt, die Abwerbung unter den Banken und Versicherungen trieb die Einkommen noch zusätzlich in die Höhe. Viele STES und ihre Familien haben sich mit diesen Einkommen eingerichtet und einen Platz in der zu diesen Einkommen gehörenden ‚sozialen Klasse‘ gewonnen und sind in diesem Beziehungsnetz eingebunden. In vielen Fällen sind kaum Reserven vorhanden und es droht bei länger dauernder Stellenlosigkeit der soziale Abstieg sowie der Verlust des gewohnten Beziehungsumfeldes für die ganze Familie. Dies löst grosse Ängste und einen hohen Druck auf die Betroffenen aus.

Diese Kategorie wird von den Personalberatern mit folgenden Totalpunkten bewertet:

Wichtigkeit für die Stellensuche: 21 von 141
Häufigkeit im Beratungsalltag: 18 von 149

Alter

Beiträge BVG; höhere Sozialabgaben

Bei älteren STES sind beim Gehalt häufig die höheren Sozialabgaben und die Einkaufssummen für die Pensionskasse Absagegründe seitens der potentiellen Arbeitgeber.

Alter passt nicht ins Team

Der Arbeitgeber scheut das Risiko, einen älteren Mitarbeitenden in ein jüngeres Team einzusetzen. Einerseits werden Generationenkonflikte befürchtet und andererseits glaubt man nicht, dass ein älterer Mitarbeitender sich in durchwegs jungen Teams wohl fühlen könnte.

Markt zweifelt am Entgegenkommen

STES, welche eine hohe Bereitschaft beweisen, sei es in bezug auf finanzielle Einbussen oder jungen Teams zu arbeiten werden nicht ernst genommen, d.h. es wird ihnen nicht geglaubt, dass sie derlei Kompromisse über einen längeren Zeitraum einzugehen bereit sind, oder dass eine Integration in ein vorwiegend junges Team problemlos zu bewältigen sei.

Diese Kategorie wird von den Personalberatern mit folgenden Totalpunkten bewertet:

Wichtigkeit für die Stellensuche: 7 von 141

Häufigkeit im Beratungsalltag: 16 von 149

Örtliche Gebundenheit

Grundeigentum

STES mit Grundeigentum sind weniger flexibel, wenn es darum geht, einen Ortswechsel für eine Stelle in Betracht zu ziehen.

Familien

Die Eltern wollen den Kindern die grossen Veränderungen eines Umzugs nicht zumuten, da sie Beständigkeit und die soziale Verwurzelung für die Entwicklung der Kinder als wichtig erachten.

Soziale Verwurzelung

Die soziale Verwurzelung ist auch häufig ein Hauptgrund, keinen Ortswechsel in Betracht zu ziehen. Dies wurde in der Ostschweiz vergleichsweise häufiger genannt.

Diese Kategorie wird von den Personalberatern mit folgenden Totalpunkten bewertet:

Wichtigkeit für die Stellensuche: 4 von 141

Häufigkeit im Beratungsalltag: 2 von 149

Physische und psychische Beeinträchtigung

Folgen von Burnout und Mobbing

Auffallend sind die häufigen Nennungen von Beeinträchtigungen durch Folgen von Burnout (Erschöpfungsdepression) und (vermeintlich) erlebtem Mobbing. Die STES leiden häufig körperlich und psychisch unter der erlebten Situationen, wobei sich die psychischen Beeinträchtigungen stärker auf die Stellensuche auswirken (Antriebslosigkeit, keine

Motivation, depressive Stimmung, Mutlosigkeit, Ängste, um einige zu nennen). Bei Mobbing kommt noch die Angst dazu, wieder in eine solche Situation zu geraten.

Nicht verarbeitete Kündigung

Viele STES empfinden es als Schmach, die Kündigung erhalten zu haben und schämen sich, arbeitslos zu sein. Die eigenen Vorurteile über Arbeitslose und die Vorstellung, ein Versager zu sein, gestempelt zu sein, usw., nagt an ihrem Selbstwertgefühl. Z.T. geht das soweit, dass ihre Ehepartner und Familien nichts von der Kündigung wissen und die Versicherten zu normalen Zeiten aus dem Haus gehen und den Tag in öffentlichen Räumen verbringen. Für viele dieser STES ist der Personalberater die einzige Person, bei der sie über ihre Situation und vor allem über ihre Ängste und Gefühle reden. Dies führt dazu, dass die Personalberater Aufgaben übernehmen, die nicht zu ihrem Auftrag gehören und für die sie nicht ausgebildet sind. Die STES sind mit der erlittenen Kündigung beschäftigt und sind nicht frei und bereit, in die Zukunft zu blicken.

Folgen von innerem und äusserem Druck

Meistens führen eine Kombination von zwei bis vier Punkte zu weiteren Problemen, welche die Vermittelbarkeit beeinträchtigen. Z.B. Scham über erlittene Kündigung, Familie nicht sehr unterstützend, Trennung oder Scheidung, finanzielle Probleme, ‚als erfolgreicher Mann nicht über Ängste und Gefühle des Versagens reden dürfen‘, Freunde und Bekannte wenden sich ab, usw.

Die Folgen sind sehr vielfältig, von niederem Selbstwertgefühl, Alkohol- und Suchtproblemen, depressiven Verstimmungen, bis zu Selbstmordgedanken.

Hauptprobleme bei der Stellensuche sind dann:

- Unsicherheit im Bewerbungsgespräch
- STES sind nicht frei, sich mit ihrer Zukunft zu beschäftigen, da sie von der Vergangenheit besetzt sind
- Ungenügende und nicht überzeugende Arbeitsbemühungen

Dieser Druck überträgt sich im übrigen auch auf die Personalberatenden, die mit psychischen Problemen der STES beschäftigt sind und dadurch ihren Beratungsauftrag kaum wahrnehmen können.

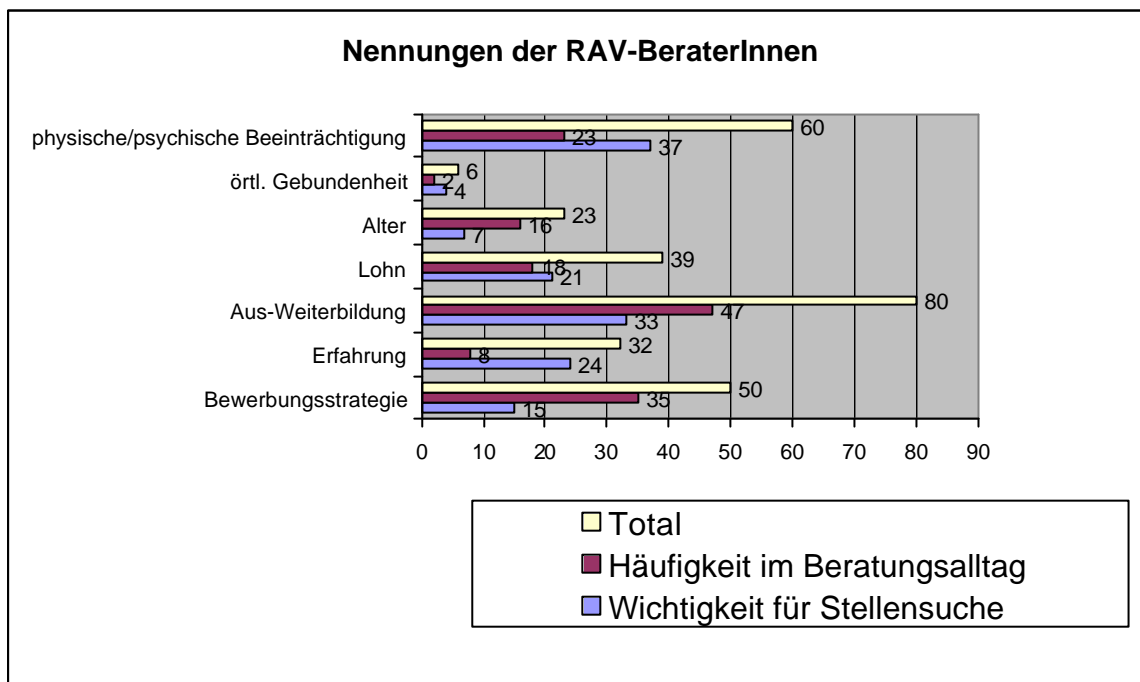
Diese Kategorie wird von den Personalberatern mit folgenden Totalpunkten bewertet:	
Wichtigkeit für die Stellensuche:	37 von 141
Häufigkeit im Beratungsalltag:	23 von 149

1.7 Quantitative Analyse

Neben der vorgängig dokumentierten qualitativen Untersuchung, die betont, was für den Beratungsalltag der Personalberater wesentlich und bedeutungsvoll ist, wird im Folgenden noch die quantitative Dimension zu den hervorgehobenen Kategorien beigezogen.

Wie nachstehende Tabelle zeigt, erzielen in bezug auf Wichtigkeit für die Stellensuche die Kategorien *Physische und psychische Beeinträchtigung*, *Aus- und Weiterbildung* sowie *Erfahrung* die höchsten Werte. Bei der Häufigkeit im Beratungsalltag, also womit die RAV-Personalberater bei diesen STES am häufigsten auf Probleme stossen, bilden die Kategorien *Aus- und Weiterbildung*, gefolgt von *Bewerbungsstrategie* sowie *Physische und psychische Beeinträchtigung* den Schwerpunkt.

Kategorie	Wichtigkeit für Stellensuche	Häufigkeit im Beratungsalltag
Bewerbungsstrategie	15	35
Erfahrung	24	8
Lohn	21	18
Aus-Weiterbildung	33	47
Alter	7	16
örtl. Gebundenheit ⁶	4	2
physische/psychische Beeinträchtigung	37	23



In dieser Tabelle wurden das Total der Wertungen für Häufigkeit und Wichtigkeit addiert, um so die drei bedeutendsten Kategorien zu ermitteln. Es sind dies *Aus- und Weiterbildung*, *physische/psychische Beeinträchtigung* und *Bewerbungsstrategie*

Aufgefallen ist uns, dass die Bewerbungsstrategien in der Bewertung der Häufigkeit im Bewerbungsalltag an zweiter Stelle stehen, in der Bewertung der Wichtigkeit für die Stellensuche aber erst an vierter Stelle erscheint. Dies könnte darauf zurückzuführen sein, dass in einigen der untersuchten Kantone in diesem Bereich ein vielfältiges Kurs- und Förderungsangebot für die STES besteht..

3. Schlussfolgerungen

Die in der Einleitung gestellte Frage lautete: Welche Probleme zeigen sich bei der Vermittlung von Stellen Suchenden im FDL-Bereich und lassen sich Kriterien eruieren, welche die Vermittelbarkeit beeinflussen.

Zusammenfassend gehen wir auf folgende Punkte ein:

⁶ In diesen beiden Kategorien ist „pers. Einstellung“ mit 2 Punkten vorhanden, also doppelt gezählt

Aus- und Weiterbildung: In der Kategorie Aus- und Weiterbildung wird die Vermittlungsfähigkeit auf zwei Arten erschwert. Einerseits kann eine mangelhafte oder fehlende Ausbildung bzw. Weiterbildung die Chancen eines STES auf Wiedereingliederung vermindern. Verstärkt wird diese Situation meistens noch durch sehr einseitige berufliche Erfahrung.

Andererseits stellen wir fest, dass viele STES im FDL-Bereich über eine zu spezifische Ausbildung, meist gekoppelt mit einer ebenso engen und einseitigen Erfahrung im gleichen Bereich, verfügen, welche einen Wechsel innerhalb der gleichen Firma/Branche bedeutend erschwert.

Hier könnten Aufstellungen von Aus- und Weiterbildungen und die dazugehörigen Berufsfelder für die Beratungsarbeit mit STES aus dem FDL hilfreich sein. Eine solche Aufstellung müsste die RAV-Personalberatenden helfen den Erfahrungshintergrund eines STES zu beurteilen (Spezialisierung, Einseitigkeit, Mankos) und den Bildungsstand einzuschätzen. Dies könnte auch von Anlaufstellen wie Berufsberatungen, Verbandsleuten usw. wahrgenommen werden.

Psychische und physische Beeinträchtigung: In dieser Kategorie wird die Vermittlungsfähigkeit auf vielfältige Weise beeinträchtigt:

- Fehlende Motivation in den Arbeitsbemühungen und Zukunftsplanung
- Sichtbare Zeichen der Verunsicherung im Bewerbungsgespräch
- Mangelndes Selbstvertrauen und Selbstwertgefühl
- Belastung der RAV-Personalberatenden mit auftragsfremden Aufgaben

Diese Beeinträchtigungen behindern einerseits die Bewerbungsbemühungen der STES und andererseits die Wahrnehmung der Beratungsaufgaben der RAV-Personalberatenden.

Hier könnte gezielte Schulung und Weiterbildung den RAV-Personalberatern Entlastung bringen; insbesondere im Bereich Beratung und Unterstützung von sogenannten höherqualifizierten STES aus der betroffenen Branche. Ziel hierbei sollte sein, den RAV-Personalberatern mehr Sicherheit bei der Beratung dieser STES zu geben. Das heisst vor allem, dass den RAV-Personalberatern klar aufgezeigt wird, wie sie frühzeitig erkennen können, wann welche STES welcher Art von RAV-externer Fachberatung (z.B. psychologische Beratung, intensives Einzelcoaching etc.) zuzuführen sind. Davon könnten einerseits die betroffenen STES profitieren, indem sie schon frühzeitig im Prozess der Stellenlosigkeit bei entsprechenden Fachstellen die benötigte Hilfe in Anspruch nehmen können, andererseits profitieren die Personalberater insofern davon, als dass sie sich auf ihren primären Auftrag, Beratung und Unterstützung bei der raschestmöglichen Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt, konzentrieren können.

Bewerbungsstrategien: In dieser Kategorie geht es bei der Beeinträchtigung vor allem um Wissenslücken bezüglich des Bewerbungsverhaltens in bezug auf technische Bewerbungsstrategie, Erscheinungsbild, Gesprächsführung und Umgang bei Lohnverhandlungen. Solche Mankos können mit entsprechenden Kursangeboten, welche bei genügendem Volumen auch branchenspezifisch sein können, behoben werden.

RAV-Beratende

In allen vier Workshops wurde das Treffen und der Austausch mit RAV-Personalberatern aus anderen Kantonen oder von anderen innerkantonalen RAVs (ZH) als äusserst bereichernd und nutzbringend für den Beratungsalltag empfunden. Solche Treffen und damit die Möglichkeit zum Erfahrungsaustausch über das eigene RAV hinaus, scheinen ein grosses Bedürfnis der RAV-Personalberater zu sein.

Die neue Art Stellen Suchender (gut ausgebildet, Kader) stellen eine neue Herausforderung an die RAV-Beraterschaft. Es sollten Überlegungen angestellt werden, den RAV-Personalberatenden eine Begegnungsplattform für Austausch, berufliche Treffen oder Supervision zur Verfügung zu stellen.

