



universität
wien

DISSERTATION / DOCTORAL THESIS

Titel der Dissertation / Title of the Doctoral Thesis

„Interaktionsprozesse und Kommunikationsakte im
arbeitsmarktpolitischen Kontext. Erstberatungsgespräche
zwischen Arbeitslosen 45plus und AMS-Berater/innen in
Wien“

verfasst von / submitted by

Bettina Wohoska, Bakk.phil. MA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree of
Doktorin der Philosophie (Dr.phil.)

Wien, 2018 / Vienna 2018

Studienkennzahl lt. Studienblatt /
degree programme code as it appears on the student
record sheet:

A 796 310 122

Dissertationsgebiet lt. Studienblatt /
field of study as it appears on the student record sheet:

Soziologie

Betreut von / Supervisor:

Univ.-Prof. Dr. Roland Verwiebe

Danksagung

Mein Dank gilt all jenen,
die mich bei der Erstellung dieser Arbeit unterstützt
und an mich geglaubt haben.

Besonders möchte ich

meiner Familie

meinen Arbeitskolleg/innen

und meinem Betreuer

danken.

Ausgangslage und Problemstellung

Die Diskussion zum Anstieg der Arbeitslosigkeit ist seit der Wirtschaftskrise ab dem Jahr 2008 ein sehr präsent Thema in Politik, Gesellschaft und Wissenschaft. Arbeitslosigkeit unterliegt dem österreichischen Arbeitsmarktwandel, wodurch der Anstieg der Arbeitslosenrate von 2% in den 1980er Jahren auf 13% im Jahr 2016 in Wien zu verzeichnen ist. Die Anzahl an Arbeitslosen 45plus ist in den letzten Jahren rasant angestiegen: im Jahr 2016 lag diese in Wien bereits bei 26,8%. Dadurch steht Arbeit immer mehr für gesellschaftliche Inklusion und Exklusion. Der generative Wechsel am Arbeitsmarkt und strukturelle Veränderungen kommen als erschwerende Faktoren für Personen ab 45 Jahren hinzu, wenn diese auf Arbeitssuche sind. Dies steht besonders mit dem dynamischen Arbeitsmarkt im Zusammenhang, da dieser durch Globalisierung, Technisierung, Automatisierung, Segmentierung und Polarisierung gekennzeichnet ist. Als Folge entstehen soziale Ausgrenzungsdynamiken von Arbeitslosen 45plus, da diese den (neuen) Anforderungen des modernen Arbeitsmarktes nicht mehr gerecht werden können. Dadurch ergeben sich Risikogruppen (wie z.B. Ältere und/oder gering Qualifizierte), bei denen die Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt erschwert ist. Soziale Teilhabe ist somit für diese Risikogruppen am Arbeitsmarkt immer schwieriger, da es einerseits zum Abwandern von Routine-Arbeitsplätzen kommt und sich andererseits die Arbeitsverhältnisse verändern, indem es immer mehr zu atypischen Beschäftigungsverhältnissen (z.B. Teilzeitarbeit) kommt. Durch diese Faktoren kommt es zu Machtprozessen und Asymmetrien am Arbeitsmarkt generell. Alter zeigt sich am österreichischen Arbeitsmarkt hierbei immer mehr als Diskriminierungsmerkmal, wodurch die Re-Integrationschancen von älteren Arbeitslosen sinken. Als Folgen für die Arbeitslosen 45plus machen sich besonders das Verarmungsrisiko, materielle Notlage und psychosoziale Folgen auf, die häufig auch in der Beratung beim AMS Thema werden.

Für das Dissertationsprojekt zeigen sich die Kommunikationsstrukturen und Interaktionsprozesse in den unterschiedlichen Beratungen im Zwangskontext als interessant, um zu verstehen, wie eine solche Beratung funktioniert und welchen Einfluss dies auf die Beratung selbst hat. Besonders die asymmetrische Beziehung, Macht, Zwang und soziale Kontrolle charakterisieren diese Beratungsform. In der sozialmedizinischen, psychosozialen und arbeitsmarktpolitischen Beratung zeigt sich das Machtverhältnis aufgrund von Sanktionsmöglichkeiten. Dadurch eröffnet sich für Berater/innen ein doppeltes bzw. mehrfaches Mandat, wodurch diese im institutionellen Rahmen die Rolle der Helfer/innen und Kontrolleur/innen einnehmen. Aufgrund dieser theoretischen Überlegungen ist somit besonders die Beratung mit Risikogruppen, wie beispielweise Arbeitslose 45plus, von

Interesse. Insbesondere in der Erstberatung, bei der AMS-Berater/innen und Kund/innen das erste Mal Kontakt haben, können im Forschungsvorhaben soziale Handlungen in der Interaktion und Kommunikation beobachtet und analysiert werden. Auch soziale Rollen, die sich aus der Interaktion in der Institution AMS ergeben, sollen hinterfragt werden. Sprache wird hierbei als Koordinationssystem der Gesellschaft gesehen, das beschreibt, wie die Wirklichkeit in diesem zustande kommt. Das zentrale Ziel des Dissertationsprojektes ist somit die Beschreibung von Kommunikationsakten und Interaktionsprozessen im Kontext von Erstberatungsgesprächen von Arbeitslosen 45plus und AMS-Berater/innen des AMS Wien. Außerdem wird angestrebt, Annahmen zum Handeln dieses Systems zu entwickeln und die Differenzen und Machtprozesse der Beratungsgespräche zu erforschen. Um dieses Handlungssystem interpretieren zu können, sollen im Forschungsvorhaben die Teilnehmende Beobachtung und das Problemzentrierte Interview verwendet werden. Mithilfe der Konversationsanalyse sollen die Ergebnisse der Teilnehmenden Beobachtungen mit den Analysen der Problemzentrierten Interviews, die mit Strukturierender Inhaltsanalyse ausgewertet werden, kombiniert werden. Mittels Methodentriangulation können somit die diversen Ebenen des sozialen Phänomens des Beratungsgesprächs mit Arbeitslosen 45plus (z.B. Handeln und Kommunikation) untersucht werden und Thesen zum Erstberatungsgespräch zwischen AMS-Berater/innen und älteren Arbeitslosen erstellt werden.

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitende Begriffsbestimmungen zu Arbeit, Arbeitslosigkeit und Arbeitsmarkt in Europa mit dem Fokus auf Österreich	Seite 1 - 14
1.1.	Soziologische Erläuterung des Begriffs „Arbeit“ und „Arbeitslosigkeit“	Seite 1 - 9
1.2.	Historische Darstellung der Arbeitslosigkeit in Europa mit dem Fokus auf Österreich	Seite 9 - 13
1.3.	Der dynamische Arbeitsmarktwandel Österreichs und dessen Folgen für Personen 45plus	Seite 13 - 18
1.4.	Die Arbeitsmarktpolitik des AMS Österreich und dessen Reaktion auf den Arbeitsmarktwandel	Seite 18 - 22

2.	Beratung im Zwangskontext	Seite 23 - 39
2.1.	Formen und Modelle der Beratung im Zwangskontext	Seite 26 - 30
2.2.	Asymmetrie und soziale Kontrolle in der Beratung	Seite 30 - 36
2.3.	Sozialwissenschaftliche Forschungen zur Zwangsberatung	Seite 36 - 39

3.	Interaktionsprozesse und Kommunikationsakte im arbeitsmarktpolitischen Kontext	Seite 40 - 54
3.1.	Kommunikations- und Interaktionstheorien im Kontext der österreichischen Arbeitsmarktpolitik	Seite 40 - 49
3.2.	Sprache als machtvoll Instrument im Zusammenhang mit dem AMS	Seite 49 - 54

4.	Die Risikogruppe ältere Arbeitnehmer/innen: „Arbeitslose 45plus“	Seite 55 - 76
4.1.	Arbeitsmarkttheorien zur Erklärung von Personalauswahlentscheidungen in Bezug auf Altersdiskriminierung	Seite 56 - 64
4.2.	Alter als Diskriminierungsmerkmal des postmodernen Arbeitsmarkts	Seite 64 - 76

5.	Ziele und Forschungsfragen	Seite 77 - 81

6.	Forschungsdesign und methodisches Vorgehen	Seite 82 - 98
6.1.	Teilnehmende Beobachtung und Konversationsanalyse	Seite 84 - 88
6.2.	Problemzentriertes Interview und Strukturierende Inhaltsanalyse	Seite 88 - 97
6.3.	Beschreibung des Forschungsfeldes (Sampling)	Seite 97 - 98

7.	Empirische Ergebnisse der Forschungsarbeit	Seite 99 - 382
7.1.	Beschreibung der Kund/innen und der AMS-Berater/innen	Seite 101 - 112
7.1.1.	Diskussion zu den zentralen Begriffen des AMS	Seite 101 - 103
7.1.2.	Darstellung und Analyse der Beobachtungen	Seite 103 - 110
7.1.3.	Konklusion zu den Beschreibungen	Seite 110 - 112
7.2.	Die Beratungsräume	Seite 113 - 127
7.2.1.	Beschreibung und Analyse der Beratungsräume	Seite 113 - 125
7.2.2.	Konklusion zu den Beratungsräumen	Seite 125 - 127

7.3.	Erste Phase: Eröffnung des Gesprächs	Seite 128 - 163
7.3.1.	Die Vorbereitung auf den/die Kund/in	Seite 128 - 133
7.3.2.	Die gegenseitige Begrüßung	Seite 133 - 146
7.3.3.	Abklären der Rahmenbedingungen für das Gespräch	Seite 146 - 159
7.3.4.	Konklusion zur Gesprächseröffnung	Seite 159 - 163
7.4.	Zweite Phase: Konsultationsphase	Seite 164 - 272
7.4.1.	Abklärung der Datenaktualität	Seite 164 - 174
7.4.2.	Situationsanalyse zum beruflichen Hintergrund	Seite 174 - 180
7.4.3.	Situationsanalyse zum Lebenskontext	Seite 180 - 192
7.4.4.	Situationsanalyse zu gesundheitlichen Einschränkungen	Seite 193 - 216
7.4.5.	Situationsanalyse zu weiteren Rahmenbedingungen	Seite 216 - 232
7.4.6.	Ressourcenorientierung	Seite 232 - 249
7.4.7.	Motivationsarbeit	Seite 249 - 257
7.4.8.	Konklusion zur Konsultationsphase	Seite 257 - 272
7.5.	Dritte Phase: Festlegen der Ziele	Seite 273 - 287
7.5.1.	Besprechung der Ziele	Seite 273 - 285
7.5.2.	Konklusion zum Festlegen der Ziele	Seite 285 - 287
7.6.	Vierte Phase: Lösungsschritte	Seite 288 - 310
7.6.1.	Lösungsschritte und Angebote des/der AMS-Berater/in	Seite 288 - 305
7.6.2.	Lösungsschritte und Anliegen des/der Kund/in	Seite 305 - 308
7.6.3.	Konklusion zu den Lösungsschritten	Seite 308 - 310
7.7.	Fünfte Phase: Vereinbarung der Vorgangsweise und Dokumentation	Seite 311 - 346
7.7.1.	Dokumentation seitens der AMS-Berater/innen	Seite 311 - 315
7.7.2.	Vereinbarung des nächsten Gesprächstermins	Seite 315 - 324
7.7.3.	Konkretisierung nächster Schritte	Seite 324 - 342
7.7.4.	Konklusion zur Vereinbarung der Vorgehensweise und Dokumentation	Seite 342 - 346
7.8.	Sechste Phase: Gesprächsabschluss	Seite 347 - 382
7.8.1.	Besprechung der Betreuungsvereinbarung	Seite 347 - 355
7.8.2.	Offene Fragen und/oder Anliegen	Seite 355 - 372
7.8.3.	Verabschiedung	Seite 372 - 379
7.8.4.	Konklusion zum Gesprächsabschluss	Seite 379 - 382
8.	Zusammenfassung und Resümee	Seite 383 - 391
9.	Literaturverzeichnis	Seite 392 - 428
	Literatur aus dem Internet	Seite 425 - 428
10.	Abbildungsverzeichnis	Seite 429
11.	Abkürzungsverzeichnis der AMS-Sprache	Seite 430 - 431

Anhang

12. Transkripte der Teilnehmenden Beobachtungen	Seite 432 - 521
12.1. AMS-Berater A und Kunde A	Seite 432 - 453
12.2. AMS-Beraterin B und Kunde B	Seite 454 - 465
12.3. AMS-Beraterin C und Kunde C	Seite 466 - 487
12.4. AMS-Beraterin D und Kundin D	Seite 488 - 508
12.5. AMS-Beraterin E und Kundin E	Seite 509 - 521
13. Transkripte der Problemzentrierten Interviews	Seite 522 - 572
13.1. AMS-Beraterin F	Seite 522 - 535
13.2. AMS-Beraterin G	Seite 536 - 547
13.3. AMS-Beraterin H	Seite 548 - 556
13.4. AMS-Berater I	Seite 557 - 563
13.5. AMS-Berater J	Seite 564 - 572
Abstract (deutsch)	Seite 573
Abstract (englisch)	Seite 574

1. Einleitende Begriffsbestimmungen zu Arbeit, Arbeitslosigkeit und Arbeitsmarkt in Europa mit dem Fokus auf Österreich

1.1. Soziologische Erläuterung des Begriffs „Arbeit“ und „Arbeitslosigkeit“

Bereits in vormodernen Gemeinschaften gehörte körperliche und geistige Arbeit zur Kultur und stand für die Entwicklung der Gesellschaft. Ab dem 19. und 20. Jahrhundert wurde der Begriff der „Erwerbsarbeit“ geprägt, der das sozialstaatliche System absichert, durch Bezahlung ausgezeichnet ist und außerhalb stattfindet (Bonß 2002; Aulenbacher et. al 2007). Um Erwerbsarbeit vergesellschaften zu können, wurden negative Bewertungen durch kultur- und identitätsbildende Konzepte ersetzt, indem diese als eigenständige Lebenssphäre konstituiert wurde und gesellschaftlicher Status, Handlungsmöglichkeiten, sowie soziale Sicherheit nachhaltig an die Institutionen gebunden wurden (Kocka, Offe 2000; Bonß 2002). Somit wird mit Arbeit ein Leistungsgedanke gesellschaftlich verbunden, wodurch eine moralische Verpflichtung entsteht. Gleichzeitig generiert sich Freiheit und Herrschaft (Geißler 2005). Erwerbsarbeit ist daher laut Definition zweckgerichtet und kollegial, die mittels sozialer und natürlicher Arbeitsgegenstände zeitlich und räumlich strukturiert ist (Promberger 2008). Auch Konsum, soziales Ansehen und soziale Absicherung, sowie berufliche Förderung werden immer mehr an die bezahlte Erwerbsarbeit gekoppelt (Bonß, Plum 1990). Die soziale Funktion ist charakterisiert durch Arbeitsteilung, Kommunikation und Kooperation, die durch soziale Anerkennung mithilfe von Rollen- und Werteübernahme geprägt ist (Marx 1962; Tönnies 1963).

Bereits in den 1980er Jahren wird Erwerbsarbeit als gesellschaftliche Arbeit beschrieben, die nicht als Sache des Einzelnen gesehen werden kann, sondern von vielen getragen wird (Beck et. al 1980; Offe 1984). Dadurch kann seither in den westlichen, modernen Ländern von einer „Arbeitsgesellschaft“ gesprochen werden (Honneth 1994). Dies konkludiert daraus, da Erwerbsarbeit in den letzten Jahrzehnten einem starken Wandel unterworfen ist (Kolland 2009). Daraus erschließt sich in modernen Gesellschaften eine Arbeitsteilung, die eine sozial stabilisierte Abgrenzung zur Pension, Arbeitslosigkeit, sowie der Erwerbsunfähigkeit zur Folge hat (Beck, Brater 1978). Arbeit stellt sich somit als Grundstein aller modernen Gesellschaften dar, da diese ein Prozess der Differenzierung zur Trennung von Haus- und Erwerbsarbeit ist (Weilenheim 2013). Zu einer Strukturierung kommt es durch spezifische Regeln, Mechanismen und Praktiken der gesellschaftlichen Institutionen mithilfe der Festlegung, Kontrolle und Weiterentwicklung von Beschäftigungs-, Partizipations- und Arbeitsbedingungen (Pries 2017). Institutionen üben hierbei einen „sozialen Zwang“ aus, dem sich die einzelnen Individuen nicht entziehen, da die damit verbundenen

Handlungsprogrammierungen nicht als Zwang interpretiert werden (Durkheim 1984). Daraus ergeben sich fünf handlungsleitende Institutionen, die die Erwerbsarbeit strukturieren: soziale Netzwerke bzw. soziales Kapital, Märkte bzw. ökonomisches Kapital, Berufe bzw. kulturelles Kapital, Organisationen bzw. positionales Kapital und öffentliche Regime bzw. politisches Kapital (Pries 2017).

Erwerbsarbeit ist außerdem intergenerationell übertragbar, da sie bestimmte Ausbildungswege und Qualifikationsentwicklungen mit sich bringt. Dadurch werden die besonderen Fähigkeiten, die man sich aneignet, zur Ware (Beck et. al 1980; Voß 2002). Es kommt immer mehr zu fortschreitenden Spezialisierungen und einer Standardisierung des Arbeitskräfteangebots (Beck, Brater 1978; Heidenreich 1999). Die Notwendigkeit, sich zu spezialisieren und andere Fähigkeiten und Fertigkeiten zu erlangen, wird immer größer (Roscigno et. al 2007). Demzufolge entstehen starke Berufsdifferenzierungen (z.B. in der Branche der Elektrik: Mechatroniker, Elektromonteur, Elektroinstallateur, und viele mehr), aber auch soziale Ungleichheiten, da z.B. nicht jedes Individuum gleiche Zugangsvoraussetzungen zur Ausbildung habe (Beck et. al 1980; Kurzt 2001). Auch bei den Jobprofilen zeigt sich dieser Wandel immer intensiver (Hoffmann 1993). Allein in Österreich findet man über 20.000 unterschiedliche Berufsbezeichnungen.¹ Der (soziale) Wandel von Erwerbsarbeit wird somit immer deutlicher:

- Arbeit besitzt gewisse Wertvorstellungen, die in Beziehung zu den zentralen Werten der Gesellschaft stehen (Neuloh 1973).
- Arbeit hat bestimmte, anerkannte Rollendefinitionen (Proksch 2016).
- Arbeit definiert sich durch physische, geographische und soziale Grenzvorstellungen für Zugang und Leistung (Riedmüller 1991).
- Arbeit ist eine Identifikationsbildung (Aulenbacher 2009).
- Arbeit besitzt bestimmte Normen, die Zugehörigkeit und Entfremdung charakterisieren (Manske 2010).
- Arbeit hat Einfluss auf Gruppen und Betriebsangehörige (Ozwirk 2011).
- Arbeit beinhaltet soziale Kontrolle (Führungskräfte, Auszubildende, etc.) (Bakic et. al 2008).
- Arbeit nutzt einen bestimmten Sprachschatz für seine Profession (Roelcke 2005).
- Arbeit hat eine energetische Komponente (physische, psychische und intellektuelle Energie), eine instrumentale Komponente (Zielorientierungen), eine funktionale Komponente (soziologische Relevanz in z.B. Familie und Gesellschaft) und eine normative Komponente (Zwang, Druck, Pflichtgefühl) (March, Simen 1958; Gutenberg 1983; Schreyögg 2008; Holtfort 2013).

¹ http://www.bic.at/berufe_von_a_bis_z.php

Somit enthält jeder Beruf auch eine gesellschaftliche Funktion, um materielle und geistige Bedürfnisse des Einzelnen und der Gesellschaft zu befriedigen (Neuloh 1973; Semmer, Udris 2007). Erwerbsarbeit erhält einen sozialen Wert, wodurch es zu Ausgrenzungs- und Diskriminierungsdynamiken kommen kann (Oelkers 2007). Daraus ergibt sich, dass Erwerbsarbeit „die materielle und symbolische Zustimmung der Bevölkerung zu einer Arbeitsgesellschaft zu erhalten [versucht], die sich rasch und irreversibel wandelt“ (Oelkers 2007: 4). Folglich stehen Individuen immer mehr vor der Herausforderung, dass der Arbeitsmarkt sich flexibilisiert, wodurch die stabilen und langfristigen Strukturen von Arbeit verloren gehen (Simon 2000). Aufgrund dessen wird Bildung immer mehr zum vorrangigen Kapital am Arbeitsmarkt, womit diese nicht nur mehr ein persönliches Gut ist, sondern zu einer kollektiven Ressource wird (Krais 1983). Somit kommt es zur Subjektivierung von Arbeit, die den instrumentellen Arbeitshabitus des Taylorismus-Fordismus, der von gesellschaftlichen Produktions- und Verteilungsprozessen der Erwerbsarbeit ausgeht, in Frage stellt (Kleemann 2012). Durch die Internationalisierung des Arbeitsmarktes, den globalen Konkurrenzkampf, die Postindustrialisierung (Bedeutungsgewinn der Wissensgesellschaft und des Dienstleistungssektors), kurzen Reaktionszeiten bei der Betriebsorganisation und Rückgang von Normalarbeitsverhältnissen (z.B. Vollzeitjobs) wird die Transformation der Erwerbsarbeit mit dem Begriff des Post-Taylorismus bzw. Post-Fordismus geprägt (Ewers 2005). Zwar ist das Normalarbeitsverhältnis nach wie vor das vorherrschende Modell, jedoch zeigt sich im historischen Verlauf eine prozentuelle Abnahme, was unter anderem auf die Dezentrierung ehemaliger Arbeitsideale zurückzuführen ist (Opaschowski 1990; Zandonella 2017). Auch für die Zukunft zeigt sich, dass Vollbeschäftigung nicht mehr erzielbar ist, wodurch in soziologischen Schriften Schlagworte wie die „Krise der Erwerbsgesellschaft“ fallen. Dadurch kommt es zu einem Übergang von der Industriegesellschaft hin zu einer Informations-, Dienstleistungs- und Wissensgesellschaft (Bosch et. al 2001). Besonders durch arbeitskraftsparende Technologien soll immer weniger menschliches Arbeitsvolumen gebraucht werden. Durch hohe Arbeitslosigkeitszahlen wird Erwerbsarbeit zu einem besonders wertvollen Gut der Gesellschaft, wobei dies auch daraus resultiert, da es keine bzw. kaum Alternative dazu gibt (Daheim, Wintermann 2016; Rinne, Zimmermann 2016). Als Auslöser für die Verringerung des Normalarbeitsverhältnisses werden die Flexibilisierung der internationalen Arbeitsmärkte, die Vermischung von Arbeit und Bildung, die Steigung der Frauenerwerbstätigkeit und die Erhöhung des Bildungsniveaus genannt (Gottschall, Pfau-Effinger 2002; Kaudelka, Kilger 2015). Folglich erfüllt Erwerbsarbeit nicht mehr sein Versprechen der sozialen Integration bzw. Inklusion und erhöht die Unsicherheit (durch Arbeitslosigkeitsphasen, atypische Beschäftigungsverhältnisse, etc.) des einzelnen Individuums (Jaeggi, Kübler 2014).

Am Arbeitsmarkt zeigt sich immer mehr der Wandel der Erwerbsarbeit durch gegenwärtige Transformationsprozesse auf unterschiedlichen Ebenen:

- Globalisierung bedeutet hierbei die Mobilität der Arbeitskräfte und die Ausweitung der Produktmärkte, wodurch sich eine internationale Konkurrenzsituation ergibt (Albrow 2007).
- Die Drei-Sektoren-Theorie erklärt den Zusammenhang des primären Sektors (Rohstoffgewinnung), des sekundären Sektors (Rohstoffverarbeitung) und tertiären Sektors (Dienstleistung) und die zunehmende Tertiarisierung der Gegenwartsgesellschaft (Heidenreich 1999). Auch durch die Verschiebung der Berufs- und Qualifikationsstrukturen (u.a. Akademisierung und Professionalisierung) komme es zur Verschiebung der Sektoren (Schämann 2005). Die Verlagerung der Arbeitssektoren in Österreich ließe sich auch im historischen Verlauf darstellen, da beispielsweise in den 1950er Jahren im „primären Sektor“ noch 25% beschäftigt waren, so waren es in den 1990er Jahren nur mehr 3,5% und 2010 unter 2%. Auch der „sekundäre Sektor“ ist von diesem Arbeitsmarktwandel betroffen, da in den 1950er Jahren noch 43% in diesem beschäftigt waren, in den 1990er Jahren ungefähr 37% und im Jahr 2010 nur mehr rund 25%. Daraus resultiert die Verschiebung auf den „tertiären Sektor“, der in den 1950er Jahren etwa ein Drittel ausmachte, in den 1990er Jahren bereits bei 60% lag und 2010 drei Viertel aller Arbeitskräfte beschäftigt (Niedenzu, Staubmann 2016).
- Durch den daraus folgenden Wandel der innerbetrieblichen Organisationsformen kommt es zu Flexibilisierungsmechanismen und verstärkter Prozessorientierung (Simon 2000).
- Auch auf der Ebene der individuellen Beschäftigungsverhältnisse wird der Wandel der Erwerbsarbeit deutlich, da es immer mehr zu Arbeitszeitveränderungen und atypischen Beschäftigungsformen kommt (Kratzer et al. 2003).

Charakteristisch für den Strukturwandel von Erwerbsarbeit sind folglich die fortlaufende Entgrenzung (u.a. Differenzierung und Arbeitsteilung), Individualisierung und Selbstorganisation der Individuen. Subjektpotentiale werden hierbei gezielt betrieblich vernutzt, wobei dies im Zusammenhang mit einem Wertewandel steht (Kratzer 2003; Lohr, Nickel 2005; Bröckling 2007). Dies bedeutet, dass Arbeitnehmer/innen immer mehr Subjektivität in ihr Arbeitshandeln einbringen und dass diese ihr subjektives Handlungspotential verstärkt beisteuern müssen (Kleemann 2002). Dadurch kommt es zu einer Zunahme von prekären Arbeitsverhältnissen, sowie durch den erhöhten Leistungsdruck zu diskontinuierlichen Erwerbsbiographien (Lohr, Nickel 2005). Auch hat dieser Wandel der Erwerbsarbeit hin zu atypischen Beschäftigungsverhältnissen Auswirkungen auf die Lohnverteilung, wobei dies ein Resultat von sozialen Macht- und Schließungsprozessen sei

(Fritsch et. al 2014). Durch die fortlaufende Subjektivierung der Erwerbsarbeit und technologischen Veränderungen auf der Ebene der Informatisierung und Automatisierung werden Anforderungen an das Individuum erhöht, da Arbeitsaufgaben nicht mehr berechenbar und immer weniger standardisiert sind (Böhle 2001). Folglich nimmt der Stellenwert des lebenslangen Lernens und der beruflichen Fort- und Weiterbildung zu, wodurch auch emotionale Aspekte an Bedeutung gewinnen (Hochschild 1990; Volpert 2002). Arbeitsaufgaben und Verantwortlichkeiten werden in der Erwerbsarbeit dezentralisiert und Steuerungsmechanismen indirekt implementiert. Dadurch entstehen neue Arbeitsformen, die die Selbstorganisation der Arbeitnehmer/innen steigern (Kratzer 2005). Durch die Veränderung der subjektiven Ansprüche an Erwerbsarbeit, werden außerdem Aspekte der Selbstentfaltung und Selbstverwirklichung für das Individuum wichtig, wobei dieser Anspruch nicht nur von, sondern auch an die Arbeitnehmer/innen durch die Gesellschaft gestellt werden (Hauff 2008). Durch die Entgrenzung der Arbeit werden bisherige Gliederungen aufgelöst, wodurch das so genannte Normalarbeitsverhältnis immer mehr an Bedeutung verliert. Daraus folgt, dass sich das Verhältnis von Individuum und Arbeit neu definieren muss und es zu einer Neuorganisation kommt. Betroffen davon sind Arbeitszeiten und -orte, Beschäftigungsformen, rechtliche Rahmenbedingungen, Trennung von Privatleben und Erwerbsarbeit, technische Ausstattung, die fachlich-qualitatorische Ebene (u.a. Weiterbildung), der Betrieb selbst (sozial, räumlich, etc.) und die Institutionalisierung (Gottschall, Voß 2005).

Die Veränderung und der Wandel der Erwerbsarbeit werden auch auf der wirtschaftlichen Ebene deutlich. Immer mehr kommt es zu einer Spaltung von primärem und sekundärem Arbeitsmarkt (Offe 1984; Völkerer et. al 2014). Dadurch können laut der Segmentationstheorie nach Doeringer und Piore (1979) die dichotomen Arbeitsmärkte wie folgt definiert werden:

Primärer Arbeitsmarkt	Sekundärer Arbeitsmarkt
Stabile Arbeitsverhältnisse	Prekäre Arbeitsverhältnisse
Gute Arbeitsbedingungen	Rigide Arbeitsbedingungen
Niedrige Fluktuationsrate	Hohe Fluktuationsrate
Gute Karrieremöglichkeiten	Geringe Karrieremöglichkeiten
Formelle und informelle Beförderungsmechanismen	Fehlen von Beförderungsmechanismen
Gute Gehälter	Niedrige Gehälter
Hohe Arbeitsplatzsicherheit	Geringe Arbeitsplatzsicherheit
Hohe Qualifikationsanforderungen	Niedrige Qualifikationsanforderungen

Abbildung 1: Primärer und sekundärer Arbeitsmarkt (Döring, Piore 1975)

Dabei teilt sich der Arbeitsmarkt außerdem in drei Teile. Das erste Segment (vorwiegend am sekundären Arbeitsmarkt) ist charakterisiert durch Jobs, bei denen keine fachlichen Qualifikationen gefordert sind, wodurch dieses durch hohe Fluktuation, geringe Löhne und fehlende Bindung von Arbeitgeber/innen und Arbeitnehmer/innen gekennzeichnet ist.

Arbeitskräfte werden dadurch leicht ersetzbar (Sengenberger 1978; Keller 1999). Im zweiten Segment (zwischen primärem und sekundärem Arbeitsmarkt) befinden sich Arbeitnehmer/innen mit berufsbezogenen Qualifikationen für eine bestimmte Branche. Dabei handelt es sich um eine standardisierte Ausbildung, die über einen Betrieb erworben wird (Sengenberger 1978). Am betrieblichen Arbeitsmarkt des dritten Segments (hauptsächlich am primären Arbeitsmarkt) befinden sich Arbeitskräfte mit betriebsspezifischen Kenntnissen und Fähigkeiten, wodurch es zu einer engen Bindung zwischen Arbeitgeber/innen und Arbeitnehmer/innen kommt (Keller 1999). Das erworbene Kapital der Individuen (z.B. Aus- und Weiterbildung) wird laut Arbeitsmarktsegmentationstheorie zu einem konstanten Faktor, während die Arbeitskraft die Variable darstellt (Piore 1978). In Statistiken wird deutlich, dass Personen mit höherer Ausbildung sicherere Arbeitsverhältnisse aufweisen als geringer Qualifizierte (Baron, Kreps 1999; Alda et al. 2005). Auffallend ist außerdem, dass es zu immer mehr internen und externen Anpassungsmechanismen am Arbeitsmarkt kommt. Betriebsintern wird dies durch vermehrte Teilzeitbeschäftigungen oder geringfügigen Dienststellungen, Überstundenbereitschaft und der Personalentwicklung (z.B. Weiterbildung) deutlich. Externe Anpassungen zeigen sich Großteils über den Zuwachs in der Leiharbeit, befristeten Dienstverhältnissen, sowie immerwährender Leistungskontrolle durch das Humankapital (Dütsch, Struck 2010). In den letzten Jahren zeigt sich somit, dass es zu einer Neusegmentierung des Arbeitsmarkt kommt, bei der unter anderem auch geschlechts- und altersspezifische Rollenmuster aufgelöst werden (Köcher 1998; Pürstinger 2015). Dies resultiert auch aus der Korrelation des Wertewandels und ökonomischer Begebenheiten (z.B. Flexibilisierung), wodurch die Schere zwischen primären und sekundären Arbeitsmarkt immer größer wird. Die Tendenz zu diesem Wertewandel steht hierbei in engem Zusammenhang mit der Entwicklung von Politik, Wirtschaft und Gesellschaft (Klages 1993). Der Wertewandel wird durch die Verschiebung von Pflicht- und Akzeptanzwerten (z.B. Disziplin) zu Selbstentfaltungs- und Autonomiewerten (z.B. Individualität) deklariert (Inglehart 1989; Schetter 2014). Auffallend hierbei ist, dass durch den Wertewandel und andere Faktoren wie Globalisierung oder Veränderung der Beschäftigungsverhältnisse immer mehr Arbeitnehmer/innen am sekundären Arbeitsmarkt (u.a. prekäre Arbeitsverhältnisse) zu finden sind, wobei besonders bestimmte Personengruppen (gering Qualifizierte, Ältere, etc.) davon betroffen sind (Bosch 2012; Stelzer-Orthofer, Brunner-Kranzmayr 2015).

Als Konklusion des Wertewandels wird der Beruf somit ein soziales Medium der persönlichen und individuellen Entwicklung für die Selbst- und Fremdentifizierung. Dies dient als Basis sozialer Identität, um bestimmte Berufsrollen anzunehmen und sich mit dem eigenen Beruf zu identifizieren (Beck et. al 1980; Schnell 1990). Nur durch Teilnahme an der Erwerbsarbeit kann Status und Prestige in der Gesellschaft erlangt werden (Neuloh 1973).

Erwerbsarbeit zeigt sich daher als doppelte Zweckstruktur: das Individuum leistet eine gesellschaftliche Bedürfnisbefriedigung und erhält Mittel zum Erwerb (Gehalt), sodass er/sie sich den Lebensunterhalt sichern kann. Daher ergibt sich eine soziale Abhängigkeit und Fremdsteuerungsmöglichkeit mit Herrschaftscharakter (Beck, Brater 1978). Diese Machtprozesse zeigen sich besonders in den Klassenunterschieden, sozialen Zuschreibungen (z.B. Geschlecht oder Alter) und dem Zwangscharakter der Arbeitsmarktteilnahme (Heinz, Abraham 2005). Der Arbeitsmarktwandel korreliert auch direkt mit der Veränderung von Organisationen und Personalauswahlprozessen. Ein Faktor hierfür ist mitunter, dass sich heutzutage eine große Anzahl an Interessent/innen (etwa 250 Personen) auf ein offenes Stelleninserat bewirbt, während bis zu den 1990er Jahren dieser Andrang weit geringer war (etwa 50 Personen).² Dadurch ergeben sich ein neues Machtungleichgewicht und immerwährende Aushandlungsprozesse zwischen Arbeitgeber/innen- und Arbeitnehmer/innen-Seite (Pongratz, Voß 1997). Ausschlaggebend ist die soziale Ordnung der (Arbeits-)Märkte, die an soziales Handeln und Austauschmechanismen gekoppelt sind und mit dem Wertewandel und dem Wettbewerb konfrontiert sind (Beckert et. al 2007). Bereits Granovetter (1974 und 1985) beschreibt in seinen Studien, dass bei der Konkurrenz zwischen den Arbeitssuchenden die Netzwerkstrukturen und Verteilung von Informationen eine entscheidende Rolle im Allokationsprozess des Arbeitsmarktes spielen. Zurückzuführen ist dies auf die ungleiche Verteilung von ökonomischen, kulturellen und sozialen Kapital, wodurch es zu Positionierungskämpfen kommt (Florian, Hillebrandt 2006). Eine steigende Akademisierung und die Tendenz zu höheren formellen Abschlüssen in den jüngeren Kohorten der Bevölkerung korrelieren direkt mit den fortschreitenden Anforderungen des Arbeitsmarktes und dem Trend, dass Betriebe immer besser ausgebildete Fachkräfte einstellen (Dummert et al. 2014). Mittelqualifizierte Berufe und Jobs, die keine fundierte Ausbildungsphasen verlangen, werden immer mehr vom modernen Arbeitsmarkt verdrängt und in andere Länder (z.B. China) ausgelagert (Vester, Weber-Menges 2014; Dengler, Matthes 2015). Dies bedeutet, dass bestimmte Personengruppen (z.B. Ältere) immer mehr vom Arbeitsmarkt verdrängt werden (Eichhorst et. al 2017). Die Erklärungsansätze für diese Positionierungskämpfe richten sich auf subjektbezogene Eigenschaften, wodurch individuelle Merkmale und Fähigkeiten (Arbeitsvermögen) als wesentlicher Faktor für den Erfolg bei der Arbeitssuche verantwortlich gemacht werden und immer in Korrelation mit institutionellen Nachfragemustern stehen (Promberger et. al 2008).

Das Resultat des Arbeitsmarktwandels ist, dass die Phasen der Arbeitslosigkeit länger werden und immer häufiger kumulierte Vermittlungshemmnisse auftreten (Achatz, Trappmann 2011). Dies hat zur Folge, dass „im Falle der Kumulation von potenziellen

² <http://derstandard.at/2000011359985/Warum-Bewerbungen-aussortiert-werden>

Arbeitsmarktrisiken bei den Arbeitssuchenden mit jedem zusätzlichen Risiko die Übergangswahrscheinlichkeit nahezu halbiert [wird]“ (Eichhorst et. al 2017: 38). Demzufolge erfolgt die Verteilung von Arbeitsplätzen in modernen Gesellschaften über soziale Selektion, bei der Arbeitslosigkeit als Ausschlussmechanismus unfreiwillig unter Zwang passiert (Schönfelder 2010). Der Verlust des Arbeitsplatzes wird hierbei als potentielle Gefährdung der sozialen Sicherheit gesehen, da sie einerseits auf der individuellen Ebene zu belastenden Emotionen führen kann und auf der sozialen Ebene den Wert der Gerechtigkeit verletzt, womit Arbeitslosigkeit als zunehmende Benachteiligung angesehen werden kann (Bierhoff 1992). Als „unverdient“ wird jene Arbeitslosigkeit definiert, die ungewollt ist, während als „ungerecht“ jene gilt, wenn andere Organe (z.B. Personen oder Instanzen) dies verschuldet haben, da sie ihre Pflichten bei der Verhinderung nicht wahrgenommen haben. Für die gerechte Verteilung von Arbeit ist somit der Staat als Instanz zuständig (Montada 1994). Dadurch soll auf der gesellschaftlichen Ebene durch politische Maßnahmen eine menschenwürdige Arbeitslosigkeit mittels Anerkennung deklariert werden. Dies bedeutet, dass

- die Freiheitsbedingungen, bei denen Wahlmöglichkeiten gegeben sind (z.B. Arbeitslosengeld auf der Makroebene),
- die Dialogbedingungen, bei denen die Suche nach Arbeit als Gespräch definiert wird (institutionelle Ebene wie z.B. das AMS),
- die Sicherheitsbedingungen, die sozialen Schutz für Angehörige und Betroffene bietet (materielle Form der Anerkennung),
- die Lebensqualitätsbedingungen, in denen arbeitslose Personen soziale Verantwortungen übernehmen (gesellschaftliche Teilhabe und Desintegration)
- und die Wachstumsbedingungen, was bedeutet, dass Individuen jederzeit an sich persönlich arbeiten können (gesellschaftliche Ebene in der Interaktion)

erfüllt sind. Werden Personen aus dem Erwerbsprozess ausgeschlossen, so kommt es zu struktureller Erniedrigung (Sedmak 2009). Zu beachten ist hierbei jedoch, dass es nur durch das Fehlen von Erwerbsarbeit eine mögliche Trennung zwischen Außen und Innen durch kollektive Anerkennungsmechanismen zulässt, da in einer Gesellschaft, in der jedem Individuum ein Job zur Verfügung stünde, diesem keine psychosoziale Bedeutung zugemessen werden könnte (Dröge et. al 2008). Somit wird fraglich, ob auf Erwerbsarbeit ein Anspruch gestellt werden kann, da es seitens der Marktwirtschaft nicht genügend Arbeitsplätze für die erwerbsfähige Bevölkerung gibt, wodurch auch der hohe gesellschaftliche Stellenwert (Anerkennungsmechanismen) von Arbeit reflektiert werden muss (Schweiger 2011). Zu erwähnen ist hierbei jedoch, dass wenn „die Teilhabe an den gesellschaftlich relevanten Anerkennungsformen vorenthalten [wird], kann auch die persönliche Integrität eines Menschen beschädigt werden. [...] Menschen entwerfen ihre

Identität also in Auseinandersetzung mit den Anerkennungsverhältnissen und diese Verhältnisse prägen die Entwicklung von Anerkennung“ (Peitler 2012: 8f). Da Erwerbsarbeit nicht nur eine manifeste Komponente besitzt (Gehalt), sondern auch eine gesellschaftliche Funktion erfüllt, entstehen durch Arbeitslosigkeit Teilhabeschwierigkeiten am Kollektiv für das Individuum (Peitler 2012). Bereits in den 1980er und 1990er Jahren beschrieb Jahoda (1982, 1997) in ihrer Deprivationstheorie die manifesten (Geld) und latenten Konsequenzen von Erwerbsarbeit, die sich positiv auf die soziale Integration in die Gesellschaft und die individuelle Gesundheit auswirken. Tritt Arbeitslosigkeit auf, so äußert sich auf der latenten Ebene dies durch Verlust der Zeitstruktur des Alltags, Abnahme sozialer Kontakte außerhalb der Familie, Rückgang von Einbindung in soziale Sinn- und Zweckstrukturen, Neudefinition von Status und Identität und Erhöhung der physischen und/oder psychischen Inaktivität und Einschränkungen finanzieller Ressourcen (Jahoda 1982; Jahoda 1997). Auch nehmen psychische Erkrankungen mit der Dauer der Arbeitslosigkeit zu (Paul, Moser 2009). Auf der individuellen Ebene zeigt sich somit, dass arbeitslose Personen vor tiefgreifenden Problematiken stehen, bei denen es zu finanziellen Entbehrungen, psychischen und/oder physischen Erkrankungen, sozialer Isolation bzw. Abkopplung, Status- und Anerkennungsverlust und personeller Verunsicherungen kommt (Castel, Dörre 2011). Auch die unterschiedliche, gesellschaftliche Wertigkeit von Arbeit verstärkt diese Problemlagen, da beispielsweise ehrenamtlichen Tätigkeiten weniger Stellenwert zugestanden wird. Außerdem ist die Wertschätzung von Erwerbsarbeit (sozial) ungleich verteilt, was sich daran erkennen lässt, dass prestigeträchtige Jobs wie z.B. Ärzt/innen oder Professor/innen mehr Anerkennung erhalten als beispielsweise Mechanikerhelfer/innen (Peitler 2012). In engem Zusammenhang steht hiermit auch, dass am Arbeitsmarkt immer mehr und höhere Qualifizierungen gefordert sind, wodurch es immer mehr zum Ausschluss von bestimmten Personengruppen bzw. Randgruppen kommt. Dadurch wird der Druck bei diesen Personengruppen verstärkt, da Beschäftigungschancen sinken, wodurch Arbeitslosigkeitsphasen länger und/oder öfter werden können (Kronauer 1997).

1.2. Historische Darstellung der Arbeitslosigkeit in Europa mit dem Fokus auf Österreich

Bereits nach dem Zweiten Weltkrieg zeigt sich das Phänomen der Arbeitslosigkeit in der westeuropäischen Gesellschaft. In Europa wurde bereits in den 1960er Jahren eine Arbeitslosigkeit von knapp über 2% verzeichnet, die bis zu den 2000ern auf etwa 9% anstieg (Bogai et. al 1994; Nickel, Nunziata 2002). Auch in den deutschsprachigen Ländern zeichnet

sich ab den 1960er Jahren ein deutlicher Anstieg der Arbeitslosigkeit ab, auch, wenn dieser im Vergleich zu den anderen westeuropäischen Ländern wesentlich geringer ist:

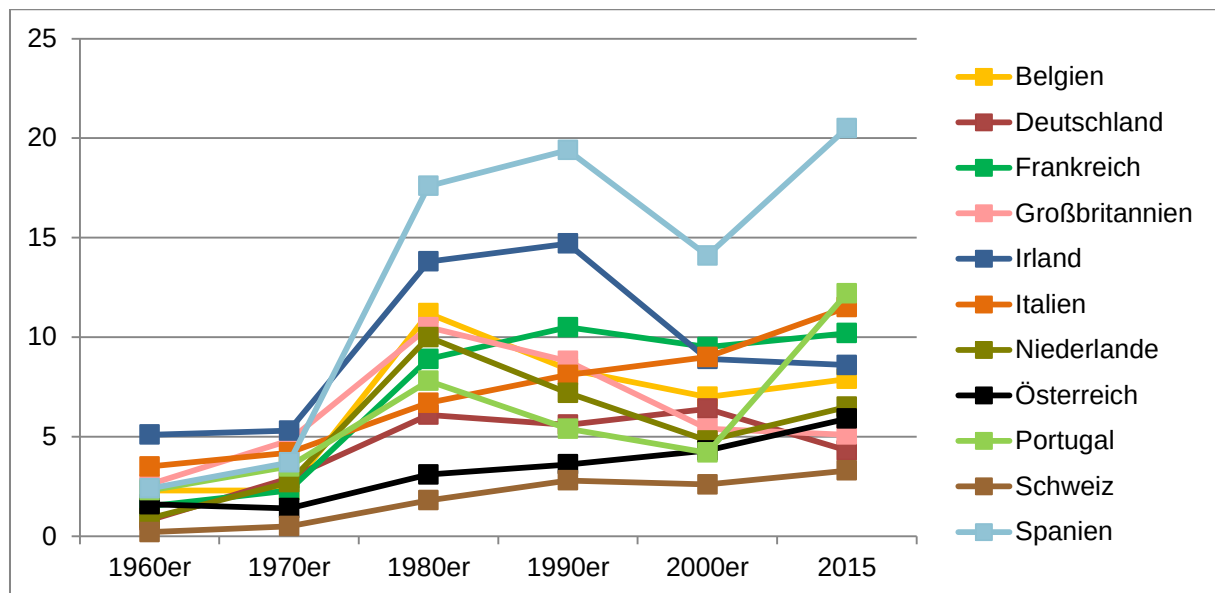


Abbildung 2: Arbeitslosenzahlen ab 1960 in Europa (Nickel, Nunziata 2002; Eurostat 2016)

Die Arbeitslosigkeit in den 1960er Jahren betrug in Deutschland und Österreich unter 2%. Zu dieser Zeit ging man davon aus, dass die Arbeitslosigkeit in den nächsten Jahrzehnten nicht über zwei Prozent steigen würde (Bogai et. al 1994). In den 1970er Jahren zeigte sich, dass etwa ein Drittel der Frauen und zwei Drittel der Männer bis zum Pensionsantrittsalter in der Erwerbstätigkeit blieb (Finder 1997). In den 1980er Jahren eröffnete sich im deutschsprachigen Raum erstmals ein Arbeitsmarktwandel: während in den 1970er Jahren noch 7% aller Erwerbstätigen im Primärsektor (Produktion, Land- und Forstwirtschaft,) tätig waren, sank dieser Wert in den 1980er Jahren auf 5% ab, in den 2000ern lag diese Quote bei nur noch 1%. Im Sekundärsektor (Handwerk) konnten in den 1970er und 1980er Jahren etwa 30% aller Arbeitskräfte verzeichnet werden, in den 2000ern etwa 26%. Im Tertiärsektor (Dienstleistungen) zeigte sich hingegen ein Aufschwung von zuerst 63% (1970er Jahre) auf 67% (1980er Jahre) und in den 2000er Jahren auf etwa 73% (Biffel 1999; Campbell 1999; Schmidt et. al 2012; WKO 2015). Betrachtet man die Gruppe der Erwerbstätigen über 50 Jahren, so zeigte sich in den 2000ern, dass etwa 20% im Primärsektor, etwa 35% im Sekundärsektor und 45% im Dienstleistungssektor arbeiteten (Hofstätter 2010).

Ab den späten 1990er und 2000er Jahren wurden vermehrt Studien zu Arbeit und Arbeitslosigkeit älterer Arbeitskräfte am österreichischen Arbeitsmarkt durchgeführt (Biffel 1999; Blumberger 2000; Frühstück et. al 2000; Lehner 2000; Alteneder 2002; Löffler 2004; Günther 2008). Eine Längs- und Querschnittsanalyse befasste sich beispielsweise mit der mikroökonomischen Analyse zu Erwerbsverläufen: Bei der Auswertung des Datenmaterials zeigte sich, dass der Durchschnitt der österreichischen Bevölkerung 27,6 Jahre erwerbstätig sei und dabei 64% dieser Befragten einen stabilen Erwerbsverlauf vorweisen können, was

bedeutet, dass diese Personen nur maximal einmal in ihrem Leben arbeitslos waren. Jene Personen waren maximal vier Jahre arbeitslos (Bogai et. al 1994). Weitere Studien zeigten außerdem, dass die Erwerbskarrieren von Männern stabiler waren als jene von Frauen. Jede sechste Karriere war durch Arbeitslosigkeit, Krankheit oder Behinderung gestört (Frühstück et. al 2000). Auch legen Statistiken, die sich mit dem Arbeitsmarkt im deutschsprachigen Raum beschäftigen, fest, dass „Arbeitslosigkeit [...] mit gewissen Merkmalen besonders hoch ist: geringe Qualifikation, Alter ab 55 Jahren, gesundheitliche Problem, Ausländer/innen, Frauen“ (Heinz, Abraham 2005: 215).

Sieht man sich im Vergleich zu der Arbeitslosigkeit die Beschäftigungsquote in Österreich an, so zeigt sich, dass diese bereits in den 1990er Jahren bei über 70%, im Jahr 2015 bei etwa 76% lag (Biffl 1999; WKO 2015). Ein Vergleich zu anderen europäischen Ländern zeigt, dass die österreichische Quote deutlich höher ist, was aus der unten stehenden Grafik (Abbildung 3) ersichtlich ist. Bis Ende der 2000er Jahre sollte in ganz Europa eine Beschäftigungsquote von 50% bei den 55 bis 64 Jährigen erreicht werden (Heidenreich 2004; Götz et. al 2006). Die Beschäftigungsquote in Österreich ab 55 Jahren lag jedoch in den 2000er Jahren nur bei etwa 28%. Im europäischen Vergleich lag Österreich somit auf den vorletzten Platz (Heidenreich 2004). Als österreichisches Ziel wurde eine Beschäftigungsquote von 45% ab 55 Jahren bis 2020 gesetzt (Ziegler 2015).

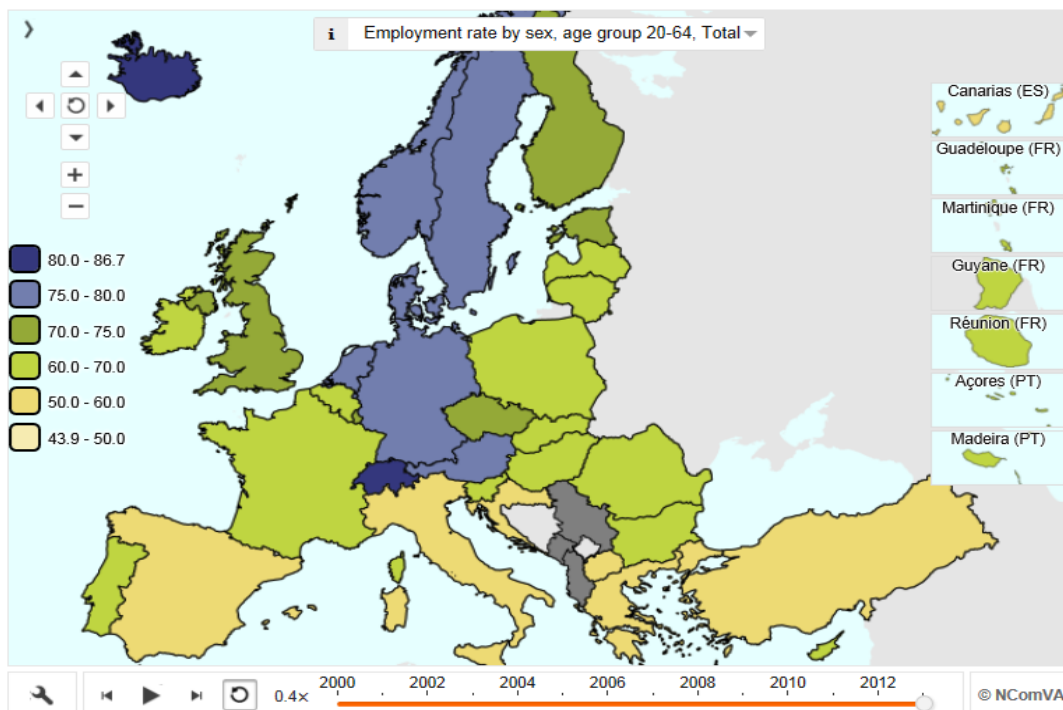


Abbildung 3: Beschäftigungsquote ab 55 Jahren in Europa (Eurostat 2014)

Bezüglich der Arbeitslosenquote ist zu erkennen, dass diese Mitte der 1990er Jahre bei 6,4% in Österreich lag, besonders betroffen waren hierbei Personen, die im Primärsektor gearbeitet haben (Biffl 1999). In den 2000ern wurde vermehrt das Augenmerk auf schwer

vermittelbare Arbeitslosengruppen gelegt. 2010 strebte das Arbeitsmarktservice Österreich eine Beschäftigungsquote von 50% bei 55 bis 64-Jährigen an (Götz et. al 2006). In den Geschäftsberichten des Arbeitsmarktservice Österreich (1997 bis 2015) und den Jahresberichten von Eurostat (2008 bis 2013) bzw. Statistik Austria (1995 bis 2015) zeigt sich unter anderem deutlich der Anstieg der arbeitslosen Personen (aller Altersgruppen) in den letzten 20 Jahren, was in der unten stehenden Tabelle und Grafik erhoben wurde:

	Arbeitslosenquote Österreich (Prozent)	Arbeitslosenquote 45plus Österreich (Prozent)	Arbeitslosenquote Wien (Prozent)	Arbeitslosenquote 45plus Wien (Prozent)
2015	8,6	26,5	13,1	27,4
2010	6,9	18,5	8,8	20,9
2005	7,2	18,4	9,7	19,7
2000	5,8	22,0	7,2	22,5
1995	6,6	18,9	7,3	19,1

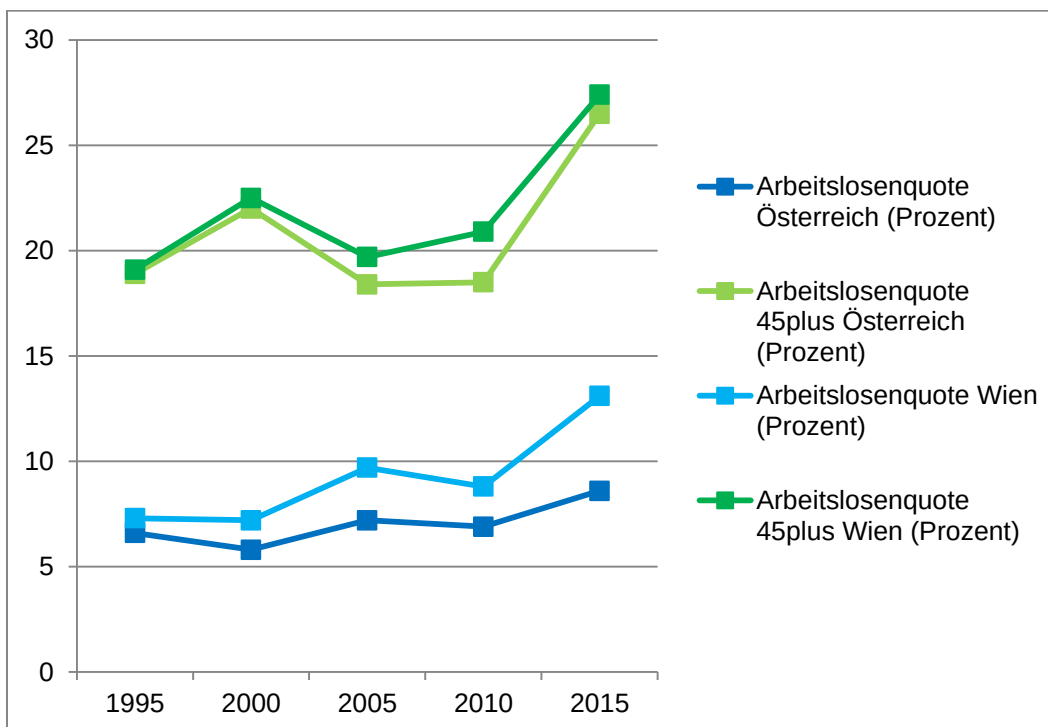


Abbildung 4 und 5: Arbeitslosenquote (AMS Österreich 1997 bis 2015; Eurostat 2008 bis 2013; Statistik Austria 1995 bis 2015)

Besonders auffällig ist, dass die Arbeitslosenquote innerhalb Österreichs in den unterschiedlichen Bundesländern stark variiert. In den Bundesländern Burgenland, Oberösterreich, Salzburg, Tirol, Vorarlberg, Niederösterreich und Steiermark lag die Arbeitslosenquote 2014 bei unter 4% bzw. 4,1%, in Kärnten bei 5,2% und in Wien bei 11,5%.. Die Arbeitslosenquote in den Jahren 1995 bis 2014 war in Wien im Vergleich zu den anderen Bundesländern im Durchschnitt immer signifikant höher (Statistik Austria 2015).

In Österreich kann somit ein sozialwissenschaftlich interessantes Phänomen betrachtet werden: während die Erwerbsquote sehr hoch ist, steigt jedoch die Arbeitslosenzahl der über 45-jährigen immer weiter an (Ziegler 2015). Nebendies zeigt sich auch, dass sich die

Arbeitslosenrate der Personen 45plus in den letzten 20 Jahren wesentlich erhöht hat und der anteilige Prozentsatz im Jahr 2014 bereits über einem Viertel der arbeitslos vorgemerkten Personen lag (Statistik Austria 1995 bis 2015). Das Problem der Arbeitsmarktintegration von Personen über 45 Jahren zeigt sich bereits in der oben stehenden Tabelle, in der ein stetiger Anstieg in den Arbeitslosenzahlen dieser Gruppe zu verzeichnen ist.

Wirtschaftliche Prognosen für den Arbeitsmarkt zeigen außerdem, dass sich die Lage des Arbeitsmarktes bessern soll, jedoch aber immer mehr strukturelle Probleme auftreten werden (Höpflinger et. al 2006). Die Zahl der Erwerbsfähigen soll zurückgehen, was unter anderem durch die Alterung der Gesellschaft resultiert. Dies soll aber durch die Zuwanderung ausgeglichen werden (BMI 2012). Auch wird prognostiziert, dass in wenigen Jahren die Hälfte der Arbeitskräfte über 40 Jahre alt sein wird (ASfA 2013; ASfA 2014). Diese Veränderungen zeigen sich auch in Studien, die sich mit der Demographie in Österreich auseinandersetzen. In den 1970er Jahren waren in Österreich noch 24,5% Personen über 50 Jahre alt und erwerbstätig, während es in den 2000ern bereits 26% waren und 2015 die Rate bei 32% lag (Finder 1997; Statistik Austria 2015). Auch zeigt sich als Problem am Arbeitsmarkt, dass immer häufiger „Stellen und Bewerberprofile nicht zusammen [passen]. Vielleicht stehen bei den Schwervermittelbaren eine geringe Qualifikation und gesundheitliche Einschränkungen einer Arbeitsmarktintegration entgegen. Daher steigt der Beratungs- und Qualifikationsbedarf je Arbeitslosen“ (ASfA 2013: 21). Dieser Trend kann ab den späten 1980er Jahren verzeichnet werden. Mit einher geht der dynamischen Arbeitsmarkt Österreichs, in dem geringer qualifizierte Personen nicht mehr so interessant seien, da es zu einer Globalisierung von Produktion und einer generellen Technisierung gekommen sei, für die besonders Fachkräfte benötigt werden (Fehn 1997).

1.3. Der dynamische Arbeitsmarktwandel Österreichs und dessen Folgen für Personen 45plus

Thematisch bettet sich das Dissertationsvorhaben in die Debatte des generativen Wechsels und in die Alterung des Arbeitsmarkts ein (United Nations 2007; Schneider 2010). In der relevanten Forschung wird von dem Anstieg eines Arbeitskräfteangebots und einer Beschäftigungsexpansion älterer Personen ab 45 Jahren gesprochen (Alteneder 2000). Besonders relevant für dieses demographische Phänomen sind die geburtenstarken Jahrgänge der Baby-Boomer-Generation bis zu den 1960er Jahren. Ab den späten 1970er und frühen 1980er Jahren hat sich ein Geburtenrückgang besonders in Europa und Amerika erkennen lassen. Daraus resultiert, dass der Anteil der „älteren“ Arbeitskräfte besonders in den westlichen Ländern sehr hoch ist (Philipov, Dorbritz 2001; United Nations 2009). Diese

Alterung der Gesellschaft zeigt sich demographisch in der Zunahme bei der Beschäftigung höherer Altersgruppen (OECD 2006).

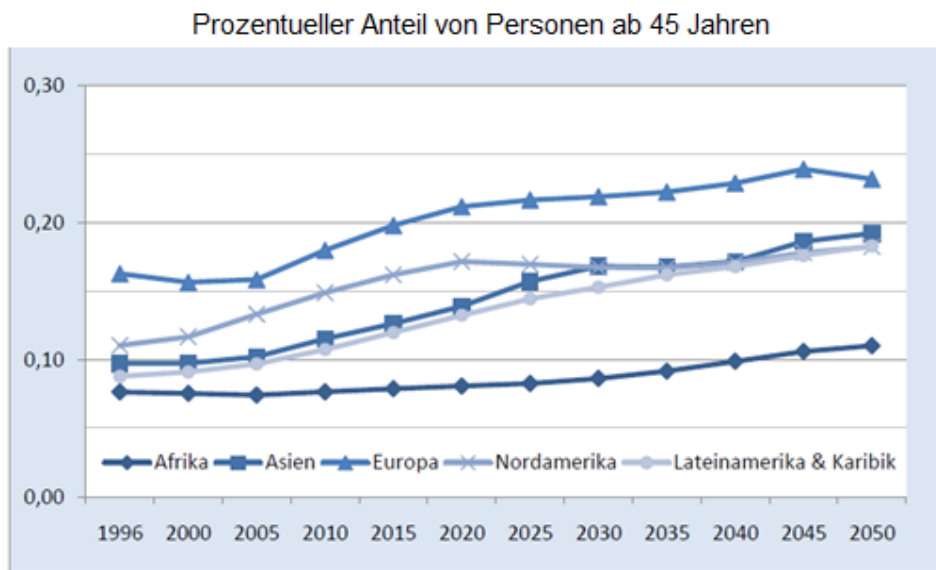
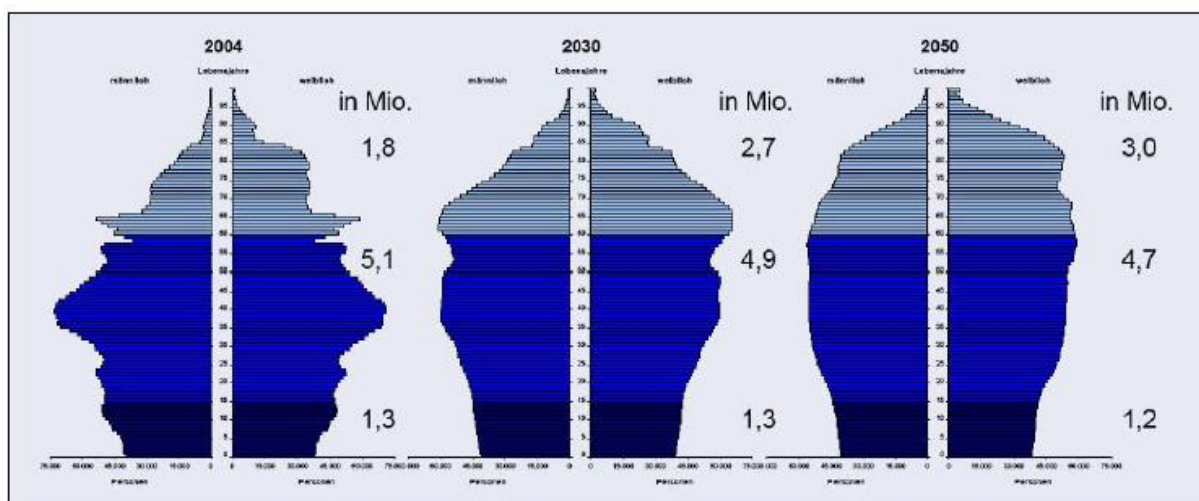


Abbildung 6: Alterung der Gesellschaft (Schneider 2010)

Erklärungen für die hohe Erwerbsquote Österreichs und die gleichzeitig hohe Arbeitslosigkeit von Personen ab 45 Jahren werden in sozial- und wirtschaftswissenschaftlichen Studien behandelt: durch sinkende Geburtenraten und höhere Lebenserwartung (demographischer Wandel), strukturellen Veränderungen (u.a. dynamischer Arbeitsmarkt), Globalisierung der Märkte und die Verjüngung der Belegschaft treten neuartige Problembereiche für ältere Arbeitnehmer/innen auf (Butler 1969; Finder 1997; Lehner 2000; Enzenhofer et. al 2004; Nägele 2005; Mosberger et. al 2007; Schmidt et. al 2012). Auch kommt es zu einer generellen Alterung der erwerbstätigen Bevölkerung, was unter anderem in der Erhöhung des Pensionsantrittsalters resultiert (Vogt 2003; Götz et. al 2006). Die sinkende Geburtenrate und die höhere Lebenserwartung zeigen sich außerdem als weitere Komponente des Arbeitsmarktwandels (Mosberger et. al 2007; Grieger 2015), wie auch in den unteren Grafiken ersichtlich ist:



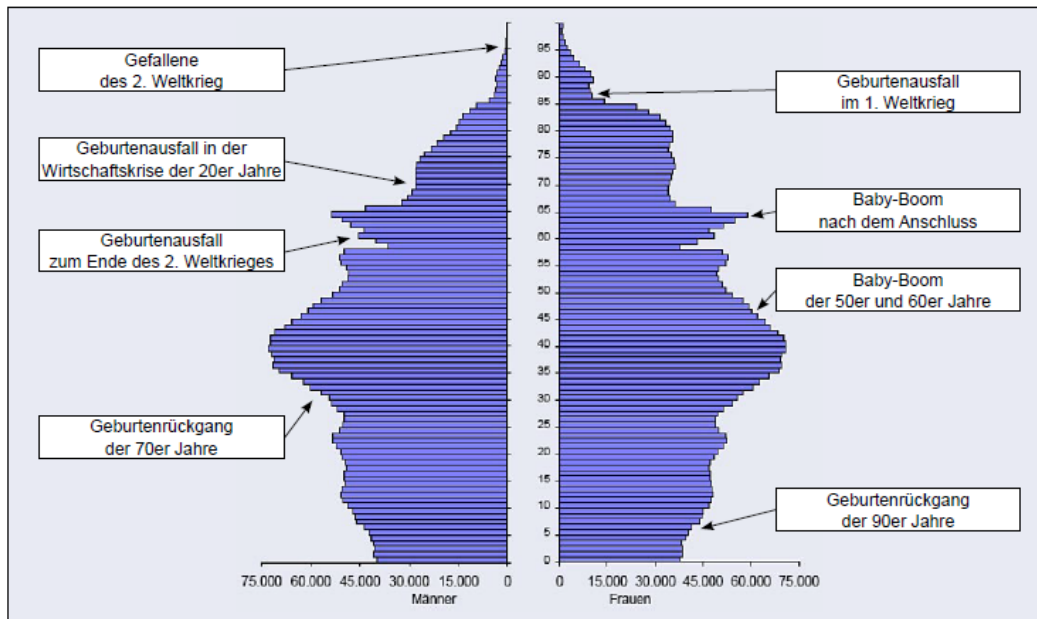


Abbildung 7 und 8: Alterspyramiden (Mosberger et. al 2007)

Als Konklusion dieser Prozesse kommt es besonders in städtischen Regionen (wie Wien) zu sozialen Ausgrenzungsdynamiken und der Abwertung von Alternativrollen (z.B. Hausfrau / Hausmann) (Bonß, Heinze 1984; Siebel et. al 2014): Erwerbsarbeit bietet somit eine soziale Teilhabe- und Zugehörigkeitsmöglichkeit, da soziale Anerkennung in diesem System geschieht, das durch kulturell vorgegebene Erwartungen aufrecht gehalten wird (Kronauer 2008). Durch diese Polarisierung des Arbeitsmarktes werden immer öfters höhere Bildungsabschlüsse gefordert, die aber viele arbeitslose Personen ab 45 Jahren nicht mitbringen (Beck 1986; Siebel et. al 2014). Zwei Drittel aller arbeitslos vorgemerkten Personen 45plus haben nur einen Pflichtschulabschluss (Statistik Austria 2015). Im Regelfall werden Bewerber/innen bevorzugt, die andere und/oder mehr Qualifikationen mitbringen (Bonß, Heinze 1984; Baur 2001). Nebendies zeigt sich, dass auch das soziale Kapital einen wesentlich Beitrag zur Verhinderung von Arbeitslosigkeit und der Re-Integration in den Arbeitsmarkt leistet: desto mehr soziale Kontakte Personen aufweisen, desto geringer ist die Arbeitslosenquote. Auch geben Befragte aus sozialwissenschaftlichen Studien immer wieder an, dass sie ihre neue Arbeitsstelle über soziale Kontakte gefunden haben (Freitag 2000).

In Folge dessen entstehen aus diesen Prozessen bestimmte Risikogruppen: gering qualifizierte Personen, Personen ab 45 Jahren, Personen mit gesundheitlichen Problemen, Langzeitarbeitslose, Ausländer/innen, sozial benachteiligte Jugendliche und Frauen (Offe 1977; Beck 1986; Baur 2001; Heinz, Abraham 2005). Nebendies zeigt sich auch eine andere Einflussvariable als Kriterium für den Arbeitsmarktwandel und die steigende Arbeitslosigkeit bestimmter Risikogruppen: die Veränderung der Arbeitstypen (Blanpain, Sadowski 1994). In diesem Zusammenhang kann man drei verschiedenen Arbeitstypen einer westlichen Gesellschaft beschreiben: Routinearbeit (z.B. körperliche Arbeit), persönliche

Dienstleistungen mit direktem Kund/innen-Kontakt und kreative Vorleistungen mit langem Ausbildungsweg (Reich 1992). Immer mehr kommt es zu einem Abwandern der Routine-Arbeitsplätze aus Westeuropa und Produktionsarbeiten werden in Länder wie beispielsweise China oder Osteuropa ausgelagert (Reich 1992; Blanpain, Sadowski 1994; Krenn, Vogt 2004). Auch der generelle Abbau von Arbeitsplätzen in Österreich durch die Umstellung auf neue Unternehmensstrategien hat eine Erhöhung der Arbeitslosenquote, besonders bei älteren Arbeitnehmer/innen, zur Folge (Enzenhofer et. al 2004). Für die Problemgruppe „Arbeitslose 45plus“ sind diese Veränderungen wesentlich, da diese Personen meist ihre Arbeitserfahrungen im Bereich der Routinearbeit haben. Auch werden persönliche Dienstleistungen immer mehr durch Computer ersetzt (z.B. Bankensysteme) (Blanpain, Sadowski 1994). Dieses Phänomen ist besonders in den letzten 30 Jahren zu beobachten, in denen es immer mehr zur Technisierung und Automatisierung (z.B. Produktionsmaschinen) von Arbeit kam (Fröbel et. al 1977; Krenn, Vogt 2004). Bereits Jahoda et. al (1960) beschreiben die Auswirkungen einer solchen Arbeitsmarktdynamik in ihrer Studie „Die Arbeitslosen von Marienthal“, die eine Massenarbeitslosigkeit aufgrund der Schließung von Produktionsfabriken nach sich zieht und zu hoher Deprivation führt.

Durch diese Veränderung am Arbeitsmarkt resultiert unter anderem, dass Arbeitskräfte (in Österreich) in bestimmten Berufen (wie z.B. Produktionsarbeiter/innen) nicht mehr gebraucht werden und es zu einer neuen internationalen Arbeitsteilung, sowie einer strukturellen Arbeitslosigkeit in den traditionellen Industrieländern kommt (Fröbel et. al 1977; Fehn 1997; Baur 2001; Schmidt et. al 2012). Als Folge des Arbeitsmarktwandels kommt es zum Anwachsen des Dienstleistungssektors und dem Einführen neuer Arbeitsorganisationen (Krenn, Vogt 2004). Dadurch gehen immer mehr Arbeitsplätze für Personen ab 45 Jahren verloren und/oder werden outgesourced (Krenn, Vogt 2004; Iro 2005). Auch wird in der Literatur in diesem Zusammenhang die Flexibilisierung des westlichen Arbeitsmarktes (z.B. Leiharbeit) erwähnt und auf neue Arbeitszeitmodelle und atypische Beschäftigungsverhältnisse (z.B. Teilzeitarbeit) hingewiesen (Reich 1992; Blanpain, Swadowski 1994; Schmidt et. al 2012). Meist zeigt sich aber bei älteren Arbeitnehmer/innen, dass diese Vollzeit und zu fixen Arbeitszeiten arbeiten wollen. Die Arbeitsmarktflexibilisierung (wie Arbeitskräfteüberlassung) führt somit zu kürzeren Dienstverhältnissen und in Folge wieder zu Arbeitslosigkeit. Daraus resultieren prekäre Arbeitsverhältnissen: Risiko des Jobverlustes, keine Kontrolle der Arbeitsbedingungen und Löhne, niedriges Einkommen und unsichere soziale Einbeziehung (Tálos 2006; Tálos 2008). Steigende Arbeitslosigkeit und die Atypisierung von Erwerbsarbeit hin zur Teilzeitarbeit bzw. geringfügigen Arbeitsstellen, befristeten Dienstverhältnissen und Leiharbeit kann besonders ab der Wirtschaftskrise 2008 bzw. 2009 beobachtet werden (Kelle 2011). Als Folge dessen zeigen sich ein hohes Verarmungsrisiko (Unterversorgung, Einschränkung sozialer und

materieller Teilhabe), fehlende Stabilität beim Einkommen, geringe Weiterbildungschancen, geringe materielle und soziale Absicherung und kaum arbeitsrechtlicher Schutz (Siebel et. al 2014). Über ein Zehntel aller Personen in Österreich sind hiervon betroffen; besonders gefährdet sind Langzeitarbeitslose, Personen mit eingeschränkter Erwerbsarbeit („working poor“) und/oder Ein-Personen-Haushalte (Riesenfelder et. al 2011; Verwiebe, Fritsch 2011).

Des Weiteren bildet sich in Österreich eine Tendenz zu einem längeren Verbleib im Erwerbsleben (Schmidt et. al 2012; Vogt 2003). Durch das höhere Arbeitskräftepotential im Gegensatz zu Arbeitsplätzen entstehen somit auch Asymmetrien und Machtprozesse am Arbeitsmarkt (Frketic, Baumgartner 2008). Diese Machtunterschiede zwischen Arbeitgeber/innen und Arbeitnehmer/innen führen zu einer Arbeitsmarktsegmentation (z.B. Personalstabilisierung). Dies hat besonders Konsequenzen für die alternde Bevölkerung am Arbeitsmarkt (Heinz, Abraham 2005). Das Arbeitsmarktsystem zeigt sich infolgedessen als Allokations- und Selektionsprozess, sowie als sozialer Verteilungsprozess (Bonß, Heinze 1984). Als Ausschlusskriterium aus dem Arbeitsmarkt zeigen sich oftmals vermutete Defizite von Personen ab 45 Jahren, die bereits als Vorselektionskriterium für Arbeitgeber/innen dienen. Als Defizite werden Schlagworte wie z.B. zu teuer, öfter krank, schlechter qualifiziert und weniger flexibel benutzt (Enzenhofer et. al 2004; Iro 2005; Pühringer 2007; Putz, Sturm 2013; ASfA 2014). Individuelle Fähigkeiten und persönliche Eigenschaften werden als Ware definiert und infolgedessen entstehen soziale Ungleichheiten (Kronauer et. al 1994). Der Beruf wird daher als persönliche Entwicklung gesehen, die eine Selbst- und Fremdidentifizierung zur Folge hat und als Basis der sozialen Identität dient, um gesellschaftliche Rollen annehmen zu können (Beck et. al 1980; Kronauer et. al 1994). Arbeit gilt somit als zentrale Rolle der Identitätsformung (Offe 1977). Heidenreich (2004) und Kronauer (2007 und 2013) sprechen in diesem Zusammenhang von Exklusion. Als Inklusion wird die Erwerbsarbeit genannt, da diese nicht nur Einkommen vermittelt, „sondern darüber hinaus die Erwerbstätigen in objektivierte, institutionell geregelte Verhältnisse wechselseitiger Abhängigkeit ein[bindet], in die gesellschaftliche Arbeitsteilung. Damit ist die Erfahrung eng verbunden, nicht nur persönlich, sondern auch gesellschaftlich ‚gebraucht zu werden‘“ (Kronauer 2013: 22). Als Resultat erhalten arbeitende Personen im erwerbsfähigen Alter Prestige und Status, wodurch die Berufswelt eine Grundlage sozialer Abhängigkeit und Fremdsteuerungsmöglichkeiten bilden, indem sich ein Herrschaftscharakter aufzeigt (Beck, Brater 1978). Arbeitslose Personen ab 45 Jahren trifft die Exklusion meist plötzlich und unvorbereitet, da diese „ihr bisheriges Leben häufig im integrierten Kern der Arbeitsgesellschaft verbracht haben“ (Krenn, Vogt 2007: 8). Auch die zunehmende Digitalisierung wird in diesem Zusammenhang mit dem Alter der Arbeitslosen genannt: meist werden Bewerbungen per E-Mail gefordert, was zu weiteren Exklusionsmechanismen bei

„älteren“ Arbeitslosen führt, da die meisten Arbeitslosen 45plus angeben, dass sie keine Computerkenntnisse haben (Krenn, Vogt 2007).

Arbeitslosigkeit zeigt sich daher nicht mehr als Einzelschicksal wie in den 1960er oder 1970er Jahren (Jahoda 1995). Immer mehr entsteht in der heutigen Zeit eine soziale Schicht von Dauerarbeitslosen (Kronauer, Vogel 1993). Zu erwähnen ist hierbei, dass nur ein kleiner Teil der Betroffenen die Arbeitslosigkeit aus freien Stücken gewählt hat und die in Österreich gesellschaftlich vorgegebene Arbeitsethik zurück gewiesen hat (Kronauer 2007). Die Ausgrenzung aus dem dynamischen Arbeitsmarkt bedeutet oftmals, sich dem Zwang zu beugen, sich eine neue soziale, objektive Realität zu schaffen. Das eigene Handeln muss anerkannt werden, was besonders für Langzeitarbeitslose bedeutet, dass sie mit hoher Wahrscheinlichkeit dauerhaft vom „formellen“ Arbeitsmarkt ausgeschlossen bleiben. Diese Personen tappen in eine soziale Falle: die No-Win-Situation (Kronauer, Vogel 1993). Diese Ausgliederung führt somit zwangsläufig zu einer neuartigen, sozialen Ungleichheit, nämlich, dass diese Personen am sozialen Leben nicht mehr teilnehmen können und komplett ausgegrenzt werden können (Kronauer 2007).

1.4. Die Arbeitsmarktpolitik des AMS Österreich und dessen Reaktion auf den Arbeitsmarktwandel

Im arbeitsmarktpolitischen Kontext zeigt sich, dass intensive Beratung immer wichtiger wird, um bestimmte Personengruppen nachhaltig in den Arbeitsmarkt zu re-integrieren (Eichhorst 2013). Somit wurden seitens des AMS mithilfe des Österreichischen Instituts für Wirtschaftsforschung „Risikogruppen“ definiert, bei denen eine höhere Beratungsintensitäten festgelegt wurde: junge Erwachsene bis 25 Jahre, Ältere ab 45 Jahren, gering Qualifizierte (kein Lehrabschluss), Langzeitarbeitslose, Wiedereinsteiger/innen nach der Karenz und Personen mit Migrationshintergrund (WIFO 2015). Für Personen ab 45 Jahren ergibt sich nun in Österreich, dass umso älter man ist, desto eher wird man arbeitslos (Erhardt, Hahn 1993; Tálos, Fink 2008; Jäger 2012). Auch zeigt sich in Statistiken, dass umso höher die Zahl der Arbeitslosigkeitsphasen, desto höher ist das Risiko, wieder arbeitslos zu werden (Eppel et. al 2013). Ebenso wird erwähnt, dass bei einem Drittel der Arbeitslosen 45plus arbeitsmarktpolitische Maßnahmen für die berufliche Re-Integration notwendig sind (Bogai et. al 1994; Schönbauer 1998; Frühstück et. al 2000, Stelzer-Orthofer et. al 2015). Diese Annahme beruht darauf, da nur ein Fünftel der ausgeschriebenen Stellen von Personen aus dieser Altersgruppe besetzt wird.³ Als Herausforderung für das AMS Österreich zeigt sich

³ <http://www.ams.at/ueber-ams/medien/ams-oesterreich-news/mehr-573000-jobsuchende-fanden-2015-einen-arbeitsplatz>

daher, dass es zu einem Abbau der Langzeitarbeitslosigkeit, einer Verbesserung der Qualität der Beschäftigung und der Sicherung von Fachkräften kommen muss (IAB 2015). Aufgrund dessen reagiert das AMS Österreich auf den jährlichen Anstieg der Arbeitslosenquote bis zum Jahr 2014 hauptsächlich mit externen Unterstützungen und Beratungsauslagerung für Problemgruppen (AMS Österreich 1997 bis 2014). Die höhere Förderung von Arbeitslosen besonders im Bereich der Maßnahmen und Kurse kann auch zeitlich abgezeichnet werden: während 1997 noch insgesamt 364 Millionen Euro für Qualifizierungsmaßnahmen und 50 Millionen Euro für Beschäftigungsmaßnahmen ausgegeben wurde, wurden 2013 für Qualifizierungsmaßnahmen 675 Millionen Euro und 269 Millionen Euro für Beschäftigungsmaßnahmen ausgegeben. Ein stetiger Anstieg und Zuwachs dieser Maßnahmen zeigt sich über die Jahre hinweg (AMS Österreich 1997 bis 2013). Dies ist auch aus unten stehender Grafik ersichtlich:

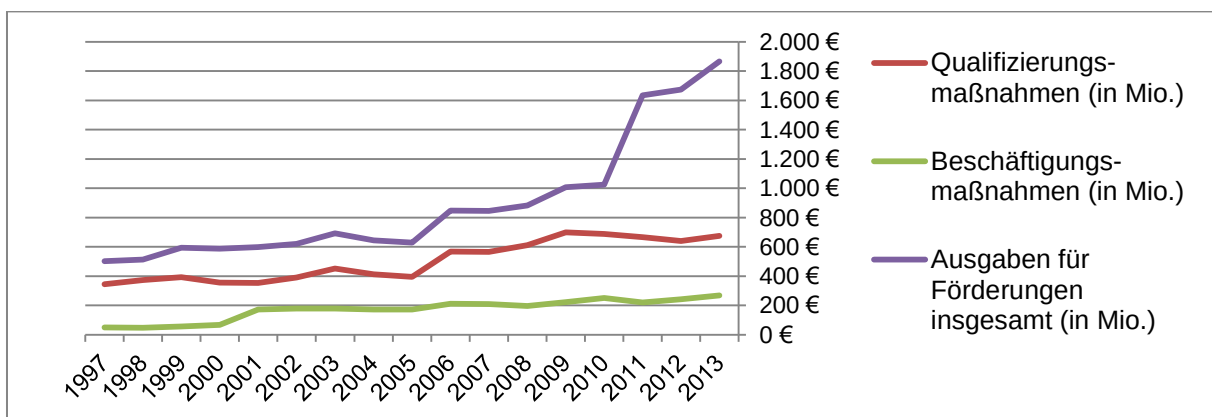


Abbildung 9: Zusammenfassung der Geschäftsberichte des AMS Österreich (1997 bis 2013)

Ab dem Jahr 2015 zeigt sich eine neue Förderungsstruktur, in der die Ausgaben von Fördergeldern insgesamt um etwa die Hälfte reduziert wurden und die Förderungen besonders an Personen ab 45 Jahren vergeben werden (AMS Österreich 2015). In diesem Zusammenhang wird auch in der Presse über diese Tatsache informiert: vienna.at berichtete bereits Ende des Jahres 2014, dass das AMS Wien 30 Millionen Euro in ältere Arbeitslose investieren will.⁴ Auch DerStandard berichtet 2015 über die Aufstockung der Fördermittel für Arbeitslose 50plus in ganz Österreich. 2015 gab das Arbeitsmarktservice ca. 120 Millionen Euro aus, 2016 und 2017 sollen jeweils ca. 250 Millionen Euro zur Verfügung stehen.⁵ Diese finanziellen Anreize sollen besonders für Unternehmen interessant sein, denen Förderungen und Zuschüsse (z.B. Eingliederungsbeihilfen) für die Aufnahme von älteren Arbeitslosen durch das AMS Österreich zugesagt werden (Vogt 2007).

Neben dem Anbieten von finanziellen Förderungen reagiert das AMS Österreich auf die kontinuierlichen Arbeitsmarktentwicklungen besonders mit aktivierender Arbeitsmarktpolitik

⁴ <http://www.vienna.at/wiener-ams-will-jaehrlich-30-mio-fuer-aeltere-arbeitslose-investieren/4085899>

⁵ <http://derstandard.at/2000014948257/250-Millionen-Euro-fuer-Aeltere-am-Arbeitsmarkt-im-Jahr-2016>

bei Arbeitslosen ab 45 Jahren (Schmatz, Wetzels 2013). Die betriebliche Integration von älteren Arbeitnehmer/innen scheint immer schwieriger geworden zu sein und soll durch diverse, arbeitsmarktpolitische Förderungen erleichtert werden (Barkholdt et. al 1995; AMS Wien 2016). Besonders „Maßnahmen der aktiven Arbeitssuche [...] versuchen den Ausschluss von Personen aus dem Arbeitsmarkt zu verhindern, indem sie die Qualität der Bewerbungsaktivitäten der betreuten Arbeitssuchenden erhöhen“ (FAS 2000: 55). Daneben zeigt sich, dass derzeit besonders Computerkenntnisse und Deutschkenntnisse neben den fachlichen und überfachlichen Qualifikationen (wie z.B. soziale Kompetenzen und Strategien zur Problemlösung) wichtige Kriterien für die Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt sind (Schmatz, Wetzels 2013). Dabei sei auch erwähnt, dass jede Kursmaßnahme, die vom AMS Österreich in Auftrag gegeben wird, für die Arbeitslosen verpflichtend ist (Hörner 2005). Sozialwissenschaftliche Studien beschäftigen sich mit dem Erfolg dieser Maßnahmen und Evaluieren gleichzeitig Ziele und Barrieren bestimmter Arbeitslosengruppen: spezielle Projekten, wie das Modellprojekte „Oberpinzgau – Fit mit 50plus“ und „FAIRalt“ zeigen die Eingliederungschancen von älteren Arbeitnehmer/innen am österreichischen Arbeitsmarkt (Diller et. al 2008; Schiel et. al 2008; Winkler 2008; Stelzer-Orthofer, Weidenholzer 2011; ASfA 2013; ASfA 2014). Vom AMS Österreich bzw. AMS Wien werden neben diesen Projekten auch unterschiedliche Maßnahmen für Arbeitslose 45plus zur (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt angeboten:

- Bewerbungsunterstützungen sind aktivierende Maßnahme des AMS Österreich (ASfA 2015). „Early Intervention 50+“ bietet älteren Arbeitslosen in Wien beispielsweise die Möglichkeit, Beratung und Unterstützung bei der Jobsuche in Anspruch zu nehmen. Dabei sollen Kompetenzen und Potentiale individuell erhoben, eigene Bewerbungsstrategien reflektiert und konkrete Umsetzungsschritte erarbeitet werden.⁶
- Integrationsleasing wird als gemeinnützige Arbeitskräfteüberlassung deklariert – in Wien sind dies itworks, JobTransFair und Trendwerk (ASfA 2015). Bei JobTransFair beispielsweise können Arbeitslose ab 45 Jahren durch Personalberater/innen einen neuen Job finden. Personalberater/innen knüpfen hierbei Firmenkontakte mit Unternehmen, die auf Personalsuche sind. Bei Bedarf können sich Arbeitslose auch während der Teilnahme, die maximal sechs Monate andauert, qualifizieren oder an Gesundheitsförderungen teilnehmen. Findet sich ein/e Arbeitgeber/in, so wird die arbeitslose Person überlassen – die arbeitsrechtliche Anmeldung erfolgt bei der Firma JobTransFair.⁷

⁶ <http://www.move-ment.at/?id=251>

⁷ <http://www.dse-wien.at/katalog.pdf>

- Geförderte Beschäftigungsprojekte finden besonders in sozialökonomischen Betrieben statt (ASfA 2015). Sozialökonomische Betriebe in Wien sind im Bereich Gastronomie, Handwerk (z.B. Tischlerei), Renovierung, Grünraumbewirtschaftung, Reinigung, sowie Haus- und Heimdienstleistungen tätig. Typisch für ein gefördertes Beschäftigungsprojekt ist, dass dies der Zweite Arbeitsmarkt ist, da er aus staatlichen Förderungen der aktivierenden Arbeitsmarktpolitik besteht und die Arbeitsstelle zeitlich befristet (meist auf sechs Monate) ist. Als Beispiel kann der SOMA (Sozialmarkt vom Hilfswerk) in Wien genannt werden.⁸
- Arbeitsstiftungen werden besonders vom WAFF Wien unterstützt (ASfA 2015). Die „Implacementstiftung 45+“ bietet Unternehmen die Möglichkeit, mit dem AMS Wien gemeinsam eine Personalvorauswahl zu treffen. Dabei werden individuelle Bildungspläne mit theoretischer und praktischer Qualifizierung für die arbeitslose Person vereinbart, die danach für das Unternehmen arbeitet. Die allgemeine Ausbildung darf bis zu zwölf Monate dauern, verkürzte Lehrverhältnisse dauern maximal 24 Monate.⁹
- Eingliederungsbeihilfen zeigen sich als Förderungen bei einer Arbeitsaufnahme, bei der die Arbeitnehmer/innen-Kosten vom AMS übernommen werden (ASfA 2015). Mit dem Programm „Come Back“ werden finanzielle Förderungen der Lohn- und Lohnnebenkosten an Unternehmen vergeben, die arbeitslose Personen ab 50 Jahren (mit einer gewissen Vormerkdauer) einstellen. Die Förderhöhe variiert pro Bundesland und Jahr. In Wien werden beispielsweise bei Männern derzeit 50% der Lohn- und Lohnnebenkosten für maximal sechs Monate an das Unternehmen bezahlt. Bei Frauen ist diese Förderung höher und liegt im ersten Monat bei 100% und fünf weitere Monate bei 66,7% der Lohn- und Lohnnebenkosten.¹⁰

Neben den Fördermöglichkeiten für Risikogruppen wie Arbeitslosen 45plus änderte sich auch die Einstellung zu den Beratungsstandards des AMS und anderer europäischer Länder gegen Ende der 1990er Jahre. Es wurden Gruppen mit intensiverem Beratungsbedarf (z.B. ältere Arbeitslose) definiert, sodass auf deren Erwartungen und Problemlagen besser eingegangen werden konnte (Ertelt 2006). Dies bedeutet, dass es zu einem Perspektivenwandel weg von der Binnen- hin zur Kund/innen- und Ergebnisorientierung in der öffentlichen Verwaltung (New Public Management) kam (Sander, Langer 2004). Aufgrund dessen wurde der Begriff der „Kund/innen“ verwendet, sodass diese auf gleicher Augenhöhe mit ihren arbeitsmarktpolitischen Berater/innen agieren können. Zu erwähnen ist aber, dass der Begriff der „Bürger/innen“ korrekt wäre, da diese in einem Über- oder Unterordnungsverhältnis zum Staat stehen (Franck 2001). Deshalb kommt es im

⁸ http://www.dse-wien.at/fileadmin/media/downloads/DSE-Kataloge/2012_2_SPK_web.pdf

⁹ http://www.ams.at/_docs/600_pb_imp_45plus.pdf

¹⁰ http://www.ams.at/_docs/001_EB_Infoblatt.pdf

arbeitsmarktpolitischen Kontext zu einer Neuorientierung im Kontakt mit arbeitslosen Personen, bei dem die Kommunikation und Zufriedenheit der Kund/innen an Wert gewinnt. Dies hängt mit dem Dienstleistungsgedanken zusammen, der im AMS einen höheren Stellenwert einnimmt.¹¹ Das Problem am Kund/innen-Begriff ist jedoch, dass diese aufgrund ihrer Definition als „Kund/in“ immer auf die Erfüllung ihrer Erwartungen eingestellt wären und zwischen verschiedenen Produkten wählen können. Fraglich bleibt somit, ob dies im arbeitsmarktpolitischen Bereich möglich ist (Franck 2001). Trotzdem sei es wichtig, kund/innen-orientiert zu arbeiten. Um den Dienstleistungsgedanken zu gewährleisten, sollen Berater/innen bereits im Erstgespräch die Integrationsstrategie festlegen und Lösungsansätze für diverse Themenbereiche, die im Zusammenhang mit Arbeitslosigkeit stehen, anbieten, wobei dies in den terminisierten Gesprächen stattfinden soll (Rübner 2006). Aufgaben der Berater/innen in Vermittlungsagenturen wie dem AMS in Österreich oder der Bundesagentur für Arbeit in Deutschland sind somit definiert als Berufsorientierung schaffen (Berufsüberblick, Arbeitsmarkttransparenz und Information über arbeitsmarktrelevanten Themen), Berufsberatung leisten (Diagnose und Beratung) und Vermittlungschancen erhöhen (Ausbildung und Jobsuche), womit multiple Beratungskompetenzen erwartet werden (Kelevenow 2006). Sozialwissenschaftliche Forschungen, die sich mit dem AMS Österreichs beschäftigen, eruieren folgendes: im qualitativen Forschungsbereich werden besonders die Inhalte des Beratungsgesprächs, die Effizienz der Kommunikation, die persönlichen Erfahrungen in der Beratungen und der Inhaltsweitergabe erfasst (Behncke et. al 2008; Weber et. al 2009; Fuchs 2011; Pavlicek 2011), während sich quantitative Erhebungen mit Kommunikationsprozessen zwischen AMS-Kund/innen und AMS-Berater/innen und mit der Zufriedenheit von Leistungen und Angeboten des AMS beschäftigen (Bergany 2009; Weber et. al 2010). Um eine nachhaltige Eingliederung von Arbeitslosen 45plus zu erhalten, wird in diesen Forschungen besonders der Frage nachgegangen, welche Instrumente eingesetzt werden sollten, um effektive Vermittlung zu gewährleisten (Günther 2008). Die Forschungsarbeiten in diesem Bereich zeigen sich jedoch oftmals sehr deskriptiv und setzen sich kaum mit der Kommunikation und etwaigen Machtprozessen von Berater/innen in diesem System auseinander.

¹¹ http://www.ams.at/_docs/001_20_jahre_broschuere.pdf

2. Beratung im Zwangskontext

Sieht man sich Beratungsstrukturen in Österreich genauer an, so erkennt man, dass es zwei Möglichkeiten für professionelle Beratung gibt: (1) eine Form der Beratung ist als freiwillig zu bezeichnen, bei der die Kund/innen aus eigenem Interesse und von sich selbst aus entscheiden, professionelle Hilfe in Anspruch zu nehmen, wie z.B. Psychotherapie bei familiären Problemen (Conen, Cecchin 2009; Göckler 2010; Noyon 2013). (2) Neben dieser Form gibt es jedoch auch Situationen von Beratung, die in einem Zwangskontext stattfindet, da ein gewisser gesellschaftlicher und politisch-rechtlicher Rahmen für die Beratungssituation vorgegeben ist. Damit Beratung im Zwangskontext überhaupt zustande kommen kann, muss immer ein soziales Problem vorliegen, wie unter anderem sexueller Missbrauch, Obdachlosigkeit, familiäre Gewalt oder Arbeitslosigkeit (Conen 2007; Gegenhuber 2008; Klug, Zobrist 2013). Im Rahmen der Dissertation zeigt sich nun, dass Beratung im Zwangskontext in verschiedenen Situationen vorkommen kann und deren Struktur einen Einblick in die Kommunikation und Interaktion mit AMS-Berater/innen und Arbeitslosen gibt. Als besonders interessant kristallisieren sich vier Beratungssituationen heraus, bei denen Zwang, Druck und Macht eine große Rolle spielen können:

- In der *Beratung im medizinischen Bereich* (Ärzt/innen und Patient/innen) wird davon ausgegangen, dass das Leben des Menschen nur dann für Ärzt/innen interessant wird, wenn es sich um einen Krankheitsfall handelt (Luhmann 1990). Es zeigt sich in diesem hochreglementierten System, dass es zwar viele Krankheiten gibt, aber nur eine Gesundheit, die immerwährend hergestellt werden muss, damit das gesellschaftliche Konstrukt aufrechterhalten bleibt (Pelikan 2007). Im arbeitsmarktpolitischen Kontext kommen Arbeitslose 45plus mit Ärzt/innen in Berührung, wenn Ihre Arbeitsfähigkeit (§8 AIVG) angezweifelt wird (RIS 2016). Hierbei werden diese arbeitslosen Personen zu der Pensionsversicherungsanstalt (PVA) geschickt, wo die Verwendung am Arbeitsmarkt durch Fachärzt/innen überprüft wird. Danach wird ein Gutachten über den gesundheitlichen Zustand der Arbeitslosen verfasst, dass der/die AMS-Berater/in mit ihrem/ihrer Kund/in bei einem gemeinsamen Termin bespricht.¹²
- Der Zwangskontext in der *sozialmedizinischen Beratung* (Psychotherapeut/innen und Patient/innen) ergibt sich aus den unterschiedlichen Phasen der Therapie selbst. Meist wird von Klient/innen keine Veränderung angestrebt, wenn externen Druck vorherrscht, z.B. durch Auflagen des Gerichts bei der Bewährungshilfe (Gegenhuber 2008). Dadurch kann der/die Patient/in eine Ambivalenz zum Problemverhalten

¹² https://www.arbeiterkammer.at/beratung/arbeitsrecht/arbeitslosigkeit/Pruefung_der_Arbeitsfaehigkeit.html

bilden (Roessler 2012; Beathalter 2013). Die Therapeut/innen handeln im gesellschaftlichen Auftrag, bei dem unerwünschtes Handeln auch sanktioniert werden kann (Hofstadler 2012). Sozialmedizinische Beratungen im Zwangskontext hängen immer mit gerichtlichen Auflagen zusammen (z.B. Jugendgerichtshilfe), damit die betroffenen Personen wieder in die Gesellschaft integriert werden können (Conan, Cecchin 2009; Schertler 2010). Die betreuenden Therapeut/innen tragen hierbei immer zwei wesentliche Rollen mit sich mit: die Rolle des/der Funktionsträger/in und die Rolle des/der Gesprächspartner/in (Dittmann 1979; Schmid 1999). Im AMS treffen arbeitslose Kund/innen mit Psycholog/innen und Psychotherapeut/innen zusammen, wenn es darum geht, einen Eignungstest durchzuführen oder diese eine Einzelberatung ausgemacht haben. Bei der Eignungsuntersuchung kann durch die arbeitsmarktpolitischen Psycholog/innen geprüft werden, ob der/die Kund/in beispielsweise für eine verkürzte Lehrausbildung geeignet ist. Bei der Einzelbetreuung können persönliche Themen, wie z.B. Depressionen oder Suchtproblematiken, im psychotherapeutischen Rahmen besprochen werden (Arbeitsmarktservice Österreich 2016).

- Ein institutioneller Auftrag besteht ebenso in der *psychosozialen Beratung* (Sozialarbeiter/innen und Klient/innen). Diese weist klare Rollenverteilung auf, sodass eine funktionierende Beratung stattfinden kann (Merten 2000; Klug 2012; Bartelheimer 2015). Unabdinglich bei dieser Form der Beratung sind (schriftliche) Zielvereinbarungen, Erstellung eines Zeitplans (Dauer und Termine), sowie Regelung bei Nicht-Kooperation bzw. Sanktionen (Kaufmann 2009; Fellingner-Fritz 2015). Wesentlich für die Zusammenarbeit ist, dass Klient/innen wissen, von welcher Institution der Arbeitsauftrag kommt (Rosch 2010; Stotz 2012). Als wichtigstes Interventionskriterium zeigt sich die Inklusion des/der Klient/in in die bestehenden Gesellschaftsstrukturen (Großman 2010). Dadurch ergibt sich ein spezieller Zwangskontext, in dem es „viele Vorgaben, Einschränkungen, nicht verhandelbare Bestimmungen, potenzielle Konsequenzen bei Nichteinhalten von getroffenen Vereinbarungen oder bei gänzlicher Verweigerung der Zusammenarbeit [gibt], die von dem/der zuständigen Professionellen [Anm. der Forscherin: Sozialarbeiter/innen] zu kontrollieren sind. Als Sozialarbeiter/in hat man sich deshalb aktiv mit der spezifischen Rolle als ‚machtvolle/r Vertreter/in der Zwangsbehörde‘ auseinanderzusetzen, muss diese Rolle mit sich vereinbaren und erkennen können, welches die Vorteile sind und wo sich Grenzen zeigen“ (Stotz 2012: 15). Im arbeitsmarktpolitischen Kontext kommt es zu einer besonderen Form der Sozialarbeit, die als „Outsourcing“-Strategie vom AMS genutzt wird, da die Zeit für die Beratung beim AMS nicht ausreichend ist, um alle Problemlagen der betroffenen

Kund/innen zu bearbeiten bzw. zu besprechen (Prospect Research 2008). Die Kooperation zwischen Sozialarbeiter/innen und Klient/in ist für die Re-Integration in den Arbeitsmarkt signifikant wichtig (Hainmueller et. al 2011; Lagerström 2011). Studien belegen, dass mehr als die Hälfte der Case Worker dafür plädieren, dass es für beide Seiten relevant ist, effizient, zufriedenstellend und zielführend für die Jobsuche zusammen zu arbeiten. Weitere 40% geben an, dass eine Kooperation zentral ist, aber die Arbeitsweise immer an den/die Kund/in angepasst werden muss (Behncke et. al 2010).

- Bei der *arbeitsmarktpolitischen Beratung* kommt es zum Zwangskontext, da Kund/innen hier auf die gesetzlichen Bestimmungen des Arbeitslosenversicherungsgesetzes (ALVG) stoßen und es keine Wahlmöglichkeiten für die Beratung gibt. Die AMS-Beratung ist einerseits auf den Wohnort des/der Arbeitslosen konzentriert, was bedeutet, dass eine Person, die ihren Job verliert und keine neue Beschäftigung in Aussicht hat, auf das regional zuständige AMS gehen muss. Wohnt beispielsweise ein/e Arbeitslose im 12. Wiener Gemeindebezirk, so muss diese/r das „AMS Schönbrunner Straße“ aufsuchen, da dieser Standort für die Beratung dieses Bezirkes zuständig ist. Außerdem kann sich die arbeitslose Person seinen/ihren AMS-Berater/in nicht aussuchen, da die Aufteilung der Kund/innen mittels eines Geburtstagsystems funktioniert: ein AMS-Berater hat beispielsweise die Geburtstage 1. Jänner bis 31. Jänner inne, während eine andere AMS-Beraterin Personen mit den Geburtstagen 1. Februar bis 29. Februar betreut. Hierbei wird eine erste Asymmetrie erstellt, da keine Wahlmöglichkeit für Kund/innen bleibt. Auch erhalten arbeitslose Personen nur dann Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe, wenn sie die Beratung beim AMS in Anspruch nehmen.¹³ Durch diesen Kontext kommt es zur paradoxen Gleichzeitigkeit von eingeschränkten und erweiterten Ermessungsspielräumen, da Beratungsstrukturen durch den/die einzelne/n AMS-Berater/in individualisiert werden können, aber betriebswirtschaftlich gesteuert sind (Jaehrling, Weinbach 2015). Dies resultiert daraus, dass AMS-Berater/innen eine starke Orientierung an arbeitsmarktpolitischen Zielen haben. Dadurch wirken Beratungsgespräche für Kund/innen meist kulturell und sozial distanziert, in denen die persönliche Zuwendung fehlt. Auch kollidieren die Anforderungen seitens des AMS an die Kund/innen meist mit deren persönlichen Wünschen (Ludwig-Mayerhofer et. al 2006).

Für die *arbeitsmarktpolitische Beratung* mit Arbeitslosen 45plus ergeben sich somit verschiedene Funktionen, die für das Dissertationsvorhaben relevant sind. Als Institution ist das AMS dafür verantwortlich, soziale und materielle Risikoabsicherung zu leisten, indem

¹³ <http://www.ams.at/service-arbeitsuchende/beim-ams-arbeitslos-melden>

Unterstützungsleistungen angeboten werden (Arbeitslosengeld, Notstandshilfe, Versicherungsleistung, etc.).¹⁴ In der Vermittlung muss das AMS Markttransparenz (welche Stellen sind verfügbar und welche Berufsbilder haben Zukunft) und Marktausgleich (zwischen Angebot und Nachfrage bzw. das Eröffnen eines Zweiten Arbeitsmarktes bei Hindernissen von Integration bestimmter Problemgruppen von Arbeitslosen) schaffen. Auch müssen durch das AMS individuelle Möglichkeiten zur Beschäftigungsförderung bestehen, wie z.B. Arbeitstraining (Hieschler, Ochs 2011). Während aktivierende Arbeitsmarktpolitik (z.B. längerfristige Kursangebote) meist Qualifizierung und Orientierung als Ziel haben, wird in der aktiven Arbeitsmarktpolitik auf schnelle Wiedereingliederung der arbeitslosen Person Wert gelegt. Hierfür werden besonders finanzielle Ressourcen für Betriebe, z.B. Eingliederungsbeihilfe, oder für Arbeitslose, z.B. Kombilohnbeihilfe, eingesetzt (BMAK 2014).

2.1. Formen und Modelle der Beratung im Zwangskontext

Bei der Beziehung in Beratungssituationen mit Zwangskontext ergibt sich eine historische Veränderung, die auch auf das AMS umgelegt werden kann. In den 1960er Jahren treten beispielsweise *Ärzt/innen* als autoritäre Personen auf, die den/die Patient/in noch direkt mit seiner körperlichen Verfassung konfrontieren sollen (Kurzmann 2013). Zwischen *Ärzt/innen* und *Patient/innen* besteht eine sogenannte „communication gap“, die den Wissensunterschied und die Professionalisierung beschreibt (Parsons 1964). *Ärzt/innen* gehören zu der Gruppe mit der größten institutionellen Macht, die eine „gottähnliche“ soziale Stellung innehaben (Thome 1996). Diese Rolle bleibt *Ärzt/innen* bis in die späten 1990er Jahre bestehen (Parsons 1972; Lachmund 1987; Maynard 1991; Have 1991; Thome 1996; Kohlmann, Moock 2005; Saake 2006; Kurzmann 2013). Ab den 2000er Jahren wird die individuelle Betreuung immer mehr intensiviert (Kurzmann 2013). Studien sprechen von der Selbstbestimmung des/der Patient/in und dem Sterben der paternalistischen Fürsorge. Zunehmend wird hierbei auch beschrieben, dass von der Betitelung „Patient/in“ Abstand genommen und ein Kund/innen-Begriff eingeführt werden soll (Richter-Kuhlmann 2005). Betrachtet man den Begriff der „Kund/innen“ im historischen Verlauf, so ist bereits in den 1980er Jahren von einem nötigen Zwang in solchen Beratungssituationen die Rede (Kasakos 1980). Daraus lässt sich erkennen, dass Personen, die im Zwangskontext beraten wurden, folgende Betitelung inne hatten: Patient/in, Klient/in oder Partei. Ab Mitte der 1990er Jahre begann sich der Kund/innen-Begriff immer mehr durchzusetzen und Macht- und Zwangsverhältnisse sollten aus den Beratungen verschwinden (Großman 2010). Geprägt

¹⁴ www.ams.at/service-arbeitsuchende/finanzielles/leistungen/

wurde dieser kund/innen-orientierte Ansatz durch die lösungsorientierte, systemische Beratung, in der der/die Kund/in als Zentrum der Beratung angesehen wird (Hänsel 2014). Hierbei soll sich der/die Beraterin am Problem der Kund/innen orientieren und die Fähigkeiten und Fertigkeiten der Kund/innen stärken, sodass das Problem durch das eigene Potential des/der Kund/in gelöst werden kann (Wagner 2010). Dabei wird ebenso von den Kund/innen eine gewisse Selbstständigkeit vorausgesetzt, da diese eigene Lösungen durch die Hilfe des/der Berater/in finden können. Der/die Berater/in nimmt hierbei eine neutrale Position ein, da jede Lösung als hilfreich angesehen wird (Seidelberger 2010).

Sieht man sich nun die unterschiedlichen Modelle der Beratungssituation zwischen *Ärzt/innen und Patient/innen* und der darin hergestellten Beziehung an, lassen sich einige Typen bilden, die auch in der *arbeitsmarktpolitischen Beratung* zu finden sind. Emanuel und Emanuel (1992) kreieren in diesem Zusammenhang fünf Modelle der Beziehung zwischen Arzt bzw. Ärztin und Patient/in:

- Das „paternalistische Modell“ geht davon aus, dass der Arzt bzw. die Ärztin die Entscheidungen über die Therapie ohne den/die Patient/in trifft und sie auch keine Informationen an diese/n weiter geben (Kolmann et. al 2012). Diese Haltung erfordert „[...] direktives ärztliches Verhalten, Patient/innen-Beteiligung ist im Wesentlichen auf die Befolgung der Behandlungsmaßnahme reduziert“ (Lalouschek 2002: 8). Hierbei zeigt sich ein enges biomedizinisches Kommunikationsmuster, das durch Frage- und Antwortsequenzen geprägt ist. Der häufigste Fragetypus durch den Arzt bzw. die Ärztin ist die geschlossene Frage, die von den Patient/innen mit „ja“ oder „nein“ beantwortet werden kann (Roter et. al 1992). In der AMS-Beratung wird diese Form als „Abwehren von Ansprüchen“ beschrieben. Berater/innen gehen hierbei nicht auf Kund/innen ein und nehmen eine dominante Rolle ein. Kund/innen-Wünsche werden negiert oder ignoriert, wodurch es zu einer funktionalen Argumentationsführung beim Ablehnen von Kund/innen-Anliegen (z.B. Nicht-Zuständigkeit des AMS) kommt. AMS-Berater/innen akzeptieren Berufswünsche in neue Berufsfelder nicht und in der Kommunikation werden immer wieder rechtliche Verweise auf die Verfügbarkeit (z.B. bei Kinderbetreuung) gegeben (Hieschler, Ochs 2011). Etwa ein Drittel aller medizinischen und arbeitsmarktpolitischen Beratungsgespräche fallen unter dieses Modell (Rebensburg 2009; Hieschler, Ochs 2011).
- In der „informativen Form“ der medizinischen Beratung werden dem/der Patient/in so viele Informationen wie möglich gegeben und der/die Patient/in trifft die Therapieentscheidung weitgehend allein. Hierbei handelt es sich um eine dienstleistungsorientierte Beziehungsform. Die Wertvorstellungen des/der Patient/in werden im Gespräch nicht thematisiert, die Autonomie des/der Patient/in bezieht sich rein auf die Entscheidungsfreiheit, welche Therapie er gegen seine/ihre Krankheit

anwendet. Diese Entscheidung muss nicht mit der Empfehlung des/der Arztes/Ärztin konform gehen (Kolmann et. al 2012). Der/die Patient/in wird als Kund/in gesehen, die vom Arzt/von der Ärztin etwas „kauft“ – in diesem Falle ist es ein Kauf von Informationen. Dadurch wird es Patient/innen ermöglicht, „[...] Entscheidungen anhand der zur Verfügung gestellten Informationen zu treffen“ (Lalouschek 2007: 8). Beim informativen Modell handelt es sich um ein erweitertes biomedizinisches Kommunikationsmuster. Es entspricht dem Fragetypus des ersten Modells (geschlossene Fragen), weist jedoch schon Anteile psychosozialer Diskussionsthemen auf (Roter et. al 1992). Etwa 20% aller Interaktionstypen laufen in dieser Form ab (Rebensburg 2009). Im AMS zeigt sich dies als „bürokratische Interaktionsform“. Dieser Typ zeigt sich bei einem Viertel aller Beratungen. Berater/innen halten sich an die gesetzliche Vorgaben und formale Durchführung, die Prozessstruktur wirkt wie „Herrschaft der Verwaltung“. Die Beratung ist eine auf Informationen reduzierte Interaktion und Kund/innen-Anliegen werden ignoriert. Es findet eine schematisch, oberflächliche Gesprächsführung mit standardisierter Interaktion statt (Hieschler, Ochs 2011).

- Beim „interpretativen Modell“ werden dem/der Patient/in alle nötigen Informationen weiter gegeben. Der Arzt bzw. die Ärztin fungiert als Berater/in mit gewissen Wertvorstellungen (Kolmann et. al 2012). Ziele und Bedürfnisse des/der Patient/in werden innerhalb dieses Gespräches ausgearbeitet. Der Arzt bzw. die Ärztin stellt hier seine/ihre Expertise zur Verfügung. Die Entscheidung über die Therapieform trifft der/die Patient/in mit dem/der Arzt/Ärztin (Rebensburg 2009). Das interpretative Modell ist durch ein biopsychosoziales Kommunikationsmuster charakterisiert. Es gibt ausgeglichene Anteile an psychosozialen und medizinischen Themenstrukturen (Roter et. al 1992). Etwa ein Drittel aller ärztlichen Beratungen werden in der Praxis so geführt (Rebensburg 2009). Im arbeitsmarktpolitischen Kontext zeigt sich dies als „unterstützende Beratung“. Diese Form der Beratung ist bei 40% der AMS-Berater/innen gegeben und zeichnet sich als die häufigste Form des arbeitsmarktpolitischen Beratungsstils aus. Die Beratung richtet sich direkt auf das Anliegen des/der Kund/in und auf deren Perspektiven und Präferenzen. Außerdem wurde auf die Rahmenbedingungen bei der Beratung eingegangen. Dadurch entstand der Eindruck eines individuellen Zuwendens auf der Kund/innen-Seite (Hieschler, Ochs 2011).
- Agiert der Arzt bzw. die Ärztin „deliberativ“, so nimmt diese/r die Rolle eines/einer Lehrenden ein. Es werden benötigte Informationen und die Wertvorstellungen des Arzt bzw. der Ärztin an den/die Patient/in weiter gegeben. Es kommt zu einer gemeinsamen Entscheidung über den Therapieverlauf (Kolmann et. al 2012). Das

deliberative Beziehungsmodell nähert sich einem psychosozialen Kommunikationsmuster an. Die Gespräche sind überwiegend durch psychosozialen Austausch gekennzeichnet (Roter et. al 1992). Im arbeitsmarktpolitischen Kontext zeigt sich dies als „Als-ob-Interaktion“. Berater/in und Kund/in interagieren aneinander vorbei. Es zeigte sich, dass das Ziel der AMS-Berater/innen meist eine schnelle Vermittlung ist, wobei Kund/innen während der Beratung daran gar kein Interesse zeigen. Es bleibt bei einer Vermittler/innen-Rolle auf der Berater/innen-Seite, besonders beim Durchführen vom Matching-Prozedere (Stellensuche). Kund/innen bekommen das Gefühl, dass sie vom/von der Berater/in auf eine reine Arbeitskraft ohne individuelles Anliegen reduziert werden (Hieschler, Ochs 2011).

- Läuft medizinische Beratung partnerschaftlich ab, wird der/die Patient/in „empowered“. Der Arzt bzw. die Ärztin geben Informationen und Empfehlungen an den/die Patient/in weiter. Die Präferenzen des/der Patient/in über die Therapie werden miteinbezogen und es kommt zu einer gemeinsamen Entscheidungen (Kolmann et. al 2012). Als Möglichkeit, „die Erwartungen und Präferenzen der Patient/innen zu ermitteln und diese adäquat im Behandlungsablauf und bei Entscheidungen zu berücksichtigen, ist das Verhalten nach dem Konzept der partizipativen Entscheidungsfindung [...]“ (Körner 2010: 36), auch das so genannte „shared decision-making“. Dieser Kommunikationsstil ist konsument/innen-orientiert, da der/die Patient/in vorwiegend die Fragen stellt und der Arzt bzw. die Ärztin als Informationsträger/in fungiert (Roter et. al 1992). Im AMS kommt es hierbei zu einer „aushandelnden Interaktion“. Dieser Typus zeigt sich als quasi-gleichberechtigte Position. Hierbei kommt es ebenso zum Formulieren eines gemeinsamen Anliegens und Ziels und das Aktivitätsniveau während des Gesprächs ist auf beiden Seiten sehr hoch (Hieschler, Ochs 2011). Nur wenige Beratungsgespräche finden in einer solchen Form statt (Rebensburg 2009; Hieschler, Ochs 2011).

Analysiert man nun das *Ärzt/innen-Patient/innen-Gespräch* intensiver, zeigen sich weitere Gegebenheiten, die eine symmetrische Beziehung in diesem System unmöglich machen: das durchschnittliche Gespräch zwischen Arzt/Ärztin und Patient/in dauert etwa acht Minuten. Nebendies liegt das Kontaktintervall bei sechs Wochen (Bahrs 2003). Der zeitliche Rahmen und die organisatorischen Bedingungen sind sehr klar definiert (Langewitz 2002). Durch diese kurze Dauer und dem langen Zeitraum dazwischen wird die Gesundheit des/der Patient/in als höchstes Gut betrachtet. Es kommt zu einem so genannten Dienst an der Gesundheit (Bauer 2005). Auch in der *Beratung im arbeitsmarktpolitischen Kontext* zeigt sich dieser zeitliche Einflussrahmen: es kommt immer mehr zur zeitlichen Überforderung von AMS-Berater/innen. Während der Betreuungsschlüssel von AMS-Berater/innen in Wien in den späten 1990er Jahren bei 200 Kund/innen lag, stieg dieser in den 2000ern bereits auf

etwa 600 Kund/innen an (Konle-Seidl, Winkler 2002). Dieser veränderte sich bis heute kaum.¹⁵ Als Folge dieses Anstiegs wurde auch der zeitliche Rahmen für die Beratungseinheiten verändert. Während in den 1990er Jahren ein Beratungsgespräch im AMS noch etwa 30 Minuten in Anspruch nahm und von AMS-Berater/innen individuell verlängert werden konnte, so bleibt nun in Wien für eine/n Kund/in im Durchschnitt etwa zehn Minuten. Mittels eines Terminplanungssystems sind Erstgespräche bei zwanzig Minuten und Folgegespräche bei siebeneinhalb Minuten angesetzt (Hörner 2005). Zu diesem zeitlichen Druck kommt außerdem eine hohe Fluktuation bei den Ansprechpartner/innen für Kund/innen (z.B. durch Neuaufteilungen der Kund/innen-Betreuung oder Krankenstände) und schlechte Erreichbarkeit der AMS-Berater/innen. Zur kompletten Systemabschottung vor dem/der Kund/in kommt es aber durch die geringe Entscheidungskompetenz seitens der AMS-Berater/innen und dem ständigem Dokumentationszwang (Gern, Segbers 2009). Daraus ergibt sich, dass Kontroll- und Unterstützungsaufgaben in den Beratungsgesprächen konkurrieren, besonders durch die knappen Zeitressourcen. Für effiziente Beratung und Vermittlung wären somit eine gründliche Anamnese und gezielte Interventionen nötig, die eine akzeptierende Grundhaltung (z.B. Berufswünsche der Arbeitslosen) seitens der Berater/innen voraussetzt (Bartelheimer 2015). Für arbeitslose Personen wird aber die persönliche Unterstützung durch das AMS immer wichtiger, da die Abnahme der Intensität der Jobsuche mit der Dauer der Arbeitslosigkeit korreliert (Eppel et. al 2012). Durch die Erhöhung der Arbeitslosenquote eröffnet sich jedoch ein Personalmangel am Arbeitsmarktservice, wodurch z.B. Bewerbungshilfe durch AMS-Berater/innen nicht direkt möglich ist, wie es noch vor etwa zehn Jahren war.¹⁶ Die Personalsituation wirkt sich auch direkt auf die Arbeitslosen aus, da AMS-Berater/innen immer weniger Zeit für ihre Kund/innen haben, immer gestresster auf diese reagieren und den Anliegen der arbeitslosen Person im Beratungsgespräch oftmals nicht mehr gerecht werden können (Balon et.al 1978).

2.2. Asymmetrie und soziale Kontrolle in der Beratung

Aufgrund dieser Überlegungen stellt sich die Frage, wie Beratung in diesem Kontext auf Kund/innen wirkt. Sieht man sich *arbeitsmarktpolitische Beratung* nun genauer an, so lässt sich erkennen, dass die Vermittlungsberatung des AMS eine Kontroll- und Unterstützungsfunktion (doppeltes Mandat) einnimmt. Kontrolle wird besonders in der Form der aktiven Arbeitsmarktpolitik deutlich, da es keine lebensbegleitende Unterstützung darstellt (Bartelheimer 2014). Das doppelte bzw. multiple Mandat wird erstmals in Studien

¹⁵ <http://derstandard.at/2000044018485/Arbeitsmarktpaket-400-neue-AMS-Planstellen-Fachkraeftestipendium>

¹⁶ <http://derstandard.at/2000029925213/AMS-Berater-werden-immer-mehr-zu-Therapeuten-mit-Zeitdruck>

zur *Sozialarbeit* beschrieben. Dieses kommt zustande, da der Auftraggeber immer eine Institution ist (z.B. Jugendamt, AMS, Gericht). In der Sozialarbeit kommt es somit zu gesellschaftlichen Verantwortungen und Funktionen auf drei Ebenen, wobei die Institutionen dafür eintreten: diese Verantwortungen zeigen sich als (1) gesellschaftliche Verursachung der Problematik, (2) gesellschaftliches Interesse an der Problemlösung und (3) Verpflichtung der Gesellschaft zur Lösung des Problems, sodass die betroffene Person wieder in die Gesellschaft eingegliedert werden kann. Sozialarbeiter/innen nehmen somit immer drei Funktionen in der Beratung ein: Kontrolleur/in (z.B. Bewährungshilfe, da sich Klient/innen an die Weisungen der Behörden halten müssen), Expert/in (z.B. bei gerichtlichen Fragen) und Berater/in (z.B. bei sozialen und persönlichen Problemstellungen). Dabei müssen sich Sozialarbeiter/innen immer an die juristischen und bürokratischen Vorgaben halten, jedoch aber auch die Wünsche der Klient/innen miteinbeziehen (Gerber-Eggiman 2005; Kleve 2013). Dadurch ergeben sich mehrere dreifache Mandate, die sich gesellschaftlich auf der Mikro-, Meso- und Makroebene einordnen lassen. Das erste dreifache Mandat auf der Mikroebene der Beratung im Zwangskontext ist als Hilfestellung, gesellschaftliches Mandat durch Kontrolle und professionelles Mandat durch Wissenschaft, Berufskodex und Menschenrechte zu charakterisieren. Das zweite dreifache Mandat auf der Mesoebene zeichnet sich durch Psychotherapie, Gesellschaftsveränderung und Berufspolitik aus. Das dritte dreifache Mandat auf der Makroebene tritt als Staat, Adressat und Markt (Ökonomisierung) auf (Meusburger 2007). Durch den institutionellen Auftrag und der unfreiwilligen Teilnahme in diesen Beratungsformen kann es bei Klient/innen immer wieder zu Widerstand oder Misstrauen kommen, wodurch eine Reaktanzreaktion entsteht, in der Probleme geleugnet werden, Aggressionen zunehmen und z.B. Telefonanrufe der Sozialarbeiter/innen von den Klient/innen ignoriert werden (Stotz 2012). Erschwerend kommt hinzu, dass die Fluktuationsraten beim Personal und die Ausfallzeiten (z.B. durch Krankenstand) steigen, was eine weitere Erschwernis einer gelingenden Zusammenarbeit darstellt (Gerber-Eggimann 2005).

Durch dieses doppelte Mandat kommt es zu einer besonderen Machtposition in der Zwangsberatung. Die Machtverteilung findet in dieser Art der Beratung aufgrund des Diskurstypus statt. In der *medizinischen Beratung* ist der Arzt bzw. die Ärztin für die Interaktion zuständig und hat Kontrolle über den inhaltlichen Verlauf (Emanuel, Emanuel 1992). Dadurch ergibt sich eine gesellschaftliche und institutionalisierte Machtordnung (Borgetto 2006). Das bedeutet, „dass Ärzt/innen über die Realisierung der ihnen zugeordneten sprachlichen Handlungen quasi automatisch ihre sozial mächtigere Position diskursiv manifestieren und diese Realisierungsmöglichkeiten in unterschiedlichster Weise zur Erreichung ihrer Ziele bzw. der institutionellen Zwecke einsetzen können – sei es ein ausführliches Gespräch mit einer Patientin zu führen, sei es eine Untersuchung an einem

hektischen Vormittag rasch und zügig durchzuziehen, sei es der Mitteilung einer heiklen Diagnose aus dem Weg zu gehen“ (Lalouschek 2002: 6). Diese Position zeigt sich ebenso in der Anamnese. Mit dieser machen sich Ärzt/innen ein Bild über die Krankheit der Patient/innen (Mauthner-Markhof 2004). Die Anamnese umfasst eine Ist-Analyse, in der folgende Dinge hinterfragt werden: aktuelle Beschwerden, Kinderkrankheiten, frühere Erkrankungen, allgemeine Anamnese (aktueller Gesundheitszustand, persönliche Daten, Alkohol- und Nikotinkonsum, Gynäkologie, Medikation und Allergien), familiäre Anamnese (vererbte Erkrankungen, etc.) und soziale Anamnese (Soziodemographie) (Lalouschek 2002). In der Anamnese herrscht ein starrer Gesprächsablauf, wobei sich die Patient/innen meist an die Formulierungen des Arztes bzw. der Ärztin halten. Beispielsweise antwortet die meisten Patient/innen auf die Frage „Rauchen Sie regelmäßig?“ mit einem „Ja“ oder „Nein“, ohne dies weiter zu hinterfragen (z.B. wie oft ist regelmäßig?). Der Arzt bzw. die Ärztin steuert somit die Konversation, da er außerdem Themenwechsel unterbinden und gezielte Fragen einsetzen kann, um das Gespräch zu beenden (Brünner et. al 2002). Hieraus ergeben sich nun Machtmomente, indem es zur Informationskontrolle kommen kann (Peters 2008). Somit entstehen Rollenzuschreibungen beim Arzt bzw. bei der Ärztin, die mit Erwartungen, Verpflichtungen und Rechten (juristisch, gesellschaftlich) verknüpft sind: existentielle Asymmetrie (Leidensdruck bei Patient/innen durch Erkrankung und Kontrollfunktion des/der Arztes/Ärztin), soziale Asymmetrien (Status der Ärzt/innen durch Expertise und Titel – hängt mit gesellschaftlicher Anerkennung zusammen), epistemische Asymmetrien (Wissensstände) und unterschiedliche Motivationen (Patient/innen möchten Heilung, Ärzt/innen haben ihre ökonomischen Aspekte im Hinterkopf) (Peters 2015). Des Weiteren ist zu erwähnen, dass die Kontaktaufnahme zu einem Arzt bzw. einer Ärztin nicht freiwillig erfolgt, sondern aus einer Notsituation heraus entsteht, was ein Machtverhältnis im Zwangskontext inkludiert (Langewitz 2002). Auch in der *Psychotherapie und/oder Sozialarbeit* zeigt sich, dass sich Machtdimensionen besonders auf der Beziehungs- und Kommunikationsebene befinden, indem soziales Kapital zurück gehalten oder entzogen wird (z.B. psychischer, materieller und/oder sozialer Druck) (Gerber-Eggimann 2005; Kraus, Krieger 2007; Großmann 2010). Der/die Therapeut/in und/oder der/die Sozialarbeiter/in besitzt über seinen/ihren Klient/in eine gewisse Informationsmacht, da alle Verhaltensauffälligkeiten an die auftraggebende Institution weiter gegeben werden können und dies bestraft werden kann (Zwangsmacht). Auch besteht ein direkter Einfluss auf Handlungen und/oder Einstellungen (Belohnungsmacht). Der/die Therapeut/in und/oder der/die Sozialarbeiter/in wirkt in diesem System auch als Expert/in, wodurch die Selbstbestimmung des/der Klient/in minimiert wird (Schertler 2010). Auch die Macht, Diagnosen zu geben, soll hier nicht unerwähnt bleiben (Lieb 1999). Dies kann dazu führen, dass es zum Widerstand beim/bei der Klient/in kommen kann (Fellinger-Fritz 2010). Bei

Klient/innen entsteht das Gefühl des Verlustes auf freie Entscheidung (Kähler 2005). Auch Foucault (1977) zeigt in seiner Studie zu der totalen Institution des Gefängnisses, welche Disziplinarmacht eine solche staatliche Kontrolle mit sich bringen kann. Er beschreibt das Gefängnis als Ort, in dem gelehrige und nützliche Subjekte produziert werden sollen, die wieder an der Gesellschaft teilnehmen können. Dies wird über die Disziplinierung der Individuen geregelt (Foucault 1977). Hierbei werden die Insassen des Gefängnisses, die einen Beruf ausüben, nach genauen Vorschriften behandelt, indem die Räumlichkeiten und Zeiteinheiten genau eingeteilt werden und die Arbeitsschritte überwacht werden (Scherler 2010). Außerdem kann es bei Fehlverhalten zu Sanktionierung kommen: hierarchisch durch Wachen, normativ durch Belohnung bzw. Bestrafung oder durch Überprüfung (Foucault 1977). Durch diese Machtverhältnisse, die auf die *arbeitsmarktpolitische Beratung* übertragen werden können, zeigt sich, dass nur eine partiell symmetrische Beziehung möglich ist, die Beziehung jedoch meist durch die Gegebenheiten stark asymmetrisch und machtgeladen bleibt (Gerber-Eggiman 2005).

Somit ergeben sich aus dem Zwangskontext mehrere Formen von Kontrollfunktionen in der Beratung, wobei für die Dissertation besonders die „soziale Kontrolle“ interessant erscheint. Soziale Kontrolle nach Conan (2009) ist definiert als zwischenmenschliches Geschehen (sozial und relational), bei dem das Einhalten von (kulturellen) Regeln und Normen durch andere Personen kontrolliert wird. Dabei werden drei Problemfelder definiert, die die Diskrepanz zwischen Verhalten und Norm beschreiben. (1) Als erstes Problemfeld werden soziale Ungleichheiten charakterisiert, bei denen sozialpolitische Aktionen und strukturverbessernde Initiativen eingesetzt werden, um diese auszumerzen. Soziale Ungleichheiten können aufgrund ungleicher materieller oder immaterieller Ressourcenverteilung entstehen, wobei hiermit Einkommensverteilungen, Vermögensverteilungen, Bildung, Gesundheit und Wohnen betroffen sein kann. (2) Ein weiteres Problemfeld sind die Sozialisationsstörungen, die in das erzieherische und sozialpädagogische Aufgabengebiet fallen. Als Sozialisationsstörung werden substanzabhängige Süchte (z.B. Alkohol), nicht-substanzabhängige Süchte (z.B. Adipositas) oder Entwicklungsstörungen (z.B. Depression bei Kindern oder Jugendlichen) bezeichnet. (3) Als drittes Problemfeld wird das abweichende Verhalten genannt, das durch Beratung, Begleitung und Betreuung korrigiert wird. Devianz beschreibt hierbei jedes Verhalten, das den gesellschaftlichen Regeln und Erwartungen widerspricht, wie z.B. Diebstahl oder Mord (Grohall 2015). Außerdem gibt es drei Formen sozialer Kontrolle in modernen Gesellschaften:

- In der Sozialisation lernen bereits Kinder, welche Normen und Werte es in einer Gesellschaft gibt. Dies wird nach der ersten Sozialisation (durch Eltern, Erziehungsberechtigte, usw.) institutionell im Kindergarten und in der Schule

fortgeführt, wo „richtiges“ Verhalten belohnt und „falsches“ Verhalten bestraft wird (Conan 2009).

- Bei der direkten Verhaltenskontrolle kommt es zum Abstrafen negativem Verhaltens, das durch die Gesetzeslage einer Gesellschaft definiert wird. Meist geschieht diese Form der sozialen Kontrolle durch die Exekutive oder Judikative, wie z.B. Strafzettel für zu schnelles Autofahren (Peters 2002).
- Bei der Re-Sozialisation handelt es sich um jene Form der sozialen Kontrolle, die „falsches“ Verhalten korrigieren soll. Diese Form wird beispielsweise in der Bewährungshilfe eingesetzt (Conan 2009).

Soziale Kontrolle ist somit eine Rationalisierung und Sozialdisziplinierung der Gesellschaft (Panzenböck 2009). Dabei kommt es zu verstärkter Machtausübung von regionalen und lokalen Mächten (z.B. Polizei), sowie zur Repression der Institutionen, wodurch gesellschaftliche Zwänge aufgrund von Existenzängsten von den Individuen internalisiert werden. Um dies zu erreichen, erfordert es die Disziplinierung durch staatliche Institutionen. Durch die gesetzlichen und arbeitsmarktpolitischen Gegebenheiten zeigt sich für die *AMS-Beratung* ein besonderer Handlungstypus, bei dem die Arbeitsvermittler/innen als Repräsentant/innen für herrschaftlich organisierte soziale Kontrolle stehen. Gesellschaftlich geteilte, normative Gesetze, die eine Erwerbsarbeitszentriertheit voraussetzen, werden in der Beratung kontrolliert. Sieht man sich die unterschiedlichen Typen von Arbeitslosen an, so zeigt sich, dass „[...] die große Mehrheit der Arbeitslosen das (wohl letzte kollektiv geteilte) Deutungsmuster ‚vollwertige gesellschaftliche Teilhabe qua Erwerbsarbeit‘ wie selbstverständlich teilt. Nur ein recht kleiner Anteil der Arbeitslosen (genannt werden meist zehn bis zwanzig Prozent) sei unwillig bzw. hinsichtlich einzelner Aktivierungsansinnen nicht kooperativ. Die dritte, ebenfalls kleine und stets genannte Gruppe ist diejenige der ‚Willigen‘, aber ‚Unfähigen‘ bzw. ‚zu Alten‘“ (Behrend 2008: 327). Für die Vermittlung in den Arbeitsmarkt steht derzeit in Österreich die zweite und dritte Gruppe im Mittelpunkt, wobei versucht wird, die dritte Gruppe durch bestimmte Maßnahmen (z.B. Eingliederungsbeihilfe bei Personen über 45 Jahren) zu re-integrieren. Die erste Gruppe wird als jene arbeitslose Gruppe angesehen, die das Problem selbst löst, da sie genug Selbsthilfepotential mitbringt. AMS-Gespräche weisen dadurch einen latenten Charakter auf, bei dem die Aktivierung in den Vordergrund rückt. Diese Form der Aktivierung zielt hierbei immer auf die Haltung und Einstellung der Kund/innen (Behrend 2008).

Aufgrund dieser drastischen Veränderungen wird immer mehr Verantwortung an die arbeitslosen Personen abgegeben, wodurch es aber auch zu einer Subjektivierung der Gründe für Arbeitslosigkeit kommt. Für die AMS-Beratung sei somit zentral, die Motiviertheit der arbeitslosen Individuen zu diagnostizieren und deren faktische Bemühtheit zu dokumentieren, die sich in der Anzahl der Eigenbewerbungen widerspiegelt (Ludwig-

Mayerhofer et. al 2006). Gesetzlich zeigt sich außerdem eine neue Situation für arbeitslose Personen: die objektive Arbeitsmarktlage, bei der es derzeit zu wenige offene Stellen für zu viele arbeitsfähige Personen gibt, spielt keine Rolle mehr. Als Kerngedanke für die Vermittlung Arbeitsloser zeichnet sich das Fordern (z.B. Eigeninitiative) und nicht das Fördern (z.B. Weiterbildung) aus. Arbeitslose Personen, die diesem Modell nicht gerecht werden, können mit der Sperrung des Leistungsbezuges bestraft werden, in denen nicht nur mehr das Verhalten, sondern nun auch die Gesinnung (d.h. Arbeitslose nehmen bestimmte Stellenangebote nicht an) sanktioniert wird (Gern, Segbers 2009). Dies wird besonders bei der Notstandshilferegelung in Österreich deutlich, die besagt, dass alle zumutbaren Stellen angenommen werden müssen, wenn die Stelle den körperlichen Fähigkeiten entspricht und nicht der Gesundheit oder Sittlichkeit schadet. Des Weiteren muss die Arbeitsstelle angemessen entlohnt sein, d.h. der Lohn muss mindestens dem Kollektivvertrag entsprechen, und in angebrachter Zeit erreichbar sein, d.h. die Fahrzeit pro Strecke bei einer Vollzeitstelle darf eine Stunde und bei einer Teilzeitstelle eine dreiviertel Stunde betragen (RIS 2016). Durch die Auflösung des Berufsschutzes soll eine höhere Flexibilität und Mobilität am Arbeitsmarkt von arbeitslosen Personen erreicht und die Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt schneller erzielt werden (Behrend et al. 2007). Legt man diese theoretischen Überlegungen auf die Beratung des AMS um, so zeigt sich die soziale Kontrolle besonders bei der Sanktionierung, wobei dies bei arbeitslosen Personen durch die Streichung des Geldbezuges bzw. der Versicherungsleistung äußert. Folgende Gründe gibt es beim AMS für die Ruhendstellung des Arbeitslosengeldes bzw. der Notstandshilfe bzw. der Versicherungsleistung (RIS 2016):

- Das Nicht-Einhalten eines Kontrollmeldetermins nach §49 AIVG, wobei der Bezug bis zur persönlichen Wiedermeldung beim zuständigen AMS eingestellt bleibt.
- Wenn eine zumutbare Beschäftigung nicht angenommen wird, die das AMS dem/der Kund/in zugestellt hat, so tritt eine §10 AIVG Sperre von sechs bzw. acht Wochen in Kraft.
- Wenn eine arbeitslose Person nicht bereit ist, ausreichende Anstrengungen zur Erlangung einer Beschäftigung nachzuweisen (Eigeninitiative), so tritt eine §10 AIVG Sperre von sechs bzw. acht Wochen in Kraft.
- Weigert sich eine arbeitslose Person an einer Umschulung, Nachschulung oder Wiedereingliederungsmaßnahme teilzunehmen oder verhindert bzw. vereitelt den Erfolg, so tritt eine §10 AIVG Sperre von sechs bzw. acht Wochen in Kraft. Der Auftrag zur Umschulung, Nachschulung oder Wiedereingliederungsmaßnahme muss vom AMS erteilt werden.

- Bleibt eine arbeitslose Person bei einer Umschulung, Nachschulung oder Wiedereingliederung tageweise unentschuldigt fern, so verliert diese Person für diese Tage den Bezug.

Konkludiert zeigt sich somit, dass Sanktionen öffentliche bzw. staatliche Institutionen bei der sozialen Kontrolle unterstützen. Diese Art der Kontrolle bezieht sich dadurch immer auf normverletzendes Verhalten und steht daher „im Einklang mit den Vorstellungen einer Bezugsgruppe, die über die Angemessenheit der Handlung wacht und die die Macht hat, diesen Vorstellungen Geltung zu verschaffen“ (Peters 2002: 115).

2.3. Sozialwissenschaftliche Forschungen zur Zwangsberatung

Eine Vielzahl sozialwissenschaftlicher Forschungen untersucht die Kommunikation zwischen *Ärzt/innen und ihren Patient/innen*, wenn es um Beratung im nicht-freiwilligen Kontext geht, wobei es viele unterschiedliche Schwerpunkte gibt. Besonders im Bereich der geschlechtsspezifischen Unterschiede und Interaktion mit Fachärzt/innen wird geforscht (Siegrist 1978; Larsen, Smith 1981; Harrigan et. al 1985; Bliesener, Köhle 1986; DiMatteo et. al 1986; Meeuwesen et. al 1991; Law, Britten 1995; Ong et. al 1995; Kettner 2001; Mauthner-Markhof 2004; Felder-Puig 2006; Kolmann et. al 2012). Betrachtet man den Diskurs um die medizinische Kommunikation und Interaktion bei Allgemeinmediziner/innen trifft man immer wieder auf die Theorie Parsons (1964 und 1972), nach der Gesellschaft nur dann funktionieren kann, wenn die Individuen gesund sind. Hierbei gilt die Gesundheit als dringende Voraussetzung der aktiven Teilhabe am gesellschaftlichen System. Krankheit zeigt sich somit als Exklusionstypus, die durch die Individuen bekämpft werden muss, sodass diese wieder in den gesellschaftlichen Zyklus inkludiert werden können (Parsons 1964; Parsons 1972). Des Weiteren zeigt sich in der medizinischen Kommunikation und Interaktion eine besondere Form von Asymmetrie, da diese meist die Positionen und die Rollen betrifft. Trotzdem Patient/innen in Österreich die freie Ärzt/innen-Wahl haben, so können sich auch in diesen Beziehungen Macht und Zwang bilden (Kolmann et. al 2012). Legt man diese Überlegungen auf die Ebene des Arbeitsmarktes um, so zeigt sich, dass Arbeitslosigkeit als Exklusionstypus gilt, was bereits in Kapitel 1 beschrieben wurde.

Im *internationalen arbeitsmarktpolitischen Kontext* wird in den relevanten Studien deutlich, dass die Arbeitsvermittlungsorganisationen Strukturgeber von Diskriminierungserfahrungen und Ungleichheit werden können. Bereits in den 1950er Jahren untersuchte Blau (1955) mittels Beobachtung und Interviews, wie in Vermittlungsbüros gearbeitet wird. Dabei beschrieb er Handlungen als Bürokratisierung mittels Disziplin und Hierarchie. Dabei

bekommt die Kennzahlenarbeit einen hohen Prioritätsfaktor, das als effektives Instrument von Kontrolle und Steuerung verwendet wird. Beratungsgespräche in diesem Kontext sind somit an die Erreichung der Kennzahlen geknüpft und verschärft den betriebsinternen Wettbewerb (Blau 1955). Auch Hasenfeld (1983) geht davon aus, dass Arbeitsvermittlungsagenturen aufgrund transitiver Ziele (Messung von Arbeitsergebnissen) und reflexiven Zielen (Art der Leistungserbringung) einen Einfluss auf die Beratung haben. Dabei untersucht er die Strukturen arbeitsmarktpolitischer Institutionen und kommt zu dem Schluss, dass Arbeitsagenturen als soziale Dienstleistungsunternehmen bezeichnet werden können, da es zu einer Klassifikation von Arbeitslosen kommt, Arbeitslosengeld als Unterstützungsleistung gewähren und individuelle Lösungsansätze für arbeitslose Personen anzubieten versuchen (Hasenfeld 1983). Demzufolge gerät die Zufriedenheit von arbeitslosen Personen mit ihren Berater/innen immer mehr in den Fokus bei der Zielerreichung, wodurch der Dienstleistungscharakter weiter verschärft wird. Dazu beschreibt beispielsweise Schütz et. al (2011), dass Berater/innen der deutschen Arbeitsagentur als freundlich wahrgenommen werden, wobei es trotzdem zu einem Machtgefälle kommt, da der Großteil des Redeanteils bei den Berater/innen liegt. Forschungen zum *arbeitsmarktpolitischen Kontext in Österreich* setzen sich zum Großteil mit der Zufriedenheit der Beratung auseinander:

- Eine quantitative Erhebung aus den frühen 2000er Jahren erforschte die Unterschiede der Kund/innen-Zufriedenheit mit dem AMS bei arbeitslosen Personen mit und jene ohne Migrationshintergrund in Wien. Dabei zeigten sich kaum Differenzen bei der Einschätzung der Unterstützung durch das AMS Wien, wobei diese eher mittelmäßig bewertet wurde. Die Kompetenz und Freundlichkeit der AMS-Mitarbeiter/innen wurde in dieser Befragung von beiden Kund/innen-Gruppen eher positiv eingestuft. Auch fühlten sich die Kund/innen verstanden. Als größte Problematik in der Kommunikation wurde von den Kund/innen beschrieben, dass AMS-Berater/innen nicht zuhören und gestresst bzw. überfordert wirkten. Als Verbesserungsvorschläge für die Beratung im arbeitsmarktpolitischen Kontext wurden engagiertere Berater/innen und bessere Strukturen des Systems genannt (Bergany 2009).
- Das AMS Österreich untersuchte in diesem Zusammenhang im Jahr 2009 und 2010 mittels quantitativer Erhebungsmethoden die Kommunikationsprozesse in der Startphase des AMS. Als Ergebnis kristallisierte sich heraus, dass fast alle AMS-Kund/innen angaben, dass ihnen ein persönliches Beratungsgespräch wichtig sei. Nur etwa jede/r fünfte Befragte ist mit den Kernleistungen des AMS (finanzielle Absicherung, Stellenvorschläge, etc.) zufrieden, die Mehrheit würde sich ein breiteres Angebot wünschen, wie z.B. Bewerbungsunterstützung. Fast alle Befragten geben

an, dass die Berater/innen höflich und freundlich waren, jedoch wird von der Hälfte der befragten Personen das Gespräch als reine Administration wahrgenommen, was an den Fragen der AMS-Berater/innen zu bemerken war. Diese wirken standardisiert und nicht individualisiert, was den Kund/innen das Gefühl gibt, dass sie nicht über alles reden können. Auch wirkten Erstgespräche manchmal als Drohung, da über Sanktionierungsmöglichkeiten seitens des AMS gesprochen wurde. Seitens der AMS-Berater/innen zeigt sich, dass im Erstgespräch die Verpflichtung besteht, über Sanktionierungen aufzuklären. Auch klagen AMS-Berater/innen über den Zeitdruck und den komplexen Aufgabenbereich (Weber et. al 2009; Weber et. al 2010).

- Eine qualitative, soziologische Studie aus Wien analysierte die interkulturelle Kommunikation und Interaktion zwischen Beamt/innen und Migrant/innen auf Wiener Behörden, wobei in dieser Studie besonders die Beschreibung des Habitus und Kapitals nach Bourdieu im Vordergrund stand. Als Leitfragen für die Interviews dienten die Erfahrungen am AMS, Probleme mit Berater/innen, Verhalten von Berater/innen, Zufriedenheit mit Berater/innen und Wünsche an das AMS. Bei der Auswertung der Interviews kam die Forscherin zu dem Ergebnis, dass seitens AMS-Kund/innen der Wunsch nach kürzeren Wartezeiten und mehr Professionalität im fachlichem Wissen bzw. persönlichem Verhalten bestand. Die stressgeladene Atmosphäre am AMS wird außerdem kritisiert (Pavlicek 2011).
- Eine weitere qualitative Studie befasste sich mit der Gouvernamentalität des AMS Österreich und versuchte mittels leitfadengestützter Interviews herauszufinden, welche Erfahrungen Kund/innen mit dem AMS machen und welche Anforderungen durch das AMS an die arbeitslosen Personen gestellt werden. Sieht man sich die Ergebnisse dieser Befragung an, so zeigt sich, dass in den Interviews besonders auf die Kursangebote des AMS eingegangen wird und dass beschrieben wird, dass die Zufriedenheit mit den Kursen stark mit der Beziehung zwischen AMS-Berater/in und Kund/in korreliert. Auch wurde in den Interviews erwähnt, dass das Interesse des AMS dem der Kund/innen entgegengesetzt sei (Fuchs 2011).
- Eine weitere Studie befasste sich mit der Zufriedenheit mit dem Beratungsgespräch. Grundsätzlich werden AMS-Berater/innen als bemüht, hilfsbereit und kompetent beschrieben, die auf die persönliche Situation der Kund/innen Rücksicht nehmen und Verständnis zeigen. Es wird seitens der Berater/innen so gut wie möglich versucht, auf individuelle Wünsche einzugehen und entgegenzukommen. Unzufriedenheit steigt bei den Kund/innen dann, wenn sich AMS-Berater/innen keine Zeit nehmen, nur in den Computer starren und keinerlei Verständnis für die persönliche Situation zeigen (Weber et. al 2013).

- Nur wenige sozialwissenschaftlichen Studien beforschen die arbeitsmarktpolitische Beratung von älteren Arbeitslosen. Krenn und Vogt (2007) beschäftigten sich beispielsweise in diesem Kontext mit der Situation älterer Arbeitsloser und der Beratung beim AMS. Mittels Interviews fand man heraus, dass Arbeitslose 45plus angaben, dass die Dauer der Gespräche mit dem AMS als zu kurz wahrgenommen wurden, da diese meist zwischen drei und zehn Minuten dauerten. Kritisiert wurde hierbei besonders, dass AMS-Berater/innen während des Gesprächs zu häufig in ihren Computer schauten und es meist beim Besprechen der Stellensuche bleibt. Dadurch fühlten sich ältere Arbeitslose nicht unterstützt und konkludieren, dass es keine Möglichkeiten auf intensivere Beratung und Betreuung gibt, sowie die Unterstützung durch das AMS ausbleiben werde. Fast alle Befragten reden von einer Ambivalenz, bei der sie zwar mit ihren Berater/innen gut auskommen, aber individualisierte Hilfestellung fehlt. Als positiv wird erlebt, dass die AMS-Berater/innen auf Kund/innen mit psychischen Belastungen, wie z.B. Burnout-Symptomen, eingehen und diesen meist auch die Zeit für Genesung über mehrere Monate hinweg geben, ohne Druck, mit z.B. Stellenangeboten, auszuüben. Besonders deutlich wird, dass es „sich also um Kleinigkeiten, selbstverständliche Gesten zu handeln [scheint], die den arbeitssuchenden Frauen und Männern das Gefühl vermitteln, nicht nur eine Person unter vielen zu sein, sondern als Mensch wahrgenommen zu werden. Nur wenige sprechen von einem schlechten, unfreundlichen Gesprächsklima mit ihren AMS-Betreuer/innen und berichten, dass sie negative Erfahrungen gemacht haben“ (Krenn, Vogt 2007: 76).

3. Interaktionsprozesse und Kommunikationsakte im arbeitsmarktpolitischen Kontext

Aufgrund der Überlegungen, die über Arbeit, Arbeitslosigkeit und Beratung im Zwangskontext angestellt wurden (siehe Kapitel 1 und 2), soll nun näher beschrieben werden, welche Annahmen und Thesen es zu Kommunikationsakten und Interaktionsprozessen gibt. Die sozialwissenschaftlichen Theorien sollen in weiterer Folge auf die Beratung im AMS mit Arbeitslosen (45plus) und ihren AMS-Berater/innen mithilfe von persönlicher Reflexionsarbeit aus eigenen Erfahrungen der Forscherin (da diese selbst im arbeitsmarktpolitischen Kontext als AMS-Beraterin für Jugendliche zwischen 19 und 25 Jahren und als Beraterin im Berufsinfozentrum tätig ist) übertragen werden. Außerdem werden hierbei erste Annahmen bzw. Hypothesen über die AMS-Beratung aufgestellt.

Mittels dieser theoretischen und methodologischen Fundierungen können adäquate Methoden für die Untersuchung des Gegenstandes und Beantwortung der Forschungsfragen ausgewählt werden. Aufgrund dessen muss in diesem Abschnitt analysiert werden, wie die gesellschaftliche Konstruktion von Kommunikation und Interaktion funktioniert und wie das Verhalten in der Alltagswelt und im AMS reguliert ist. Um für das Dissertationsprojekt Theorien über Kommunikation und Interaktion zu verwenden, wurde ein kurzer Abriss über den aktuellen Forschungsstand gegeben, in dem herausgearbeitet werden konnte, dass sich nur ein sehr geringer Anteil der internationalen Sozialforschung mit den Kommunikationsakten beschäftigt, die im arbeitsmarktpolitischen Kontext stattfinden (siehe Kapitel 2). Zur Kommunikation und Interaktion mit Arbeitslosen 45plus im AMS-Kontext konnte nur eine relevante Studie von Krenn und Vogt (2007) gefunden werden. Eine Forschungslücke lässt sich jedoch auch erkennen, da in der vorhandenen Literatur nur sehr deskriptiv gearbeitet wird, was auch an der fehlenden Operationalisierung des Begriffs „Kommunikation“ und „Interaktion“ liegen kann oder an den verwendeten Forschungsmethoden (siehe Kapitel 1 und Kapitel 2).

3.1. Kommunikations- und Interaktionstheorien im Kontext der österreichischen Arbeitsmarktpolitik

Für die Beantwortung der Forschungsfragen soll vorerst eine theoretische Verortung des Begriffs „Kommunikation“ und „Interaktion“ stattfinden. Kommunikation bildet hierbei „das Fundament aller sozialen Systeme, weil dadurch Menschen miteinander in eine wechselseitige Beziehung zueinander treten“ (Froschauer, Lueger 1998: 81). Relevante

Theorien gehen davon aus, dass Kommunikation nur stattfinden kann, wenn die interagierenden Individuen Zeichen und Symbole verwenden (Kaesler 2006). Zeichen können auf drei verschiedenen Ebenen vorkommen: das Ikon (markante Ähnlichkeiten, wie z.B. Karikaturen), der Index (Existenz eines Objektes, wobei auf das Objekt durch den Index hingeführt wird, ohne dass er es direkt abbildet, wie z.B. ein blutiges Messer auf Mord hindeuten kann) und das Symbol (Konzepte, die aufgrund von einer Übereinkunft durch die Handelnden geschlossen werden, wie z.B. die weiße Taube für Frieden steht). Diese Zeichen werden in der Sozialisation und Interaktionen erlernt, sprachlich bzw. gestisch angewandt und dessen Symbolhaftigkeit fortwährend geprüft (Eco 1977). Dadurch kommt es zu Perspektivenübernahmen in der Interaktion der Individuen untereinander, wobei die Werte und Motive des anderen immer bekannt sein müssen (Richter 2002). Um menschliches Zusammenleben und Verhalten zu erforschen und zu verstehen, wird vorausgesetzt, dass „Dingen“ eine Bedeutung zugeschrieben wird. Diese Bedeutung wird in der sozialen Interaktion durch Beobachtungen erworben, generalisiert und unterliegt immer einem interpretativen Prozess (Blumer 1973). Beispielsweise kann ein Schreibtisch ein Symbol für Arbeit werden. Dadurch werden Dinge etikettiert, wobei auch davon ausgegangen wird, dass soziale Rollen ein Etikett bekommen (Reckwitz 2003). Bestimmte soziale Rollen, wie die der AMS-Berater/innen, haben gesellschaftlich ein geteiltes Prestige und Ansehen (Blumer 1973). Des Weiteren dürfen gewisse Dinge bzw. Handlungen (verbal oder non-verbal) nur in bestimmten Situationen getan werden, die in anderen nicht erlaubt sind. Dabei werden im Interaktionsprozess Empfindungen, Gefühle, Erinnerungen, Ideen, Motive und Einstellungen generiert und menschliches Verhalten geformt (Goffman 1977). Beispielsweise kann ein/e ältere/r Arbeitsloser davon erzählen, dass er/sie einer Beschäftigung ohne Anmeldung bei der Sozialversicherung nachgeht und dabei eventuell Achtung oder Anerkennung bei Freund/innen oder Verwandten erhalten. Seinem/ihrer AMS-Berater/in dürfte er/sie dies nicht bekanntgeben, da dies strafbar ist und rechtlich geahndet werden kann, da es sich um „Schwarzarbeit“ handelt.¹⁷

Aufgrund dieser Überlegungen zu Kommunikation und Interaktion, in denen davon ausgegangen wird, dass diese nur aufgrund der Basis des Alltagswissens gebildet werden kann, ergeben sich nun zentrale Fragen, die in den folgenden Seiten der Dissertation erläutert werden sollen.

(1) Wie wird der Wirklichkeit Sinn verliehen?

Dies ist nur möglich, da Menschen wechselseitig aufeinander reagieren. Dies geschieht mit Zeichen (z.B. das Zusammenzucken beim Donner), durch signifikante Gesten (z.B.

¹⁷ https://www.jusline.at/153e_Organisierte_Schwarzarbeit_StGB.html

besorgtes Gesicht oder Hände schütteln) und durch signifikante Symbole bzw. Sprache (z.B. das rote Herz, das für Liebe steht) (Mead 1986). Kommunikatives Handeln vereint somit bedeutungstragende Objektivationen, subjektiv entworfene Handlungen und Adressierung an andere. Als Strukturelement dient das (kulturelle) Wissen, wodurch der/die Kommunikationspartner/in versteht, reagiert und die Interaktion fortsetzen kann (Knoblauch 2008). Sprache fungiert hierbei als zentrales Medium der Kommunikation, da räumliche, zeitliche und gesellschaftliche Erfahrungen in ihr ausgetauscht werden können. Als Konklusion entsteht Sinn (Mead 1986). Betritt beispielsweise ein/e ältere/r Arbeitslose/r mit Krücken das Zimmer des/der AMS-Berater/in, kann dies beim/bei der AMS-Berater/in das Bild des/der „Kranken“ hervorrufen, der/die mit Sorgfalt zu betreuen ist. Dadurch wird diese/r Arbeitslose möglicherweise nicht sofort versucht, in den Arbeitsmarkt zu vermitteln, da zuerst abgeklärt werden kann, ob dauerhafte gesundheitliche Einschränkungen vorliegen.

Auch aufgrund von Modernisierungsprozessen durch die Einbindung von technischen Mitteln, wie z.B. dem Computer, wird die Herstellung von Sinn in der Wirklichkeit zum Thema. Technische Mittel fungieren hierbei als Steuerungsmedium, da PCs und andere Medien eine zunehmend wichtigere Rolle in der Kommunikation spielen. Folglich müssen Geltungs- und Legitimationsansprüche immer wieder neu ausgehandelt werden (Krotz, Hepp 2012; Krotz et al. 2014). Dies hat zur Folge, dass sich soziale Kommunikation ändert, da technische Geräte die vis-à-vis Kommunikation drastisch beeinflussen, wodurch diese zu machtvollen Instrumenten des sozialen Handelns in Institutionen (in der Beratung) werden und die soziale Ordnung verändern (Reichert, Tuma 2017). Aufgrund dessen kann von einem Paradigmenwechsel von der Wissensgesellschaft zur Kommunikationsgemeinschaft die Rede sein. Dieser ist durch Anonymisierung, Entkontextualisierung und Mediatisierung gekennzeichnet (Knoblauch 2008; Felder, Gardt 2015). Die Mediatisierung beschreibt hierbei den Prozess, bei dem technische Hilfsmittel (z.B. Handy oder Computer) zum Einsatz kommen, um kommunikatives Handeln zu ermöglichen. Auch im institutionellen Rahmen wird der Einsatz solcher Gerätschaften immer häufiger und intensiver. Durch die Mediatisierung kommt es zu einer Entkontextualisierung, wo mittels Medien der persönliche Kontakt von Individuen reduziert wird, wodurch die Kommunikation anonymisiert werden kann. Dadurch eröffnet sich die Problematik, dass (soziale) Statusunterschiede verschärft werden, da mediale Geräte (z.B. Computer oder Internetzugang) bestimmten Personengruppen aufgrund beispielsweise fehlender finanzieller bzw. personeller Ressourcen nicht zur Verfügung stehen (Knoblauch 2008). In der arbeitsmarktpolitischen Beratung kann dies bedeuten, dass z.B. ältere Arbeitslose aufgrund mangelnder Computerkenntnisse aus der eAMS-Kommunikation (Online-Tool des AMS)¹⁸ ausgeschlossen werden können und Kontakte zu den AMS-Berater/innen nur persönlich

¹⁸ <http://www.ams.at/ueber-ams/eams-konto>

hergestellt werden können. Dabei könnte es zu terminlichen Wartezeiten kommen, wodurch es zu einer institutionellen Form der Diskriminierung käme, da bestimmte Personengruppen (hier: Arbeitslose 45plus) weniger Betreuungszeit ihrer AMS-Berater/innen beanspruchen können.

(2) Wie ist das Handeln möglich, das aufeinander bezogen ist?

Die Alltagswelt wird als intersubjektive Welt gesehen, die man sich immer mit anderen Individuen teilt (Luckmann 1980). Hierbei kommt es stetig zu Aushandlungen mit den anderen, die räumlich und zeitlich strukturiert sind. Um die Alltagswelt mit anderen Individuen teilen zu können, bedarf es Erfahrungen, die sehr unterschiedlich sein können (Berger, Luckmann 1980). Die vis-à-vis-Erfahrungen finden Angesicht zu Angesicht statt, wodurch sich eine ständige Reziprozität eröffnet. Das eigene Verhalten orientiert sich am Gegenüber und umgekehrt. Hält man zum Beispiel die andere Person für unfreundlich, so wird man sich auch selbst unfreundlich verhalten (Schütz 1932). Aufeinander bezogenes Handeln ist nur dann möglich, wenn Rollen und Perspektiven vom/von der Interaktionspartner/in übernommen werden und jedes Individuum eine eigene Identität (durch Nachahmen, erlerntes Verhalten und Orientierung an sozialen Situationen) ausgebildet hat. Dadurch kommt es zur Internalisierung von signifikanten Anderen (Eltern, Erziehungsberechtigte, Freundeskreis, etc.) und allgemeinen Anderen (Lehrer/innen, Vorgesetzte, Arbeitskolleg/innen, etc.). Das Verhalten und Handeln wird antizipierbar, was bedeutet, dass man sich vorstellen kann, wie der/die Andere in seiner/ihrer Position reagieren wird. Werthaltungen werden hierbei präsent, wodurch soziale Kontrolle und Selbstkontrolle entsteht (Mead 1986). Aufgrund dessen kommt es zu Typisierungen („Gewohnheitswissen“), die aufgrund von Erfahrungen entstehen (Schütz 1972). Durch diese Typisierungen erlernen Individuen, wie sie andere erfassen und behandeln können. Diese Typisierungen sind reziprok, was bedeutet, dass auch der/die Andere bestimmte Bilder von seinem Gegenüber hat (Berger, Luckmann 1980). Es kann beispielsweise sein, dass ein/e AMS-Berater/in seine/ihre Kund/innen als arbeitsunwillig und faul ansieht. Dadurch wird er/sie sich in der Beratungssituation nicht sehr um die Vermittlung seiner/ihrer Kund/innen bemühen. Der Kommunikationsstil bleibt seitens des/der AMS-Berater/in eher sachlich und informierend. Auch wäre es möglich, dass ein/e Kund/in von seinem/ihrer AMS-Berater/in denkt, dass diese/r feindselig ist und nur seine/ihre Macht in der Interaktion ausnutzen will, indem er/sie Stellen vermittelt, die nicht zum Wissen- und Können-Profil des/der Kund/in passen. Diese/r Kund/in wird sich gegenüber seines/seiner AMS-Beraters/in distanziert und eventuell auch unfreundlich oder sogar aggressiv verhalten. Ein weiteres Beispiel wäre, dass wenn ein/e Kund/in zur Begrüßung seinem/ihrer AMS-Berater/in die Hand reicht, so wird diese/r diese Geste wahrscheinlich erwidern. Dadurch erfolgt ein Begrüßungsritual, bei dem sich der/die

AMS-Berater/in und der/die Kund/in auch verbal (z.B. „Guten Tag“) und non-verbal (z.B. Nicken) begrüßen werden.

Daraus folgt, dass das Kollektiv soziale Normen festlegen muss, um aufeinander bezogene Kommunikation und Interaktion möglich zu machen, sodass die einzelnen Personen diesen mithilfe Regeln folgen können. Alle Mitglieder einer Gemeinschaft müssen die Normen wechselseitig anerkennen. Daher wird kollektiv korrektes Handeln generiert (Stahl 2013). Vor und im Handeln kommt es demzufolge zu Rollenübernahmen und Objektbedeutungen (Mead 1986). Die Bedeutungen von Objekten werden immerwährend in der Interaktion von anderen Personen definiert und im Interaktionsprozess vermittelt (Blumer 1973). Motive des Handelns werden immer auf das verfügbare Wissen (Erfahrungen) geprüft und haben immer einen Zweck (Heuring, Petzold 2005). Um-Zu-Motive werden in der Interaktion und Kommunikation von den Individuen verwendet, um etwas Bestimmtes zu erreichen. Diese Motive sind in den Individuen fest verankert und für sie selbstverständlich. Weil-Motive hingegen entstehen aus der Sozialisation oder einer derzeitigen Gegebenheit heraus. Außerdem wird zwischen „subjektiven“ Motiven (Absicht des Handelns) und „objektiven“ Motiven (der Beobachtung zugänglich und reflektierbar) unterschieden (Schütz 1972). Gibt beispielsweise eine arbeitslose Person über 45 Jahren in seiner Beratung beim AMS an, dass er gekündigt hat, da er sich gerne umorientieren möchte, so wird dies als Um-Zu-Motiv angesehen. Verhält sich ein/e ältere/r Arbeitslose/r z.B. seinen/ihrer AMS-Berater/in seit Beginn der Beratung gegenüber aggressiv, so kann die Ursache dieses Verhaltens an dem sozialen, generell aggressiven Umfeld des/der Arbeitslosen liegen. Hier spricht man von einem Weil-Motiv.

Menschliche Handlungen resultieren demnach nicht aus einer subjektiven Befindlichkeit heraus, sondern aufgrund gesellschaftlicher Vorgaben. Dies wird „soziale Tatsache“ genannt, die auf das Handeln des Individuums Zwang ausübt (Durkheim 1976). Soziales Handeln verfolgt folglich immer einen Zweck und ist daher ständig „sinngerichtet“. Soziales Handeln unterscheidet sich hierbei durch inneres Tun (Denken) und äußeres Tun (Verhalten). Nur, wenn das eigene Handeln andere Menschen berücksichtigt wird, handelt es sich um soziales Handeln (Weber 1976). Dadurch ergibt sich aus der Theorie Parsons (1972) ein Modell von Gesellschaft, das verschiedene Systeme beschreibt, die das soziale Handeln beeinflussen:

- Das erste System ist das Kultursystem, das durch gesellschaftliche Werte und durch einen Wertekonsens der Gemeinschaft bestimmt wird. An diese Werte müssen sich alle Handelnden halten, sodass das Gleichgewicht aufrechterhalten werden kann. Zu diesem System gehören die Institutionen, wie das AMS, und dessen Sanktionierungen bei Fehlverhalten. Das Kultursystem ist langandauernd und stabil (Dallinger 2010).

- Das zweite System ist das Sozialsystem, das aus sozialen Normen und sozialen Rollen besteht, die Verbindlichkeiten und Erwartbarkeiten schaffen. Wenn eine arbeitslose Person sich am AMS wie ein/e Arbeitslose verhält, so wissen die anderen, was damit verbunden ist (z.B. dass man Termine beim AMS einhalten muss oder dass man sich bei den Stellenvorschlägen bewerben muss, die einem vom/von der AMS-Berater/in angeboten werden). Diese sozialen Rollen schaffen Vorhersagbarkeit und konkludieren, dass das Kultursystem aufrechterhalten werden kann. Durch diese permanente Annahme der Rollen und Normen durch die einzelnen Individuen wird gewährleistet, dass diese in der Gesellschaft integriert bleiben (Ferber, Kaufmann 2013).
- Das dritte System ist das Persönlichkeitssystem, welches durch individuelle Motive charakterisiert ist. Die Gründe für das Verhalten verweisen auf das Ziel, das das einzelne Individuum erreichen möchte (Miebach 2010). Beim AMS beispielsweise kann eine arbeitslose Person gegen die §10 AIVG Sanktion, bei der ein/e Arbeitslose/r z.B. sechs Wochen vom Leistungsbezug gesperrt ist, Beschwerde einlegen, sodass die Sanktion möglicherweise aufgehoben wird (RIS 2016). Es könnten die Zahlung von Fixausgaben wie z.B. Miete als Grund für die Beschwerdeeinbringung genannt werden. Aufgrund von Nichtzahlung der Miete könnte eine Kündigung des Mietverhältnisses erfolgen, wodurch Armutsverhältnisse bei der betroffenen Person entstehen können.
- Das vierte System ist das organische System, bei dem es um die Körperbefindlichkeit geht. Hierbei sollen sich Individuen der Umwelt anpassen, wie z.B. das Reagieren auf Witterungseinflüssen (Esser 2002).

(3) Wie wird individuelles Bewusstsein durch gesellschaftliche Prozesse gebildet? Wie ist das einzelne Individuum an der Konstruktion der gesellschaftlichen Wirklichkeit mitbeteiligt?

In modernen Gesellschaften kommt es zu einem Bestand von Wissen, das jedes Individuum hat („Kollektivwissen“ bzw. „gesunder Menschenverstand“). Dieses Wissen wird oftmals von anderen Individuen in der Interaktion und Kommunikation übernommen, da dieses Wissen nicht neu ist, sondern bereits lange in der Gesellschaft bestand, weil es permanent hergestellt und weitergegeben wird. Beispielsweise wird Wissen bereits im Kindergarten oder der Schule an Kinder weitergegeben, meist durch Sprache und Institutionalisierung (Berger, Luckmann 1980). „Die institutionelle Struktur enthält eine gesellschaftlich geschaffene normative Komponente in sich und diese wird nur durch die Tatsache erklärt, dass die institutionelle Struktur eine Regelstruktur ist und dass die wirklichen Regeln, die wir

spezifizieren, wenn wir die Institution beschreiben, diejenigen Aspekte bestimmen, unter denen das System normativ ist“ (Searle 1997: 156f). Normen werden hierbei mit dem Status verknüpft, die mithilfe von konstitutiven Regeln operieren, wodurch Rechte, Vorgaben und Pflichten geschaffen werden (Searle 1997). Wird ein/e Kund/in des AMS von seinem/ihrer AMS-Berater/in (zum Gespräch) ins Zimmer gebeten, so wird der/die Kund/in abwarten, welcher Sitzplatz für sie/ihn bestimmt ist. Der/die Kund/in hat dieses Verhalten in der Sozialisation gelernt. Dies entspricht den Benimm-Regeln (Vorgaben) von Berater/in und Kund/in (Prinzip des/der Gastgeber/in und Gast).

Aufgrund dieses Wissens und dessen Objektivierung, können die Handlungen der anderen Individuen erfahren und gedeutet werden. Dadurch werden soziale Handlungen institutionalisiert, um etwaige wiederkehrende Handlungsprobleme zu lösen. Um diese Institutionalisierung zu gewährleisten, benötigt es Legitimationen, da es zu einer Weitergabe an Dritte kommt (Knoblauch 2016). Die Legitimierung bettet dabei „den Sinn des Handelns in die Kontexte ein, in denen das Handeln stattfindet. Sie gliedern die Dinge der Welt und betreffen damit das Gesamte der Wirklichkeit, in der gehandelt wird, werden kann oder könnte“ (Knoblauch 2016: 37). Berger und Luckmann (1980) gehen in diesem Kontext davon aus, dass dies durch die Institutionalisierung gegeben sei. Durch das Kontrollsystem der Institutionen ergibt sich die soziale Kontrolle, die durch Gesetze geregelt wird. Handlungsverläufe und Handlungsweisen werden somit typisiert, wodurch jedes Individuum in den Institutionen gewisse Rollen zugeteilt bekommt (Berger, Luckmann 1980). Eine Person, die in Österreich arbeitslos wird, weiß beispielsweise, dass er/sie sich beim AMS arbeitslos melden muss, um Arbeitslosengeld, Notstandshilfe und/oder eine Versicherungsleistung in Anspruch nehmen zu können. Außerdem ist der Bezug einer solchen Leistung an Bedingungen geknüpft. Für die erstmalige Anwartschaft auf Arbeitslosengeld muss eine Person zumindest 52 Wochen in den letzten 24 Monaten in Österreich gearbeitet haben. Dies ist gesetzlich im Arbeitslosenversicherungsgesetz (ALVG) im §14 geregelt (RIS 2016). In diesem Zusammenhang erklärt die Theorie der Steuerungsmedien, dass das Geld als das Steuermedium der Wirtschaft gesehen wird. Durch Geld ergibt sich Macht, die Einfluss auf die Werte der sozialen Institutionen hat (Parsons 1972; Parsons 1975). Dadurch werden arbeitslose Personen abhängig vom AMS, da dieses die Auszahlung der Geldleistung bei Arbeitslosigkeit über hat.

Dadurch hat auch die Institutionalisierung Bedeutung für das soziale Zusammenleben einer Gesellschaft. Durch Institutionalisierung kommt es zu Regelungen, Vorschriften und das Festsetzen von Werthaltungen und Normen, an denen sich die einzelnen Individuen orientieren können (Parsons 1951). Handeln kann somit funktionieren, da sich die Interaktionspartner/innen an den jeweils anderen orientieren. Daher ist das soziale Handeln nicht nur vom Subjekt abhängig, sondern auch von der Situation (Parsons 1937). Laut

Parsons (1951) wird die Entscheidung des Handelns von den Individuen immer zwischen folgenden Alternativen getroffen:

- Kognitive Ebene:
 - Selbstinteresse, das am eigenen Vorteil ausgerichtet ist *versus* Kollektivinteresse, das am Wohl der sozialen Gruppe bzw. Gemeinschaft orientiert ist (Weymann 2013).
 - Universalismus, wie z.B. allgemeines Verhalten gegenüber Arbeitslosen *versus* Partikularismus, wie z.B. der/die eigene Partner/in ist arbeitslos und wie man sich ihm/ihr gegenüber verhält (Brock et. al 2012).
- Emotionale Ebene:
 - Spezifität, wie z.B. Beziehung zwischen AMS-Berater/in und arbeitsloser Person, da diese Beziehungen sehr klar strukturiert sind *versus* Diffusität, wie z.B. Freundschaftsbeziehungen, da diese keinen allgemeinen Normen und Regeln folgen (Runkel 2012).
 - Affektivität, wie z.B. Liebesbeziehungen *versus* affektive Neutralität, wie z.B. die sozialpolitische Beziehung zwischen AMS-Berater/in und Kund/in, die nur auf die Re-Integration in den Arbeitsmarkt ausgelegt ist (Schneider 2013).
- Zuweisung, wie Handeln aufgrund von vorgegebenen Normen, Werten, Regelungen und Anweisungen *versus* Leistungsorientierung, das eigeninitiatives oder unternehmerisches Handeln beinhaltet (Rommerskirchen 2016).

Aus diesen Überlegungen ergibt sich im Zusammenhang mit dem kulturellen und sozialen System des AMS und dessen funktionieren, dass bestimmte Regelungen in der Institutionalisierung nötig sind. Für ein Verständnis über institutionelle Systeme stellt Geertz (1983) eine Theorie auf, der nach die Kultur jedes Systems auf folgenden Säulen ruht:

- Gesamtstil des Volkes
- Soziales Erbe, das von der Gruppe durch das Individuum übernommen wird
- Eine Art und Weise zu denken, zu fühlen und zu glauben
- Abstrakte Form des Verhaltens
- Eine Theorie über das tatsächliche Verhalten der Gruppe, die aufgestellt wird
- Gemeinsame Erfahrungen als Speicher
- Wiederkehrende Probleme werden mit standardisierten Orientierungen behandelt
- Erlerntes Verhalten der einzelnen Individuen
- Normative Verhaltensregelung
- Anpassung an die Umwelt und an andere Menschen
- Ablagerung von Geschichte

Die Wissenschaft sucht in diesen Systemen nach Bedeutungen und versucht, deren gesellschaftliche Ausdrucksformen zu erläutern und zu interpretieren. Demnach wird mittels Beobachtungen versucht, ein Verständnis über Rituale, Bräuche, Ereignisse und Gedanken zu erlangen, um die kulturellen Systeme analysieren zu können (Geertz 1983). Ziel ist es, herauszufinden, wie Individuen Situationsdefinitionen miteinander aushandeln und strategisch beeinflussen. Dabei ist interessant, wie der/die Einzelne vorgeht und wie er/sie handelt (Knorr-Cetina 1984). Dadurch eröffnen sich für das kulturelle System der Beratung im AMS als Institution mit Arbeitslosen 45plus unterschiedliche Forschungsfragen, die besonders auf das Funktionieren von Situationsbeziehung und der sozialen Ordnung bezogen sein sollen.

Auch in der Räumlichkeit der Institutionen wird deutlich, wie soziale Ordnung definiert ist (Schmidt, Woltersdorff 2008). Es kann davon ausgegangen werden, dass es einen wechselseitigen Zusammenhang zwischen Mensch und Raum gibt, indem dem menschlichen Handeln Rahmen gesetzt werden. Diese Verhaltensdimension wird daran deutlich, dass z.B. bereits das Umstellen eines Tisches Einfluss auf die folgende Interaktion und Kommunikation hat, da Sinnzonen entstehen. Dabei wird auf die Sozialisationsmechanismen der Individuen zurückgegriffen, da in bestimmten Räumen kollektiv vorgegebene Normen (z.B. Hausordnung) wirken (Selle 2008). Auch das Inventar kann Einfluss auf die Interaktion und Kommunikation haben. Beispielsweise kann aufgrund der Beschaffenheit eines Sessels, wenn dieser eine bequeme Polsterung aufweist und aus Leder ist, eine symbolische Bedeutung zugemessen werden. Dieser könnte einem/einer Chefin gehören, da diese Sitzgelegenheit für eine gewisse Arbeitsposition stehen soll. Dadurch wird es auch anderen Individuen (z.B. Mitarbeiter/innen) nicht erlaubt, auf diesem Sessel Platz zu nehmen, da diese sich nicht in der geeigneten sozialen Position befinden. Der Stuhl artikuliert soziale Hierarchie und reproduziert diese laufend. Dadurch kann der Sessel zu einem Träger symbolischer Gewalt werden (Schmidt, Woltersdorff 2008). Symbolische Gewalt ist demnach alltäglich und sichert Anerkennung von Herrschaftsordnungen (Bourdieu 2001). Räume tragen somit auch Macht in sich, da sie Personen exkludieren können (z.B. Universität), was auch durch ihre Architektur erfolgen kann. Dadurch werden Individuen eingeladen oder ausgeschlossen, was bereits durch die Objektanordnung entstehen kann. Dabei ist die Rolle bzw. der Status der Akteur/innen im Raum temporär, wodurch die soziale Ordnung immerwährend hergestellt wird (Bourdieu 1991). In der Beratung mit Arbeitslosen 45plus im AMS Wien kann dies daran deutlich werden, da Computer und Arbeitstisch des/der AMS-Berater/in vorteilhaft für diese angeordnet sind, jedoch aber den/die Arbeitslose/n aus dem Gespräch exkludieren können. Dies kann dann passieren, wenn der PC zum hauptsächlichen Gesprächspartner wird und die arbeitslose Person peripher betreut wird. Dies kann daraus resultieren, da AMS-

Berater/innen ihren Blickkontakt und Körper zum Computer gedreht lassen. Dadurch könnte soziale und räumliche Distanz geschaffen werden und die Interaktion und Kommunikation zwischen den menschlichen Gesprächspartner/innen gestört werden. Konkludiert käme es zu einem technologiefokussierten Arbeiten, bei dem die Gesprächsatmosphäre depersonalisiert werden könnte, wodurch wichtige Themen wie z.B. Erfahrung mit Altersdiskriminierung im Bewerbungsprozess nicht zur Sprache kommen.

3.2. Sprache als machtvoll Instrument im Zusammenhang mit dem AMS

Ethnomethodologische Ansätze interessieren sich im Zusammenhang von Handlung und Sprache für das Zustandekommen von Wirklichkeiten, indem der Frage nach dem „Wie“ nachgegangen wird. Ausgegangen wird davon, dass Interaktionspartner/innen immer wechselseitig voneinander annehmen, dass der/die andere sie versteht, obwohl Sprache viel Indexikalität und Vagheit mitbringt (Richter 2001). Indexikalität entsteht aus „Gelegenheitsausdrücken“, wie z.B. hier, dort, dies oder jetzt. Diese Ausdrücke können vom/von der Hörenden nur dann verstanden werden, wenn die Lebensgeschichte, die biographische Situation oder die Absichten der Benützung in der Sprache etwas bekannt ist. Vagheit bedeutet, dass jeder Ausdruck vielschichtige Bedeutungen mit sich bringen kann. Hinzu kommt außerdem, dass jedes System und jede soziale bzw. kulturelle Gruppe über unterschiedliche Deutungsmuster verfügt (Garfinkel 1986). Fragt man beispielsweise mehrere Arbeitslose, was der Begriff „arbeitswillig“ für sie bedeutet, wird man wahrscheinlich unterschiedliche Beschreibungen und Interpretationen erhalten.

Dadurch ergibt sich, dass Sprache in der Interaktion miteinander das wichtigste Zeichensystem der menschlichen Gesellschaft ist. Die gemeinsamen und allgemeinen Objektivationen der Alltagswelt werden durch die Versprachlichung manifestiert. Mittels Sprache wird Sinn, Bedeutung und Meinung vermittelt. Zur Deutung kommt es durch die Erfahrungen, die das Individuum macht und gemacht hat (Berger, Luckmann 1980). Sprache bringt eindeutige Regelungen mit sich, an die sich die Individuen der Gesellschaft halten müssen (Baumann 2001). Somit ergibt sich, dass Sprache ein sehr stabiles System ist und Änderungen nur über einen sehr langen Zeitraum stattfinden können. Trotzdem kann sich der Sprachgebrauch wandeln (Richter 2001). Interaktion orientiert sich daher an gesellschaftlichen Konstellationen, da man beispielsweise erfundene Wörter seines/seiner dreijährigen Sohnes/Tochter nicht in einem anderen Kontext als der Familie verwenden kann (Hymes 1981). Daraus folgt, dass sich die Sprachregelungen immer an die Situation anpassen (Esser 2002). Sprache grenzt außerdem Sinnzonen ab, wie beispielsweise das „Siezen“ und „Duzen“ im deutschen Wortschatz zeigt (Birkner, Meer 2011). Am AMS ist es

zum Beispiel üblich, dass sich AMS-Berater/in und Kund/in per „Sie“ ansprechen, um Förmlichkeit zu gewährleisten. Durch Sprache wird somit Intimität und Distanz zwischen den Personen geregelt. Dadurch ergibt sich die Frage, wie diese gesellschaftliche Ordnung der Intimität und Distanz entsteht und aufrechterhalten wird (Richter 2001).

In der relevanten Literatur wird Sprache in der sozialen Kommunikation als Koordinationssystem der Gesellschaft angesehen. Verbale (Sprache) und non-verbale (Gesten) Kommunikation verwenden hierbei immer die konventionellen Regeln ihres Milieus (Luckmann 1992). Mithilfe von Typisierungen (z.B. „der/die Europäer/in“), die reziprok sind, generiert jedes Individuum ein „typisches“ Bild vom anderen (Müller 2009). Die verwendeten kommunikativen Gattungen sind hierbei von Kultur zu Kultur unterschiedlich (Luckmann 1986). Die kommunikativen Gattungen haben außerdem eine gemeinsame Grundfunktion in der Gesellschaft, da mittels dieser „die ‚Lösung‘ für spezifisch kommunikative Probleme im allgemeinen Zusammenhang gesellschaftlichen Handelns“ (Luckmann 1986: 203) gesucht wird. Dabei wird auf den gesellschaftlichen Wissensvorrat mittels kommunikativer Codes (z.B. das verbale Begrüßen) zurückgegriffen, wodurch es zu gesellschaftlichen Handeln kommt. Dadurch entsteht ein Verbindlichkeitscharakter, der einerseits gesellschaftlichen Zwang auf die Individuen ausübt und andererseits entlastend wirkt (Luckmann 1986). Im Zusammenhang mit älteren Arbeitslosen und der AMS-Beratung kann sich der gesellschaftliche Zwang dadurch äußern, dass manche Arbeitslose 45plus ihre Erkrankungen nicht bekannt geben, um bessere Vermittlungschancen in den Arbeitsmarkt zu erhalten. Der gesellschaftlich generierte Zwang kann hierbei die Arbeitsethik sein. Entlastend kann aber für diese Arbeitslosen 45plus sein, wenn sie ihre Erkrankungen bekannt geben und dadurch in bestimmte Berufe nicht vermittelt werden (z.B. Schwerarbeit). Beispielsweise kann der/die AMS-Berater/in bei der Stellensuche bzw. Arbeitsvermittlung eines/einer gelernten Maurer/in mit einer Erkrankung der Bandscheiben darauf Rücksicht nehmen, dieser Person eine körperlich weniger anstrengende Tätigkeit zu vermitteln. In diesem Zusammenhang könnte auch von einer strategischen Kommunikation gesprochen werden, indem Lügen und Täuschungen verwendet werden (Schlobinski 2017). Bei der Lüge kommt es somit zu einer Behauptung, bei der Ansprüche erhoben werden (Goffman 1980). Dabei ist festzuhalten, dass es auch zu non-verbalen Täuschungen kommen kann (Meibauer 2015). Die Intention des/der Lügenden ist die Maximierung des Nutzen bzw. der Nutzerwartungen, da dies zum zweckorientierten Handeln führt, indem Schaden von sich selbst abgehalten werden soll (Habermas 1981).

Um einer kulturellen „Sprachgemeinschaft“ anzugehören sind die soziale Umgebung, die Marktstrukturen, der Gebrauch von materiellen Gegenständen (z.B. Werkzeug) und das Rollenverhalten von wesentlicher Bedeutung. Per Definition werden Sprachgemeinschaften anhand von Rollen und damit verbundenen Handlungsformen (z.B. Arbeitnehmer/in),

Mobilität dieser Rollen, Rollendistinkte (wie man sich gegenüber fremden Gruppen verhält) und Grad der Sprachdistanz unterschieden (Gumperz 1972). In der Soziolinguistik wird daher davon ausgegangen, dass das Sprachverhalten und der Spracherwerb im direkten Zusammenhang mit dem Status und der Schichtzugehörigkeit stehen. Somit würden sich Personen aus sozialen Schichten mit niedrigerem Prestige eine weniger komplexe und geringer qualifizierte Sprache erwerben, wodurch Defizite und Diskriminierung entstehen können (Dittmar 1973; Bachmann 1983). Dies könnte Auswirkungen auf das Beratungsgespräch im AMS insofern haben, da solche arbeitslose Personen nicht derselben Sprachgemeinschaft der AMS-Berater/innen angehören und sich daher Machtunterschiede in der Kommunikation ergeben könnten. Ein Beispiel wäre, wenn Fachtermini seitens der AMS-Berater/innen verwendet werden würden, die im Zuge des Beratungsgesprächs nicht erklärt werden. Eventuell fragen ältere Arbeitslose nicht nach, da diese nicht als unwissend vor ihren AMS-Berater/innen dastehen wollen oder durch die Fülle der Gesprächsinhalte überfordert sind.

Dies zeigt auf, dass Schweigen Unterordnung und/oder Unterdrückung bedeuten kann (Niederle 2017). Trotzdem muss erwähnt sein, dass auch im Sprechen Machtverhältnisse vorhanden sein können und nicht nur das Schweigen eine Hierarchieebene zwischen den interagierenden Individuen anzeigt. Schweigen kann ebenso ein Entzug sein, sodass der andere keinen Machtzugriff erlangt oder sodass Alternativen zum Bestehenden geschaffen werden (Dhawan 2010). Das Schweigen ist daher immer kontextabhängig, bedeutet aber nicht, dass Kommunikation ausgesetzt wird (Schmitz 1990; Assmann 2013). Insgesamt werden vier Typen des Schweigens benannt: das privilegiertes Schweigen, das Verstummen-werden, das verweigernde Schweigen und das solidarische Schweigen, wobei die beiden ersten Formen machtproduzierende Modi herstellen (Santos 2014). Individuen, die Macht haben, können somit entscheiden, wer redet oder wer nicht spricht. In der richtigen Position kann bestimmt werden, ob gesprochen oder geschwiegen wird (Hahn 2013). Solche Personengruppen haben auch Macht über das radikale Schweigen, bei dem Dialoge unterbrochen oder zerschlagen werden können (Gebauer 1992). Dabei handelt es sich um eine subtile Form der verbalen Gewalt, bei dem das Rederecht genommen wird, wenn sich beispielsweise zwei Sprechende ins Wort fallen (Luginbühl 1999). Dies kann sich im arbeitsmarktpolitischen Kontext zeigen, wenn Arbeitslose auf gewisse Fragestellungen seitens ihrer AMS-Berater/innen keine Antworten bekommen, wodurch dies eine hierarchische und asymmetrische Beziehungsebene konstruieren würde. Beispielsweise kann dies passieren, wenn ältere Arbeitslose über Diskriminierungserfahrungen als Grund für die erfolglose Jobsuche berichten und dies seitens AMS-Berater/innen nicht reflektiert und/oder besprochen wird. Dieses Beispiel zeigt auf, dass es auch nicht-intendierte Formen der sprachlichen Gewalt gibt, wenn gut gemeinte Wörter oder Phrasen als verletzend

wahrgenommen werden. Hierbei können kulturelle und soziale Ansichten aufeinanderprallen, die in Folge zu einem Asymmetrie-Verhältnis führen (Schlobinski, Tewes 2007). Um das vorherige Beispiel weiterzudenken, kann dies dann prekär werden, wenn Arbeitslose 45plus über Altersdiskriminierungserfahrungen berichten, die seitens der AMS-Berater/innen mit Klauseln wie „zur Zeit haben es alle älteren Arbeitskräfte schwer, einen neuen Job zu finden“ beschwichtigt werden. Möglicherweise könnten sich ältere Arbeitslose nicht verstanden oder durch ihre/n AMS-Berater/in gar diskriminiert fühlen.

Sprache wird somit zu einem zentralen Medium für Gewalt und Macht, da Klassifizierungen und Stereotypisierungen, sowie Sinngebungen erzeugt und Machtverhältnisse demnach reproduziert werden (Bourdieu, Wacquant 1996). Für die Ausübung von Macht ist die Intentionalität des/der Handelnden und die Potenzialität von Bedeutung, wenn der eigene Wille mit Zwang durchgesetzt werden kann (Schlobinski 2017). Popitz (2004) unterscheidet somit zwischen verschiedenen Typen der Macht:

- Aktionsmacht: Individuen versuchen durch gerichtete Aktionen Schaden zuzufügen, indem Gewalt ausgeübt wird. Besonders in verbaler und konversationeller Gewalt äußert sich dies (z.B. jemanden verletzen oder verspotten).
- Instrumentelle Macht: Es soll zur Verhaltenssteuerung kommen, indem Sanktionen eingesetzt werden. Phrasen wie „Wenn-Dann“ bzw. „Entweder-Oder“ werden hierbei sprachlich angewandt, wodurch es zu einer Dichotomisierung von Handlungsentscheidungen bei den Betroffenen kommt (z.B. Drohungen oder Versprechen).
- Autoritative Macht: Das Verhalten und die Einstellungen anderer sollen gesteuert werden, indem Autorität zugestanden wird. Anerkennung und Prestige wird zum höchsten Gut dieses Machttypus (z.B. Person mit Titel oder Funktionsträger/innen).
- Datensetzende Macht: Mithilfe von Artefakten werden die Lebensbedingungen anderer Personen hergestellt und darüber bestimmt. Besonders die Digitalisierung der modernen Gesellschaften wird immer vakanter (z.B. Waffen oder Handy).

Durch zunehmende Entpersonalisierung und Formalisierung wird somit anhand eines Stufenmodells bezüglich der Ausprägungen von Macht unterschieden. Als Vorstufe wird die (1) sporadische Macht genannt, die auf Einzelfälle begrenzt ist, wie beispielsweise der Säureanschlag in Linz auf das AMS im Jahr 2013.¹⁹ (2) Normierende Macht entsteht dann, wenn Individuen Forderungen stellen oder Leistungen verlangen, indem normierte Machtmittel wie Sanktionen eingesetzt werden, wie beispielsweise im AMS die Sperrmöglichkeit bei fehlender Eigeninitiative laut §9 und §10 Arbeitslosenversicherungsgesetz (RIS 2016). Bei der (3) positionellen Macht ist diese nicht

¹⁹ https://diepresse.com/home/panorama/oesterreich/1342356/Linz_Verdaechtiger-nach-SaeureAnschlag-auf-AMS

mehr nur an eine Person gebunden (beispielweise das Positionsgefüge der Herrschaft wie die Rechtsprechung im AMS bei Bezugssperren), indem Individuen an Funktionen gebunden sind, da sie in Befehls- und Gehorsamsstrukturen eingegliedert werden. Die legale Herrschaft ist hierbei an den bürokratischen Verwaltungsapparat mit rechtlich verbindlicher Anordnung durch Gesetzgebung gebunden (z.B. das Arbeitslosenversicherungsgesetz beim AMS). Bei der traditionellen Herrschaft kommt es zur sozialen Ordnung aufgrund tradierter Ordnung, wie z.B. die Einstellung gegenüber Beamten/innen (Popitz 2004).

In sozialen Beziehungen nimmt Macht eine inhärente Rolle ein, die in der Interaktion intentional genutzt werden kann. Dadurch wird Macht in der Sprache omnipräsent und universell, wobei diese lokal in der betreffenden sozialen Situation realisiert wird (Schlobinski 2017). Wichtig hierbei ist auch der Machtbereich, der in der Individualebene (Person), Mikroebene (z.B. Rolle des/der AMS-Berater/in), Mesoebene (z.B. Geschäftsstellenleiter/in des regionalen AMS) und Makroebene (z.B. Chef des AMS Österreich, derzeit Dr. Kopf und Dr. Buchinger) ansetzen kann (Witte 2005). Dadurch entstehen Machtmechanismen und sozialen Ungleichheiten, die sich mittels Sprache in Institutionen aufmachen (Bourdieu 1992). Besonders die Weisungs- und Instruktionsbefugnis, die in Institutionen wie der Schule oder dem Arbeitsplatz vorkommen, zeigen die Hierarchiestrukturen, die durch Sprache entstehen können (Weber 1982). Hierbei muss es zur Koordination von Sach- und Personenautorität kommen, sodass man auf andere Individuen einwirken kann. Beispielsweise ist eine arbeitslose Person Weisungsempfänger beim AMS, da diese keine Entscheidungs- und Weisungskompetenzen hat. Um Gesetze und Sanktionen (wie beim Arbeitslosenversicherungsgesetz) fixieren und kodifizieren zu können, sind Zwänge (Sach- und Personenzwänge) von Nöten, um direkte Autoritäten abzubilden (Weber 2001). Dabei wird deutlich, dass die Reproduktion sozialer Ungleichheiten immer im Zusammenhang mit der symbolischen (im Gegensatz zu physischen) Macht steht. Macht kann daher auftreten, wenn einem Individuum Ressourcen oder Rechte verweigert werden und so zu beherrschten Akteuren werden (Lueg 2016). Beispielsweise kann einem Arbeitslosen 45plus der Arbeitsplatzverlust als eigenes Verschulden anstatt politisch-gesellschaftliches Versagen angelastet werden. Dabei wird diesen Personengruppen das Gefühl gegeben, dass die Kooperation mit dieser sozialen Ordnung in ihrem eigenen Interesse ist (Bourdieu 1992).

Als besonders gewaltvoll wird die „scharfe Sprache“ verstanden, die besonders durch streiten, jemanden verletzende Worte sagen, Beschimpfungen oder sehr lautes Sprechen charakterisiert sind (Pasierbsky 1983). Dabei können auch Diskriminierungen enthalten sein, die auf bestimmte Personengruppen gerichtet ist (z.B. geizig wie ein Jude), klassifizieren (z.B. das Wort Bulle als Synonym für Polizist/in) oder Hass bzw. Verachtung beinhalten (z.B. Kanake/in als Bezeichnung für eine/n türkischstämmige/n Bürger/in). Anzumerken ist, dass verbale Gewalt bewusst und unbewusst sein kann (Schlobinski, Tewes 2007). Drohungen

werden hierbei als elementare Handlungsmuster der sprachlichen Gewalt und instrumentellen Macht verstanden, wodurch das Verhalten des anderen gesteuert werden soll (Butler 2006). Folglich wird zwischen unterschiedlichen Formen von Drohungen unterschieden, die im institutionellen Kontext vorkommen. Wird eine „unbestimmte Drohung“ ausgesprochen, soll der/die Bedrohte im ungewissen bleiben, was passieren könnte, wenn er/sie sich nicht beugt (Popitz 2004). Kommt es zu einer „täuschenden Drohung“, gibt der/die Machthabende an, Sanktionsmittel zur Verfügung zu haben, die nicht vorhanden sind. Bei der „bedingten Drohung“ wird versucht, ein negatives Ereignis als Folge zu gewährleisten (Havryliv 2009). Dabei soll sich das betroffene Individuum fügen, da sonst Sanktionen bzw. Bestrafung folgen könnten (Popitz 2004). Im AMS wird diese gewaltvolle Sprache dann deutlich, wenn es um Sanktionen nach dem Arbeitslosenversicherungsgesetz geht. Beispielsweise könnte es vorkommen, dass ein älterer Arbeitsloser eine Arbeitsstelle aufgrund körperlicher und/oder psychischer Befindlichkeiten ablehnt, worauf eine §10 AIVG Bezugssperre des Arbeitslosengeldes bzw. der Notstandshilfe von 6 bzw. 8 Wochen aufgrund Arbeitsunwilligkeit kommen kann, ohne dass der/die AMS-Berater/in mit diesem/r betroffenen Arbeitslosen die Hintergründe für die Verweigerung erläutern (RIS 2016).

4. Die Risikogruppe ältere Arbeitnehmer/innen: „Arbeitslose 45plus“

Aufgrund der vorangegangenen Beschreibungen, die sich mit der Veränderung von Arbeit und Arbeitslosigkeit, dem dynamischen Arbeitsmarkt, sowie Kommunikation und Interaktion im Zwangskontext auseinander gesetzt haben, lassen sich Risikogruppen am österreichischen Arbeitsmarkt definieren: Jugendliche bzw. junge Erwachsene unter 25 Jahren, gering Qualifizierte, Frauen, Ältere ab 45 Jahren, Personen mit Behinderung und sozial benachteiligte Randgruppen (Offe 1977; Beck 1986; Baur 2001; Heinz, Abraham 2005; Fritsch et. al 2014). Die Dissertation beschäftigt sich besonders mit der Risikogruppe der „Arbeitslosen 45plus“, die in den letzten Jahren statistisch den größten Zuwachs an Arbeitslosen darstellt (Statistik Austria 2015).

Der demographische Wandel zeigt deutlich, dass sich neue Risikogruppen am Arbeitsmarkt heraus kristallisiert haben, wobei das Ausgrenzungsrisiko proportional besonders mit dem Alter steigt (Peuker 2011; ASfA 2014). Während in den 1980er Jahren noch sehr wenige Personen zwischen 50 und 65 Jahren von Arbeitslosigkeit betroffen waren, kam es bereits Ende der 1980er und Anfang der 1990er zu einem deutlichen Anstieg in diesem Alterssegment, der sich auch in den 2000er Jahren weiter fortsetzte (Finder 1997; Titelbach et. al 2015). Seit den 2010er Jahren folgte dann ein rasanter Anstieg von Arbeitslosen 45plus (Berger et. al 2011; Statistik Austria 2015). 2015 betrug dieser bereits 15% mehr als im Vorjahr, was zur Folge hatte, dass die Arbeitslosenrate der Personen 45plus in Österreich das erste Mal über 25% lag (AMS Österreich 2015). Auch Prognosen für die Zukunft zeigen, dass die Anzahl der älteren Arbeitslosen überproportional zunehmen wird (Brenke, Zimmermann 2011). Dies inkludiert eine längere Verweildauer der Personen 45plus in Arbeitslosigkeit, wobei derzeit ein Drittel aller beim AMS vorgemerkten, älteren Personen eine Langzeitarbeitslosigkeit (über 366 Tage) aufweist (Grieger 2015). Studien prognostizieren aufgrund der wirtschaftlichen Lage, dass zwischen 2010 und 2020 der höchste Anstieg an älteren Arbeitskräften zu verzeichnen sein wird (Stypinski 2014). Auch weisen Forschungen darauf hin, dass es immer mehr „versteckte“ Arbeitslose 45plus gibt, die aber statistisch nicht in der Arbeitslosenrate erfasst sind. Diese älteren Arbeitslosen befinden sich entweder in längeren Schulungsmaßnahmen oder im Krankenstand (Riach, Loretto 2009).

Nebenbei bilden sich immer mehr neue Herausforderungen am österreichischen Arbeitsmarkt für Arbeitnehmer/innen 45plus: neue Branchen (z.B. Informationstechnologie), Wettbewerb mit anderen Ländern (z.B. Abwandern der Produktion), technologische Veränderung (z.B. neue Maschinen) und andere Organisation des Arbeitsablaufes (Schmid 2011; Eichhorst et. al 2013; Pannagl 2015; Seus, Friedrich 2015). Diese Neuerungen

verlangen von Arbeitnehmer/innen immer häufiger andere (zusätzliche bzw. zeitgemäße) Qualifikationen, besonders im Bereich der Softskills (ASfA 2014). In diesem Zusammenhang befassen sich europäische Studien mit den Voraussetzungen, die sich Unternehmen von neuen Mitarbeiter/innen im deutschsprachigen Raum erwarten:

- Explizite Kommunikationsfähigkeit, die aber auch Schreib- und Lesefähigkeit beinhaltet und eine gewisse Basis an Sprachkompetenz voraussetzt (Schmid, Hafner 2008).
- Fremdsprachenkenntnisse (zumindest Englisch), wobei diese soweit ausgeprägt sein sollten, dass man sich in der Fremdsprache unterhalten kann (Steedman 2005).
- Vertrautheit im Umgang mit neuen Medien und Informations- und Kommunikationstechnologie (Picot, Neuburger 2013).
- Als Auswahlkriterium für den Bewerbungsverlauf kommt immer mehr das Internet oder E-Mail in Frage, wobei dies besonders bei Personen 45plus ein Ausschlusskriterium sein kann, da diese mit dem Umgang von Computer und/oder Internet nicht oder nur wenig vertraut sind (Frei 2006; Weitzel et. al 2016).
- Die Fähigkeit des selbstständigen und lebenslangen Lernen (Gruber et. al 2007).
- Besonders reflektierte Problemlösestrategien, d.h. bei unbekannten und unvorhergesehenen Situationen reagieren bzw. agieren zu können (Hilsenbeck 2002).
- Erfolgreicher Umgang mit Mitmenschen, z.B. die Fähigkeit zur Empathie (Rump 2005).
- Eigenständige Arbeits- und Zeiteinteilung (Steedman 2005).

Durch diese Voraussetzungen seitens Arbeitgeber/innen ergeben sich neue Problembereiche für ältere Arbeitslose: Vorurteile, Umstrukturierungen (z.B. Arbeitsplatzverlust), höheres Risiko von Langzeitarbeitslosigkeit, Re-Integrationsbarrieren, Mangel an alter(n)sgerechten Firmenstrukturen, erschwerter Zugang zu Weiterbildungen (firmenintern) und Mangel an betrieblicher Gesundheitsförderung (Brussig et. al 2006; Mosberger et. al 2007; Schmid, Kailer 2008; Kritzinger et. al 2009; Benz 2010; Jäger 2014).

4.1. Arbeitsmarkttheorien zur Erklärung von Personalauswahlentscheidungen in Bezug auf Altersdiskriminierung

Die Europäische Union (EU) definiert Diskriminierung in ihren Richtlinien als Aktionen aufgrund von Stereotypen und Vorurteilen, die immer mehr institutionalisiert werden (Hormel, Scherr 2006). In der Soziologie wird unter Diskriminierung herabwürdigende Äußerungen und Handlungen verstanden, die eine bestimmte Personengruppe anhand gewisser

Merkmale benachteiligt, wodurch soziale Ungleichheiten (re)produziert werden (Hormel, Scherr 2010). Dabei wird negativ bewertet, wobei Individuen oder Gruppen ohne sachlich gerechtfertigten Grund benachteiligt werden (Nowakowski 2009). Eine Diskriminierung kommt aufgrund der Zugehörigkeit zu einer bestimmten sozialen Gruppe, wie Geschlecht, Ethnie, geistige und/oder körperliche Behinderung, Religion und/oder Weltanschauung, Sexualität oder Alter zustande (Marsh, Sahin-Dikmen 2003). Dies beruht darauf, dass Individuen das Gegenüber in der Interaktion sofort beim ersten Eindruck nach Alter, Geschlecht und ethnischer Zugehörigkeit (primitive bzw. automatische Kategorien) einordnen und stereotypisieren (Nelson 2005). Jedes Merkmal, wie z.B. Geschlecht oder Alter, ist somit ein kultureller Status der Gesellschaft (Roscigno et. al 2007). Diese Merkmale werden als soziales Konstrukt verstanden, das zur sozialen Koordination dient, da sonst keine Interaktion stattfinden kann (Sofica 2012). Bereits der Ansatz des „taste-based approach“ geht davon aus, dass Diskriminierung daraus entsteht, dass eine Person ein bestimmtes Individuum aufgrund seiner Merkmale nicht mag (Becker 1973). Diskriminierung zeigt sich in Folge dessen als Gruppen-Diskriminierung oder Einzel-Diskriminierung. Gruppen-Diskriminierung beschreibt immer die Benachteiligung sozialer Gruppen, wenn z.B. das Gehalt nicht mit der Produktivität konform geht. Bei der Einzel-Diskriminierung z.B. bekommen Arbeitnehmer/innen, die dasselbe leisten einen unterschiedlichen Lohn (Aigner, Cain 1977). Diskriminierung kann außerdem direkt (z.B. physischer Angriff), strukturell (z.B. Arbeits- oder Wohnungsmarkt), mittelbar (neutrale Vorschriften, wie z.B. EU-Richtlinien werden nicht verletzt) und/oder mehrfach (z.B. ältere Frauen) sein. Altersdiskriminierung wird als mittelbare Form definiert, da es zu einer sozialen und ökonomischen Zurücksetzung von Personen aufgrund des chronologischen Alters kommt (Nowakowski 2009).

Sieht man sich nun Altersdiskriminierung am Arbeitsmarkt an, so zeigt sich bereits in einer Studie aus den späten 1990er Jahren, dass viele Unternehmen kein Personal ab 45 Jahren aufnehmen (Finder 1997). Bis heute werden nur ein Fünftel aller offenen Stellen von über 50-Jährigen besetzt (AMS Österreich 2015). Als Hypothese für Österreich zeigt sich nun, dass das Alterslimit als erstes Vorselektionskriterium dient, da immer mehr Arbeitskräfte auf den Arbeitsmarkt drängen und weniger Personal eingestellt wird (Enzenhofer et. al 2004). Diese Entwicklung verstärkte sich ab den 2000er Jahren immer mehr (AMS Österreich 2000 bis 2015). Analysiert man die Wahl der Betriebe, die ältere Arbeitnehmer/innen aufnehmen, so zeigt sich in der österreichischen Wirtschaft, dass besonders Kleinstbetriebe mit maximal vier Arbeitnehmer/innen Interesse an der Gruppe der älteren Arbeitnehmer/innen zeigen (Wood et. al 2008). Gleichzeitig aber nehmen der Handel, das Gastgewerbe und die Produktion die wenigsten älteren Arbeitslosen in ein neues Arbeitsverhältnis auf.²⁰ Als beste Chance, sich wieder in den Arbeitsmarkt integrieren zu können, zeigt sich die Maßnahme der

²⁰ <http://iambweb.ams.or.at/ambweb/>

Personalüberlassung über das AMS (Dremsek et. al 2012). Auch beklagen Arbeitslose 45plus immer wieder, dass neue Arbeitgeber/innen zu geringe Löhne bezahlen (Stichwort: Working Poor) und der Konkurrenzdruck immer weiter ansteigt, da am Arbeitsmarkt zu wenig Stellen verfügbar sind (Breitenfelder, Kaupa 2014).

Das Phänomen der Diskriminierung aufgrund des Alters zeigt sich somit auf der individuellen, institutionellen und ökonomischen Ebene, welche mittels unterschiedlicher Arbeitsmarkttheorien erklärt werden soll (Krieger 1999). Für die Altersdiskriminierung wird deutlich, dass Individuen Handlungsnormen als „Rollenakteure“ übernehmen, sodass Interaktion und Kommunikation aufgrund unterschiedlicher Rollenerwartungen entsteht. Für jedes Individuum gibt es verschiedene Rollen, wie z.B. die Berufsrolle (Parsons 1949). Daraus resultiert auf der psychisch-individuelle und soziale Ebene, dass es zu einer Unterdrückung einzelner Individuen aufgrund von Altersstereotypen (z.B. alte Menschen sind vergesslich) kommt (Rothermund, Mayer 2009). Diese Stereotype werden von dem einzelnen Individuum als Rollen in das Selbstbild internalisiert (Filipp, Mayer 1999). Dadurch kommt es zu einer Institutionalisierung dieser Stereotypen (institutionelle Ebene), wodurch bei der Personalauswahl eine Differenzierung zwischen den verschiedenen Arbeitnehmer/innen-Gruppen (Ältere, mittleres Alter und Jüngere) geschaffen werden kann (Heckhausen et al. 1989; Hummert 1990; Casper et al. 2010). Individuen wandeln hierbei die erworbenen Kompetenzen und Dispositionen in ein „Rollenhandeln“ um, um mit einer sozialen Rolle agieren zu können (z.B. wie verhalten sich ältere Arbeitnehmer/innen). Das „Rollenhandeln“ ist somit ein passiver Anpassungsprozess an die institutionellen Wert- und Normvorstellungen (Parsons 1949). Dies bedeutet, dass Individuen von kollektiven Rollenerwartungen gesteuert sind, da die gesellschaftlichen Wertorientierungen vollkommen verinnerlicht und somit institutionalisiert sind (Parsons 1986). Es wird außerdem davon ausgegangen, dass die Gesellschaft das Individuum bestimmt und zugewiesene Rollen die ordnenden Elemente für soziale Handlungen sind (Parsons 1949). Dadurch ergibt sich die Diskriminierung auf der ökonomischen Ebene (Produktivität), wobei diese als Benachteiligung älterer Arbeitskräfte aufgrund des Wettbewerbs und des industriellen Wandels beschrieben wird (Wood et al. 2008; Mummendy 2009). Wettbewerb am Arbeitsmarkt kann somit nur aufgrund dieser gesellschaftlichen Ordnungsfunktion entstehen, da die Selektions- und Allokationsprozesse bei Personalentscheidungen eine stabilisierende Funktion für die Gesellschaft haben (Tillmann 2007).

Die Beschreibung der Theorien der unterschiedlichen Ebenen (Individuum, Institution und Produktivität) dient dem Dissertationsvorhaben als Überblick über mögliche Altersdiskriminierung aufgrund verschiedener Faktoren. Da die Theorien auf verschiedenen Ebenen einwirken, ist für das Forschungsinteresse besonders relevant, wie sich diese Diskriminierungen in den Beratungsgesprächen im arbeitsmarktpolitischen Kontext äußern

könnte. In die Dissertation sind die Erklärungen zu den Arbeitsmarkttheorien eingebettet, um einen Überblick über den Forschungsgegenstand im Bereich des Arbeitsmarktes und Altersdiskriminierung zu erhalten. Aufgrund dessen zeigt sich nun bei den Arbeitsmarkttheorien, dass diese die Altersdiskriminierung auf verschiedenen Strukturebenen beschreiben können:

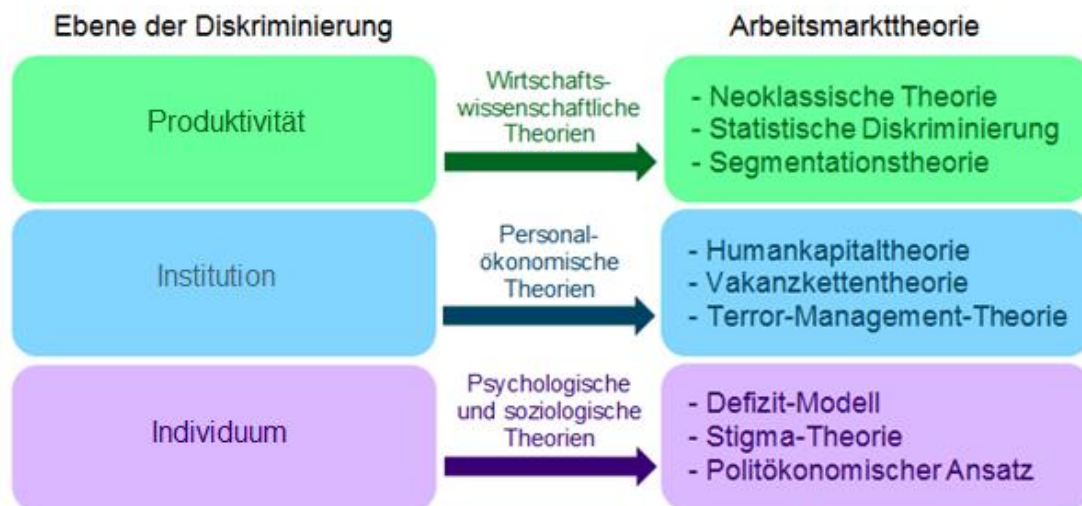


Abbildung 10: Arbeitsmarkttheorien und Altersdiskriminierung (Grafik der Forscherin)

Wirtschaftswissenschaftliche Theorien zur Diskriminierung versuchen den Zusammenhang zwischen gesellschaftlichen Phänomenen und individuellen Verhaltensweisen zu zeigen (Becker 1973). Der *neoliberale bzw. neoklassische Ansatz* beschreibt die Diskriminierung aufgrund bestimmter wirtschaftlicher und ökonomischer Faktoren einer Gesellschaft (Abrahamsen et. al 1986; Jens, Welfens 2016). Diese Theorie geht von vollständiger Markttransparenz und vollkommener Kongruenz aus, wobei Arbeit als homogenes Gut gilt (Naegele 2004). Alle Arbeitskräfte sind somit komplett substituierbar und der Lohn gilt als zentrales Steuerungselement des Arbeitsmarktes, da dieser die Arbeit bewertet. Eine Gewinnmaximierung kommt durch die Kosten-Ertragsrechnung zustande (Sturn 2016). Die Kostenseite stellt sich immer als Lohn inklusive Lohnnebenkosten und sozialpolitischen Kosten, wie Weiterbildung, dar und die Ertragsseite als Humankapital und Leistungsfähigkeit (Detzer 2010; Frerichs 2013). Verschiedene Arbeitnehmer/innen bekommen unterschiedlichen Lohn, wobei dies nicht unbedingt mit Alter oder Geschlecht zusammenhängen muss. Dieser Lohn korreliert allerdings immer mit dem Wertesystem des Marktes (Arrow 1973). Da in Österreich die Entlohnung kollektivvertraglich geregelt ist, erhalten Personen mit mehr geleisteten Berufsjahren einen höheren Lohn. Ältere Arbeitnehmer/innen können meist mehr Berufsjahre als jüngere Arbeitnehmer/innen vorweisen.²¹ Altersdiskriminierung entsteht somit aufgrund der höheren Entlohnung durch die Anrechnung von Berufsjahren. Als Konklusion ergibt sich, wenn der kollektivvertraglich

²¹ https://www.arbeiterkammer.at/beratung/steuerundeinkommen/lohnundgehalt/So_viel_Lohn_steht_mir_zu.html

geregelte Lohn reduziert werden würde, dann würde auch die Diskriminierung wegfallen (Wood et. al 2008). Kommt es bei dem Arbeitskräftepotential zu einer Leistungsminderung, so verändert sich die Kosten-Ertragsrelation. Dadurch sind ältere Arbeitnehmer/innen wahrscheinlicher von einer Kündigung betroffen als jüngere. Die allgemeine Ansicht von Dienstgeber/innen ist, dass sich bei Arbeitnehmer/innen ab 45 Jahren die Produktivität verringert. Ebenso sind ältere Bewerber/innen bei Personalentscheidungen benachteiligt (Lehr 2000; Walther 2011). Kritikwürdig an dieser Theorie ist, dass durch diese Lohnregelung des Arbeitsmarktes ältere Arbeitskräfte zu teuer werden und das Alter als Ausschlusskriterium dient (Müller 2003). Außerdem können Arbeitnehmer/innen durch das erhöhte Arbeitskräftepotential (mehr Suchende als offene Stellen) unter ihrem Produktivitätslevel bezahlt werden (Borjas 1996; Sturn 2016). Bei bestimmten Arbeitsstellen (z.B. in der Produktion) kommt es zu einem regen Wettbewerb, wodurch sich Altersdiskriminierung manifestiert. Dadurch gibt es am Arbeitsmarkt für Dienstgeber/innen genug Auswahlmöglichkeiten an Arbeitssuchenden, wodurch es zur *statischen Diskriminierung* kommt (Biffl et. al 2013). Die Theorie der statistischen Diskriminierung geht ebenso davon aus, dass wirtschaftliche und ökonomische Faktoren der Hauptgrund für die Personalauswahl sind, wobei die Produktivität nicht als alleiniges Merkmal zur Erklärung von Diskriminierungsansätzen verwendet werden darf (Stiglitz 1975; Weis 1983; Hormel, Scherr 2010; Hofer et. al 2013). Personen werden deshalb in Firmen angestellt bzw. abgewiesen, da eine Unsicherheit bezüglich der Eigenschaften, Fähigkeiten und Fertigkeiten zu dieser Person seitens der Personalentscheidung vorliegt (Littmann-Wernli 1999; Scherr 2015). Jeder Personengruppe werden bestimmte Eigenschaften zugeschrieben, wie z.B. bei älteren Arbeitnehmer/innen davon ausgegangen wird, dass diese weniger leistungsfähig sind. Somit haben ältere Bewerber/innen eine geringere Rentabilitätsposition (Birchmeier 2004; Boll, Lepin 2015). Der/die Personalverantwortliche orientiert sich demnach an formalen Kriterien, wie z.B. schulischen Qualifikationen. Ältere Arbeitnehmer/innen weisen in der Regel weniger bzw. veraltete Abschlüsse auf. Auch die Fähigkeiten von Arbeitnehmer/innen 45plus werden eher auf der informellen Ebene gesehen (z.B. Durchhaltevermögen) und sind für Arbeitgeber/innen somit nicht valide (Brunner 1996; Blumberger et. al 2004). Bedenklich ist, dass Personalentscheidungen aufgrund sozialstatistischer Merkmale getroffen werden. Diskriminierung wird dadurch fortlaufend reproduziert (Oberholzer 2003; Hofer et. al 2013). Fraglich ist, ob Unternehmer/innen bei der Entscheidung systematische Fehleinschätzungen bezüglich älterer Arbeitnehmer/innen machen, da Vorurteile manifestiert werden. Auch können Menschen bestimmte Merkmale wie das Alter, anhand deren sie diskriminiert werden, nicht ändern (Granato 2003). Dadurch werden gewisse Arbeitsplätze an bestimmte Personengruppen vergeben, wodurch diese bevorzugt werden (Oberholzer 2003). Diese Form der Selektion beschreibt die *Segmentationstheorie*, die sich ebenso mit ökonomischen

Interessen bei der Personalentscheidung beschäftigt (Bäcker 1981; Leonhard et. al 2016). Der Arbeitsmarkt wird somit in den primären und sekundären Sektor zweigeteilt (Sengenberger 1978). Der primäre Sektor bzw. interne Arbeitsmarkt zeichnet sich durch gute Bezahlung und sichere Jobs aus und steht den bevorzugten Personengruppen zur Verfügung. Der sekundäre Sektor weist instabile Arbeitsverhältnisse, schlechte Bezahlung und geringere Qualifizierungsangebote auf (Doering, Piore 1979; Grafl 2012; Sesselmeier, Blauermel 2013). Dieser Ansatz geht davon aus, dass Personen, die länger arbeitslos sind bzw. einen erschwerten Zugang zum Arbeitsmarkt (z.B. Ältere oder gering Qualifizierte) haben, eher im sekundären Sektor arbeiten, da dieser als einzige Inklusionsmöglichkeit in den Arbeitsmarkt dient (Naegele 2004; Kirilova et. al 2016). Zu reflektieren ist, dass nach dieser Theorie der Arbeitsmarkt von den Arbeitgeber/innen und nicht den Arbeitnehmer/innen gelenkt ist, wodurch es fortlaufend zur Diskriminierung bestimmter Personengruppen kommt (Sesselmeier, Blauermel 2013; Leonhard et. al 2016). Außerdem durchläuft der Arbeitsmarkt derzeit einen schnellen technologischen Wandel, wodurch neben dem primären und sekundären Sektor ein Teilarbeitssektor entsteht. Durch den Technologiewandel zeigt sich dieser Sektor als instabil und drängt Routinearbeitsplätze aus dem Arbeitsmarkt (Biehler et. al 1979; Krenn 2001). Beispielsweise kommt es zur Erfindung neuer Produktionsmaschinen, die menschliche Arbeitskräfte ersetzen.²² Folglich entsteht eine neue Selektions- Und Segmentationsmöglichkeit für die Leiharbeit, bei der es immer mehr zu atypischen Beschäftigungsverhältnissen kommt (Krause, Köhler 2012). Besonders betroffen von diesen Entwicklungen sind ältere Arbeitnehmer/innen, die dadurch immer häufiger arbeitslos werden und bleiben (Krenn 2001; Statistik Austria 2015).

Auch auf der institutionellen Ebene versuchen Arbeitsmarkttheorien die Altersdiskriminierung zu beschreiben. Die *Humankapitaltheorie* wird hierbei als Weiterentwicklung des neoklassischen Ansatzes gesehen, wobei die These der vollständigen Kongruenz aufrecht bleibt (Becker 1975; Sesselmaier, Blauermel 2013). Humankapital wird als Zusammenfassung der menschlichen Ressourcen gesehen. Zu diesen zählen das Wissen, Fähigkeiten und Erfahrungen, formale schulische Bildung und Weiterbildungsmaßnahmen. Diese Eigenschaften erhöhen ergo die Produktivität der Arbeitnehmer/innen (Abrahamsen et. al 1986; Brandes, Weise 2013). Die Humankapitaltheorie beschreibt als wesentliche Komponente die Investitionskosten in die einzelnen Arbeitnehmer/innen, wobei Personalentscheidungen aufgrund der Ertragsrechnung getroffen werden. Die finanziellen Ausgaben zu einer Person dürfen den Ertrag nicht übersteigen. Dadurch wird bei jüngeren Arbeitnehmer/innen der erwartete Nutzen höher eingeschätzt und Weiterbildungen eher an diese vergeben (Becker 1975; Butterwege 2016). Das Risiko von Fehlinvestitionen soll minimiert werden, wodurch Kosten in ältere Arbeitnehmer/innen nicht investiert werden, da

²² <http://www.zeit.de/karriere/2015-01/kapitalismus-arbeitsplaetze-digitalisierung-maschinen>

am Arbeitsmarkt billigere oder besser geeignete Bewerber/innen zu finden sind (Backes-Geller et. al 2001). Kritisch zu betrachten ist, dass das Humankapital einem Sachkapital gleichgesetzt wird und somit Arbeitskräfte zur statistischen Größe werden. Zu hinterfragen ist, ob Bildungsabschlüsse wirklich eine höhere Produktivitätsrate nach sich ziehen und ob Fehlinvestitionen in Personal überhaupt möglich sind, da sich Individuen bei jeder Fortbildung (persönlich) weiterentwickeln (Gess 2003). Dadurch kommt es seitens Personalentscheider/innen zu einem „Institutionsrassismus“, indem besonders beim menschlichen Kapital gespart wird (Bröckling 2003). Faktoren, wie die Erziehung, persönliche Eigenschaften und Gesundheitszustand werden bei dieser Theorie komplett außer Acht gelassen, obwohl es sich hierbei um variable Eigenschaften handelt (Gess 2003). Dies bedeutet folglich, dass das Humankapital nie konstant ist und nicht gemessen werden kann, auch, weil beispielsweise Aus- und Weiterbildungen meist am Anfang des Berufslebens stehen (Alewell 1993). In Bezug auf die Aus- und Weiterbildung von Arbeitskräften und dessen Humankapital beschäftigt sich die *Vakanzkettentheorie* mit der Bedeutung von Organisations- und Strukturfaktoren bezüglich des Aufstiegs in höhere Positionen im Beruf (Frerichs 2013). Diese personalökonomische Theorie geht davon aus, dass die Qualifikation des/der Mitarbeiter/in nur in einer höheren Position eine Rolle spielt (Piore 1978; Windzio 2014). Arbeitnehmer/innen können demnach eine höhere Position in einem Unternehmen einnehmen, auch wenn sich ihre individuellen Ressourcen nicht verändert haben. Ebenso können Arbeitnehmer/innen ihre Ressourcen durch Weiter- und Ausbildung verbessern, ohne eine Aussicht auf eine höhere Position zu haben (Nienhüser 1992). Dies beschreibt die Mobilitätsketten, was bedeutet, dass jeder Arbeitsplatz von einer begrenzten Anzahl von Arbeitnehmer/innen besetzt ist. Die Altersstruktur kann dann in einem Betrieb ausschlaggebend sein, wenn Aufstiegschancen mit der Seniorität korrelieren. Wird der Aufstieg aufgrund von Leistungsfähigkeit gewährt, so kommt es zu einer Altersdiskriminierung am Arbeitsplatz. Gibt es in Betrieben geringe Aufstiegschancen, zeigt sich Konkurrenzverhalten, Deprivation, Mangel an Motivation und Verschlechterung des sozialen Arbeitsklimas (Rosenbaum 1984; Frerichs 2013). Dadurch folgt, dass auf ältere Arbeitnehmer/innen starker Druck seitens jüngeren Kolleg/innen und Arbeitgeber/innen ausgeübt wird, da die Vakanzketten sonst nicht aufrecht erhalten werden können (Kohli 2000). Daraus ergibt sich die Kritik an dieser Theorie, da diese davon ausgeht, dass die Berufslaufbahn nur von den persönlichen Ressourcen abhängig ist. Sie bietet keine Theorie für den Rekrutierungsprozess. Einflüsse von der Wirtschaft, Institutionen oder den Medien werden nicht berücksichtigt (Klein 1998; Giesecke, Verwiebe 2009). Um besonders den medialen und institutionellen Einfluss auf die Rekrutierung zu verstehen, versucht die *Terror-Management-Theorie* die vorhandenen Diskriminierungsakte aufzudecken. Laut dieser Theorie wird Alter im europäischen Raum mit Vereinsamung, Isolation, Abbau von

kognitiven und physischen Fertigkeiten und Fähigkeiten, Abhängigkeit, Hilfsbedürftigkeit, Sterblichkeit und Tod gleich gesetzt (Nowakowski 2009; Scherr 2014). Altersdiskriminierung wird dadurch immer mehr institutionalisiert, indem beispielsweise auch in den Medien die Stereotype zum Altern gezeigt werden, wie z.B. wenn in Zeitungen vom „Alten Eisen“ gesprochen wird.²³ Durch diese mediale Darstellung wird diese Form der Diskriminierung immer mehr in die Personalauswahl integriert (Greenberg et. al 2015). Zu kritisieren ist bei dieser Theorie, dass nur psychologische Aspekte, wie die Angst vor dem Tod, für die Erklärung von Personalauswahlprozessen verwendet werden und wirtschaftliche, sowie soziale Faktoren nicht eingearbeitet werden (Greenberg 2012).

Um die Altersdiskriminierung auf der individuellen, sozialen Ebene zu erfassen, beschreibt das psychologische *Defizit-Modell* den Zusammenhang zwischen Alter und dem Abbau von wichtigen körperlichen und/oder geistigen Funktionen, wie z.B. Reaktionsfähigkeit, Intelligenz und Gedächtnisleistung (Sellach 2015). Die These des Einbüßens der Leistungsfähigkeit im Alter wird von Personalverantwortlichen meist in das Erwerbsleben übernommen und älteren Arbeitnehmer/innen wird somit unterstellt, dass ihre Fähigkeiten und Fertigkeiten kontinuierlich abnehmen (Bäcker 1981; Friedmann, Weimer 1982; Wohlfahrt, Sturm 2015). Bereits bei Jobinterviews werden oftmals Tests gemacht, die die kognitive Leistungsfähigkeit messen (Anderson et. al 2004). Beispielsweise gibt es beim Bundesheer eine Altersgrenze von 40 Jahren für die Personalaufnahme, da mittels bundesheerspezifischer Tests bewiesen wurde, dass die psychische und physische Leistungsfähigkeit mit dem Alter sinkt (Lehr 2000). Diese Annahme ist jedoch nicht universell gültig, da nicht jede Person gleich stark von diesem Abbau ihrer Fähigkeiten und Fertigkeiten betroffen ist (Thomae, Lehr 1973; Jäger 2012). Altern kann jedoch nicht als monokausaler Prozess gesehen werden, da eine interindividuelle Variabilität im Alter gegeben ist. Durch individuelle Lebenssituationen kommt es zu Aufbau- und Abbauprozessen bei der Leistungsfähigkeit. Außerdem geht dieses Modell davon aus, dass Personalentscheidungen nur aufgrund von Defiziten bestimmter Personengruppen zustande kommen und Kompetenzen nicht beachtet werden (Rieder 2008). Dadurch werden diese Defizite institutionalisiert, wodurch es zur beruflichen Benachteiligung älterer Arbeitnehmer/innen durch Vorurteile und Stereotype kommt (Keckeisen 1974; Staubmann 2016). Die sozialwissenschaftliche *Stigma-Theorie* beschäftigt sich mit dieser Institutionalisierung negativer Stereotype, wie z.B. der Annahme des Leistungsabbaus. Daher orientiert sich diese Theorie am Defizit-Modell und bekräftigt, dass Vorurteile Einfluss auf die Personalpolitik haben. Personalentscheidungen werden somit nicht aufgrund objektiver Faktoren getroffen, sondern infolge gesellschaftlicher Wertvorstellungen, Rollenzuweisungen und sozialen Zuschreibungsprozessen. Somit werden ältere Arbeitnehmer/innen zu einer Risikogruppe am westlichen Arbeitsmarkt

²³ <http://derstandard.at/1297818919655/Reportage-Wie-altes-Eisen-wieder-jobready-werden-soll>

(Hohmeier, Pohl 1978; Bäcker 1981; Keupp 2016). Diese Stigmatisierung können des Weiteren in das Selbstbild aufgenommen und internalisiert werden, wodurch es immer mehr zu einer „Self-Fulfilling-Prophecy“ bei älteren Arbeitnehmer/innen im Bewerbungsprozess kommt (Pohl 1976; Seyfried 2011). Folglich entsteht eine Selbststigmatisierung, die psychosoziale Erkrankungen nach sich ziehen kann (Rieder 2008). Auch der *politökonomische Ansatz* beschreibt die Beschäftigungsprobleme älterer Arbeitnehmer/innen aufgrund des Zusammenhangs zwischen kalendarischem Alter und Stereotypen (Bäcker 1981; Lutz, Schlemmer 2016). Besonders historische, politische und kollektive Bezüge werden hier hinsichtlich der Personalauswahl in einer kapitalistischen Gesellschaft diskutiert (Friedmann, Weimer 1982; Ziai 2016). Aufgrund Rationalisierungen und Technisierungen kommt es zur Intensivierung von Arbeitsprozessen und der Steigerung der Produktivität. Das Arbeitstempo erhöht sich und immer mehr Anforderungen werden an das Personal gestellt. Als Folge zeigt sich zunehmende Arbeitsteilung, das Ersetzen von menschlicher Arbeitskraft durch Maschinen, Standardisierung von Arbeit, Dequalifizierung von Arbeitskräften und Einsparungen bei der Gestaltung des Arbeitsumfeldes und des Personals (Dohse et. al 1982; Lutz, Schlemmer 2016). Daraus ergibt sich, dass mit zunehmendem Alter eine Dequalifizierung stattfindet, da Aus- und Weiterbildungen immer länger zurückliegen. Demzufolge ergeben sich größere Qualifizierungslücken, wodurch ältere Arbeitskräfte für Dienstgeber/innen immer uninteressanter werden (Rosenow, Naschold 1994; Ziai 2016). Problematisch an der Stigma-Theorie und dem politökonomischen Ansatz ist jedoch, dass dieser die Macht- und Verteilungsprozesse der Personalauswahl und des Arbeitsmarktes nicht beschreibt (Bruff 2011).

4.2. Alter als Diskriminierungsmerkmal des postmodernen Arbeitsmarkts

Diskriminierung aufgrund des Alters wird ab den 1960er Jahren in Amerika und in Österreich ab den 1980er Jahren beforscht (Kolland 2009). Butler (1969) prägt in diesem Zusammenhang den Begriff „Ageism“, der in Anlehnung an Sexismus und Rassismus gedacht ist und die Diskriminierung älterer Arbeitskräfte am Arbeitsmarkt beschreibt. Weitere Studien zeigen, dass „Ageism“ bzw. Altersdiskriminierung insbesondere in Kopplung mit dem Geschlecht und geringer Ausbildung auftritt (Denton et. al 2000; McDonald 2006). In der allgemeinen, gesetzlichen Definition wird ab dem 55. Lebensjahr von einem/einer älteren Arbeitnehmer/in gesprochen, wobei in der Personalrekrutierung bereits Personen ab dem 45. Lebensjahr als „alt“ gelten (McPherson 2012). Altersdiskriminierung wird als modernes industrielles Phänomen der Ökonomie gesehen, das unter anderem aus dem amerikanischen Kapitalismus resultierte (Rothenberg, Gardner 2011). Altersdiskriminierung

betrifft jedes Alter, wobei jüngere und ältere Arbeitnehmer/innen überproportional häufig benachteiligt werden (Wood et. al 2008). Besonders betroffen davon sind (1) Frauen, mit längeren Kindererziehungsphasen, (2) Personen mit Migrationshintergrund, (3) Personen, die aus Hilfsarbeitsstellen (z.B. Produktion) kommen, (4) Personen ohne (Fach-)Ausbildung, (5) Personen mit Rechtschreib- und/oder Leseschwäche und (6) Arbeitslose (Bittman et. al 2001). Altersdiskriminierung kann in vier unterschiedlichen Kategorien beobachtet werden: persönlicher Ageism (individuelle Ansichten gegenüber älteren Personen), institutionalisierter Ageism (Einstellungen und Handlungen, wie z.B. die Entwertung älterer Menschen), intentionaler Ageism (Verwehrung bestimmter Dinge aufgrund des Alters, wie z.B. Weiterbildungsmaßnahmen, die nur an jüngere Arbeitnehmer/innen vergeben werden) und nicht-intentionaler Ageism (z.B. Gebäude ohne Rampen oder altersgebundene Werbesprache) (Dennis, Thomas 2006). Sieht man sich beispielweise die derzeitige, mediale Sprache an, so fallen immer wieder Begriffe wie „Überalterung der Gesellschaft“, „altes Eisen“ oder „Altenlast“, die Einfluss auf die Identitätsbildung haben und immer mehr institutionalisiert werden (Matthew 1979; Seyfried 2011). Bei der Altersdiskriminierung zeigen sich jedoch kulturelle Unterschiede, wobei besonders in Asien ältere Arbeitnehmer/innen sehr positiv wahrgenommen werden (Walker 1993). In Japan sind ältere Mitarbeiter/innen angesehen, da sie schon lange im Berufsleben stehen. Auch in China zeigt sich – aufgrund der Lehre nach Konfuzius – ein respektvoller Umgang mit älteren Arbeitnehmer/innen (Wood et. al 2008). In Korea gibt es eine durchwegs positive Einstellung gegenüber älteren Personen. In Amerika hingegen wird der mediale Fokus von Werbung, Filmen und Zeitschriften auf die Jugendlichkeit gelegt. Altern wird mit der Angst zu sterben und dem Verfall der Jugend (Körper und Psyche) gleichgesetzt. In Europa nahm die Diskriminierung aufgrund des Alters seit der industriellen Revolution immer mehr zu, da seither u.a. mehr Mobilität in der Arbeitswelt gefordert ist (Nelson 2005). Betrachtet man die Entwicklungen des österreichischen Arbeitsmarktes, so zeigt sich eine Diskriminierung bestimmter Risikogruppen, wobei ältere Arbeitnehmer/innen derzeit besonders betroffen sind (McMullin, Berger 2006). Hier kommt es zu fünf Formen der Diskriminierung:

- Arbeitsmarktdiskriminierung: bei zwei gleich gut qualifizierten Personen wird aufgrund eines bestimmten Merkmals eine Person bevorzugt bzw. abgelehnt (Becker 1973).
- Beschäftigungsdiskriminierung: schlechterer Zugang zu Stellenangeboten (Becker 1973; Putz, Tamler 2014).
- Lohndiskriminierung: geringeres Entgelt bei gleicher Arbeitsleistung (Putz, Tamler 2014).
- Firmendiskriminierung: räumliche Aufteilung von Personen aufgrund bestimmter Merkmale (Becker 1973).

- Diskriminierung bei Firmenentscheidungen: z.B. geringere Weiterbildungschancen für Personen ab 45 Jahren (Putz, Tamler 2014).

Vorurteile und Stereotype, die gesellschaftlich gebildet werden und sozial konstruiert sind, beziehen sich auf die kognitive, geistige und körperliche Leistungsfähigkeit Älterer und haben einen gewichtigen Einfluss auf Personalentscheidungen (Vogt 2003; Berger 2009). Das Phänomen der Altersdiskriminierung bei Arbeitslosen im Personalentscheidungsprozess ist schwer zu erforschen, da meist unklar ist, ob die Diskriminierung aufgrund des Alters oder der Arbeitslosigkeit resultiert (Büsch et. al 2004; Encel et. al 2011). Weltweite, wissenschaftliche Studien beforschen besonders die Diskriminierung aufgrund des Geschlechts oder der ethnischen Zugehörigkeit. Forschungen zur Altersdiskriminierung befinden sich meist nur im psychologischen Fachbereich (Büsch et. al 2014). Jedoch beschäftigen sich auch sozialwissenschaftliche Arbeiten mit diesem Phänomen, wobei die meisten Studien im amerikanischen und englischen Raum zu finden sind und nur wenige deutschsprachige existieren (Kluge, Krings 2007). Ergebnisse der Studien zeigen, dass die Altersdiskriminierung immer mehr zunimmt: in einer internationalen Forschungsarbeit deklarieren 44% der Befragten über 45 Jahren, dass das Alter das wichtigste Kriterium für die Personalauswahl ist (Encel et. al 2011). Ein Drittel aller Befragten einer englischen Studie geben an, dass sie schon einmal aufgrund ihres Alters im Bewerbungsprozess diskriminiert wurden (Rippon et. al 2014). Auch in österreichischen Studien bejaht fast die Hälfte aller befragten Personen, bereits wegen des Alters bei einer Jobauswahl benachteiligt worden zu sein (Dörfler 2016). Hierbei zeigt sich auch, dass immer mehr Jobs „Altersnormen“ (jüngere Jobs, ältere Jobs und altersneutrale Jobs) besitzen (Büsch et. al 2004). Hier wird die Hypothese aufgestellt, dass es Jobs gibt, die für jüngere bzw. ältere Arbeitnehmer/innen besser geeignet sind (Finkelstein et. al 1995). In der Informationstechnologie beispielsweise werden Arbeitnehmer/innen ab 40 Jahren oft als zu alt angesehen und daher jüngere Mitbewerber/innen bevorzugt (Wood et. al 2008). Auch kommt es immer häufiger zur „versteckten bzw. stillen Diskriminierung“, da beispielsweise in Jobanzeigen von „jungen Unternehmen“ oder „dynamischen Mitarbeiter/innen“ gesprochen wird (Berger 2004). Diese Form der Diskriminierung wird als a-priori bezeichnet, da diese bereits bei der Jobausschreibung passiert und nur bestimmte Personengruppen ansprechen soll, ohne dass man die Bewerber/innen kennengelernt hat (Sofica 2012). Alter zeigt sich hierbei als Merkmal der sozialen Exklusion (Encel et. al 2011).

Um der Altersdiskriminierung entgegen zu wirken, wurde in Amerika der „Age Discrimination in Employment Act“ (ADEA) im Jahr 1967 gesetzlich verabschiedet (Dennis, Thomas 2006). Mittels ADEA können Arbeitnehmer/innen eine Altersdiskriminierung im Berufsleben gerichtlich einklagen. Der ADEA soll somit die Probleme im Beruf (z.B. Zwang auf Frühpensionierung) mit dem steigenden Alter lösen (Rothenberg, Gardner 2011). Auch soll

dieses Gesetz ältere Arbeitnehmer/innen vor Kündigung und Entlassung schützen (Lahey 2007). Europaweit wurden ab den 1990er Jahren politische Programme initiiert, die die Altersdiskriminierung verhindern sollen (Vogt 2003). In den 2000er Jahren wurde von der Europäischen Union ein Gesetz beschlossen, das die Diskriminierung aufgrund bestimmter Merkmale untersagt (Dörfler 2016). Dieses Gesetz ist in vier Richtlinien geteilt (Antirassismus, Beschäftigung, Gender, Gleichstellung außerhalb der Arbeitswelt).²⁴ Im deutschsprachigen Raum existiert kein explizites Gesetz, das die Altersdiskriminierung verbietet (Seyfried 2011). In Österreich gibt es beispielsweise ein allgemeines Gesetz zur Gleichbehandlung (Gender, Ethnie, etc.).²⁵ Skandinavische Länder reagieren in Bezug auf Altersdiskriminierung mit sozialstaatlichen Förderprogrammen, bei denen Arbeitsbedingungen und Arbeitsumgebungen an die alternden Arbeitnehmer/innen angepasst werden. Immer mehr gibt es in diesen Ländern flexiblere Arbeitszeitmodelle und Prävention in Fragen Gesundheit bzw. Krankheit (Vogt 2003). Im deutschsprachigen Raum werden derzeit ältere Arbeitnehmer/innen von ihren Firmen bevorzugt früher in Pension (z.B. Altersteilzeit) geschickt, anstatt ihnen andere Arbeitsplätze anzubieten (Büsch et. al 2004). Weitere sozialwissenschaftliche Studien zeigen, dass es trotz alledem auch einige Beispiele und politische Maßnahmen in Österreich gibt, die sich gegen die Diskriminierung älterer Arbeitnehmer/innen durchsetzen:

- Beim Bonus-Malus-System werden Unternehmen mit Geldstrafen der Sozialversicherungsanstalt sanktioniert, wenn anteilig zu wenige Arbeitnehmer/innen über 45 Jahren in einem Unternehmen beschäftigt sind. Unternehmen, die Arbeitnehmer/innen über 45 Jahren einstellen, werden bei der Berechnung des Dienstgeber/innen-Anteiles der Sozialversicherung bevorzugt und haben somit weniger Lohnnebenkosten zu leisten (Schober et. al 2011).
- Flexible Arbeitszeitmodelle bzw. die Reduktion der Arbeitszeiten sichern den Arbeitsplatz älterer Arbeitnehmer/innen (z.B. Altersteilzeit oder Solidaritätsprämien-Modell). Das Unternehmen kann gleichzeitig eine neue Arbeitskraft beschäftigen (Mosberger et. al 2007).
- Es kommt immer häufiger zur Verbesserung des Gesundheitsschutzes und älterengerechtem Human-Resources-Management in Unternehmen, bei dem sich z.B. die Form der Arbeitsorganisation ändert oder neue Arbeitsrollen geschaffen werden (Vogt 2007).
- Gewerkschaften versuchen das negative Bild von älteren Arbeitskräften zu verbessern. Europäische Projektberichte von Fach- und Führungskräften der Industrie, Wirtschaft und Verwaltung, welche Erfahrungsberichte von

²⁴ <http://www.humanrights.ch/de/menschenrechte-themen/diskriminierungsverbot/international/eu/>

²⁵ <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20003395>

Arbeitnehmer/innen 45plus beinhalten, werden vom ASEP (Austria Senior Experts Pool) veröffentlicht (Putz, Tamler 2014).

- In den neuen Medien (wie z.B. die Internetseite der Industriellenvereinigung und Arbeiterkammer) wird versucht, über die Vorteile älterer Arbeitnehmer/innen zu informieren. Laut Statistik gibt es keinen Unterschied der in Anspruch genommenen Krankenstandstage zwischen jüngeren und älteren Beschäftigten im gleichen Zeitraum.²⁶

Im Vergleich zwischen dem amerikanischen und europäischen Arbeitsmarkt eröffnen sich interessante Aspekte in Bezug auf die Altersdiskriminierung für die Dissertation. Immer mehr Personen bleiben immer länger im Erwerbsleben. Das Pensionsantrittsalter wurde immer wieder angehoben, es gibt aber keine Zwangsrente (Berger 2009). Für die Lebenserhaltungskosten (z.B. aufgrund von Kreditzahlungen) ist das Pensionseinkommen für viele Amerikaner/innen und Europäer/innen zu gering. Somit wird die Option, in Rente zu gehen, oft nicht in Anspruch genommen (Gardner 2011). In Österreich zeigt sich aufgrund verschiedener Entwicklungen (Arbeitsmarktdynamiken, Demographie, etc.) in den letzten Jahren ein neuer Trend: etwa die Hälfte aller Abgänge aus der Arbeitslosigkeit waren laut Hauptverband der Sozialversicherungsträger Personen, die älter als 55 Jahre waren. In diesen Prozentsatz werden auch Pensionierungen und Arbeitsunfähigkeit einbezogen (etwa 38%).²⁷ Bei Neueinstellungen in Firmen zeigt sich, dass ältere Arbeitnehmer/innen einen höheren Anteil bei der Teilzeitarbeit und bei der Selbstständigkeit (etwa ein Viertel) aufweisen (Frazer, Sargeant 2009). In Österreich beschäftigen rund 32% aller Betriebe Personen über 55 Jahren (Putz, Tamler 2014). Diese Quote ist eine der niedrigsten in der europäischen Union und spiegelt die Problematiken des österreichischen Arbeitsmarktes wieder (Mosberger et. al 2007). Dies zeigt auch die unten stehende Grafik:

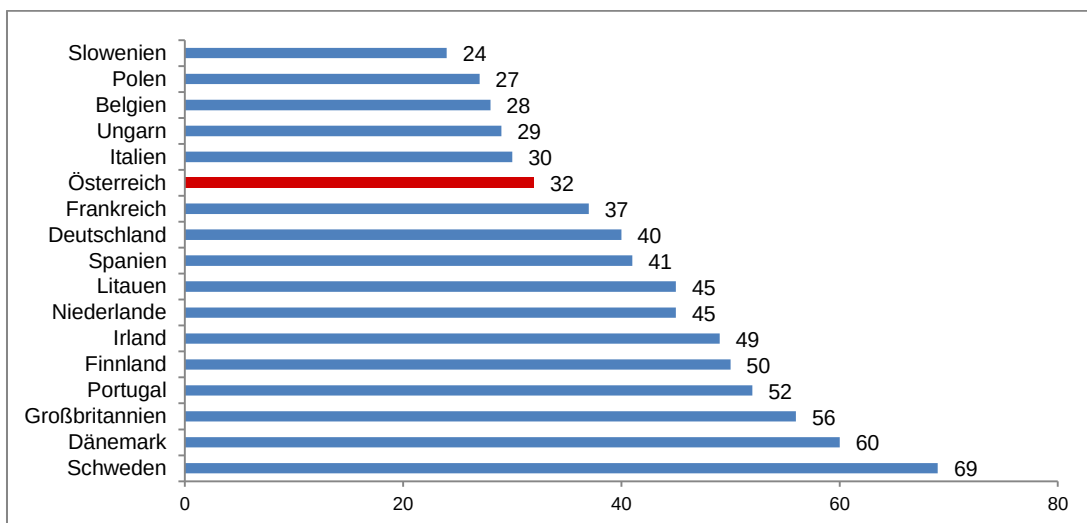


Abbildung 11: Beschäftigte Personen über 55 Jahre (Nowakowski 2009)

²⁶ http://www.arbeitundalter.at/cms/Z03/Z03_0/home

²⁷ <http://www.hauptverband.at/>

Um diesem Phänomen entgegenzuwirken wären Reformierungen des Arbeitsmarktes nötig, wie beispielsweise die Vollzeitbeschäftigung verringern, andere Lebensarbeitszeitmodelle (z.B. Arbeitszeit wird gekürzt und bei Bedarf wieder erhöht) anerkennen oder altersgerechte Leistungsmodelle (z.B. ein bis drei Monate Auszeit wie Bildungskarenz) einführen (Biffel 2006). Personen dieses Alters bleiben außerdem viermal länger in der Arbeitslosigkeit als jüngere Personen bis 30 Jahre. 65% aller älteren Arbeitslosen haben auch nach zwei Jahren Suche keinen Job gefunden (Finder 1997, Bittman et. al 2001; Putz, Tamler 2014). Trotzdem fällt es älteren Arbeitnehmer/innen leichter, ein bestehendes Arbeitsverhältnis aufrecht zu erhalten und länger in Firmen zu verweilen, als eine neue Arbeit zu finden (Dremsek et. al 2012). Als Voraussetzungen für den längeren Verbleib von Arbeitnehmer/innen 45plus in Firmen zeigen sich besonders die wirtschaftliche Lage bzw. Entwicklung, gesetzliche Bestimmungen (z.B. Frühpension), attraktive Jobangebote für Ältere und Maßnahmen zur Erhaltung und Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit (Ziegler 2015). Interessant ist für Österreich des Weiteren, dass bereits seit einigen Jahrzehnten „die wenigsten Arbeitnehmer/innen [...] in der Gruppe der 60-Jährigen und darüber hinaus zu finden [sind]“ (Offe 1977: 100), wobei sich dieses Phänomen bis heute nicht geändert hat (Statistik Austria 2015). Bei der Suche nach Arbeit besteht ein großer Unterschied zwischen jüngeren und älteren Arbeitslosen. 65% aller Personen über 40 Jahren gehen in Großbritannien davon aus, dass das Alter eine Barriere ist, eine neue Anstellung zu finden. Diese Personen denken, dass sie bei einem Arbeitsplatzwechsel nur eine Teilzeitanstellung oder einen schlecht bezahlten Job finden würden (Büsch et. al 2004). In Europa zeigt sich, dass die unter 24-jährigen Arbeitnehmer/innen im Durchschnitt elf Wochen und Personen ab 55 Jahren 29 Wochen nach einer neuen Beschäftigung suchen (Berger 2009). In Österreich brauchen Arbeitslose ab 45 Jahren in der Regel doppelt so lange, eine neue Anstellung zu finden, als jene unter 45 Jahren (Dörfler 2016). Ebenso geht der Großteil der Personen ab 45 Jahren davon aus, dass Firmen kein älteres Personal einstellen möchten und verbleibt daher in der Arbeitslosigkeit oder ihrem derzeitigen Job (McPherson 2012). Durch die Globalisierung und Technisierung des Arbeitsmarktes, werden immer häufiger Personen bevorzugt, welche weniger Kosten verursachen (Lohn, Weiterbildung, etc.) und eine gute Ausbildung mitbringen (Australien Computer Society 2010).

Soziologische Modelle gehen davon aus, dass die Personalselektion meist aufgrund von Informations- und Zeitknappheit resultiert. Die Annahme über mögliche Fähigkeiten und Kompetenzen werden bereits im Vorhinein getroffen (Imdorf 2010). Hierbei haben besonders die Sozialbeziehungen (innerhalb des Betriebs und nach außen zu den Kund/innen) große Bedeutung und Personalentscheidungen müssen nach innen und außen legitimierbar sein (Putz, Tamler 2014). Die Personalauswahl wird somit aufgrund von fachlichen Kompetenzen bzw. berufliche Vorerfahrungen (industrielle Welt), der sozialen Gruppe des Betriebs, in die

der/die neue Mitarbeiter/in hinein passen muss (häusliche Welt) und der Präsenz von Betriebskund/innen und deren Präferenzen (Welt des Marktes) getroffen (Bergmann et. al 2012). Durch diese Annahme ergeben sich Stereotype, da Personalverantwortliche annehmen, dass Firmenkund/innen durch junges Personal betreut werden wollen (Chiu et. al 2001). Auch wird in Studien darauf hingewiesen, dass jüngere Personen häufiger zu einem Bewerbungsgespräch kommen, als ältere. Während sich die bis 35-Jährigen bei etwa 19 ausgeschriebenen Stellen bewerben, um einmal eingeladen zu werden, sind es bei den Personen ab 45 Jahren bereits 27 ausgeschriebene Stellen (Rothenberg, Gardner 2011). In höheren Positionen, wie z.B. die der Geschäftsführer/innen, werden ältere Arbeitnehmer/innen bevorzugt aufgenommen (Seyfried 2011). 13% der Arbeitgeber/innen bestätigen, dass Personen aufgrund des erhöhten Alters bei der Personalentscheidung nicht miteinbezogen werden (Büsch et. al 2004). Nur 12% aller Personalverantwortlichen rekrutieren ältere Arbeitnehmer/innen bewusst (Conen et. al 2010). Befragungen von Firmeninhaber/innen ergaben, dass Vorurteile gegenüber älteren Personen bzw. Arbeitslosen 45plus bestehen (Aubert, Crépton 2003). Konkludiert bedeutet dies, dass die verbreitetste Form der Altersdiskriminierung das Einstellungsverfahren ist, da bei selber Qualifikation jüngere Personen bevorzugt werden (Dennis, Thomas 2006). Eine Studie in Frankreich, Großbritannien und Spanien befasste sich mit diesem Phänomen und schickte Lebensläufe von jüngeren und älteren Arbeitnehmer/innen an diverse Firmen. In den Lebensläufen wurden dieselben Aus- und Schulbildungen, sowie idente Interessen (z.B. Radfahren oder Computer) angegeben. Die Ergebnisse zeigten, dass Personen 45plus um die Hälfte weniger Antworten auf ihre Bewerbung bekamen (Riach, Rich 2007). Als größte Problematik von älteren Arbeitnehmer/innen werden bei der Personalauswahl Mobilitätseinschränkungen und Bildung gesehen (Berger 2009). Auch geben Firmen an, dass sie denken, dass ältere Arbeitnehmer/innen langsamer lernen, Stress und Beschleunigung nicht gewachsen sind und höhere Kosten verursachen (Ilmakunnas, Ilmakunnas 2012). Dadurch ergibt sich immer öfter, dass Arbeitnehmer/innen 45plus häufig durch jüngere ersetzt werden, da dies für Firmen oftmals eine Kostenfrage ist (Roscigno et. al 2007). Viele europäische Studien beschäftigen sich in diesem Zusammenhang mit den fehlenden Eingliederungschancen von älteren Arbeitnehmer/innen. Somit werden folgende Kriterien und Vorurteile als Hindernis genannt, ältere Arbeitnehmer/innen (wieder) aufzunehmen oder zu behalten:

- Höhere Lohn- und Lohnnebenkosten bzw. zu teure Arbeitskräfte: älteren Arbeitnehmer/innen wird in diesem Zusammenhang auch eine kürzere Verweildauer im Betrieb unterstellt, da diese vor der Pensionierung stehen. Das Humankapital wird durch Unternehmer/innen eher bei jüngeren Personen gesehen (Finder 1997).

- Niedrige bzw. veraltete Qualifizierung, da formale Ausbildungen (Schule, Lehre, etc.) mehrere Jahre bzw. Jahrzehnte zurück liegen. Vermutet wird hierbei von Arbeitgeber/innen-Seite oftmals auch, dass Schlüsselqualifikationen, wie z.B. Schweißkenntnisse, fehlen, da ältere Arbeitnehmer/innen öfters keine Zertifikate vorlegen können (Enzenhofer et. al 2004).
- Geringe Lernbereitschaft, da älteren Personen unterstellt wird, dass sie seltener an Weiterbildungsmaßnahmen teilnehmen wollen und kein Interesse an betrieblicher Weiterbildung zeigen (Chiu et. al 2001).
- Geringe Produktivität, da die Leistungsfähigkeit, Reaktionsgeschwindigkeit und die kognitiv-psychischen Fähigkeiten (z.B. Konzentrationsfähigkeit) mit dem Alter abnehmen. Als Schlussfolgerung ergibt sich, dass ältere Arbeitskräfte auch weniger belastbar sind (Mosberger et. al 2007).
- Neue Technologien werden schlechter von Arbeitskräften ab 45 Jahren angenommen, da diese weniger flexibel in Bezug auf diese sind (Chiu et. al 2001).
- Vermehrte Krankenstände, da schwerwiegendere Krankheiten, wie z.B. Bandscheibenvorfälle, aufgrund altersbedingter Abnützungserscheinungen, auftreten können werden Arbeitnehmer/innen 45plus unterstellt. Es zeigt sich jedoch, dass ältere Arbeitskräfte keine gravierenderen Erkrankungen aufweisen als jüngere (Berger 2004).
- Geringe Flexibilität, da jüngere Personen mehr zeitliche, regionale, soziale und persönliche Mobilität aufweisen, wie z.B. Überstunden zu leisten (Enzenhofer et. al 2004).
- Die Unternehmensphilosophie kann nicht erfüllt werden, da ältere Personen in ihren Meinungen und Werten weniger biegsam sind (ASfA 2014).

Aufgrund dessen zeigt sich für die Personalentscheidung, dass es Arbeitgeber/innen wichtig ist, dass der/die neue Arbeitnehmer/in zum Job, zum Team und zur Organisation passt und Altersdiskriminierung bereits beim Rekrutierungsverfahren beginnt (Anderson et. al 2004; Australien Computer Society 2010). Die Entscheidung über zukünftiges Personal wird somit beim Bewerbungsprozess in drei Teile geteilt: planen des Jobs, Suchprozess und Anstellungsverfahren. Beim Planen des Jobs werden derzeitige und zukünftige Kriterien der Anforderungen analysiert, die für diesen Job nötig sind. Beim Suchprozess werden Jobbedingungen formuliert und das Jobangebot über diverse Kanäle verbreitet (Medien, etc.). Arbeitgeber/innen versuchen Kanäle zu wählen, die Personen mit ungeeigneten oder schlechten Qualifikationen ausschließen (Behrenz 2001). Bevorzugt werden immer mehr Stellen im Internet veröffentlicht (Mani 2012). In Bezug auf diesen Trend belegen Studien, dass es auf 35% der offenen Arbeitsstellen keine Bewerbungen von älteren Arbeitskräften gibt (Putz, Tamler 2014). Als weiteres Hindernis für Arbeitskräfte 45plus stellt sich die

geringe Erfahrung mit Jobinterviews und das geschwächte Selbstvertrauen aufgrund von „Self-Fulfilling-Prophecies“ dar (Bittman et. al 2001). Auch das Sozialkapital scheint bei der Personalauswahl eine wichtige Komponente zu sein, da viele Jobs über Netzwerke vergeben werden. Personen aus dem Bekannten- und Verwandtenkreis von bereits angestellten Arbeitnehmer/innen werden von Personalverantwortlichen als glaubwürdiger und vertrauensvoller betrachtet (Dörfler 2016). Beim Anstellungsverfahren geht es um ein Matching-Prozedere, bei dem derjenige oder diejenige genommen wird, die aufgrund des/der Personalverantwortlichen am besten passt. Auch persönliche Vorurteile und Stereotype können in diesen Entscheidungsprozess miteinfließen (Behrenz 2001). Des Weiteren besagt die „ingroup-bias Hypothese“, dass sich Personalrekrutierer/innen eher für Personen entscheiden, die derselben sozialen Gruppe wie sie selbst angehören. Dies bedeutet, dass ältere Arbeitnehmer/innen eher von älteren Rekrutierer/innen eingestellt werden. Zu erwähnen ist auch, dass Personalverantwortliche von Betrieben immer jünger werden (Finkelstein et. al 1995). Ein weiteres wichtiges Kriterium für die Personalauswahl sind die Informationen über mögliche Arbeitnehmer/innen – umso mehr und besser diese sind, umso weniger Diskriminierung gibt es (Morgeson et. al 2008).

Zu erwähnen ist auch, dass ältere Arbeitskräfte wesentliche Vorteile bzw. Vorzüge für Unternehmen mit sich bringen können (Berger 1999). Dies kann unter anderem kognitive bzw. psychische Aspekte betreffen, da Arbeitnehmer/innen 45plus über erfahrungsgebundene Intelligenz (Lösungen neuartiger Probleme durch Routine) verfügen (Henkens 2005). Berufliche und persönliche Erfahrungen spielen eine wichtige Rolle, da spezifisches Fachwissen und soziales Erfahrungswissen über die Jahre angehäuft wurde (Mosberger et. al 2007). Weitere positive Stereotype, die Personalverantwortliche den älteren Arbeitnehmer/innen zuschreiben, sind Loyalität, höhere Reflexionsfähigkeit und bessere Teamfähigkeit (Chiu et. al 2001). Die Wissenstransferleistung ist in diesem Zusammenhang wichtig, da dieses angesammelte Wissen oftmals bereitwillig an jüngere Kolleg/innen weiter gegeben wird (Steiner, Sturm 2005). Meist haben ältere Arbeitnehmer/innen auch viele Schlüsselqualifikationen, wie z.B. berufsübergreifende Fähigkeiten, internalisiert (Mosberger et. al 2007). Vorteilhaft ist die Verweildauer älterer Arbeitskräfte in einem Betrieb, die oft bis zum Pensionsantritt andauern kann. Während Jüngere bis 30 Jahre durchschnittlich ein bis drei Jahre in einem Betrieb beschäftigt sind, so bleiben Ältere meist zehn Jahre oder länger bei einem/einer Arbeitgeber/in (ASfA 2014). Des Weiteren zeigt sich, dass Arbeitsleistung nicht immer altersabhängig sein muss (Winkler 2008). Trotzdem gibt es zunehmende, gleich bleibende und abnehmende Eigenschaften bei älteren Arbeitnehmer/innen, was in der unten stehenden Grafik ersichtlich wird:

zunehmend	gleich bleibend	abnehmend
Urteilsfähigkeit	Leistungs- und Zielorientierung	Körperliche Leistungsfähigkeit
Zuverlässigkeit	Systemdenken	Geistige Beweglichkeit
Besonnenheit	Kreativität	Kurzzeitgedächtnis
Qualitätsbewusstsein	Entscheidungsfähigkeit	Risikobereitschaft
Kommunikationsfähigkeit	Kooperationsfähigkeit	Aufstiegsorientierung
Kooperationsfähigkeit	Konzentrationsfähigkeit	Lern- und Weiterbildungsbereitschaft
Pflicht- und Verantwortungs- bewusstsein	Physische Ausdauer und psychisches Durchhaltevermögen	Geschwindigkeit der Informations- aufnahme und -verarbeitung
Positive Arbeitseinstellung		
Ausgeglichenheit und Beständigkeit		
Angst vor Veränderung		
Lebens- und Berufserfahrung, betriebsspezifisches Wissen		

Abbildung 12: Persönliche Eigenschaften (Winkler 2008)

Besonders politische Informationsbroschüren in Österreich versuchen, positive Stereotype über ältere Arbeitnehmer/innen in Personalauswahlprozessen zu verstärken und Vorurteile auszumerzen (Arbeiterkammer 2012). Das Hauptziel von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen in Österreich zeigt sich hierbei als die Sensibilisierung der Bevölkerung auf ältere Arbeitslose und ältere Arbeitnehmer/innen, indem die Einstellung der Gesellschaft verändert werden soll.²⁸ Als Unterstützungen dienen hierbei z.B. Medien, in denen Sendeprogramme und Diskussionen ausgestrahlt werden, die sich mit der Zusammenarbeit zwischen Älteren und Jüngeren beschäftigen (Vogt 2003). Das AMS versucht mittels unterschiedlicher Programme die (Re-)Integrationsquote von älteren Arbeitslosen zu erhöhen (Schweighofer 2013; AMS Österreich 2015). Ältere Arbeitslose werden z.B. in aktivierende Maßnahmen mit Beschäftigungskonzepten eingebunden, wie Bewerbungstrainings und sozialökonomische Betriebe (Steiner et. al 2011). Auch gibt es territoriale Beschäftigungsprojekte, in der die Beschäftigungsquote von Personen 45plus erhöht werden soll.²⁹ Diese Form basiert hier auf Equal-Partnerschaften, bei denen sich arbeitsmarktpolitische Interessensvertreter/innen und Unternehmer/innen zusammenschließen (Mosberger et. al 2007). Maßnahmen zur Wiedereingliederung werden Firmen angeboten, wie z.B. Eingliederungsbeihilfen, bei denen die Lohn- und Lohnnebenkosten gefördert werden (Vogt 2007). Bei personenbezogenen Aus- und Weiterbildungen, die vom AMS finanziert werden, wird versucht, Personen in Bereichen mit Fachkräftemangel (z.B. Koch/Köchin) auszubilden (Putz, Tamler 2014). Auch gibt es individuelle Förderungen, bei denen besonders betriebliche Weiterbildungen bzw. Aus- und Weiterbildungszuschüsse für Unternehmen durch den ESF (Europäischer Sozialfond) gefördert werden. Ebenso können ältere Arbeitnehmer/innen Bildungskarenz bzw. Bildungsteilzeit oder Freistellung in Anspruch

²⁸ https://www.sozialministerium.at/site/Arbeit_Behinderung/Arbeitsmarkt/Arbeitsmarktpolitik/Aeltere_ArbeitnehmerInnen/

²⁹ <http://www.ams.at/wien/service-arbeitsuchende/arbeitsuche/gefoerderte-beschaefigungsprojekte>

nehmen, da bei diesem Modell die Bezüge für Unternehmen entfallen und das Gehalt bzw. die Geldleistung (Arbeitslosengeld) vom AMS finanziert wird (Mosberger et. al 2007). Als Ausweg aus langer Arbeitslosigkeit oder als Re-Integration in den Arbeitsmarkt nutzen ältere Arbeitslose oft Anstellungsverhältnisse über Leihfirmen, obwohl diese Dienstverhältnisse meist befristet und schlechter bezahlt sind (Bittman et. al 2001).

Altersdiskriminierung und Exklusion vom Arbeitsmarkt aufgrund bestimmter Stereotype haben auch psychosozialen Folgen für die Betroffenen (Siebel et. al 2014; Stelzer-Orthofer, Brunner-Kranzmayr 2015). Bereits in den frühen 1980er Jahren wird davon ausgegangen, dass Arbeitslosigkeit mit einer Desintegration in der Gesellschaft einhergeht (Bonß, Heinze 1984). Aufgrund der bestehenden Erwerbszentriertheit in Österreich kann eine Entkopplung nur dann stattfinden, wenn Leistungs- und Anspruchsnormen sinken und der subjektive, sowie gesellschaftliche Stellenwert von Arbeit abnimmt (Braun, Ertelt 2006). Da es derzeit keine Entkopplung gibt, kommt es zur Altersdiskriminierung, beeinflusst durch die derzeitige Arbeitsmarktlage und der Tatsache, dass Arbeitslose 45plus geringere Wiedereingliederungschancen am österreichischen Arbeitsmarkt haben. Dadurch nehmen psychische und soziale Probleme in dieser Risikogruppe zu (Breig, Leuter 2007). Sozialwissenschaftliche und psychologische Studien beschäftigen sich intensiv mit diesem Thema und fanden heraus, dass es immer mehr zu einem Rückzug aus sozialen Beziehungen, einem Einschränken des persönlichen Aktionsradius, dem Verlust des Zeitgefühls, psychosomatischen Erkrankungen, Resignation, Suizidgedanken, Alkoholismus und Anstieg des Aggressionslevels kommt (Gumplmaier et. al 2001; Thode 2006; Marquardsen 2012; ASfA 2014). Außerdem wird „die Arbeitslosigkeit [...] im Zeitalter der Individualisierung selbst zum individualisierenden Phänomen. Dies schlägt sich beispielsweise in der Schuldzuschreibung nieder, denn Arbeitslosigkeit wird tendenziell als individuelles Versagen gewertet. Systemprobleme werden damit Einzelpersonen zugerechnet und auf diese Weise politisch entschärft“ (Kritzinger et. al 2009: 20).

Daraus ergibt sich, dass durch die Arbeitslosigkeit das Risiko auf Verarmung, materieller Notlage und psychosozialen Belastungen steigt (Balon et.al 1978). Internationale soziologische und psychologische Forschungen zu Arbeitslosen 45plus beschäftigen sich in diesem Segment besonders mit den psychischen Auswirkungen, den Auswirkungen auf die Familienstrukturen, Frauen und Arbeitslosigkeit, der Angst, den Job zu verlieren, Bedenken bzw. Zukunftsängsten, Well-Being, der Chronologie der Arbeitslosigkeit, Effekten von Kurz- und Langzeitarbeitslosigkeit und Verarbeitungsprozessen (Jahoda et. al 1960; Strittmatter 1992; Felstead et. al 2000; Donovan, Halpern 2002; Dickerson, Green 2006; Maier et. al 2006; Stankunas et. al 2006; Burchell 2011). Durch die Arbeitslosigkeit kommt es außerdem immer mehr zu finanziellen Notlagen bei älteren Arbeitslosen (Parak, Schober 2014). Dadurch ergibt sich auch immer mehr ein Statusverlust, Depression, gesundheitlichen

Begleiterscheinungen (z.B. Schlaflosigkeit oder Bluthochdruck), Bewegungsmangel, Motivationsverlust und die Verstärkung von Süchten, wie Nikotin oder Alkohol (Brinkmann 1984; Henkel, Zemlin 2008; Kritzinger et. al 2009; ASfA 2014). Als These lässt sich jedoch sagen, dass Deprivation mit der Dauer der Arbeitslosigkeit, der relativen Verarmung und dem psychosozialen Distress steigt (Bonß, Heinze 1984; Fryer 1986; Hollederer 2008). Die Deprivationstheorie geht davon aus, dass Erwerbsarbeit einen manifesten und latenten Charakter aufweist. Als manifestes Merkmal wird hierbei das Finanzielle bzw. der Gehalt beschrieben, als latente Inhalte die zeitliche Alltagsstrukturierung, die Erweiterung der sozialen Kontakte außerhalb der Familie, die Einbindung in kollektive Sinn- und Zweckstrukturen, Status- und Identitätsformung, der Zwang zur regelmäßigen Aktivität und der Chance zur Kontrolle der eigenen Lebensumstände (Kritzinger et. al 2009). Außerdem können Fähigkeiten und Fertigkeiten individuell weiterentwickelt und angewandt werden, da Erwerbsarbeit einen Subjektivierungscharakter aufweist (Baethge 1991). Nebendies kann Erwerbsarbeit auch Abwechslung, neue Erfahrungen, finanzielle Ressourcen, physische Sicherheit, soziale Kontakte, Begünstigung von Selbstachtung und Anerkennung durch andere bieten (Kritzinger et. al 2009).

Weitere Studien zeigen, dass sich am Anfang der Arbeitslosigkeit noch eine hohe Motivation bei der Jobsuche charakterisieren lässt (Frese 2008). Immer mehr verfallen jedoch Arbeitslose 45plus in eine „Self-Fulfilling-Prophecy“, bei der sie der Meinung sind, keinen Job mehr finden zu können (Steiner, Sturm 2008). Es zeigt sich außerdem, wenn Personen länger als zwei Jahre in der Arbeitslosigkeit sind, dass die Passivität überproportional zunimmt. Jene Arbeitslose 45plus beenden dann die aktive Jobsuche und sehen sich vom Erwerbsleben und dem Arbeitsmarkt ausgeschlossen (Kritzinger et. al 2009). Auch weisen sie darauf hin, dass ihr Potential während der Arbeitslosigkeit verloren geht (Krenn, Vogt 2007). Bei der Jobsuche zeigt sich außerdem, dass umso länger Personen arbeitslos sind, umso weniger Suchkanäle werden verwendet (Eppel et. al 2012). Jobangebote, die vom AMS kommen, werden meist als nicht passend beschrieben. Arbeitslose 45plus deklarieren auch, dass sie sich durch diese Jobangebote minderwertig und degradiert fühlen, da man für die Ausübung dieser Arbeit nur niedrige Qualifikationen besitzen muss, die jedoch häufig weit unter den eigenen Qualifikationen liegen (Steiner, Sturm 2008). Diese Personen erzählen in Interviews, dass sie denken, verrückt zu werden, wenn sie nicht arbeiten können oder haben das Gefühl, dass sie bürokratisch verkommen (Rumpeltes 1982). Nebendies zeigt sich, dass Arbeitsplätze generell von dieser Gruppe als immer unsicherer betrachtet und Jobchancen eher kritisch angesehen werden. Daraus ergibt sich, dass ältere Arbeitnehmer/innen immer häufiger denken, dass sie keine Arbeitsstelle mehr finden würden, wenn sie arbeitslos werden würden (Jäger 2012). In einer aktuellen österreichischen

Erhebung zeigte sich sogar, dass fast zwei Drittel aller befragten Personen über 45 Jahren angaben, dass sie es schwer hätten, wieder einen Job zu finden (Arbeitsklimaindex 2014).

Ältere Arbeitslose versuchen für sich Erklärungsansätze zu finden, warum sie keinen Arbeitsplatz finden und nennen unter anderem in diesem Zusammenhang, dass sie denken, dass Jüngere billiger und biegsamer sind (Rumpeltes 1982). Aus diesem Kontext heraus werden sieben Typen von Arbeitslosen gebildet:

- Arbeitslosigkeit ist eine Chance auf Zeit und integrierbar in die eigene Erwerbsbiographie (Kronauer et. al 1994). Unter diese Gruppe fallen Personen, die nur sehr kurz arbeitslos sind, wobei dies meist jüngere Arbeitslose unter 25 Jahren sind (Seidel 2013).
- Mit Arbeitslosigkeit kommt man eine Zeit lang zurecht, dies ist aber ein wesentlicher Lebenschnitt (Kronauer et. al 1994). Dieser Typus beschreibt oft Personen, die nicht länger als acht Monate in der Arbeitslosigkeit verweilen und betrifft in Österreich oftmals Personen unter 35 Jahren (Andreß 2013).
- Arbeitslosigkeit wird als eine Bedrohung angesehen, der man etwas entgegen setzt (Kronauer et. al 1994). Diese aktiven Arbeitslosen machen auch Abstriche bei einer neuen Stelle (z.B. weniger Lohn) und nehmen auch Arbeitsstellen an, die nicht in ihren erlernten Beruf fallen (Nonnenmacher 2009).
- Arbeitslosigkeit zeigt sich als eine Bedrohung, der man ausgesetzt ist (Kronauer et. al 1994). Diese passiven Arbeitslosen haben wenige Chancen auf Vermittlung und benötigen viel externe Unterstützung bei der Arbeitssuche. Die Passivität resultiert zumeist aus einer Strategie zur Selbstentlastung (Dörre et. al 2013).
- Arbeitslosigkeit ist die bestimmende soziale Realität – eine schlechte Realität, der man sich unterwirft (Kronauer et. al 1994). In diese Gruppe fallen meist ältere Arbeitslose mit starker Erwerbszentriertheit (Breig, Leuther 2007).
- Arbeitslosigkeit zeigt sich als soziale Realität, die schlecht ist und in der man sich einrichtet (Kronauer et. al 1994). Zu diesem Typus gehören oftmals Arbeitslose 45plus, die sich von der Berufsorientierung gelöst haben (Breig, Leuther 2007).
- Man sieht sich selbst nicht als arbeitslos, sondern definiert für sich eigene alternative Rollen, z.B. Hausmann/Hausfrau, Vater/Mutter oder Pensionist/in (Strittmatter 1992). Meist befinden sich in dieser Gruppe resignative Langzeitarbeitslose, was bedeutet, dass diese die Situation als unveränderlich deuten, aber das psychische Wohlbefinden durch diese Alternativrolle steigt (Breig, Leuther 2007). Immer häufiger kommt es dann bei diesen Arbeitslosen zu Subsidenzarbeiten, wie z.B. Holz sammeln oder Gartenarbeit (Kronauer et. al 1994).

5. Ziele und Forschungsfragen

Aufgrund der vorangegangenen theoretischen Überlegungen sollen nun für die Dissertation relevante Forschungsfragen erstellt werden. Zusammenfassend kann nun deklariert werden, dass Arbeit als kollektives Phänomen im sozialen Wandel charakterisiert worden ist, mit der sich Individuen ihre gesellschaftliche Teilhabe sichern und diese als soziales Medium dient, um individuelle und persönliche Identität auszubilden. Arbeitslosigkeit unterliegt hierbei immer dem österreichischen Arbeitsmarktwandel, wodurch nicht nur der Anstieg der Arbeitslosenrate von 2% in den 1980er Jahren auf 13% im Jahr 2016 in Wien zu verzeichnen ist, sondern diese auch für gesellschaftliche Inklusion und Exklusion steht. Dabei zeigt sich besonders ein Anstieg der Arbeitslosen 45plus, wobei der anteilige Prozentsatz in Wien über 25% liegt. Dies steht vor allem mit dem dynamischen Arbeitsmarkt im Zusammenhang, da dieser durch Globalisierung, Technisierung, Automatisierung, Segmentierung und Polarisierung gekennzeichnet ist. Soziale Teilhabe ist somit für Risikogruppen, wie Ältere oder gering Qualifizierte, am Arbeitsmarkt immer schwieriger, da es einerseits zum Abwandern von Routine-Arbeitsplätzen kommt und sich andererseits die Arbeitsverhältnisse verändern, indem es immer mehr zu atypischen Beschäftigungsverhältnissen (z.B. Teilzeitarbeit) kommt. Das AMS Österreich reagiert auf diese Veränderungen besonders mit finanziellen Unterstützungsmaßnahmen (z.B. Eingliederungsbeihilfe), um Personen aus Risikogruppen wieder schneller und nachhaltig in den Arbeitsmarkt zu integrieren (siehe Kapitel 1).

Da arbeitslose Personen sich beim AMS melden müssen, um Geld- und Versicherungsleistungen zu erhalten, wird die Beratung in diesem System für das Dissertationsvorhaben vakant. Theoretisch konnte herausgearbeitet werden, dass es grundsätzlich zwei Typen von Beratungssituationen für ratsuchende Personen gibt: (1) freiwillige Beratung, die man sich selbst aussucht (z.B. psychotherapeutische Begleitung bei Depressionen) und (2) Beratung im Zwangskontext, welche aufgrund gesetzlicher Vorlagen in Anspruch genommen werden muss und in einem politischen und/oder gesellschaftlichen Rahmen stattfindet. Für das Dissertationsprojekt werden besonders die Kommunikationsstrukturen und Interaktionsprozesse in den unterschiedlichen Beratungen im Zwangskontext interessant, um zu verstehen, wie eine solche Beratung funktioniert und welchen Einfluss dies auf die Beratung selbst hat. Besonders die asymmetrische Beziehung, Macht, Zwang und soziale Kontrolle zeigen sich in dieser Beratungsform. Daher wird in der sozialmedizinischen, psychosozialen und arbeitsmarktpolitischen Beratung das Machtverhältnis aufgrund von Sanktionsmöglichkeiten deutlich. Dadurch eröffnet sich für Berater/innen ein doppeltes bzw. mehrfaches Mandat, wodurch diese im institutionellen

Rahmen u.a. die Rolle der Helfer/innen und Kontrolleur/innen einnehmen (siehe Kapitel 2). Als interessant für das Dissertationsprojekt erweist sich aufgrund dieser theoretischen Überlegungen somit die Beratung mit Risikogruppen, wie beispielweise Arbeitslose 45plus. Besonders in der Erstberatung, bei der AMS-Berater/innen und Kund/innen das erste Mal Kontakt haben, können im Forschungsvorhaben soziale Handlungen in der Interaktion und Kommunikation beobachtet und analysiert werden interessant werden. Auch soziale Rollen, die sich aus der Interaktion in der Institution AMS ergeben, sollen hinterfragt werden. Sprache wird hierbei als machtvoll Instrument und Koordinationssystem der Gesellschaft bzw. Institutionen gesehen, das beschreibt, wie die Wirklichkeit in diesem zustande kommt (siehe Kapitel 3). Daraus ergab sich das Forschungsinteresse, da besonders die Gruppe der Arbeitslosen 45plus immer mehr in den Fokus der aktiven und aktivierenden Arbeitsmarktpolitik rückt und des Weiteren diese Gruppe in den letzten Jahren einen dramatischen Anstieg bei der Arbeitslosenzahl (in Wien) zu verzeichnen hatte. Alter zeigt sich am österreichischen Arbeitsmarkt immer mehr als Diskriminierungsmerkmal, wodurch die Re-Integrationschancen von älteren Arbeitslosen sinken. Als Folgen für die Arbeitslosen 45plus machen sich besonders das Verarmungsrisiko, materielle Notlage und psychosoziale Folgen auf, die häufig auch in der Beratung beim AMS Thema werden (siehe Kapitel 4). Das zentrale Ziel des Dissertationsprojektes ist somit die Beschreibung von Kommunikationsakten und Interaktionsprozessen im Kontext der Beratungsgespräche von Arbeitslosen 45plus und AMS-Berater/innen des AMS Wien. Außerdem wird angestrebt, Hypothesen bzw. Thesen zum Handeln in diesem System zu entwickeln und die Differenzen und Machtprozesse der Beratungsgespräche zu analysieren. Daraus ergeben sich nun folgende Forschungsfragen:

- Wie lassen sich Kommunikationsakte und Interaktionsprozesse zwischen Arbeitslosen 45plus und AMS-Berater/innen in Wien beschreiben?
- Welche Machtprozesse (durch den Zwangskontext in der Beratung) treten in der Interaktion und Kommunikation von Arbeitslosen 45plus und AMS-Berater/innen auf und in welchen Phasen können diese erkannt werden?
- Wie wirkt sich das doppelte Mandat (individuelle Beratung und gesetzliche Rahmenbedingungen) und die soziale Kontrolle auf die Kommunikation und Interaktion in Beratungsgesprächen zwischen Arbeitslosen 45plus und AMS-Berater/innen aus?
- Wie zeigt sich die Altersdiskriminierung im Beratungsgespräch? Wie wirkt sich diese aus und welchen Einfluss hat dies auf die Beratung zwischen Arbeitslosen 45plus und AMS-Berater/innen?

Bevor nun die Methoden zur Analyse der Forschungsfragen vorgestellt werden, soll vorerst ein kurzer Abriss über den Aufbau und die Struktur des AMS Österreich bzw. AMS Wien gegeben werden, um die institutionelle Ordnung in diesem System verstehen zu können. Es wird außerdem aufgezeigt, welche Erstberatungsgespräche für die Dissertation interessant sind.

Die Organisation des AMS Österreich gliedert sich in die Teilbereiche der Bundesgeschäftsstelle, der Landesgeschäftsstellen, der ServiceLine (Call-Center) und der Regionalen Geschäftsstellen (Wallner, Jaklitsch-Schmitt 2008):

- In Österreich gibt es eine Bundesgeschäftsstelle, in welcher der Vorstand (bestehend aus zwei Personen) und der Verwaltungsrat (bestehend aus zwölf Personen) verankert sind. Der Verwaltungsrat setzt sich aus den Interessensvertretungen für Arbeitnehmer/innen und Arbeitgeber/innen, Vertreter/innen aus dem Bundesministerium für Wirtschaft und einem Zentralbetriebsrat zusammen. Hierbei werden beispielsweise Vorschläge an den Bundesminister für Wirtschaft und Arbeit und der arbeitsmarktpolitische Plan für die kommenden Jahre ausgearbeitet. Der Vorstand ist beispielsweise für die Leitung der Bundesgeschäftsstelle zuständig und nimmt an Sitzungen des Verwaltungsrates teil. Der Vorstand repräsentiert außerdem das AMS Österreich nach außen hin (z.B. bei Presseberichten).³⁰
- Jedes Bundesland hat eine Landesgeschäftsstelle, somit gibt es in Österreich neun Landesorganisationen. Diese setzen sich aus dem Landesdirektorium und den Landesgeschäftsführungen zusammen. Das Landesdirektorium besteht aus der Landesgeschäftsführung, dessen Stellvertreter/innen und vier weiteren Mitgliedern aus Wirtschaftskammer und Arbeiterkammer. Der Aufgabenbereich des Landesdirektoriums besteht beispielsweise aus der Überwachung und dem Controlling der Regionalen Geschäftsstellen und der Festlegung von arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen. Die Landesgeschäftsführung hat die Leitung der Landesgeschäftsstelle inne und ist unter anderem für die Berichterstattung über das AMS der jeweiligen Bundesländer zuständig. Den Landesgeschäftsstellen obliegen die Steuerungs- und Koordinationsaufgaben gegenüber den Regionalen Geschäftsstellen.³¹
- Die ServiceLine (maximal drei Niederlassungen pro Bundesland) fungiert hauptsächlich als Inbound Call-Center für Kund/innen (u.a. arbeitslose Personen oder Unternehmen). Kund/innen-Wünsche und Kund/innen-Anliegen werden hier entgegengenommen und möglichst effizient bearbeitet, um den/die zuständige/n AMS-Berater zu entlasten. Als Ziel wurde gesetzt, maximal 25% aller Anrufe an die

³⁰ <http://www.ams.at/geschaeftsbericht/geschaeftsbericht/organisation>

³¹ <http://www.ams.at/ueber-ams/ueber-ams/daten-fakten/organisation>

Regionale Geschäftsstelle weiterzuleiten. Auch soll der Großteil der Anrufe in der ServiceLine bearbeitet werden, sodass Beratungsgespräche in den Regionalen Geschäftsstellen nicht gestört werden und eine Arbeitsentlastung für die AMS-Berater/innen geschaffen wird.³²

- Für jeden Bezirk gibt es eine eigene Regionale Geschäftsstelle (in Österreich insgesamt 103 Geschäftsstellen, wobei in Wien einige Bezirke keine eigene Geschäftsstelle haben). In der Regionalen Geschäftsstelle werden arbeitslose Kund/innen und regionale Firmen betreut, wobei dies in Spezialbereiche untergliedert ist. Das „Service für Unternehmen“ ist für Betriebskund/innen aus lokalen Firmen zuständig, die auf Personalsuche sind, während das „Service für Arbeitskräfte“ die Beratung und Vermittlung arbeitsloser Personen übernimmt. Das Organisationsprinzip der Arbeitslosenbetreuung in einer Regionalen Geschäftsstelle ist ein 3-Zonen-Modell, das sich in Info-Zone, Servicezone und Beratungszone gliedert. In der Info-Zone werden arbeitslose Kund/innen nur punktuell betreut und Arbeitslosmeldungen bearbeitet. Auch geben die AMS-Mitarbeiter/innen aus der Info-Zone den Kund/innen allgemeine Informationen und Auskünfte, geben Bestätigungen und Leistungsanträge aus, nehmen Unterlagen entgegen und sind bei der persönlichen Wiederanmeldung nach z.B. Krankenstand zuständig. Service-Kund/innen haben den Bedarf einer kontinuierlichen Unterstützung und sind nicht länger als drei Monate arbeitslos gemeldet (job-ready). Beratungskund/innen haben einen intensiveren und individuellen Betreuungsbedarf und brauchen ein großes Maß an Unterstützung bei der (Re-)Integration in den Arbeitsmarkt. Hierbei handelt es sich um Personen aus Risikogruppen, wie Personen ab 45 Jahren, Jugendliche bis 25 Jahren, Wiedereinsteiger/innen, Personen mit körperlichen, geistigen, psychischen oder sozialen Einschränkungen und Arbeitslose, die länger als drei Monate beim AMS vorgemerkt sind. Auch Personen, die sich für eine Aus- und Weiterbildung interessieren gelten als Beratungskund/innen (Wallner, Jaklitsch-Schmitt 2008).

Für die Dissertation ist die Beratung in der Regionalen Geschäftsstelle interessant, wobei besonders aufgrund der Aufgabenverteilungen der Regionalen Geschäftsstellen besonders die Betreuung der arbeitslosen Kund/innen ab 45 Jahren in der Beratungszone beforscht werden soll. Die Aufgaben des AMS Österreich gliedern sich in vier Teilbereiche, die im Fokus der Kund/innen-Orientierung steht:

- Finanzielle Unterstützung: Arbeitslose Personen können um Arbeitslosengeld, Notstandshilfe, Versicherungsleistung oder andere Überbrückungshilfen (z.B.

³² http://www.inmind.at/fileadmin/user_upload/PDF/1_Projektbeschreibung_AMS.pdf

Pensionsvorschuss) beim AMS ansuchen. Hierbei wird ein Antrag beim zuständigen AMS gestellt. Die Beratung in diesem Bereich übernimmt die Servicezone.³³

- Vermittlung: Die Vermittlung kann während eines Beratungsgespräches, aber auch außerhalb dieses Gespräches stattfinden. Hierbei suchen AMS-Berater/innen passende Stellen für ihre Kund/innen. Die Vermittlung kann von Berater/innen der Servicezone und auch der Beratungszone übernommen werden (ASfA 2012).
- Beratung: Bei der Beratung geht es um das Ausarbeiten von Kund/innen-Anliegen und Fragestellungen, sowie dem Aufzeigen objektiver Möglichkeiten und Bedingungen am Arbeitsmarkt für die Vermittlung. Dabei werden gemeinsam Lösungsschritte und Lösungsstrategien entwickelt, wobei beispielsweise Qualifikationsdefizite mittels Fördermöglichkeiten (z.B. Kurse) und gezieltem Anbieten von Unterstützungsleistungen minimiert werden sollen. Auch sollen Kund/innen zur Eigeninitiative motiviert werden, indem ihnen die Selbstbedienungsmöglichkeiten des AMS aufgezeigt werden (z.B. eAMS-Konto). Ebenso das Beantworten allgemeiner Fragen sollte im Beratungsgespräch ermöglicht werden. Über die allgemeinen Geschäftsbedingungen und rechtlichen Rahmenbedingungen werden Kund/innen beim Erstgespräch informiert. Diese Disziplin wird von der Beratungszone übernommen.³⁴
- Förderung (Maßnahmen, Beihilfen): Arbeitslose Personen mit (multiplen) Vermittlungshemmnissen können im Rahmen der aktiven Arbeitsmarktpolitik zur Integration in den Arbeitsmarkt gefördert werden. Hierbei können Beschäftigungen (z.B. Eingliederungsbeihilfe), Qualifizierungen (z.B. CNC-Weiterbildung) oder Unterstützungsmaßnahmen (z.B. Bewerbungstraining) gefördert werden. Diesen Fachbereich übernimmt die Beratungszone.³⁵

³³ <http://www.ams.at/service-arbeitsuchende/finanzielles/leistungen>

³⁴ <http://www.ams.at/ueber-ams/ueber-ams>

³⁵ <http://www.ams.at/service-arbeitsuchende/finanzielles/foerderungen>

6. Forschungsdesign und methodisches Vorgehen

Um die Forschungsfragen zu beantworten, soll mittels Triangulation gearbeitet werden. Eine Methoden-Triangulation erscheint hier besonders sinnvoll, um verschiedene Sichtweisen auf das Phänomen zu erlangen, das in der Dissertation beforscht wird. Hierbei können außerdem die Stärken der unterschiedlichen Methoden kombiniert werden. Das Betrachten des Forschungsgegenstandes mittels mehrerer Methoden kann zur (vollständigen) Erfassung der Wirklichkeit dienen (Flick 2004). Schon in der Studie „Die Arbeitslosen von Marienthal“ von Jahoda, Lazarsfeld und Zeise (1960) wird ein Triangulationsansatz verwendet, um das Phänomen der Arbeitslosigkeit möglichst genau einfangen zu können (Flick 2004). Dabei wurde der methodische Fokus auf die Erfassung der sozialen Wirklichkeit gelegt. In dieser Studie wurden qualitative und quantitative Methoden kombiniert, die objektive Tatbestände und subjektive Einstellungen erfasst haben. Mittels Beobachtungen und Sammeln von historischem Material, sowie direkten Befragungen wurde die erfasste Wirklichkeit sehr umfangreich beschrieben, indem ein Kategoriensystem von Arbeitslosen erstellt wurde (Jahoda et. al 1960).

Aufgrund dieser Überlegungen zeigt sich für die Dissertation die Sinnhaftigkeit und Notwendigkeit einer Triangulation. Da das komplexe Forschungsfeld der „Beratungsgespräche im arbeitsmarktpolitischen Kontext mit Arbeitslosen 45plus“ noch sehr wenig beforscht ist (siehe Kapitel 1 bis Kapitel 4), können sich die verwendeten Methoden untereinander ergänzen, sodass die soziale Wirklichkeit besser beschrieben werden kann. Dadurch werden auch unterschiedliche Betrachtungsweisen gestützt und die Ergebnisse der jeweiligen Methoden erhärtet (Rheinländer 2011). Besonders die Einnahme verschiedener Perspektiven auf den Untersuchungsgegenstand ist bei dieser Art der Triangulation von großer Bedeutung (Flick 2004). „Diese Perspektiven können in unterschiedlichen Methoden, die angewandt werden, und/oder unterschiedlichen gewählten theoretischen Zugängen konkretisiert werden, wobei beides wiederum miteinander in Zusammenhang steht bzw. verknüpft werden sollte. Weiterhin bezieht sich die Triangulation auf die Kombination unterschiedlicher Datensorten jeweils vor dem Hintergrund der auf die Daten jeweils eingenommenen theoretischen Perspektiven. Diese Perspektiven sollten so weit als möglich gleichberechtigt und gleichermaßen konsequent behandelt und umgesetzt werden. Gleichermaßen sollte durch die Triangulation (etwa verschiedener Methoden oder verschiedener Datensorten) ein prinzipieller Erkenntniszuwachs möglich sein“ (Flick 2004: 12). Für die Dissertation können somit die Stärken der unterschiedlichen Forschungsperspektiven kombiniert werden. Mittels Methodenkombination können

außerdem diverse Ebenen des sozialen Phänomens des Beratungsgesprächs mit Arbeitslosen 45plus (z.B. Handeln und Kommunikation) untersucht werden.

Bei dem Dissertationsvorhaben wird die Teilnehmende Beobachtung mit qualitativen, problemzentrierten Interviews verknüpft und die Informationen aus den unterschiedlichen Forschungsansätzen sollen miteinander verbunden werden (Creswell 2010). Einerseits wird in der Dissertation eine Methoden-Triangulation angewandt (Flick 2004). Die Triangulation soll methodenübergreifend (Beobachtung und Interviews) sein und es soll nicht innerhalb der Methoden (Methode wird unterschiedlich angewandt) kombiniert werden (Denzin 1970). Somit werden verschiedene Zugänge zu dem Forschungsgegenstand erst möglich. Dadurch können unterschiedliche Datensorten generiert werden, die in der Auswertung und Konklusion aufeinander bezogen werden können (Flick 2004). Folglich kann ein tieferes und breiteres Bild des Systems „AMS-Beratung mit Arbeitslosen 45plus bei Erstgesprächen in Wien“ geschaffen werden („fuller picture“), das eine umfassendere Erkenntnis über das soziale Phänomen bringen soll. Demzufolge könnte ein neues, spezifisches Bild von Kommunikation und Interaktion im AMS-Kontext und von dessen Beratungsgesprächen geschaffen werden (Fielding, Fielding 1986; Denzin, Lincoln 1994; Birckner, Hackford 2006).

Neben der Methodentriangulation wird in der Dissertation auch eine Daten-Triangulation angewandt (Flick 2004). Die Arbeitslosen 45plus, sowie die AMS-Berater/innen werden in der Institution direkt (AMS Wien) in der natürlichen Umgebung des Beratungsgesprächs (im Beratungsraum des/der AMS-Berater/in) und an diversen Standorten des AMS Wien beobachtet. Die Interviews sollen in separaten Räumen stattfinden, in denen sich nur die Forscherin und der/die Interviewte aufhält, sodass der Datenschutz und die Privatsphäre gewährleistet werden. Hierbei wird die Interaktion und Kommunikation verschiedener Arbeitsloser und auch immer anderer AMS-Berater/innen beforscht. Außerdem weist das AMS Wien insgesamt zwölf Standorte auf. Daher könnten die Beobachtungen bzw. Interviews auf jeden dieser möglichen Standorte durchgeführt werden. Für die Dissertation stehen folgende Standorte des AMS Wien zur Auswahl:

- AMS Esteplatz (für den 1., 3. und 4. Bezirk zuständig)
- AMS Dresdner Straße (für den 2. und 20. Bezirk zuständig)
- AMS Redergasse (für den 5., 6., 7. und 8. Bezirk zuständig)
- AMS Währiger Gürtel (für den 9. und 19. Bezirk zuständig)
- AMS Laxenburger Straße (für den 10. Bezirk zuständig)
- AMS Hauffgasse (für den 11. Bezirk zuständig)
- AMS Schönbrunner Straße (für den 12. Bezirk zuständig)
- AMS Hietzinger Kai (für den 13. und 14. Bezirk zuständig)
- AMS Johnstraße (für den 15. Bezirk zuständig)

- AMS Huttengasse (für den 16., 17. Und 18. Bezirk zuständig)
- AMS Schloßhofer Straße (für den 21. Bezirk zuständig)
- AMS Prandaugasse (für den 22. Bezirk zuständig)

6.1. Teilnehmende Beobachtung und Konversationsanalyse

Die Teilnehmende Beobachtung wurde für das Dissertationsvorhaben unter anderem ausgewählt, da es sich bei dem Forschungsfeld um „(relatives) Neuland“ handelt. Aufgrund der Datenschutzbestimmungen des AMS Österreich ist das Forschungsfeld ein grundsätzlich schwer zugängliches soziales Feld. Im Fokus der Beobachtungen stehen besonders Handlungen, sprachliche Äußerungen, non-verbale Aktionen und Reaktionen (Körpersprache, Mimik und Gestik), sowie soziale Merkmale (z.B. Gebräuche oder Symbole). Als Art der Beobachtung dient die offene, teilnehmende Form:

- Die Beobachtungen sind deshalb offen, da keine Hypothesen geprüft oder vorher generiert werden (Mayring 2002). Der Feldzugang bzw. die Personen werden relativ flexibel bestimmt und das Forschungsvorhaben orientiert sich hierbei am Forschungsverlauf und den Ergebnissen. Außerdem soll die Datenerzeugung durch die Forscherin so wenig wie möglich beeinflusst werden (Bortz, Döring 2006). Im Idealfall nimmt die Forscherin die Rolle der vollständigen Beobachterin ohne Interaktion mit dem Feld ein (Gold 1958).
- Eine teilnehmende Form bedeutet, dass die Personen wissen, dass sie beobachtet werden und die Beobachterin Teil des sozialen Feldes ist, da sie direkt im Beratungsraum der AMS-Berater/innen anwesend ist. Die Teilnehmenden Beobachtungen finden im natürlichen Umfeld, also dem Beratungsraum des/der AMS-Berater/in und während eines Erstgesprächs, statt (Hoffmeyer-Zlotnik 2009).

Ein Vorteil der Teilnehmenden Beobachtung besteht besonders darin, dass der/die Forscher/in durch diese näher am Gegenstand ist, wodurch eine bessere Innenperspektive geschaffen werden kann (Mayring 2002). Wichtig ist hierbei, dass man als teilnehmende/r Beobachter/in keinen Störfaktor darstellt, sondern in die Situation mit aufgenommen und ebenso integriert wird. Dadurch kann die Forscherin eine intensive Innenperspektive einnehmen und das Geschehen besser verstehen. Dies wird in Memos und Tagebüchern festgehalten. In den Tagebüchern soll besonders die Chronologie, die Beobachtungstermine, die Beobachtungspartner/innen und Besonderheiten bzw. Auffälligkeiten niedergeschrieben werden (Hoffmeyer-Zlotnik 2009). In den Memos werden (hypothetische) Ideen, eigene Gedanken und/oder Befindlichkeiten, sowie Vorannahmen, Vorurteile und/oder Interpretationen zu den einzelnen Beobachtungen festgehalten (Bortz, Döring 2006).

Mittels Teilnehmender Beobachtung sollen besonders handlungsrelevante Typologien von Kommunikationsakten und Prozesse sozialer Interaktion zwischen Arbeitslosen 45plus und AMS-Berater/innen in Wien beschrieben werden. Um Forschungshypothesen zu generieren, soll besonders explorativ, hypothesengenerierend gearbeitet und direkt beobachtet werden. Dabei ist die „Teilnehmende Beobachtung [...] eine Feldstrategie, die gleichzeitig Dokumentenanalyse, Interviews mit Interviewpartner/innen und Informant/innen, direkte Teilnahme und Beobachtung, sowie Introspektion kombiniert“ (Flick 2004: 157), sodass die typische Kommunikation und Interaktion des sozialen Phänomens des Beratungsgesprächs im arbeitsmarktpolitischen Kontext mit Arbeitslosen 45plus beschrieben werden kann. Das Feld soll möglichst umfangreich dargestellt werden und die Auswertungen der Beobachtungen immer mehr fokussiert werden, sodass Hypothesen generiert werden können. Um die Bedeutungsstrukturen analysieren zu können, müssen Handlungsweisen verstanden und interpretiert werden. Die Beobachtungen werden mittels Videoaufzeichnung transkribiert, sodass eine präzise Auswertung der gewonnen Daten erfolgen kann.

Als Auswertungsmethode wurde die Konversationsanalyse nach Sacks, Schegloff und Jefferson (1974) gewählt. Theoretisch orientiert sich die Konversationsanalyse an der Ethnomethodologie Garfinkels (1967). In seiner Theorie steht im Fokus, wie kommunikative Wirklichkeiten durch Individuen, die an der Interaktion beteiligt sind, hergestellt werden können. Besonders die Sequenzierungen (Verknüpfungen einzelnen Gesprächsbeiträge) der Konversation sind von besonderem Interesse, da bestimmte Muster und Handlungsschemata erkannt werden können (Garfinkel 1967). Um dabei den Hintergrund der Konversationsanalyse zu verstehen, soll ein kurzer Abriss über diesen ethnomethodologischen Standpunkt gegeben werden. Dabei wird versucht, „zu rekonstruieren, wie wir die Wirklichkeit [...] in unserem tagtäglichen Handeln und sozialem Umgang miteinander als eine faktische, geordnete, vertraute, verlässliche Wirklichkeit hervorbringen“ (Bergmann 1988: 3). Die soziale Ordnung wird somit durch alltägliche Handlungen der einzelnen Individuen miteinander hergestellt. Die Welt wird daher durch die einzelnen Individuen mit bestimmten Methoden strukturiert. Soziale Wirklichkeit entsteht nur durch die Handlungen untereinander und durch die ablaufenden Interaktionen (Galinski 2004). Garfinkel (1967) geht von einer so genannten Indexikalität aus, die die Kontextgebundenheit von Äußerungen beschreibt, die erst durch die konkrete Situation produziert wird (u.a. Ort, Zeit, Sprecher/in). Als Beispiel dieser Indexikalität wendet Garfinkel (1967) das Beispiel „Wie geht es dir?“ an. Würde man permanent hinterfragen, wie das „Wie geht es dir?“ gemeint ist (z.B. gesundheitlich oder in der Arbeit), so würde man sein Gegenüber verärgern oder als abnormal bzw. verrückt gelten. „Normale“ Interaktion wäre infolgedessen gar nicht möglich. Neben der Indexikalität ist auch die Reflexivität von großer Bedeutung. Dies bedeutet, dass man für das Gegenüber verständlich ist, indem man mit

seinem Handeln Anhaltspunkte zur Interpretation gibt (z.B. winken – zurückwinken). Handlung wird erst durch den Kontext verstehbar, der durch die Handlung entsteht (Garfinkel 1967). Die Konversationsanalyse orientiert sich daher an der Geordnetheit des Gesprächs. Im besonderen Fokus steht hierbei, welche Methoden die Interagierenden einsetzen, um Sinn und Ordnung in der Interaktion und Kommunikation herzustellen (Bergmann 1994). Als Leitfrage für die Konversationsanalyse dient daher folgende: „Welches sind die generativen Prinzipien und Verfahren, mittels derer die Teilnehmer/innen an einem Gespräch in und mit ihren Äußerungen und Handlungen die charakteristischen Strukturmerkmale und die ‚gelebte Geordnetheit‘ (Garfinkel 1967) des interaktiven Geschehens, in das sie verwickelt sind, hervorbringen“ (Bergmann 1994: 7)? Interessant ist hierbei, die Orientierungsmuster und formalen Mechanismen zu erkennen, an die sich die Interagierenden halten (auch Pausen, Versprecher oder Unterbrechungen) (Bergmann 1994).

Zu sagen ist zur Konversationsanalyse außerdem, dass es keinen fixen Methodenkanon gibt, sondern dass sich dieser aus dem Analysematerial bildet. Dies bedeutet, dass keine Methode von vornherein feststeht, sondern dies mit ein Ziel der Konversationsanalyse ist (Sacks et. al 1974). Wichtig bleiben hierbei die Authentizität, die Transkription und die Sukzessivität (kein willkürliches Herumspringen im Transkript) (Bergmann 1980). Als Frage für das konversationsanalytische Arbeiten tut sich somit auf, wie der Ablauf der Interaktion nun organisiert ist (Bergmann 1988). Besonderes Augenmerk wird laut Galinski (2004) hierbei auf folgende Details der Kommunikation und Interaktion gelegt:

- Sprecherwechsel: Wer spricht wann? Wann wird das Wort weiter gegeben? Ergreift jemand selbst das Gespräch? Gibt es Gesprächsüberlappungen? Gibt es Unterbrechungen? Wie wird der Wechsel bestimmt? Wie gelingt der Sprecher/innen-Wechsel? Gibt es für diesen Wechsel z.B. Blickkontakt oder Schweigen?
- Sequentialität bzw. Paarsequenzen: Treten Ausdrücke paarweise auf (von unterschiedlichen Sprecher/innen)? Gibt es z.B. Gruß – Gegengruß? Gibt es Frage und Antwort Sequenzen? Was sind Kernsequenzen, Prä-Sequenzen oder Nebensequenzen? Gibt es Beschwerden, Lachen, etc. und wann tritt dies auf?
- Reparaturen und Korrekturen: Gibt es Korrekturen? Sind diese selbst- oder fremdinitiiert? Wurden die Korrekturen selbst- oder fremddurchgeführt? Was könnte dies bedeuten?

Methodenpraktisch bedeutet dies schlussendlich, dass noch drei unterschiedliche Typen von Wissen zu charakterisieren sind, die für die Dissertation relevant sind: (1) Alltagswissen, wie grammatikalische Regeln, Praktika des Sprechens, etc., (2) ethnographisches Wissen, wie soziale, räumliche, historische oder andere Gegebenheiten und (3) theoretisches Wissen, wie konversationsanalytische Konstrukte und Ergebnisse der Untersuchungen (Deppermann

2000). Bei dem sozialen Feld des Beratungsgesprächs mit Arbeitslosen 45plus im arbeitsmarktpolitischen Kontext ist es daher wichtig, diese drei Typen des Wissens immer in die Interpretation bei der Auswertung miteinfließen zu lassen und zu reflektieren.

Für das Transkript der Beobachtungen gelten folgende Regeln nach Sacks, Schegloff und Jefferson (1974): in den Transkripten der Beobachtungen wird generell alles klein geschrieben. Groß werden nur Akzente oder Notationen geschrieben. Der Text ist in der Schriftart Courier New, 10 pt. Es werden keine Tabulatoren verwendet. Nur die sprachlichen Transkriptzeilen sind nummeriert. Spricht der/die AMS-Berater/in, so ist dies grün eingefärbt. Spricht der/die Kund/in, so ist dies blau eingefärbt. Spricht jemand drittes (z.B. Begleitperson des/der Kund/in), so ist dies orange eingefärbt. Non-verbale Phänomene oder sonstige Auffälligkeiten haben keine Nummerierung.

Sequenzielle Struktur / Verlaufsstruktur

[]	Überlappungen oder Simultansprechen
[]	
=	schneller; unmittelbarer Anschluss

Pausen

(.)	Mikropause bis 0,2 Sekunden
(-)	kurze Pause zwischen 0,2 und 0,5 Sekunden
(--)	mittlere Pause zwischen 0,5 und 0,8 Sekunden
(---)	längere Pause zwischen 0,8 und 1,0 Sekunden
(2.8)	genau gemessene Pause über 1 Sekunde

Sonstige segmentale Konventionen

und=äh	Verschleifung innerhalb von Einheiten
:	Dehnung bis zu 0,5 Sekunden
::	Dehnung bis zu 0,8 Sekunden
:::	Dehnung bis zu 1,0 Sekunden
äh äh	gefüllte Pausen
/	Abbruch

Lachen

(h)	Lachpartikel beim Reden
((lacht))	Beschreibung des Lachens

Rezeptionssignale

hm, ja, nein	einsilbige Signale
hm=hm	zweisilbige Signale
ja=a	
`hm`hm	verneinend

Tonhöhe

?	höher steigend
,	mittel steigend
-	gleichbleibend
;	mittel fallend
.	tief fallend

Sonstige Konventionen

((hustet))	parasprachliche Handlung
<<hustend> >	sprachbegleitend
<<erstaunt> >	interpretierend
()	unverständliches
(solches)	vermuteter Wortlaut
a(s)o	vermutete Silbe

Lautstärke und Sprechgeschwindigkeit

<<f> >	laut
<<ff> >	sehr laut
<<p> >	leise
<<pp> >	sehr leise
<<all> >	schnell
<<len> >	langsam
<<cresc> >	lauter werdend
<<dim> >	leiser werdend
<<acc> >	schneller werdend
<<rall> >	langsamer werdend

Ein- und Ausatmen

.h, .hh, .hhh	einatmen, je nach Dauer
h., hh., hhh.	ausatmen, je nach Dauer

Akzentuierung

akZENT	Primärakzent
akzEnt	Sekundärakzent
ak!ZENT!	extra starker Akzent

Tonhöhe ändert sich plötzlich

↑	Ton wird etwas höher
↓	Ton wird etwas tiefer
↑↑	Ton wird deutlich höher
↓↓	Ton wird deutlich tiefer

6.2. Problemzentriertes Interview und Strukturierende Inhaltsanalyse

Um das arbeitsmarktpolitische Beratungssystem weiter zu erschließen, sollen direkt nach den Beobachtungen qualitative Interviews mit AMS-Berater/innen aus Wien durchgeführt werden. In den Interviews soll Erlebtes noch einmal erzählt werden, um den Zugang zu nicht beobachtbaren Ereignissen zu erleichtern (Froschauer, Lueger 1998; Froschauer, Lueger 2003). Der/die Befragte soll hierbei erzählen, was für ihn/sie in der sozialen Interaktion relevant und wichtig ist (Bacher, Horwath 2011). Für den Untersuchungsgegenstand der Dissertation soll das Problemzentrierte Interview nach Witzel (1982, 1989, 1996) eingesetzt werden, da dieses Interview gegenstands- und prozessorientiert ist, aber auch Raum für Erzählungen lässt (Flick 2004). Als theoretischer Hintergrund wird die „Individualisierungsthese“ nach Beck (1986) gesehen, die davon ausgeht, dass sich

Individuen immer mehr neuen Herausforderungen (Arbeitsmarkt, Bildung und Beruf) stellen müssen, wodurch gesellschaftliche Selektionsmechanismen (derzeit besonders bei der Arbeitssuche) entstehen. Dadurch müssen Individuen ihr Handeln in diesen Bereichen selbst verantworten, wodurch neuartige Problembereiche entstehen (Beck 1986; Witzel 2012). Diese Problembereiche können mit dem Problemzentrierten Interview intensiv und genau erforscht werden, da es sich an relevanten gesellschaftlichen Fragestellungen (bzw. an den Forschungsfragen der Dissertation) orientiert (Witzel 2000). Das Problemzentrierte Interview soll hierbei die individuellen und subjektiven Handlungen unvoreingenommen mittels erzählungsgenerierenden Kommunikationsstrategien erfassen (Witzel 2012). Die Grundposition dieser Interviewform geht von einem theoriegenerierenden Verfahren nach der Grounded Theory aus (Glaser, Strauss 1998). Das Problemzentrierte Interview weist dadurch einen induktiven und deduktiven Charakter auf (Kelle 1996). Auch ist bei der Durchführung Problemzentrierter Interviews ein theoretische Vorwissen wichtig, wobei generierte Hypothesen durch das Datenmaterial gestärkt werden sollen (Witzel 2012). Trotzdem sollten Interviewer/innen dem Feld und der Empirie gegenüber immer offen sein (Kelle 1996).

Beim Problemzentrierte Interview arbeiten Forscher/innen mit einer offenen Einstiegsfrage. Nachfragen (Ad-hoc Fragen, Verständnisfragen, etc.) bezüglich der Erzählung des/der Interviewten orientieren sich bei dieser Interviewform immer am Problem selbst (Mönnich, Witzel 1994). Nach der Haupterzählung, die auf die Einstiegsfrage folgt, soll mittels eines Leitfadens gearbeitet werden (Witzel 2012). Dieser geht auf die unterschiedlichen Phasen des Beratungsgesprächs im AMS und die aufgestellten Annahmen und Thesen, die zuvor aus der Konversationsanalyse entstanden sind, ein. Zentral sind Fragen nach Erleben, Empfinden und subjektiver Bedeutung (Bacher, Horwath 2011). Der Gesprächsfluss wird hierbei von dem/der Forscher/in gelenkt, wobei die Fragen erzählgenerierend bleiben sollen. Dadurch kommt es zu einer Gegenstandsorientierung (Witzel 2000). Wichtig hierbei ist, dass die Leitfragen nicht geschlossen formuliert sind, keine Wertungen enthalten sind, Erwartungen des/der Forscher/in nicht angedeutet werden, keine Suggestivfragen gestellt werden und keine Fragen gestellt werden, die Scham- oder Schuldgefühl auslösen (Flick 2004). Forscher/innen sind auch dazu angehalten, keine Fragen zu stellen, die einer Klärung bedürfen (z.B. unmissverständliche Fragen oder Mehrfachfragen). Etwaige Tabuthemen sollten vorsichtig angesprochen werden. Die Fragen müssen der Alltagssprache der interviewten Person angepasst werden, was bedeutet, dass keine Fachsprache oder Fachausdrücke verwendet werden dürfen. Dabei können während des Interviews Leitfragen (Erzählaufforderungen bzw. Stimulus), Aufrechterhaltungsfragen (Impulsfragen, die den Erzählfluss aufrechterhalten) und konkrete Nachfragen (eventuell zu inhaltlichen Aspekten) gestellt werden (Heisteringer 2006). Während des Forschungsablaufes ist es außerdem

wichtig, sich immer am Prozess zu orientieren, da dies auch Korrekturen und Redundanzen zulässt und bei dem/der Interviewten einen Reflexionsprozess zu dem Thema „Erstberatungsgespräch im AMS Wien“ auslöst (Bahrdt 1975).

Ziel ist es, problemzentrierte Interviews mit AMS-Berater/innen aus Wien zu den Erstberatungsgesprächen mit Arbeitslosen 45plus durchzuführen. Die Interviews sollen nach der Interpretationsphase der Teilnehmenden Beobachtungen durchgeführt werden, da sich der Leitfaden des Problemzentrierten Interviews an den gewonnen Annahmen aus der Konversationsanalyse orientiert. Da jedes Beratungsgespräch im AMS einem Modell entspricht und bestimmte Phasen beinhalten muss, werden die verschiedenen Segmente des Beratungsgesprächs evaluiert: (1) Eröffnung des Gesprächs, (2) Konsultationsphase, (3) Festlegen der Ziele, (4) Lösungsschritte, (5) Vereinbarung der Vorgehensweise und Dokumentation und (6) Gesprächsabschluss. Dieses 6-Phasen-Modell nach Rainer (2015) ist besonders für das Erstgespräch im AMS konzipiert worden, in dem das gegenseitige Kennenlernen, der Beziehungsaufbau und das Erarbeiten von Zielen und Lösungen im Fokus steht. Kund/innen sollen an diesen Prozessen aktiv mitarbeiten und das Vermitteln sollte passgenau und nachhaltig sein. Dadurch ergeben sich für das Erstgespräch folgende Phasen (Rainer 2015):

- (1) Eröffnung:
 - Die Begrüßung sollte freundlich sein, indem Blickkontakt gehalten wird, aber es auch zum Gruß mittels Händeschütteln kommen kann. Persönliche Worte, wie z.B. „Haben Sie gut her gefunden?“ sollen zum Beziehungsaufbau beitragen. Der/die AMS-Berater/in sollte sich kurz vorstellen und seine/ihre Funktionen erklären. Dadurch sollte eine kooperative Haltung auf beiden Seiten entstehen, die eine positive Arbeitsbeziehung erzeugt. Des Weiteren werden Rollen klar definiert.
 - Im Anschluss sollte der Gesprächskontext geklärt werden, der besonders die Erwartungen an den/die andere/n beinhaltet. Erstmals werden gesetzliche und soziale Rahmenbedingungen und deren Spielräume und Grenzen erörtert. Die Hintergründe und die Situation des/der Kund/in wird besprochen. Auch werden Unterstützungsangebote (z.B. eAMS-Konto oder Weiterbildungskurse) in dieser Phase erwähnt.
- (2) Konsultationsphase:
 - Bei der Situationsanalyse wird die derzeitige Lage der Kund/innen (Ist-Situation) erhoben und deren Ursachen, sowie der Status Quo erläutert. Im Fokus des Gesprächs stehen aktuelle Rahmenbedingungen, etwaige gesundheitliche Einschränkungen, berufliche Vorerfahrungen, Ausbildungen und Qualifikationen, aber auch Belastungen, Hindernisse bei der Jobsuche

und/oder Verpflichtungen. Der/die AMS-Berater/in soll außerdem in dieser Phase beobachten, welche sprachlichen Fähigkeiten die arbeitslose Person mitbringt, inwieweit soziale Kompetenzen und Fähigkeiten ausgeprägt sind und welche intellektuellen Kapazitäten in der Kommunikation sichtbar werden.

- Bei der Ressourcenorientierung sollen besonders Fähigkeiten und Kenntnisse der Kund/innen erfragt werden, wobei der Fokus hierbei auf sozialen Kompetenzen (z.B. Durchsetzungsvermögen) liegt. Auch besondere Erfahrungen oder Kenntnisse, die für den gewünschten Beruf nicht erforderlich sind, aber Kund/innen mitbringen, sollen erhoben werden.
- Bei der Motivationsarbeit geht es vordergründig darum, das Motivationslevel der Kund/innen einzuschätzen. Hierbei werden Fragen zur Zukunftsvorstellung gestellt, z.B. wo sich die Person beruflich in zwei Jahren sieht oder welchen Job die Person besonders anstrebt. Aufgrund dessen werden die arbeitslosen Personen in drei Gruppen geteilt: „Besucher/innen“ haben keine Probleme mit der Arbeitslosigkeit, jedoch ist die Motivationsarbeit bei dieser Gruppe am schwierigsten, da sie auch keine direkten Ziele haben. Für die derzeitige Situation werden äußere Bedingungen oder Umstände (z.B. Alter oder Arbeitsmarktlage) verantwortlich gemacht. Die zweite Gruppe wird als die „Klagenden“ beschrieben, die ein Problem damit haben, arbeitslos zu sein, jedoch nicht aktiv mitwirken, dies zu lösen, da Zielbestimmungen nur vage vorhanden sind. Die Gruppe der „Kund/innen“ hingegen kooperiert mit AMS-Berater/innen und ist leicht zu motivieren. Diese Personen haben genaue Ziele und arbeiten lösungsorientiert und gemeinsam mit ihren Berater/innen.
- (3) Festlegen von Zielen:
 - In dieser Phase sollen gemeinsame Ziele definiert und festgelegt werden, wobei vor allem der Berufswunsch im Mittelpunkt steht. Hierbei kommt es zu einer Zielbeschreibung der Kund/innen, in der z.B. die gewünschten Rahmenbedingungen (z.B. Betriebsgröße), Arbeitsstandort oder das Stundenausmaß der Beschäftigung erfasst werden. Auch das Besprechen von Alternativen ist in dieser Phase wichtig, wobei die Ziele realistisch und umsetzbar sein sollten. Je nach Beratungssituation können auch Zwischenziele (z.B. Weiterbildung) vereinbart werden.
- (4) Lösungsschritte:
 - Die ersten Lösungsschritte in der AMS-Beratung enthalten die Strategie für die Zielerreichung. Hierbei werden die Lösungsvorstellungen der Kund/innen hinterfragt und etwaige weitere Anliegen der Kund/innen erörtert.

- In der zweiten Phase der Lösungsschritte sollen Möglichkeiten der Hilfestellungen und Angebote durch die AMS-Berater/innen an den/die Kund/in gegeben werden. Beispielsweise könnten für verschuldete Kund/innen die Beratungseinrichtungen für die Schuldnerberatung angeboten werden. Besonders wichtig ist hierbei, dass die Vorstellungen und Wünsche der Kund/innen berücksichtigt werden.
- (5) Vereinbarung der Vorgangsweise und Dokumentation:
 - In dieser Phase kommt es zur Zusammenfassung der wesentlichen Punkte des Gesprächs in einer Betreuungsvereinbarung, die den Kund/innen ausgefolgt (ausgedruckt) wird. Es wird gemeinsam vereinbart, wie die Angebote und Möglichkeiten des AMS im Rahmen der Gesamtstrategie zur Zielerreichung beitragen können. Des Weiteren werden in der Betreuungsvereinbarung vereinbarte Ziele, nächste Schritte und Folgetermine festgehalten.
- (6) Gesprächsabschluss:
 - In der letzten Phase sollen Kund/innen noch einmal einen positiven Eindruck von ihren AMS-Berater/innen erhalten, um die gemeinsame Arbeitsbeziehung zu stärken. Hierbei sollen alle wesentlichen Schritte noch einmal kurz besprochen werden (Ergebnisse, Vereinbarungen, Termine, nächste Schritte). Besonders wichtig ist hierbei, Kund/innen zu fragen, ob sie alles verstanden haben, ihre Anliegen geklärt sind und ob noch Fragen offen sind. Auch soll der/die Kund/in mit netten, aber bestimmten Worten verabschiedet werden.

Aufgrund dieses 6-Phasen-Modells wurde für das Problemzentrierte Interview ein Leitfaden erstellt, der sich mit der Reflexion der einzelnen Phasen beschäftigt. Folgende Leitfragen wurden somit aufgrund der vorangegangenen theoretischen Überlegungen für die Interviews mit AMS-Berater/innen erstellt:

Einleitung in das Interview bzw. Einstiegsfrage:

A1	Herzlichen Dank, dass Sie sich Zeit genommen haben, an dem Interview teilzunehmen. Bevor wir beginnen, möchte ich Ihnen erklären, worüber wir sprechen werden. Ich schreibe meine Doktorarbeit zum Thema „Kommunikation und Interaktion im AMS“. Ihre persönliche Meinung zu diesem Thema ist für meine Arbeit interessant und wichtig. Es gibt keine „richtigen“ oder „falschen“ Aussagen. Alles, was Sie mir erzählen, wird in meiner Forschungsarbeit anonymisiert. Mich interessiert besonders, wie Sie Erstgespräche mit Ihren Kund/innen ab 45 Jahren wahrnehmen und welche etwaigen Problematiken Sie hierbei erkennen. Bitte erzählen Sie

	mir nun alles, was Ihnen zu dem Erstgespräch mit Arbeitslosen 45plus einfällt.

(1) Eröffnung des Gesprächs:

B1	Sehen Sie sich die Datensätze Ihrer Kund/innen 45plus vor dem Beratungsgespräch an? Wenn ja, wieso? Wenn nein, wieso nicht?
B2	Wie nehmen Sie die Begrüßungsformalitäten mit Arbeitslosen 45plus wahr? Sprechen Sie Ihre Kund/innen ab 45 Jahren persönlich mit Namen an? Geben Sie die Hand? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?
B3	Wie werden gesetzliche Rahmenbedingungen, wie z.B. Meldepflichten, mit älteren Kund/innen besprochen?

(2) Konsultationsphase:

C1	Wie klären Sie die Aktualität der Datensätze Ihrer Kund/innen über 45 Jahren ab? Welche Daten sind besonders wichtig und warum?
C2	Welche Fragen stellen Sie Ihren Kund/innen 45plus über deren letzte beruflichen Tätigkeiten? Gibt es Beratungsgespräche mit älteren Arbeitslosen, bei denen Sie nicht über die letzten ausgeübten Berufe sprechen? Wenn ja, warum sprechen Sie nicht darüber?
C3	Sprechen Sie mit Ihren älteren Kund/innen über etwaige Lebensumstände, wie z.B. Betreuungspflichten, die zur Arbeitslosigkeit geführt haben bzw. die Arbeitssuche erschweren? Werden in den Beratungsgesprächen belastende Situationen, wie z.B. finanzielle Schwierigkeiten, angesprochen? Wenn ja, wie? Wird der Pensionsstichtag bei Arbeitslosen 45plus angesprochen? Wenn ja, welche Bedeutung hat dieser für das Beratungsgespräch?
C4	Wie werden gesundheitliche Einschränkungen besprochen? Wie sieht die Betreuung von Arbeitslosen 45plus aus, die schwere Erkrankungen aufweisen? Suchen Sie nach Arbeitsstellen für solche Personen? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?
C5	Welche anderen Themen werden häufig in der Beratung mit älteren Arbeitslosen besprochen? Gibt es etwas, über das sich Arbeitslose 45plus besonders beklagen?
C6	Gibt es Maßnahmen, wie z.B. sozialökonomische Betriebe, die Sie ihren älteren Kund/innen besonders oft anbieten? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?
C7	Wie versuchen Sie Ihre Kund/innen 45plus positiv zu bestärken bzw. zu motivieren?

(3) Festlegen der Ziele:

D1	Wie wird die geplante Zielarbeit mit Arbeitslosen 45plus besprochen? Wie erklären Sie Ihren älteren Kund/innen arbeitsmarktpolitische Aufgaben, wie z.B. den Vermittlungsauftrag des AMS?
D2	Wie werden alternative Ziele, wie z.B. Aus- oder Weiterbildung vor der aktiven Arbeitssuche, besprochen?

(4) Lösungsschritte:

E1	Wie werden die gemeinsamen Strategien und Lösungen mit den Arbeitslosen 45plus besprochen?
E2	Welche Anliegen und Lösungsschritte werden in den Erstberatungsgesprächen seitens Ihrer älterer Kund/innen angesprochen?

(5) Vereinbarung der Vorgehensweise und Dokumentation:

F1	Wie dokumentieren Sie das Besprochene in der Betreuungsvereinbarung am Computer während des Beratungsgesprächs?
F2	Wie vereinbaren Sie neue Gesprächstermine mit Ihren Arbeitslosen 45plus? Wie beurteilen Sie die Vorgabe, dass Sie einen neuen Termin vergeben müssen?
F3	Welche Themen sind Ihnen mit Ihren älteren Kund/innen besonders wichtig, wenn die weitere Vorgehensweise bis zum nächsten Termin besprochen wird? Warum sind diese Themen wichtig?

(6) Gesprächsabschluss:

G1	Wie besprechen Sie mit Ihren Kund/innen ab 45 Jahren die Betreuungsvereinbarung?
G2	Bitte beschreiben Sie, welche Fragen von Arbeitslosen 45plus häufig gestellt werden bzw. welche Anliegen diese an Sie haben.
G3	Wie nehmen Sie die Verabschiedungsformalitäten mit Arbeitslosen 45plus wahr? Geben Sie die Hand? Wenn ja, warum? Wenn nein, warum nicht?

(7) Allgemeine Fragen:

H1	Nachdem wir nun über die Erstberatung mit Arbeitslosen 45plus gesprochen haben, möchte ich Ihnen nun noch einige allgemeine Fragen stellen, die Ihre Arbeit im AMS betreffen. Wie ist Ihre Einstellung zu den Begriffen „Berater/in“ und „Kund/in“ im AMS?
H2	Wie empfinden Sie Ihren Beratungs- bzw. Büroraum?

	Was halten Sie vom „Corporate Design“ des AMS? (Erklärung bei Nachfrage: „Corporate Design“ bedeutet, dass einheitliche Büromöbel und gleiche Anordnungen der EDV-Geräte verwendet werden.)
H3	Wie nehmen Sie den Computer bzw. das Verwenden des PCs im Beratungsgespräch wahr?

Abschluss des Interviews:

I1	Falls Sie nun noch etwas erwähnen möchten, können Sie dies jetzt erzählen. Herzlichen Dank, dass Sie sich für das Interview Zeit genommen haben.

Um das soziale System der Beratungsgespräche im arbeitsmarktpolitischen Kontext mit Arbeitslosen 45plus durch die Problemzentrierten Leitfadeninterviews zu erschließen, muss eine geeignete Interpretationsmethode für die Dissertation gefunden werden. Hierbei muss sich die Forscherin fragen, ob der Inhalt der Interviews oder die Argumentations- und Aussagenstrukturen der einzelnen Personen für das Beantworten der Forschungsfragen von Bedeutung ist. Während der Analyse sollen Hypothesen gebildet werden, die in der laufenden Interpretation immer wieder geprüft werden. Dabei steht der vorliegende Text aus den Interviews für die Interpretation immer im Vordergrund und dieser Gesprächstext wird in einzelne Ausschnitte für die Analyse unterteilt.

In der konversationsanalytischen Auswertung der Teilnehmenden Beobachtungen zeigte sich, dass auf Besonderheiten und Eigenheiten der einzelnen Beratungsabschnitte (Eröffnung des Gesprächs, Konsultationsphase, Festlegen der Ziele, Lösungsschritte, Vereinbarung der Vorgehensweise und Dokumentation und Gesprächsabschluss), sowie auf die Umstände (Beschreibungen der Kund/innen und AMS-Berater/innen, Begriffsreflexionen und Beratungsraum) eingegangen werden und daraus allgemeine Thesen formuliert werden können. Durch das genaue Transkript der Teilnehmenden Beobachtungen, das nicht nur sprachliche Bedingungen, sondern auch non-verbale Akte festhält, können latente Inhalte aufgedeckt und bei der Auswertung in die Tiefe gegangen werden. Für die Forscherin eröffnet sich aufgrund dieser Thesenbildung die Frage, inwieweit bestimmte Verhaltens- und Handlungsmuster in einem solchen Kontext standardisiert sind und wie sich dies zeigen könnte. Auch können die Forschungsfragen durch diese Form der Auswertungsmethode teilweise beantwortet werden. Um die bereits gewonnen Annahmen aus der Konversationsanalyse mit den Interpretationen aus den Problemzentrierten Interviews zu verknüpfen, soll in der Dissertation mittels Qualitativer Inhaltsanalyse nach Mayring (2002) gearbeitet werden. Die Forscherin konzentriert sich hierbei besonders auf die manifesten Kommunikationsinhalte, um den Text systematisch analysieren zu können. Dabei wird „das

Material schrittweise mit theoriegeleitet am Material entwickelten Kategoriensystemen bearbeitet“ (Mayring 2002: 114).

Bei der Qualitativen Inhaltsanalyse kann zwischen drei Typen unterschieden werden. Die erste Form ist die Zusammenfassende Inhaltsanalyse, bei der durch Reduktion ein Materialkorpus entstehen soll, der nur mehr aus den wesentlichen Inhalten besteht und ein Abbild des Grundmaterials ist. Mittels der Explikativen Inhaltsanalyse sollen fragliche Textzeilen durch Beifügen von zusätzlichem Material klarer werden, sodass das Verständnis darüber erweitert werden kann. Dabei wird zwischen „engem“ Textkontext, bei dem es um das direkte Textumfeld geht, und „weitem“ Textkontext, der sich mit Informationen außerhalb des Textes befasst (z.B. zum Autor), unterschieden. Die dritte Form ist die Strukturierende Inhaltsanalyse, bei der eine bestimmte Struktur aus dem Material heraus gearbeitet werden soll (Mayring 1988; Mayring 2002). Um die aufgestellten Thesen der Dissertation prüfen zu können, die während der Konversationsanalyse der Teilnehmenden Beobachtungen entstanden sind, soll mittels Strukturierender Inhaltsanalyse gearbeitet werden. Der Fokus dieser Form der Inhaltsanalyse kann wiederum auf vier verschiedene Strukturierungen gelegt werden:

- Formale Aspekte: Diese Form der Auswertung analysiert die innere Struktur des Materials mithilfe von syntaktischen, semantischen, thematischen und dialogischen Kriterien (Mayring 1990).
- Inhaltliche Aspekte: Mittels einer Themenzusammenfassung sollen für die Analyse bestimmte Themen, Aspekte oder Inhalte aus dem Material herausgearbeitet werden (Schreier 2012).
- Typisierende Aspekte: In dieser Auswertungsform sollen Typisierungen anhand markanter Ausprägungen (extreme, theoretisch interessante und/oder häufig vorkommende Ausprägungen) aus dem Text extrahiert werden. Die Typisierungsdimensionen soll im Vorhinein festgelegt werden (Mayring 2010).
- Skalierende Aspekte: Bei der Analyse des Materials soll die Skalierung mittels ordinaler Skala kodiert werden, sodass Wertesysteme herausgearbeitet werden können (Kuckartz 2012).

Aufgrund dessen bietet sich für das Dissertationsvorhaben die typisierende Form der Strukturierenden Inhaltsanalyse an, da mittels ausgewählter Merkmale Gemeinsamkeiten und Unterschiede festgestellt werden können, wodurch Gruppierungen zu den Ergebnissen der Konversationsanalyse der Teilnehmenden Beobachtungen möglich sind (Mayring 2010). Um das Material in ein Kategoriensystem einordnen zu können, sollen vorerst die Kategorien und Typen definiert werden und in der Auswertung Ankerbeispiele (konkrete Textstellen des Interviews) als Beispiele angeführt werden (Mayring 2002). Anzumerken ist, dass die

Merkmale bzw. Typen für die Typenbildung bereits durch die vorangehende Auswertung in einem Leitfaden formuliert wurden. Der Leitfaden lässt sich in acht Blöcke (A bis H) unterteilen, die die Kategorien darstellen. Für die Erstellung der Kategorien dienen die Ergebnisse der Teilnehmenden Beobachtungen, was als eine sinnvolle Möglichkeit für die Festlegung des Kategoriensystems angesehen werden kann (König, Volmer 1996).

6.3. Beschreibung des Forschungsfeldes (Sampling)

Die Teilnehmer/innen an diesem Dissertationsvorhaben gliedern sich in zwei Gruppen: Arbeitslose 45plus und AMS-Berater/innen aus Wien. Die Auswahl der Teilnehmer/innen für die Beobachtungen und Interviews soll sich einerseits an die vorab getätigten theoretischen Überlegungen aus Kapitel 1 bis Kapitel 6 richten. Die Teilnehmer/innen werden aufgrund theoretischen Samplings nach Glaser und Strauss (1998) ausgewählt. Diese Theorie geht davon aus, dass die Fallauswahl aufgrund dessen getroffen wird, was für die Bildung einer neuen Theorie am gewinnbringendsten ist. Es existiert vorher kein Auswahlplan. Dadurch hängt die Auswahl der Teilnehmer/innen von den bereits gebildeten Konzepten aus den vorherigen Kapiteln ab und dient zur Weiterentwicklung dieser. Das Sample soll mittels zirkulären Forschungsablaufs gewählt werden. Ein neuer Fall wird somit immer aufgrund der Erkenntnisse der Auswertung des vorherigen Falles und aufgrund der Fortentwicklung und Kontrastierung der entdeckten Phänomene ausgewählt. Um die allgemeinen Aspekte der Beratungskonzepte (siehe Kapitel 2) zu erschließen, werden im Forschungsvorhaben besonders heterogene Fälle (z.B. keine Einschränkungen bezüglich Geschlecht oder Ausbildungsgrad der arbeitslosen Person) bevorzugt. Das theoretische Sampling wurde auch aufgrund dessen ausgewählt, da es über das Phänomen der „Beratungsgespräche im AMS mit Arbeitslosen 45plus“ sehr wenig empirisches Vorwissen gibt (Glaser, Strauss 1998). Das Sampling soll aber auch von der Dynamik des Forschungsfeldes beeinflusst werden, da versucht wird, relevante Unterschiede zu finden (Kluge, Kelle 1999). „Das Ziel besteht demzufolge nicht darin, möglichst konvergente Sichtweisen zu finden, um das erstellte Modell zu bestätigen, sondern im Sammeln von Information aus unterschiedlichen Perspektiven („Differenzinformation“), um zu einer plastischen und umfassenden Darstellung der interessierenden Phänomene zu gelangen“ (Lettau, Breuer 2007: 12). Beim Auswählen von Fällen ist immer wieder die Beantwortung der Forschungsfragen zu prüfen. Für das Dissertationsvorhaben sollen somit kontrastierende, aber typische Fälle von Erstgesprächen mit Arbeitslosen 45plus untersucht werden. Bei den AMS-Berater/innen soll eine für den arbeitsmarktpolitischen Bereich typische Stichprobe gezogen werden. Eine maximale

Variation und ein theoretisches Sampling soll somit angestrebt werden, sodass eine gegenstandsfundierte Theorie entwickelt werden kann (Glaser, Strauss 1998).

Um den Feldzugang beim AMS für das Dissertationsvorhaben zu erhalten, musste die Forscherin ein Ansuchen an die Landesgeschäftsführerin Wiens Frau Mag.a Draxl und die Zuständige der Arbeitsmarktforschung Frau Mag.a Felix stellen. Die Dissertation wurde seitens des AMS Wien problemlos bewilligt. Es wurde vereinbart, dass durch Frau Mag.a Felix ein Zugang zum Forschungsfeld ermöglicht wird. Der Forscherin wurde versichert, dass eine randomisierte Auswahl an AMS-Berater/innen vorgenommen wird, sodass die Prinzipien qualitativer Forschung aufrecht erhalten bleiben. Mittels dieser Hilfestellung konnte eine Beobachtung im AMS Wien vereinbart werden. Im Verlauf der Forschung zeigte sich der Feldzugang als sehr schwierig, da nur ein freiwilliger AMS-Berater dem Aufruf von Mag.a Felix für die Dissertation folgte. Dieser Aufruf wurde mittels E-Mail gestartet. Nur mit dieser ersten Beobachtung konnte ein weiterer Feldzugang geschaffen werden, da die Forscherin mit anderen AMS-Berater/innen ins Gespräch kam. Dadurch wurden persönliche Kontakte mit AMS-Berater/innen aus ganz Wien durch die Forscherin geschlossen. Durch diese Kontakte konnten weitere Beobachtungen terminisiert werden, wobei sich die Auswahl der Beobachtungen und Interviews immer an die Regeln des theoretischen Samplings hielt. Auch ist anzumerken, dass die Forscherin vor den Teilnehmenden Beobachtungen die arbeitslosen Personen getrennt von den AMS-Berater/innen vor dem Erstgespräch informierte, dass sie als Beobachterin im Beratungsraum fungiert. Die teilnehmenden Personen wurden eingehend über die wissenschaftliche Praxis (Anonymisierung, Verschwiegenheitspflicht, etc.) aufgeklärt und deren Zustimmung eingeholt. Daraus ergaben sich fünf Teilnehmenden Beobachtungen, die für die Analyse verwendet werden konnten.

Nachdem die Auswertung der Teilnehmenden Beobachtungen abgeschlossen wurde, schickte die Forscherin an alle AMS-Berater/innen der Beratungszone der zwölf Regionalen Geschäftsstellen Wiens ein E-Mail, in dem diese das Dissertationsvorhaben erklärte und Teilnehmer/innen für die Problemzentrierten Interviews suchte. Mittels dieses Aufrufs konnten fünf Problemzentrierte Interviews durchgeführt werden. Somit konnten die Ergebnisse der Teilnehmenden Beobachtungen gestützt und allgemeine Thesen für die Konklusionen erstellt werden.

7. Empirische Ergebnisse der Forschungsarbeit

Die Gliederung für die Auswertung wird chronologisch nach dem 6-Phasen-Modell der Beratung des AMS (Rainer 2015) durchgeführt, um Hypothesen für den institutionell vorgegebenen Beratungsablauf bilden zu können. Für die Gliederung wird somit folgendes Schema verwendet:

- Beschreibung der Kund/innen und der AMS-Berater/innen
- Die Beratungsräume
- Erste Phase: Eröffnung des Gesprächs
 - Die Vorbereitung auf den/die Kund/in
 - Die gegenseitige Begrüßung
 - Abklären der Rahmenbedingungen für das Gespräch
- Zweite Phase: Konsultationsphase
 - Abklärung der Datenaktualität
 - Situationsanalyse zum beruflichen Hintergrund
 - Situationsanalyse zum Lebenskontext
 - Situationsanalyse zu gesundheitlichen Einschränkungen
 - Situationsanalyse zu weiteren Rahmenbedingungen
 - Ressourcenorientierung
 - Motivationsarbeit
- Dritte Phase: Festlegen der Ziele
- Vierte Phase: Lösungsschritte
 - Lösungsschritte und Angebote des/der AMS-Berater/in
 - Lösungsschritte und Anliegen des/der Kund/in
- Fünfte Phase: Vereinbarung der Vorgangsweise und Dokumentation
 - Dokumentation seitens der AMS-Berater/innen
 - Vereinbarung des nächsten Gesprächstermins
 - Konkretisierung nächster Schritte
- Sechste Phase: Gesprächsabschluss
 - Besprechung der Betreuungsvereinbarung
 - Offene Fragen und/oder Anliegen
 - Verabschiedung

Bei der Auswertung der *Teilnehmenden Beobachtungen* wurde in unterschiedlichen Auswertungstadien (Forscherin und jeweils ein/e weitere/r Sozialwissenschaftler/in)

chronologisch vorgegangen und die einzelnen Sequenzen methodisch nach Konversationsanalyse analysiert (siehe Kapitel 6). Durch die Gliederung kann es vorkommen, dass die Auswertungssequenzen nicht nach zeitlicher Abfolge (wie bei der Interpretation im Tandem) dargestellt werden, sondern nach den Sinneinheiten des 6-Phasen-Modells nach Rainer (2015). Dabei ist es möglich, dass nicht in allen Beobachtungen Sequenzen zu den einzelnen Phasen dieses Beratungsmodells vorhanden sind. Nach den Teilnehmenden Beobachtungen wurden *Problemzentrierte Interviews* mit AMS-Berater/innen des AMS Wien durchgeführt. Diese wurden in die Auswertung der Teilnehmenden Beobachtungen eingearbeitet, um die Thesen und Annahmen, die während der Auswertung mittels Konversationsanalyse entstanden sind, zu stützen bzw. zu hinterfragen oder widerlegen. Ebenso konnten anhand der Interviews neue Thesen mittels Strukturierender Inhaltsanalyse aufgestellt werden, die einen tieferen Einblick in die Gesprächssituation von Erstberatungen zwischen Arbeitslosen 45plus und AMS-Berater/innen geben können und Nicht-Beobachtbares sichtbar machen. Die Auswertung der Problemzentrierten Interviews führte die Forscherin alleine aus. Die Sequenzen wurden einzeln und in chronologischer Reihenfolge interpretiert.

7.1. Beschreibung der Kund/innen und der AMS-Berater/innen

7.1.1. Diskussion zu den zentralen Begriffen des AMS

Vor der Analyse ist es wichtig, die zentralen Termini des AMS zu beschreiben, um einen Einblick in die Organisationsstruktur zu erhalten. Im AMS wird der Begriff des/der „Kund/in“ für Arbeitslose verwendet, weshalb dieser Terminus auch in der Analyse verwendet werden soll. Für die sprachliche Form der Auswertung gilt somit, dass der Begriff des/der Kund/in verwendet wird, der theoretisch bedingt ist (siehe Kapitel 2) und nicht die Interaktionssprache der Beobachtungen widerspiegelt. Kritisch angesehen werden soll dadurch in der Auswertung, dass der Kund/innen-Begriff für die Beratung im AMS als befremdlich angesehen werden kann. Zu erwähnen ist, dass der Begriff des/der „Kund/in“ nur dann vorkommen kann, wenn es Verkäufer/innen gibt, die ein Produkt anbieten. Wird der Kund/innen-Begriff im AMS angewandt, so ist zu fragen, welche Produkte diesen Kund/innen angeboten werden und wo die Wahlmöglichkeiten der Kund/innen bezüglich der betreuenden Institution besteht. Diese kritische Stellung zeigt sich auch in den Interviews:

„Kunde heißt für mich, der kommt da her und bezahlt für was und das ist ja nicht der Fall.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 540 – 541)

„Kunde heißt immer, er braucht was von mir, aber vielleicht braucht er gar nichts von mir. Kunde heißt auch immer, er will was von mir und vielleicht will er gar nichts.“ (AMS-Beraterin G, 515 – 517)

„Ich find den Ausdruck ‚Kunde‘ scheiße, weil in Wirklichkeit sind sie keine Kunden. Ich fühl mich als Kunde, wenn ich wo hin gehen darf und mir was aussuchen darf oder machen darf, was ich will. Sie müssen ja zu uns kommen und sie dürfen sich nicht aussuchen, was sie wollen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 336 – 338)

Da das AMS aber in Österreich eine Monopolstellung (wie die Polizei) hat, scheint der Begriff des/der „Kund/in“ deplatziert zu sein, was auch in den Interviews erwähnt wird:

„Mit dem Kunden-Begriff bin ich nicht ganz so glücklich. Ich hab auch für mich noch keinen besseren Begriff gefunden. [...] Wie gesagt, ich bin nicht glücklich damit. Mir ist aber einfach auch noch nichts Besseres eingefallen.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 539 – 542)

„Das hat viele Implikationen, die eigentlich auf die Beziehungsebene projiziert werden. Aber ich hätte jetzt auch keinen anderen Begriff, der passt.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 517 – 518)

„Ich finde, Kunde ist sehr überzogen. Find ich in dem Betrieb komisch.“ (AMS-Berater J, Zeile 333)

Auch ist zu diskutieren, ob es deshalb Kund/in heißt, da man eine Arbeit sucht (Arbeit als die Ware und das Angebot macht das AMS), aber man auch nur beim AMS sein kann, um zu schmökern und nichts zu kaufen, so wie dies im Dienstleistungssektor möglich ist. Dies würde erklären, warum die Arbeitsmarktverwaltung (AMV) aus dem „Bundesministerium für

Arbeit, Gesundheit und Soziales“ 1994 ausgegliedert wurde und seither ein Dienstleistungsunternehmen öffentlichen Rechtes mit dem Namen „Arbeitsmarktservice“ (AMS) ist (Wallner, Jaklitsch-Schmitt 2008).

Somit ist aber zu erwähnen, dass eine Verweigerung der Annahme eines Vermittlungsangebots, ergo einer Arbeitsstelle, Konsequenzen in Form einer Sanktion beim AMS zur Folge hat (§10 AIVG Sperre der Geldleistung für sechs bzw. acht Wochen), während man im Dienstleistungssektor keine Folgen zu befürchten hat, wenn man nichts kauft. Daher kommt es zu einem Logikbruch von Dienstleistung. Auf diesen logischen Widerspruch wird auch in den Interviews hingewiesen:

„Welche Beraterin sanktioniert? Kein beratender Beruf sanktioniert.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 527 – 528)

„Auch die Sanktionen. Das passt überhaupt nicht zusammen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 340 – 341)

„Ich als Berater muss sanktionieren und beraten in einer Person. Ich bin halt nicht schizophren. [...] Und einen Kunden sanktioniert man auch nicht. [...] Nur, weil ich Service heiß und einen Vermittlungsvorschlag nehme. Das ist kein Vermittlungsvorschlag. Das ist eine Pflichtbewerbung, wenn die Voraussetzungen erfüllt sind.“ (AMS-Berater J, Zeile 333 – 340)

Dadurch ist auch der im AMS verwendete Begriff der „Berater/innen“ zu hinterfragen. Dieser wird für Angestellte des AMS verwendet. Dieser Begriff würde voraussetzen, dass lösungsorientiert gearbeitet wird und Hilfe, sowie Unterstützung angeboten wird. Beratung in sozialen Berufen wird als Kommunikationsmedium verstanden, bei dem in das Verhalten der Klient/innen bzw. Kund/innen interveniert wird. Hierbei sollen Klient/innen bzw. Kund/innen selbst an Problemlösungen durch systemisches Fragen heran geführt werden, indem der/die Berater/in sein/ihr Fachwissen zur Verfügung stellt (Sauer, Retaiski 2001). Kritisch zu hinterfragen ist, inwieweit AMS-Berater/innen ihren Kund/innen problemlösende Beratung bieten können, da die Betreuung im AMS Wien zeitlich sehr begrenzt ist. Auch in den Interviews wird dies im Zusammenhang mit fehlenden Ressourcen, wie etwa Zeit, erwähnt:

„Der Begriff ist sehr problematisch, weil der suggeriert etwas, was wir nicht leisten können. Grad in Wien verwalten wir.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 533 – 534)

Außerdem sind die Ziele und Arbeitsschritte seitens des Dienstgebers vorgegeben. Dadurch eröffnet sich die Frage, ob Lösungsvorschläge seitens Kund/innen bzw. AMS-Berater/innen individualisiert werden können. Des Weiteren handelt es sich im AMS um einen Zwangskontext, wodurch die persönlichen Anliegen der Kund/innen weitgehend eingeschränkt werden (siehe Kapitel 2). Dadurch kommt es zu einem Logikbruch von Beratung. Trotzdem wird der Begriff des/der „Berater/in“ seitens der AMS-Berater/innen als angenehm empfunden, da es wahrscheinlich dem Selbstbild bzw. Selbstverständnis entspricht:

„Berater finde ich sehr schön. Auch als Begriff. Für das, was ich mach, ist das ein Selbstverständnis.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 538)

7.1.2. Darstellung und Analyse der Beobachtungen

Um die Identität der AMS-Berater/innen und arbeitslosen Personen zu schützen, wird in der Auswertung nicht angegeben, um welche Geschäftsstellen des AMS Wien es sich handelt. Auch der genaue Termin der Erstberatung wird nicht genannt – es wird nur ein ungefähres Datum (z.B. Mitte März 2016) angegeben. Alle Information zu den arbeitslosen Kund/innen und AMS-Berater/innen hat die Forscherin von den jeweiligen AMS-Berater/innen vor der Beobachtung erfahren.

AMS-Berater A und Kunde A

Zeit: 09:00 Uhr, im März 2016

Dauer: 11 Minuten

Der Kunde hat sich am 04.03.2016 persönlich beim AMS Wien arbeitslos gemeldet. Bei der Arbeitslosmeldung bekam er zwei Termine mit: der erste Termin fand in der Servicezone, die für die Geldleistung zuständig ist, Mitte März 2016 statt. Dort hat er einen Antrag auf Arbeitslosengeld gestellt. Der zweite Termin ist in der Beratungszone, in der es um die Stellenvermittlung und allgemeine Beratung geht. Der Kunde hat Ende März 2016 um 09:00 Uhr sein erstes Beratungsgespräch (in der Beratungszone) beim AMS Wien.

Der Kunde ist männlich, 65 Jahre alt und serbischer Staatsbürger. Er spricht fließend Deutsch mit einem ausländischen Akzent. Er ist etwa 1,70 Meter groß und von der Statur etwas kräftiger, was bedeutet, dass er etwa 85 Kilo wiegt. Er hat graue Haare und sieht so aus, als hätte er sich den Bart frisch rasiert. Er trägt ein dunkelgraues Hemd und eine blaue Jeans, sowie schwarze Schuhe.

Der AMS-Berater ist männlich, 54 Jahre alt und österreichischer Staatsbürger. Er ist etwa 1,90 Meter groß und schlank, was bedeutet, dass er etwa 90 Kilo wiegt. Er hat graue Haare und sieht so aus, als wäre er frisch rasiert. Er trägt um den Hals eine Lesebrille. Er trägt ein weißes Hemd, darüber einen schwarzen Blazer und eine dunkelblaue Jeans, sowie schwarz-weiße Schuhe.

Es fällt auf, dass der Kunde und der AMS-Berater ein ähnliches Alter aufweisen. Dies könnte für die Offenheit des Kunden förderlich sein. Der Kunde könnte annehmen, dass der AMS-Berater ihn in Bezug auf Altersdiskriminierung versteht, da dieser die Problematiken bei der

Jobsuche ab 45 Jahren kennt und diese vielleicht selbst erlebt hat. Auch das Faktum, dass der Kunde und der AMS-Berater männlich sind, kann für die Beratungssituation vorteilhaft sein. Der Kunde könnte somit für geschlechtsrelevante Themen (z.B. Arbeitssuche als „älterer“ Mann) geschäftsbereiter sein. Auch in den Interviews kommt heraus, dass arbeitslose Personen über ihre Lage sprechen, sofern Vertrauen aufgebaut wird, was auch mit dem Alter des AMS-Beraters korrelieren könnte:

„Ich schau, dass wir stark Vertrauen aufbauen, dass man mir alles erzählen kann. Dafür brauch ich weniger fragen, weil sie es mir eh erzählen.“ (AMS-Berater J, Zeile 102 – 103)

Weiters fällt in der Beobachtung auf, dass der Kunde frisch rasiert ist und sich adrett gekleidet hat, als würde er auf ein Vorstellungsgespräch gehen. Dies könnte bedeuten, dass er einen guten Eindruck bei seinem AMS-Berater hinterlassen möchte. Ebenso deutet dieser Kleidungsstil daraufhin, dass der Kunde dem AMS-Berater die Handlungsentscheidungen übergeben würde, da in einem Vorstellungsgespräch auch der/die Rekrutierer/in (z.B. Chef/in des Betriebs) die Gesprächsführung übernimmt. Die Rollenübernahme eines Bewerbers würde außerdem bedeuten, dass der Kunde anfangs passiv wäre und auf die gestellten Fragen des AMS-Beraters antwortet. Auch der AMS-Berater wirkt rasiert und anständig gekleidet, was heißen könnte, dass sich dieser für seine Kund/innen schick machen möchte. Übernimmt der AMS-Berater die Rolle des Rekrutierers bei einem Vorstellungsgespräch, so würde dieser aktiv die Gesprächsführung leiten und über die Themenauswahl entscheiden. Diese Art der Kleidung ist aber auch beispielsweise in einer Bank durchaus normal, da in dieser ernsthafte Gespräche geführt werden. Somit könnte man auch interpretieren, dass dieser Bekleidungsstil auch eine gewisse Strenge und Niveau vermitteln soll.

AMS-Beraterin B und Kunde B

Zeit: 10:35 Uhr, im Juni 2016

Dauer: 7,75 Minuten

Der Kunde hat sich am 12.05.2016 persönlich beim AMS Wien arbeitslos gemeldet. Bei der Arbeitslosmeldung bekam er zwei Termine mit: der erste Termin fand in der Servicezone, die für die Geldleistung zuständig ist, statt. Das genaue Datum des ersten Termins ist nicht bekannt. Dort hat er einen Antrag auf Arbeitslosengeld gestellt. Der zweite Termin ist in der Beratungszone, in der es um die Stellenvermittlung und allgemeine Beratung geht. Der Kunde hat Anfang Juni 2016 um 10:35 Uhr sein erstes Beratungsgespräch (in der Beratungszone) beim AMS Wien. Er war vor seiner Arbeitslosmeldung einige Monate im Krankenstand, davor hat er gearbeitet. Er war schon einmal vor etwa einem Jahr beim AMS

arbeitslos gemeldet. Dadurch bleibt fraglich, ob sich der Kunde mit den Gepflogenheiten und Pflichten des AMS auskennt.

Der Kunde ist männlich, 51 Jahre alt und slowakischer Staatsbürger. Er spricht Deutsch mit einem starken ausländischen Akzent. Er ist etwa 1,80 Meter groß und von der Statur schlank, was bedeutet, dass er etwa 80 Kilo wiegt. Er hat grau-schwarze Haare und trägt einen leichten Vollbart. Er trägt ein schwarzes Shirt, darüber eine schwarze Jacke und eine schwarze Jeans, sowie schwarze Schuhe.

Die AMS-Beraterin ist weiblich, 31 Jahre alt und österreichische Staatsbürgerin. Sie ist etwa 1,65 Meter groß und schlank, was bedeutet, dass sie etwa 65 Kilo wiegt. Sie hat kurze, braune Haare. Sie trägt ein weißes Shirt, darüber eine hellgrau-weiß gestreifte Weste mit Kapuze, eine hellblaue Jeans und schwarze Crocs.

Der Altersunterschied zwischen der AMS-Beraterin und dem Kunden könnte eine Barriere sein, falls es um das Ansprechen wichtiger Themen, wie z.B. Altersdiskriminierung, geht. Dies wird auch in den Interviews erwähnt, wo das Alter als Barriere für bevormundende Beratung im Sinne der institutionellen Hierarchie beschrieben wird:

„Der ist zwanzig Jahre älter als ich und ich soll dem sagen, was der zu tun hat, der lacht mich aus.“ (AMS-Berater I, Zeile 177 – 178)

Ebenso könnte der Geschlechtsunterschied einen Einfluss auf die Hierarchieebene haben. Die AMS-Beraterin könnte vom Kunden nicht ernst genommen werden. Zu vermuten ist aber, dass diese Unterschiede keine Probleme darstellen sollten, wenn sich der Kunde respektvoll gegenüber der AMS-Beraterin verhält, falls dieser in seiner Sozialisation gelernt hat, in solchen Formen von Institutionen die Rolle des Unterwürfigen einzunehmen. Auch der Kleidungsstil des Kunden deutet darauf hin, dass er das Beratungsgespräch beim AMS ernst nehmen wird. Die dunkle Farbe der Bekleidung wirkt, als wäre er traurig oder bedrückt. Da die Farbe „schwarz“ umgangssprachlich für negative Ereignisse (z.B. der schwarze Freitag) genommen wird, könnte der Kunde damit seine Gefühlslage ausdrücken wollen. Möglicherweise empfindet er Arbeitslosigkeit als schlecht bzw. deprimierend.

Die AMS-Beraterin hingegen ist legere gekleidet und wirkt dadurch häuslich. Dadurch könnte eine entspannte Atmosphäre entstehen, die nicht die Ernsthaftigkeit einer solchen Beratung widerspiegelt. Dieser Kleidungsstil könnte aber auch zu mehr Offenheit und Vertrauen im Gespräch führen. Auch könnte die AMS-Beraterin durch diese Form der Bekleidung die Hierarchie in der Institution in Frage stellen wollen, wodurch sie möglicherweise eine symmetrische Gesprächsebene schaffen möchte. Auch könnte sie ihre Rolle als Kontrolleurin durch ihren Kleidungsstil hinterfragen wollen und eher ein freundschaftliches Verhältnis zwischen ihr und den arbeitslosen Personen zu schaffen versuchen.

AMS-Beraterin C und Kunde C

Zeit: 09:00 Uhr, im August 2016

Dauer: 10 Minuten

Der Kunde hat sich am 01.08.2016 persönlich beim AMS Wien arbeitslos gemeldet. Bei der Arbeitslosmeldung bekam er zwei Termine mit: der erste Termin fand in der Servicezone, die für die Geldleistung zuständig ist, statt. Das genaue Datum des ersten Termins ist nicht bekannt. Dort hat er einen Antrag auf Arbeitslosengeld gestellt. Der zweite Termin ist in der Beratungszone, in der es um die Stellenvermittlung und allgemeine Beratung geht. Der Kunde hat Mitte August 2016 um 09:00 Uhr sein erstes Beratungsgespräch (in der Beratungszone) beim AMS Wien. Er war bereits vor drei Monaten beim AMS Wien arbeitslos gemeldet und hat zwischendurch gearbeitet. Sieht man sich sein Arbeitsleben an, fällt auf, dass seine Arbeitslosigkeit immer wieder durch ein paar Monate Arbeit unterbrochen wird.

Der Kunde ist männlich, 48 Jahre alt und österreichischer Staatsbürger. Er spricht fließend Deutsch mit einem ungarischen Akzent. Er ist etwa 1,85 Meter groß und von der Statur schlank, was bedeutet, dass er etwa 80 Kilo wiegt. Er hat schwarze Haare und sieht im Gesicht frisch rasiert aus. Er trägt ein schwarzes Shirt, darüber eine schwarze Lederjacke und eine schwarze Jeans, sowie schwarze Schuhe.

Die AMS-Beraterin ist weiblich, 30 Jahre alt und österreichische Staatsbürgerin. Sie ist etwa 1,65 Meter groß und schlank, was bedeutet, dass sie etwa 60 Kilo wiegt. Sie hat lange, braune Haare. Sie trägt ein hellblaues Shirt, darüber eine hellgrauen Pulli, eine blaue Jeans und schwarze Schuhe mit niedrigem Absatz.

Es fällt auf, dass ein erheblicher Altersunterschied zwischen der AMS-Beraterin und dem Kunden besteht, was für die Beratung ein Hindernis sein könnte. Möglicherweise öffnet sich der Kunde nicht, da er annehmen könnte, dass eine junge Beraterin die Probleme eines „älteren“, arbeitslosen Mannes nicht versteht. Auch könnte er sich für die derzeitige Situation schämen, da er wieder arbeitslos geworden ist. Dadurch, dass die AMS-Beraterin und der Kunde einen ähnlichen kulturellen Hintergrund teilen, sollte gegenseitige Akzeptanz und Respekt gegeben sein. Auffällig ist, dass der Kunde immer wieder arbeitslos gemeldet ist und die AMS-Beraterin dadurch schon kennt. Dies könnte für die Beziehungsarbeit positiv sein, da eine gewisse soziale Distanz bereits durchbrochen wurde. Deswegen könnte der Kunde möglicherweise sehr offen über seine Problematiken sprechen. Weiters ist fraglich, ob er sich mit den Rechten, Pflichten und Formalitäten des AMS auskennt, wenn er bereits mehrere Male arbeitslos war. Möglicherweise handelt es sich bei diesem Herrn um einen „Stammkunden“, da er immer nur kurzfristig arbeiten ist.

Sieht man sich die Kleidung des Kunden an, so fällt auf, dass dieser komplett in schwarz kommt. Dadurch könnte der Kunde andeuten wollen, dass er traurig oder depressiv ist. Durch die Farbgebung der Bekleidung könnte ein gewisses Statement gesetzt werden. Damit könnte der Kunde ausdrücken wollen, dass sich die AMS-Beraterin auf etwas Negatives einstellen soll. Die AMS-Beraterin hingegen ist adrett gekleidet und könnte auf Kund/innen seriös wirken. Durch ihren Kleidungsstil vermittelt sie ihren Kund/innen, dass sie die Beratung ernst nimmt. Dadurch kann die AMS-Beraterin die Rolle einer Führungspersönlichkeit einnehmen, die Handlungen im Beratungsgespräch vorgeben kann.

AMS-Beraterin D und Kundin D

Zeit: 09:30 Uhr, im September 2016

Dauer: 8 Minuten

Die Kundin hat sich im November 2015 persönlich beim AMS Wien arbeitslos gemeldet. Das genaue Datum der Arbeitslosmeldung ist der Forscherin nicht bekannt. Bei der Arbeitslosmeldung bekam sie zwei Termine mit: der erste Termin fand in der Servicezone, die für die Geldleistung zuständig ist, statt. Das genaue Datum des ersten Termins ist nicht bekannt. Dort hat sie einen Antrag auf Arbeitslosengeld gestellt. Danach kam sie in die Beratungszone zur weiteren Betreuung. Der erste Termin in der Beratungszone fand im Dezember 2015 bei AMS-Berater X statt. Aufgrund einer betriebsinternen Um-Organisation hat die Kundin Anfang September 2016 eine neue AMS-Beraterin erhalten, nämlich AMS-Beraterin D. Die neue AMS-Beraterin schickte deshalb der Kundin per Post einen Termin für ein erstes Beratungsgespräch bei ihr zu. Bei diesem Erstgespräch bei der AMS-Beraterin kann es unter anderem nun um die Stellenvermittlung und allgemeine Beratung gehen. Die Kundin hat Ende September 2016 um 09:30 Uhr ihr erstes Beratungsgespräch bei dieser AMS-Beraterin. Bei diesem Beratungsgespräch ist ihr 20-jähriger Sohn mit.

Auffällig ist, dass die Kundin bereits ein Jahr arbeitslos ist und nun einen Berater/innen-Wechsel durchläuft. Die Vergabe des neuen Beratungstermins per Post wirkt unpersönlich und altbacken, weist aber auch auf die bürokratische Arbeitsweise des AMS hin. Auffällig ist, dass die Kundin nicht vorab per Telefon informiert wurde, dass sie nun eine neue AMS-Beraterin hat, wodurch die Einladung zum Beratungstermin verpflichtend und gezwungen wirkt.

Die Kundin ist weiblich, 57 Jahre alt und österreichische Staatsbürgerin. Sie ist etwa 1,60cm groß und von der Statur schlank, was bedeutet, dass sie etwa 60 Kilo wiegt. Sie hat weiß-graue, kurze, toupierte Haare und eine Brille auf. Sie trägt ein schwarzes Shirt, darüber eine weiß-grau gemusterte Bluse und eine schwarze Stoffhose, sowie schwarze Halbschuhe mit

Stöckel. Ihr Sohn ist etwa 1,70cm groß und von der Statur schlank, was bedeutet, dass er etwa 70 Kilo wiegt. Er trägt einen Vollbart und hat schwarze, kurze Haare. Er hat ein weißes Shirt an, trägt einen schwarzen Jogginganzug und schwarze Turnschuhe.

Die AMS-Beraterin ist weiblich, 32 Jahre alt und österreichische Staatsbürgerin. Sie ist etwa 1,60 Meter groß und schlank, was bedeutet, dass sie etwa 60 Kilo wiegt. Sie hat lange, braune Haare. Sie trägt ein dunkelrotes Shirt, darüber eine grauen Pulli, eine blaue Jeans und schwarze Turnschuhe.

Die AMS-Beraterin ist gemütlich gekleidet und könnte damit eine lockere Verfahrensweise andeuten. Dadurch würde die AMS-Beraterin ihre Rolle als Kontrollinstanz in Frage stellen und eher eine helfende Funktion für ihre arbeitslosen Kund/innen einnehmen. Die Kundin ist zu diesem ersten Gespräch hübsch gekleidet und ihr Äußeres wirkt gepflegt. Der Kleidungsstil sieht formal aus und könnte der AMS-Beraterin zeigen, dass die Kundin die Beratung ernst nimmt. Die weiß-grauen, toupierten Haare könnten andeuten, dass die Kundin alt wirken will, da diese möglicherweise nur mehr auf den Pensionsantritt wartet. Der Sohn der Kundin ist legere gekleidet und sieht aus, als würde er gerade von zuhause kommen. Möglicherweise trägt er einen Jogginganzug, da dies modern und bequem ist. Fraglich ist, warum der erwachsene Sohn der Kundin beim Beratungsgespräch mit ist. Eventuell hat die Kundin Angst vor dem AMS oder benötigt moralische Unterstützung. Auch könnte die Kundin der AMS-Beraterin andeuten wollen, dass sie nicht nur arbeitslos ist, sondern auch ihren mütterlichen Pflichten nachkommt und somit eine wertvolle und gesellschaftlich anerkannte Aufgabe hat. Auch könnte es sein, dass sich der Sohn gut mit den Formalitäten des AMS auskennt und als eine Art Zeuge fungiert. Vielleicht agiert dieser auch als Sachwalter der Kundin.

AMS-Beraterin E und Kundin E

Zeit: 10:30 Uhr, im Oktober 2016

Dauer: 7 Minuten

Die Kundin hat sich im September 2016 persönlich beim AMS Wien arbeitslos gemeldet. Das genaue Datum der Arbeitslosmeldung ist der Forscherin nicht bekannt. Bei der Arbeitslosmeldung bekam sie zwei Termine mit. Der erste Termin fand in der Servicezone, die für die Geldleistung zuständig ist, statt. Das genaue Datum des ersten Termins ist nicht bekannt. Dort hat sie einen Antrag auf Arbeitslosengeld gestellt. Der zweite Termin ist in der Beratungszone, in der es um die Stellenvermittlung und allgemeine Beratung geht. Die Kundin hat Mitte Oktober um 10:30 Uhr ihr erstes Beratungsgespräch (in der Beratungszone) beim AMS Wien. Sie war schon einmal vor etwa sechs Monaten arbeitslos und hat

dazwischen gearbeitet. Die AMS-Beraterin und die Kundin kennen sich nicht, da die Kundin bei ihrer vorherigen Arbeitslosigkeit eine andere AMS-Beraterin hatte.

Die Kundin ist weiblich, 46 Jahre alt und vietnamesische Staatsbürgerin. Sie spricht mit Akzent Deutsch. Sie ist etwa 1,65cm groß und von der Statur mollig, was bedeutet, dass sie etwa 75 Kilo wiegt. Sie hat schwarze, kurze Haare und eine Brille auf. Sie trägt einen schwarzen Pulli, darüber eine schwarze Jacke, eine schwarze Jeans, sowie schwarze Schuhe.

Die AMS-Beraterin ist weiblich, 48 Jahre alt und österreichische Staatsbürgerin. Sie ist etwa 1,65 Meter groß und schlank, was bedeutet, dass sie etwa 65 Kilo wiegt. Sie hat kurze, rotbraune Haare. Sie trägt ein rot-beige gemustertes Kleid, eine schwarze Leggings und hellbraune Schlapfen.

Zu erwähnen ist, dass die Kundin bei der Neuanmeldung im September 2016 eine neue AMS-Beraterin erhält. Dies könnte an einer firmeninternen Neuverteilung der Kund/innen liegen oder auch daran, dass die Kundin nun eventuell einer neuen Zielgruppe angehört. Offen bleibt, ob für die Kundin der Berater/innen-Wechsel relevant ist. Außerdem fällt auf, dass die AMS-Beraterin und die Kundin etwa im selben Alter sind, wodurch die Offenheit im Gespräch begünstigt werden könnte. Möglicherweise hat durch dieses Faktum die Kundin das Gefühl, dass die AMS-Beraterin sie verstehen kann, da sie sich in das Thema der Altersdiskriminierung einfühlen kann. Auch das Geschlecht kann bei der Beratung eine Rolle spielen. Hilfreich kann sein, dass die AMS-Beraterin und die Kundin weiblich sind, wenn es um geschlechtsrelevante Themen geht.

Die Farbe der Bekleidung der Kundin ist dunkel und könnte andeuten, dass die Kundin das Gespräch ernst nimmt oder Traurigkeit mit dieser Farbwahl ausdrücken möchte. Auffällig ist, dass die Kundin ihre Jacke nicht auszieht, wodurch sie andeuten könnte, dass sie nicht vorhat, lange im Beratungsraum zu bleiben. Somit könnte die Kundin die Rolle der Gestressten einnehmen, die für eine Vermittlungsberatung keine Zeit hat. Ebenso könnte die Kundin der AMS-Beraterin damit das Gefühl geben wollen, dass sie nicht zu viel von ihrer Zeit beanspruchen wird, wodurch sich eine starke, institutionelle Hierarchieebene bilden würde.

Die AMS-Beraterin ist legere und häuslich gekleidet und könnte dadurch die Gesprächsatmosphäre auflockern wollen. Dadurch könnte die AMS-Beraterin ihre Kund/innen anregen wollen, sich wohl zu fühlen. Folglich könnte die AMS-Beraterin dadurch eine mütterliche Rolle einnehmen und somit arbeitslosen Kund/innen das Gefühl geben, dass sie für die Besprechung von Problemlagen offen ist. Dadurch würde eine symmetrische Gesprächsatmosphäre geschaffen werden, in der das doppelte Mandat beschwichtigt werden würde.

Auch in den Interviews wird die Notwendigkeit eines gewissen Kleidungskonzepts beschrieben, um eine Vertrauensbasis mit arbeitslosen Kund/innen zu schaffen:

„Das ist noch immer eine Behörde und die Menschen, die dir gegenüber sitzen, sind arbeitslos. Wenn ich mich ganz normal anziehe und nicht aufdonner, ist es okay. Ich hab immer wieder Kolleginnen, die übertreiben.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 590 – 593)

7.1.3. Konklusion zu den Beschreibungen

Bereits bei der Beschreibung der Arbeitslosmeldungen der Kund/innen zeigt sich das asymmetrische Verhältnis zwischen AMS und den arbeitslosen Personen, da diese keine Auswahlmöglichkeit bezüglich der betreuenden AMS-Berater/innen haben. Offen bleibt, ob sich Kund/innen bei der Arbeitslosmeldung die Termine aussuchen durften, oder ob diese von den Berater/innen der Info-Zone ausgegeben wurden. Dadurch zeigt sich die Steuerung des AMS in verschiedene Bearbeitungszonen (3-Zonen-Modell: Info, Service und Beratung) nochmals deutlich, was bereits von Wallner und Jaklitsch-Schmitt (2008) beschrieben wurde. Durch diese Vorgangsweise wird die asymmetrische Struktur des AMS erstmal deutlich, die durch die institutionellen Aufträge geregelt ist (Stotz 2012). Bezüglich der Forschungsfrage, welche Machtprozesse auftreten, zeigt sich somit, dass bereits durch die institutionelle Ordnung Ungleichheit entsteht, die die Beziehung zwischen AMS-Berater/innen und deren arbeitslosen Kund/innen dahingehend beeinflusst, da keine Wahlmöglichkeiten für arbeitslose Personen besteht (siehe auch Kapitel 2).

Außerdem fällt auf, dass alle beobachteten Kund/innen bereits bei der Meldung beim AMS einen Termin in der Beratungszone bekamen, wodurch deutlich wird, dass diese zu den Beratungskund/innen mit erhöhtem Betreuungsaufwand eingestuft werden und nicht zu „Job-Ready-Kund/innen“ zählen (Wallner, Jaklitsch-Schmitt 2008). Infolgedessen werden diese Kund/innen automatisch aufgrund ihres Alters als „Risikogruppe“ nach Heinz und Abraham (2005) eingestuft, die den erschwerten Aufnahmebedingungen des aktuellen Arbeitsmarktes gegenüberstehen (Schmidt et. al 2012). Aufgrund dieser Organisation am AMS soll einer Altersdiskriminierung entgegen gesteuert werden (Dennis, Thomas 2006), um längere Arbeitslosigkeit zu vermeiden, indem frühzeitig mittels AMS-Berater/innen interveniert werden soll, was auch in den Interviews erwähnt wird:

„Die Kunden kommen, die 45plus sind oder Wiedereinsteigerinnen oder sonst was, dann kommen die direkt zu uns. Haben nur ein kurzes Zwischenspiel in der SZ.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 15 – 18)

Andererseits ergibt sich durch diese Vorgehensweise eine Altersdiskriminierung, da automatisch angenommen wird, dass Kund/innen ab einem gewissen Alter länger arbeitslos bleiben könnten, wenn sie nicht genug Unterstützung seitens des AMS erhalten (Grieger

2015). Dadurch kann die Forschungsfrage dahingehend beantwortet werden, dass Altersdiskriminierung bereits bei der Arbeitslosmeldung entsteht, indem Personen in Beratungsgruppen klassifiziert werden. Dies könnte auf das Beratungssetting somit Einfluss haben, da bereits von Anfang an Machtprozesse und hierarchische bzw. asymmetrische Strukturen entstehen und arbeitslose Personen automatisch die soziale Rolle der „Unterwürfigen“ bzw. „Hilfesuchenden“ einnehmen, denen Regeln und Vorschriften durch die Befehlsgewalt des AMS auferlegt werden. AMS-Berater/innen bekommen somit automatisch die Rolle der „Kontrolleur/innen“ und „Expert/innen“ zugeteilt, wodurch eine weitere Form der asymmetrischen Betreuung eingeführt wird. Konkludiert wird somit der Zwangskontext gefördert und immerwährend verstärkt.

Des Weiteren scheint der Begriff des/der „Berater/in“ und des/der „Kund/in“ nicht günstig gewählt zu sein, da dieser ein freiwilliges Beratungssetting mit geringem Zeitdruck inkludieren würde (Conen, Cecchin 2009; Göckler 2010; Noyon 2013). Besonders die fehlenden Zeitressourcen werden seitens der AMS-Berater/innen in den Interviews kritisch hinterfragt, wenn es um die Verwendung des Begriffs „Beratung“ geht:

„Das ist ja ein stressiger Beruf, du rufst Leute auf, kaum ist der eine draußen, ist der andere drinnen. Das ist ja wie im Laufhaus. [...] Das erfordert Kraft und dann am Nachmittag wieder. Du kommst nie zur Ruhe. Du hast zwischen den Beratungsgesprächen keine Möglichkeit auf Regeneration. Das ist für die Psyche ein Wahnsinn. Grad in dem Kontext mit teilweise heftigen Fällen.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 541 – 547)

„Aber grundsätzlich, die Betreuungsvereinbarung. Für das hab ich ka Zeit. Für mich ist wichtiger, dass ich mit dem Kunden was mach. Was nützt dem Kunden die schönste Betreuungsvereinbarung und mit ihm hab ich nix gemacht.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 280 – 282)

Sieht man sich den historischen Verlauf der Begrifflichkeiten im AMS an, so kann man erkennen, dass das Einführen des Berater/innen- und Kund/innen-Begriffs auf das Jahr 1994 zurückgeht, bei dem andere Voraussetzungen (z.B. mehr Zeitressourcen, geringe Arbeitslosenquote) für die Betreuung Arbeitsloser gegeben waren (Wallner, Jaklitsch-Schmitt 2008). Fraglich ist somit, ob eine neue Definition dieser Begrifflichkeiten sinnvoll wäre, da das Gesprächssetting eher wie ein Verwaltungsakt wirkt, der eine hierarchische Ebene aufweist. Dadurch wäre es naheliegender, dass statt dem Begriff der „Berater/innen“ jener der „AMS-Verwalter/innen“ bzw. „AMS-Sachbearbeiter/innen“ verwendet würde. Auch in den Interviews wird dies erwähnt:

„Beraterin heißt ja auch, dass man helfen kann. Und das können wir oft nicht. Es macht auch eine Hierarchie, weil ich weiß ja die Dinge besser, weil ich die Beraterin bin.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 531 – 533)

„Berater ist ja auch nicht richtig. Ich bin der zuständige Sachbearbeiter.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 344)

„Also find ich Berater und wenn ich den Gehalt mancher Beratungsgespräche nimm, find ich das sehr überzogen. Ich weiß es nicht. In Wien ist es keine Beratung in dem Sinne.“ (AMS-Berater J, Zeile 324 – 325)

Dadurch muss auch der Begriff des/der „Kund/in“ neu überdacht werden. Statt des Kund/innen-Begriffs würde sich ergeben, dass es folgerichtiger wäre, jenen der „Klient/innen“ bzw. „Partei“ (wieder) anzuwenden, wobei „Bürger/in“ die korrekteste Variante im Hinblick auf die Hierarchiestruktur des AMS wäre (Franck 2001). Dies wird auch in den Interviews ersichtlich, da die Begrifflichkeiten hinterfragt werden:

„Bei mir ist das dann Herr oder Frau. Ich schreib auch dann oft in Texte Herr, Frau S oder so oder Kd oder RS (Anmerkung der Forscherin: Kd = Kund/in, RS = Ratsuchende/r). Kunde. Ne. Passt noch nicht. Wär schön, wenn's irgendjemanden gibt, der eine Idee hat. Berater ist gut, der Beratende. Nein. Auch nicht. Nein.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 544 – 548)

„Da hab ich mir gedacht, das ist kein Kunde, sondern ein Bürger. Also, da muss man auch betonen, dass die Menschen auch Rechte haben. Wenn er arbeitslos ist, dann ist er nicht der letzte Dreck. Bürger würde das aufwerten.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 513 – 515)

„Mir wäre lieber, das ist das Amt und die Partei.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 343 – 344)

„Und Kunden und Kundin. Wenn es Zeiten gibt, wo ich sehr genervt bin und überfordert bin, dann denk ich mir, manche Kunden sollten ab einem gewissen Zeitraum zur Partei wechseln.“ (AMS-Berater J, Zeile 328 – 329)

Trotz alledem scheint der Begriff des/der „Kund/in“ und/oder „Berater/in“ eine soziale Funktion zu erfüllen, da dieser mit Wertschätzung und Selbstwert gleichgestellt wird:

„Ich find's auf der menschlichen Ebene schön, weil Arbeitsloser, Arbeitslose ist keine Wertschätzung da. Mir kommt's selber auch drauf an, dass sich der Kunde bei mir wohl fühlt.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 536 – 537)

„Und zum Begriff ‚Berater‘ und ‚Beraterin‘. Ich seh mich schon als Beraterin.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 519)

„Ich find die Begriffe nicht unschlecht. Im Endeffekt werde ich bezahlt, dass er eine Beratung bekommt und dadurch ist er ein Kunde.“ (AMS-Berater I, Zeile 258 – 259)

„Allerdings, für mich hört es sich besser an, als wie wenn ich ein AMS-Sachbearbeiter bin.“ (AMS-Berater J, Zeile 325 – 326)

Dadurch zeigt sich für die Beantwortung der Forschungsfragen, dass das Machtgefälle mittels dieser Begrifflichkeiten weitgehend aufgelöst bzw. entschärft werden soll, da der Dienstleistungscharakter gefördert wird (Rübner 2006). Trotzdem wird deutlich, dass der Zwangskontext mit sozialer Kontrolle nach Conan (2009) immerwährend im AMS hergestellt wird, auch wenn verwendete Begriffe und Termini diesen beschwichtigen sollen. Dies wird bereits bei der Typisierung von arbeitslosen Personen (in z.B. Job-Ready-Kund/innen oder Beratungskund/innen) und der Umverteilung der Betreuung (nach Geburtsdatum) festgemacht. Dadurch, dass es (kulturelle und institutionelle) Regeln und Normen im System des AMS gibt und diese dauernd kontrolliert werden (u.a. durch das AIVG), können Machtprozesse aufrechterhalten und weiter verschärft werden.

7.2. Die Beratungsräume

7.2.1. Beschreibung und Analyse der Beratungsräume

AMS-Berater A und Kunde A

Vor dem Beratungsgespräch befinden sich nur der zuständige AMS-Berater und die Beobachterin im Raum. Der Raum ist rechteckig und hat eine Größe von etwa 10 m². Geht man bei der Türe herein, so befindet sich direkt nach dem Eingang ein runder Tisch mit zwei Sesseln, an dem die Kund/innen Platz nehmen. Auf diesem Tisch befinden sich diverse Flyer (Initiative 50+, Informationen zur Betreuungsvereinbarung, Informationen zum eAMS-Konto). Sitzt man bei dem Tisch, so kann man den AMS-Berater direkt ansehen. Direkt nach dem runden Tisch befindet sich ein länglicher Tisch. An diesem Tisch sitzt der AMS-Berater. Der Computer (Bildschirm, Tastatur und Maus) steht vor dem AMS-Berater und ist vom Kunden nicht direkt einsehbar. Links neben dem Computer stehen ein

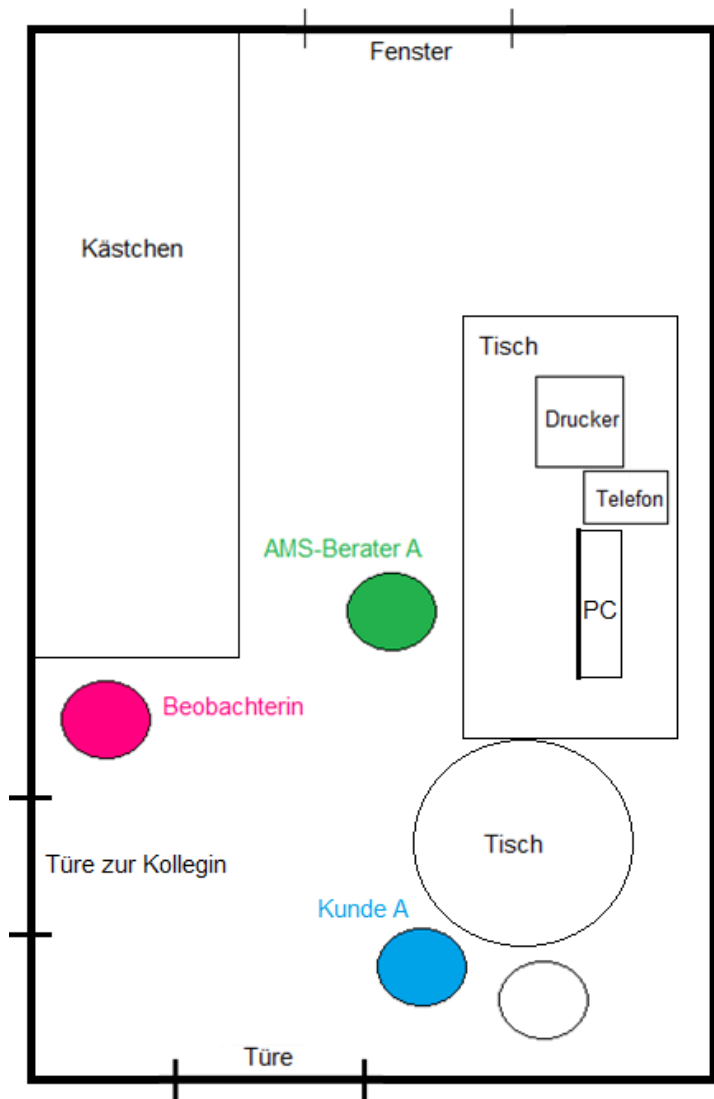


Abbildung 13: Beratungsraum A (Grafik der Forscherin)

Drucker und ein Telefon. Rechts neben dem Computer steht ein Glas Wasser. Neben der Computermouse liegen einige Blatt Papier. Diese sind umgedreht, sodass nicht ersichtlich ist, was auf diesen steht. An der Wand hinter dem Computer hängt ein großer Kalender, in dem Urlaube von Kolleg/innen und wichtige Termine des AMS-Beraters vermerkt sind. Hinter dem Tisch des AMS-Beraters befinden sich Kästchen, die etwa einen Meter hoch sind. Auf diesen Kästchen befinden sich einige Blatt Papier, auf denen teilweise Vermittlungsvorschläge für Kund/innen gedruckt sind, aber auch Screenshots von Kund/innen-Daten mit einigen, handschriftlichen Vermerken. Außerdem liegen einige Briefe auf diesen Kästchen. Neben den Kästchen befindet sich eine Türe zum nebenanliegenden Büro der Kollegin. Diese Türe ist

auf der linken Seite neben dem Kund/innen-Tisch. Die Türe zur Kollegin steht während der Beobachtung offen.

Bei der Sitzordnung im Beratungsraum fällt auf, dass der Kunde aus dem Fenster sieht und mit dem Rücken zum Ein- und Ausgang sitzt, während der AMS-Berater diesen immer im Auge hat. Durch die Nähe zum Ausgang bietet sich für den Kunde während des Gesprächs eine Fluchtoption an, sodass vom Kunden der Dialog jederzeit durch eigeninitiatives Verlassen des Raumes beendet werden könnte.

Auch hat der AMS-Berater die Türe zu seiner Kollegin im Nebenraum geöffnet. Dadurch wird ein eigentlich vertrauliches Gespräch zu einer halböffentlichen Konversation, die keine komplette Intimität zulässt. Die Interaktion könnte dadurch unpersönlicher werden, da diese Situation auf Kund/innen so wirken könnte, als würden sich die Berater/innen gegenseitig kontrollieren. Auch könnte interpretiert werden, dass es durch die offene Türe zu einem gewissen Schutz kommt, da bei einem/einer aggressiven Kund/in gleich durch die Kollegin eingegriffen werden könnte.

Des Weiteren fällt auf, dass der Kunde kein direktes Gegenüber hat, da der AMS-Berater mit seinem Körper und Gesicht hauptsächlich zum Computer gedreht sein könnte. Dies birgt eine gewisse Distanz der Gesprächspartner zueinander und hat ebenso Einfluss auf die Aufmerksamkeit vom AMS-Berater. Wichtig bei der Interpretation ist auch, wie der AMS-Berater während der Konversation sitzt: schaut er in seinen Computer? Hält er Blickkontakt zum Kunden, auch wenn er seinen Computer verwendet? Redet er, ohne den Kunden anzusehen? Wie viel Zeit verbringt er mit dem Tippen im Computer, ohne eine direkte Interaktion mit dem Kunden auszuüben? Dies wird auch in den Interviews kritisch erwähnt, was daran liegen kann, dass die gleichzeitige Computerarbeit neben dem Beratungsgespräch als störend oder deplatziert empfunden wird:

„Da sind wir wieder bei der vorigen Frage. Wenn ich einen Dienstleistungsgedanken habe, dann muss ich auch schauen, dass man zu einem Dienstleister wird. Der Computer ist Horror.“ (AMS-Berater J, Zeile 363 – 365)

Der AMS-Berater aus der Teilnehmenden Beobachtung verfügt außerdem über einen Sessel mit Rollen, während der Kunde auf einem Stuhl mit starren Beinen sitzt. Dies bedeutet, dass der AMS-Berater sich rollend fortbewegt und für seine Arbeit nicht aufstehen müsste. Dadurch wirkt die Beratungssituation sehr automatisiert, funktionell geordnet, effizient, routiniert und unmenschlich (maschinell). Beim Beratungsgespräch sind keine großen Überraschungen zu erwarten, wobei diese Art von Beratung ebenso einer reinen Aufgabenerfüllung und Fließbandarbeit ähnelt. Das Gefühl, sich hier wohl fühlen zu können und sich Zeit zu nehmen, geht verloren, was das Inventar des Beratungsraumes unterstützt. Die karge Einrichtung lädt nicht zum Bleiben ein. Während in systemischen Beratungen oder Psychotherapien bequeme Couches oder Sessel mit angenehmen Polsterungen eingesetzt

werden, sitzt der/die Kund/in in der AMS-Beratung auf einem Stuhl ohne Armlehnen, der keine sonderlich behagliche Polsterung aufweist. Weiters steht neben den Kund/innen noch ein leerer Stuhl, der für Begleitpersonen oder das Niederlegen von Unterlagen gedacht sein könnte. Der Raum des AMS-Beraters ist identisch mit allen anderen Räumen des AMS Wien bzw. AMS Österreich, was darauf hindeuten könnte, dass Individualität keinen Platz hat. Das Corporate Design zeigt auf, dass alle AMS-Berater/innen gleich sein sollen und dass Kund/innen überall dasselbe erwartet. Die individuellen Gestaltungsmöglichkeiten der Beratungsräumlichkeiten zeigen sich somit begrenzt.

Außerdem fällt auf, dass eine große räumliche Distanz zwischen dem Kunden und dem AMS-Berater gegeben ist. Einerseits beinhaltet dies, dass beide Gesprächspartner laut miteinander kommunizieren müssen, um einander zu verstehen, andererseits zeigt diese Distanz eine gewisse Hierarchie auf. Zum AMS-Berater darf der Kunde nur dann gehen oder sich setzen, wenn es ihm angeboten wird. Somit gibt es vordefinierte Bereiche, sodass gefährliche oder unerwünschte Kund/innen nicht in die Nähe der AMS-Berater/innen kommen können. Durch diese Vorgegebenheit zeigt sich der Verwaltungscharakter des AMS wieder, da dies effiziente Prozesse und Strukturiertheit beinhaltet. Dadurch wird dem Beratungsgespräch wenig Raum für Zwischenmenschlichkeit gegeben. Durch die Platzierung der Kund/innen in der Nähe der Türe wird nochmals aufgezeigt, dass die Zeit begrenzt ist, wodurch Druck entsteht, dass man als Kund/in nicht zu viel sagen sollte. Hierbei taucht bei der Interpretation die Frage auf, ob Kund/innen überhaupt die Zeit haben, Angaben oder Gesagtes zu korrigieren bzw. ob sich die Gesprächspartner/innen soweit aufeinander einlassen können, um herausfinden zu können, was der/die Andere überhaupt wissen wollte.

Durch diese Situation könnten sich somit zwei Varianten ergeben:

- Die Möglichkeiten des/der Kund/in und der Raum für Äußerungen sind eingeschränkt, wodurch man seine eigentlichen Anliegen im Beratungsgespräch gar nicht kundtun kann.
- Die Möglichkeiten des/der AMS-Berater/in sind durch vorgefertigte Strukturen eingeschränkt, wodurch ein eigentliches Beratungsgespräch nicht zustande kommen kann, sondern es zu einer „Massenabfertigung“ wie in der Fabrik kommt. Es sind daher nur gewisse Informationen für das Arbeitsmarktservice von Interesse, die dazu dienen, arbeitsmarktpolitische Ziele erreichen zu können.

AMS-Beraterin B und Kunde B

Vor dem Beratungsgespräch befinden sich nur die zuständige AMS-Beraterin und die Beobachterin im Raum. Der Raum ist quadratisch und hat eine Größe von etwa 10 m². Geht man bei der Türe herein, so befindet sich gegenüber dieses Einganges ein eckiger, geschwungener Tisch mit zwei Sesseln, an dem die Kund/innen Platz nehmen. Auf diesem Tisch befindet sich der PC und einige Zetteln, auf denen Notizen der AMS-Beraterin vermerkt sind. Sitzt man als

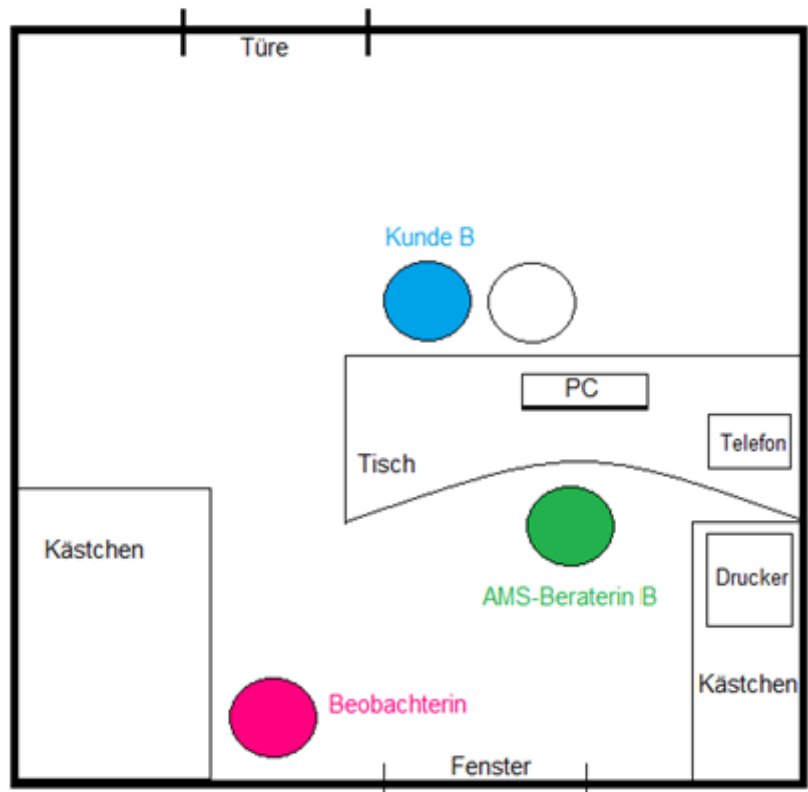


Abbildung 14: Beratungsraum B (Grafik der Forscherin)

Kund/in bei dem Tisch, so kann man die AMS-Beraterin direkt ansehen. Der Computer steht vor der AMS-Beraterin und ist von Kund/innen nicht einsehbar, da dieser nur die Rückseite des Bildschirms sieht. Rechts neben dem Bildschirm befinden sich eine Lampe und ein Telefon. Hinter der AMS-Beraterin steht ein Drucker auf der rechten Seite. Neben dem Drucker gibt es fünf Legeregele, in der sich diverse Zetteln befinden. Links neben dem Computer steht ein Glas Wasser. An den Wänden der AMS-Beraterin hängen verteilt im ganzen Raum acht verschiedene Sprüche, die sich mit Lebensweisheiten befassen. Rechts neben der AMS-Beraterin an der Wand befindet sich eine Pinnwand, an der diverse ausgedruckte Zettel, z.B. Standorte des AMS-Wiens, gepinnt sind.

Hinter der AMS-Beraterin befindet sich ein Fenster. Links neben der AMS-Beraterin steht ein Kästchen, auf dem drei Mappen liegen. Der Raum hat außer der Ein- und Ausgangstüre keine weiteren Türen.

Sieht man sich die Sitzordnung an, so fällt auf, dass der Kunde aus dem Fenster blicken kann, während die AMS-Beraterin das Fenster im Rücken hat. Der Kunde sitzt mit seinem Rücken zum Ein- und Ausgang. Die AMS-Beraterin hat die Türe immer im Blick. Der Kunde könnte, so wie bereits der Kunde aus der ersten Beobachtung, den Raum jederzeit eigeninitiativ verlassen, da die Türe in seiner Nähe ist. Das direkte Gegenüber-Sitzen könnte für den Kunden eine unangenehme Situation sein, da er hier immerwährend unter der

Beobachtung der AMS-Beraterin steht. Auch hat die AMS-Beraterin dadurch eher die Möglichkeit, den Computer mehr in das Gespräch einzubeziehen. Dadurch könnte das Beratungsgespräch unpersönlicher werden. Ebenso könnte sich die AMS-Beraterin während der Beratung mit anderen Dingen am Computer beschäftigen, wie z.B. Solitaire spielen, anstatt mit dem Kunden zu sprechen. Weiters könnte das Beratungsgespräch durch Kund/innen als anregender empfunden werden, wenn auf der Rückseite des Bildschirms beispielsweise ein Bild angebracht wäre. Sieht man sich im Raum um, so erkennt man, dass die AMS-Beraterin einige Sprüche an der Wand kleben hat, die motivierend wirken sollen. Es handelt sich hierbei um anregende Weisheiten. Offen bleibt, ob diese für die AMS-Beraterin und/oder ihre Kund/innen angebracht sind und ob diese Zitate für die AMS-Beraterin eine Bedeutung haben.

Die AMS-Beraterin hat, wie der AMS-Berater aus der ersten Beobachtung, einen Sessel mit Rollen, während der Kunde auf einem Sessel mit starren Beinen sitzt. Der Sessel der AMS-Beraterin ist gut gepolstert, sodass diese angenehm sitzen kann. Der Stuhl der Kund/innen hat keine Armlehnen und eine harte Polsterung. Wie beim AMS-Berater der ersten Beobachtung lädt diese Form des Sitzplatzes nicht zum Bleiben ein. Für die Gesundheit der AMS-Beraterin ist der Sessel mit den Rollen besser, da man in diesem besser sitzt. Auffällig ist auch, dass sich der Kunde auf den Stuhl setzt, der näher zur AMS-Beraterin ist. Hätte er sich auf den anderen Sessel gesetzt, so wäre der Computerbildschirm genau zwischen der AMS-Beraterin und dem Kunden gewesen. Durch diese Sitzordnung könnte das Beratungsgespräch offener und ehrlicher werden.

Auffällig ist nebensides, dass die Farbe der Sessel, sowie auch der Mappen, die sich im Raum befinden, rot ist. Möglicherweise könnte dies zur Anregung und Aktivierung gedacht sein. Obwohl dies eine aggressive Farbe ist, könnte diese beim AMS bewusst und mit Absicht eingesetzt worden sein, damit Kund/innen das Gefühl bekommen, dass es um etwas Wichtiges geht. Außerdem könnte die Farbe stärkend auf das psychische Befinden wirken und Kund/innen vermitteln, dass sie es sich beim AMS nicht zu gemütlich machen sollten. Auch die Einrichtungsgegenstände lassen eine gemütliche Atmosphäre nicht zu. Die Einrichtung des Raumes ist funktionell, es befinden sich keine persönlichen Gegenstände in diesem. Es fällt auf, dass es ein Corporate Design gibt, da sich die Räume des AMS-Beraters und der AMS-Beraterin aus den beiden Beobachtungen ähneln.

Zwischen der AMS-Beraterin und dem Kunden ist die räumliche Distanz kurz, jedoch steht zwischen diesen ein Tisch. Der Tisch wirkt als Abgrenzung zum Kunden. Dies könnte für die AMS-Berater/innen Selbstschutz sein, wenn ein/e aggressive/r Kund/in im Raum ist. Ebenso könnte dies einen funktionellen Hintergrund haben, da sich Kund/innen und AMS-

Berater/innen besser in die Augen sehen können. Dadurch bestätigen sich die zwei Varianten, die beim ersten AMS-Berater bereits möglich wären:

- Kund/innen sind einerseits in ihren Äußerungen eingeschränkt, da der Raum keine Atmosphäre der Offenheit vermittelt. Andererseits sind AMS-Berater/innen durch die vorgegebenen Strukturen des AMS in ihren Beratungsmöglichkeiten eingeschränkt.
- Kund/innen bleibt wenig Raum, individuelle Beratung zu bekommen, da die Situation mehr einer „Produktionsarbeit“ ähnelt.

AMS-Beraterin C und Kunde C

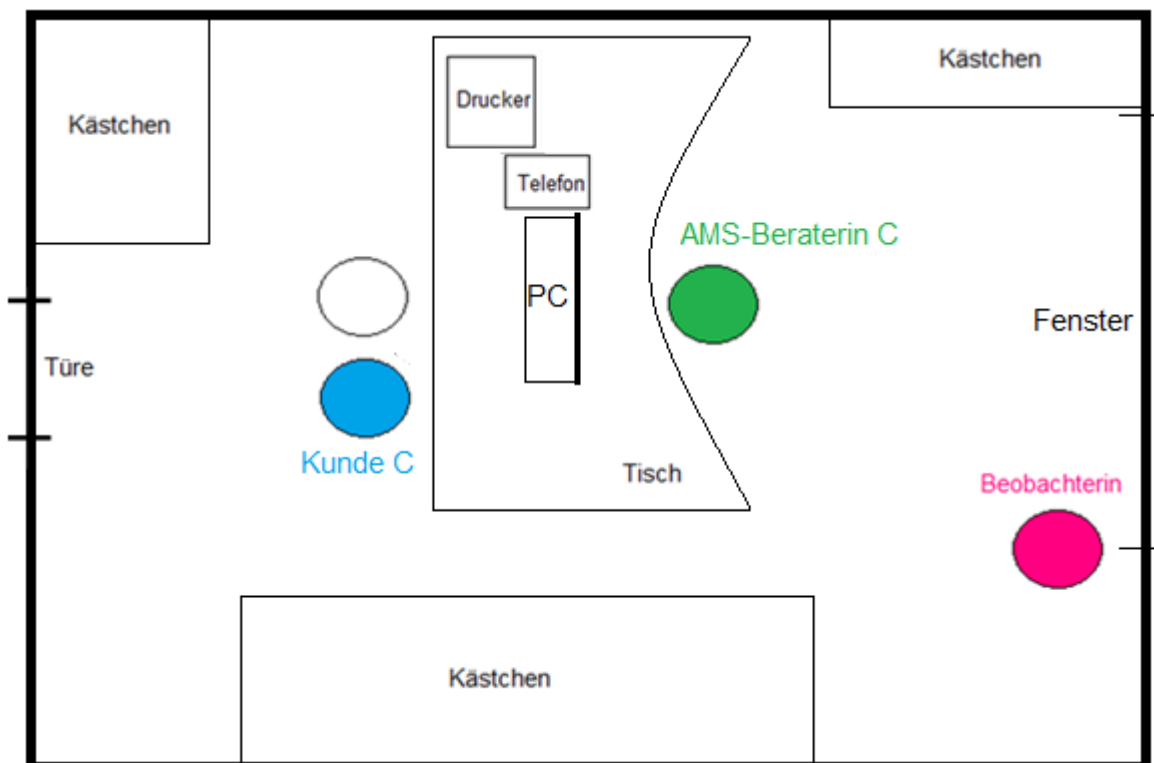


Abbildung 15: Beratungsraum C (Grafik der Forscherin)

Vor dem Beratungsgespräch befinden sich nur die zuständige AMS-Beraterin und die Beobachterin im Raum. Der Raum ist fast quadratisch und hat eine Größe von etwa 10 m². Geht man bei der Türe herein, so befindet sich gegenüber dieses Einganges ein eckiger, geschwungener Tisch mit zwei Sesseln, an dem die Kund/innen Platz nehmen. Auf diesem Tisch befindet sich der PC. Rechts neben dem PC stehen das Telefon und der Drucker. Links neben dem PC liegen einige Broschüren von Wiener Instituten (z.B. Beratungsstellen). Sitzt man als Kund/in bei dem Tisch, so kann man die AMS-Beraterin direkt ansehen.

Der Computer steht vor der AMS-Beraterin und ist von Kund/innen nicht einsehbar, da dieser nur die Rückseite des Bildschirms sieht. Rechts hinter der AMS-Beraterin steht an der Wand ein kleines Kästchen, auf dem vier Legeregele sind, in denen sich diverse Zettel

befinden. Neben den Legeregalen befindet sich eine Wasserflasche. Rechts neben der AMS-Beraterin längs des Tisches steht an der Wand ein größeres Kästchen, auf dem sich ein Ventilator befindet. Auf diesem Kästchen liegen einige Flyer von Wiener Instituten und deren Angebote, sowie diverse Ordner. Ober dem Kästchen befindet sich eine Pinnwand, an der einige Zettel befestigt sind (z.B. AMS Standorte in Wien). Hinter der AMS-Beraterin befindet sich ein großes Fenster. Links neben der Türe steht ein weiteres, hohes Kästchen.

Sieht man sich die Sitzordnung genauer an, so fällt auf, dass der Kunde während des Beratungsgesprächs aus dem Fenster sehen kann. Die Türe befindet sich direkt hinter dem Kunden. Dies könnte für ihn unangenehm sein, da er nicht sehen würde, wer den Raum betritt, wenn die Türe aufgeht. Außerdem könnte er sich erschrecken, wenn die Türe von außen geöffnet wird. Andererseits könnte der Kunde jederzeit aufstehen und den Raum verlassen, da der Ausgang sehr nahe zu ihm ist.

Die AMS-Beraterin und der Kunde sitzen sich frontal gegenüber. Dadurch könnte die AMS-Beraterin den Kunden permanent beobachten. Außerdem hat diese die Möglichkeit, ihren Blick schnell zwischen dem Kunden und ihren PC zu wechseln, wodurch sich für die AMS-Beraterin eine Arbeitserleichterung ergibt. Demzufolge eröffnet sich aber auch die Gefahr, dass der Computer zu intensiv in das Gespräch eingebunden und die Beratung unpersönlich wird. Ebenso könnte sich die AMS-Beraterin während der Beratung mit anderen Dingen am Computer beschäftigen, wie z.B. eMails lesen, da der Kunde nicht sieht, was diese macht. Weiters steht rechts neben der AMS-Beraterin ein Drucker. Dieser scheint gut platziert zu sein, da die AMS-Beraterin ihren Kund/innen niemals den Rücken zudrehen muss, wenn sie etwas ausdruckt. Dadurch wirkt die Interaktion persönlich, da die AMS-Beraterin ihren Körper nicht wegdreht. Der Gesprächsfluss kann immer aufrechterhalten werden.

Wie bei den anderen Beratungsgesprächen sitzt die AMS-Beraterin auf einem gepolsterten Sessel mit Rollen. Deswegen hat sie die Möglichkeit, sich flexibel im Raum zu bewegen. Der Kunde sitzt auf einem Alusessel mit starren Füßen. Der Kunde hat den Stuhl gewählt, bei dem er näher zur AMS-Beraterin als zum PC ist. Dies zeigt, dass er zur AMS-Beraterin Kontakt aufbauen möchte. Ebenso lädt der harte Sessel den Kunden nicht zum Bleiben ein und deutet an, dass das Gespräch zeitlich begrenzt ist. Die Raumausstattung könnte ein Corporate Design des AMS sein, da alle Beratungsräume ähnlich ausgestattet sind. Außerdem zeigt sich bei Unterschiedlichkeit der Sitzmöglichkeiten eine Asymmetrie der Gesprächspartner/innen, bei denen die AMS-Beraterin den höheren Rang innehat. Der Kunde hat außerdem beim Betreten des Raumes nur zwei Sitzmöglichkeiten, da die AMS-Beraterin bereits auf ihrem Sessel sitzt, als der Kunde eintritt. Der Tisch zwischen der AMS-Beraterin und den Kund/innen wirkt als Abgrenzung, sodass sich diese nicht zu nahe kommen und persönliche Wohlfühlzonen nicht durchbrochen werden können.

Auf einem weiteren Kästchen, das links neben der AMS-Beraterin ist und an der Wand steht, liegen einige Flyer auf. Die Platzierung der Flyer ist günstig gewählt, da diese die Kund/innen nicht ablenken können. Dies resultiert daraus, da sie nicht im direkten Blickfeld der Kund/innen aufliegen. Außerdem kann die AMS-Beraterin bestimmen, welche Flyer Kund/innen bekommen. Weiters können diese von der AMS-Beraterin jederzeit genommen werden, wenn sie einen braucht. Dies wirkt auf Kund/innen, als wäre die AMS-Beraterin auf jede Situation vorbereitet. Durch die Vielfalt der Flyer zeigt die AMS-Beraterin ihren Kund/innen, dass sie für jede Problemlage eine passende Lösung haben könnte. Aufgrund dessen eröffnet sich für die Kund/innen die Professionalität der AMS-Beraterin. Neben den Flyern steht eine Wasserfalsche. Diese könnte für die AMS-Beraterin sein, aber auch für ihre Kund/innen. Möglicherweise bietet die AMS-Beraterin einigen ihrer Kund/innen etwas zu trinken an. Dadurch würde eine gastfreundliche Atmosphäre im Beratungsgespräch entstehen.

Durch das Corporate Design bestätigen sich wiederum die zwei Varianten, die bei den anderen AMS-Berater/innen bereits möglich wären:

- Der Raum und die Atmosphäre lassen keine komplette Offenheit des Gesprächs zu. Kund/innen werden in ihren Äußerungen zeitlich und räumlich eingeschränkt, was durch die Aufmachung des AMS vorgegeben wird. Auch AMS-Berater/innen haben durch die vorgegebenen Strukturen ihres Arbeitgebers eingeschränkte Möglichkeiten ihre Beratungen zu gestalten.
- Durch die fehlende Individualität im AMS wirkt die Beratung wie eine Massenabfertigung, bei der wahrscheinlich nur bestimmte Themen besprochen oder etwaige Problematiken der Kund/innen, bei denen es nicht um die Arbeitsvermittlung geht, übergangen werden.

AMS-Beraterin D und Kundin D

Vor dem Beratungsgespräch befinden sich nur die zuständige AMS-Beraterin und die Beobachterin im Raum. Der Raum ist rechteckig und hat eine Größe von etwa 15 m². Geht man bei der Türe herein, so befindet sich gegenüber dieses Einganges ein runder Tisch mit zwei Sesseln, an dem die Kund/innen Platz nehmen. Hinter diesem runden Tisch befindet sich ein rechteckiger Tisch, bei dem die AMS-Beraterin sitzt. Auf diesem Tisch befindet sich der PC. Rechts neben dem PC stehen das Telefon und der Drucker. Links neben dem PC liegen einige Broschüren bezüglich AMSJobapp und Bewerbungsschreiben. Sitzt man als Kund/in bei dem rundem Tisch, so kann man die AMS-Beraterin direkt ansehen. Die AMS-Beraterin muss nach links sehen, wenn sie ihre Kund/innen ansehen will. Hinter der AMS-

Beraterin befinden sich drei große Fenster. Rechts neben der Türe befindet sich ein hohes Kästchen.

Der Computer steht vor der AMS-Beraterin und ist von Kund/innen nicht direkt einsehbar. Rechts hinter der AMS-Beraterin steht an der Wand ein langes, großes Kästchen. Auf diesem Kästchen befinden sich diverse Flyer (z.B. Suchtberatung) und Info-Broschüren (z.B. Informationen zum Arbeitslosengeld und Notstandshilfe). Auch befinden sich zwei Ablagefächer auf diesem Tisch. Diese stehen neben dem Fenster. Diese Ablagefächer sind mit „Posteingang“ und „Postausgang“ beschriftet. Es liegen einige Briefe und Zetteln in diesen Fächern. Über dem langen, großen Kästchen sind Regale, auf denen diverse Ordner und Pflanzen stehen.

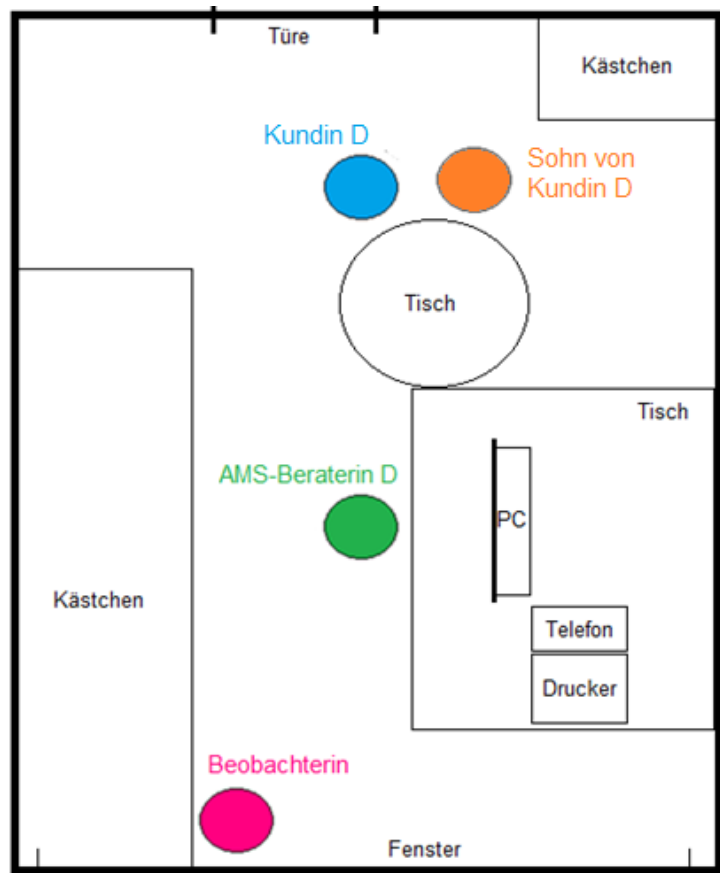


Abbildung 16: Beratungsraum D (Grafik der Forscherin)

Bei der Sitzordnung im Beratungsraum fällt auf, dass die Kundin und ihr Sohn aus dem Fenster sehen und mit dem Rücken zum Ein- und Ausgang sitzen, während die AMS-Beraterin diesen immer im Auge hat. Des Weiteren fällt auf, dass die Kundin bei ihrer Beratung kein direktes Gegenüber hat, da die AMS-Beraterin mit ihrem Körper und Gesicht zum Computer gedreht sitzt. Die AMS-Beraterin verfügt außerdem über einen gepolsterten Sessel mit Rollen, während die Kundin und ihr Sohn auf einem Aluminiumstuhl mit starren Beinen und dünner Wattierung sitzen.

Es fällt auf, dass das Beratungszimmer wie ein Büroraum aussieht, in dem die Arbeitsgeräte (Computer, Drucker, Telefon, etc.) im Fokus stehen. Dadurch bekommt die AMS-Beraterin eine große eigene Zone, die etwa zwei Drittel des Raumes einnimmt und dadurch einen dominanten Part übernimmt. Die Kund/innen-Zone ist somit auf ein Drittel begrenzt, wodurch auch die Zone der eigentlichen Beratung klein ausfällt. Durch die Anordnung der Arbeitsgeräte und weil die AMS-Beraterin mit ihrem Körper zum Computer gedreht ist, wirkt der PC wie eine dritte (bzw. bei dieser Kundin wie eine vierte) Person im Gespräch. Die AMS-Beraterin kommuniziert hauptsächlich mit ihrem Computer, wodurch dieser wichtiger

als der/die Kund/in selbst wird. Der PC übernimmt somit den mächtigsten Part in der Beratung, da dieser einerseits für die AMS-Beraterin als Gegenüber dient, aber auch die Daten der Kund/innen für die Vermittlung und Betreuung enthält. Analysiert man dies weiter, so ist der Computer Trennungspunkt zwischen AMS-Beraterin und Kund/innen. Um eine Beratung durchführen zu können, dürfte der PC erst am Ende oder nach dem Gespräch einbezogen werden. Die Stellung des Computers wird auch daran deutlich, da Kund/innen nur dann zu diesem gelangen könnten, wenn sie beim runden Tisch und der AMS-Berater/in vorbeigehen würden. Dadurch, dass der PC für Kund/innen nicht direkt einsehbar ist, wird dieser zu einem Mysterium, da Kund/innen nicht wissen, wie sie im AMS-internen System deklariert sind. Durch diese räumliche Anordnung wirkt der Beratungsraum wie ein Ärzt/innen-Zimmer, da auch diese an PCs arbeiten, die meist nicht direkt einsehbar sind. Ebenso sitzen Patient/innen und ihre Ärzt/innen meist nicht an einem gemeinsamen Tisch. Außerdem wirkt die Situation, als sollten Kund/innen und Patient/innen nicht sehen können, was am PC über sie geschrieben steht bzw. wird. Dadurch erhält die AMS-Beratung einen hierarchischen Charakter.

Das Inventar wirkt karg und lässt auf das Corporate Design des AMS schließen, da die AMS-Beraterin und die Kund/innen dieselben Stühle haben, wie jene AMS-Berater/innen und Kunden aus den vorherigen Beobachtungen. Die Stühle der Kund/innen wirken nicht einladend, womit angedeutet werden soll, dass Kund/innen nicht lange verweilen sollen. Dadurch, dass diese unbequem erscheinen, wird der Ernst des Beratungsgesprächs deutlich. Durch die Trennung in zwei Tische wird die AMS-Beraterin von ihren Kund/innen räumlich geteilt. Aufgrund dessen entsteht eine Vorder- und Hinterbühne beim Beratungsgespräch. Somit wird eine geschlossene Kommunikation und Interaktion signalisiert, da ein gemeinsamer Tisch mehr Offenheit zulassen könnte. Die Anordnung des Mobiliars wirkt nicht gastfreundlich. Kund/innen könnte damit das Gefühl gegeben werden, dass diese stören, da diese in den eigentlichen Bürobereich der AMS-Beraterin nicht eindringen. Kund/innen müssten mit ihrem Sessel direkt neben die AMS-Beraterin rücken, um komplett in das Geschehen involviert zu werden. Der runde Tisch schafft einerseits Distanz, andererseits bietet er Kund/innen Platz, sodass diese ihre Sachen (z.B. Taschen) ablegen können. Auch könnte der zweite Tisch als Barriere oder Schutz für die AMS-Beraterin dienen. Die beiden Tische haben somit eine ambivalente Bedeutung. Der runde Tisch würde nur einladend wirken, wenn dort beispielsweise Gläser stehen und/oder Incentives für die Kund/innen aufliegen würden. Außerdem sitzen Kund/innen mit dem Rücken zur Tür, wodurch die Beratungssituation unangenehm werden könnte. Kund/innen können nicht direkt sehen, wer herein kommt, wenn sich die Tür öffnet. Dadurch haben Kund/innen keine Kontrolle, wodurch die asymmetrische Beziehung zwischen AMS-Berater/innen und Kund/innen nochmals deutlich wird. Der Beratungsraum erhält dadurch

eher den Charakter eines Verwaltungs- oder Selektionsraumes, der keine einladende Atmosphäre bietet. Die Anordnungen des Inventars wirken hierarchisch und nicht individuell, da kein Gespräch in Augenhöhe möglich ist. Der Computer dient hierbei der Filterung der Kund/innen und übernimmt die Rolle des Hauptakteurs des Beratungsgesprächs.

Auffällig ist außerdem, dass die AMS-Beraterin Broschüren auf dem langen Kästchen hinter ihr aufliegen hat, womit diese vorbereitet wirkt. Sie könnte für jede Problemlage ihrer Kund/innen eine andere Lösung (z.B. Beratungseinrichtung) parat haben. Die Pflanzen im Zimmer wirken besänftigend, da diese den Büroraum freundlicher und individueller erscheinen lassen. Dadurch könnte eine steife Atmosphäre aufgelockert werden.

AMS-Beraterin E und Kundin E

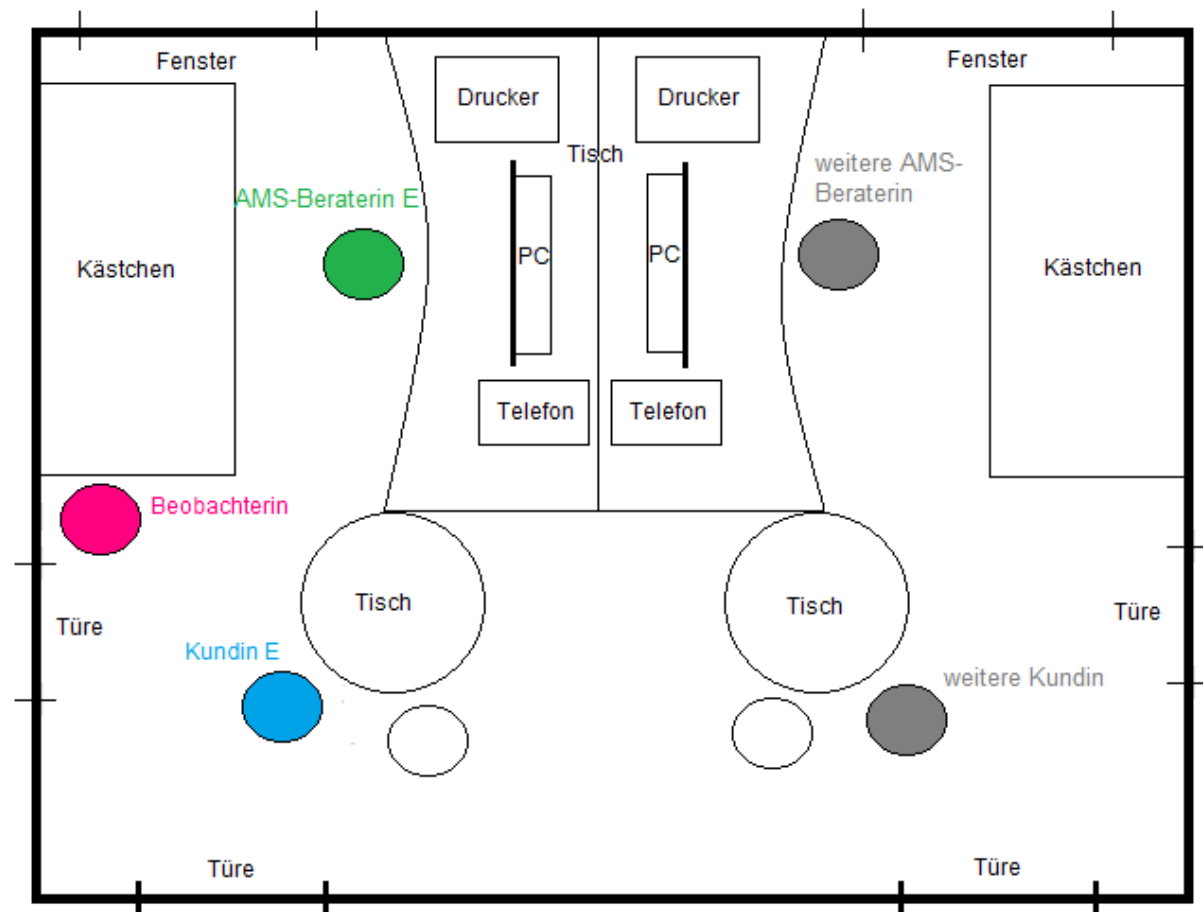


Abbildung 17: Beratungsraum E (Grafik der Forscherin)

Vor dem Beratungsgespräch befinden sich die zuständige AMS-Beraterin, die Beobachterin, eine weitere AMS-Beraterin und eine weitere Kundin im Raum. Den Beratungsraum teilen sich zwei AMS-Beraterinnen. Der Raum ist quadratisch, symmetrisch aufgebaut und hat eine Größe von etwa 30 m². Geht man bei einer der beiden Türen herein, so befindet sich gegenüber dieses Einganges ein runder Tisch mit zwei Sesseln, an dem die Kund/innen

Platz nehmen. Hinter diesem runden Tisch befindet sich ein rechteckiger, gebogener Tisch, bei dem die AMS-Beraterin sitzt. Auf diesem Tisch befinden sich der PC und einige dekorative Gegenstände (z.B. Kerzen). Rechts neben dem PC steht das Telefon. Links neben dem PC steht der Drucker. Hinter der AMS-Beraterin hängt ein großes, buntes Naturbild an der Wand. Sitzt man als Kund/in bei dem runden Tisch, so kann man die AMS-Beraterin direkt ansehen. Die AMS-Beraterin muss nach rechts sehen, wenn sie ihre Kund/innen ansehen will. Hinter der AMS-Beraterin befinden sich zwei große Fenster. Auf den Fensterbänken stehen verschiedene Pflanzen. Der Raum wirkt individuell gestaltet trotz Corporate Design. Auch in den Interviews wird die persönliche Gestaltungsmöglichkeit als positiv hervorgehoben, da dies ein Wohlgefühl bei Kund/innen und AMS-Berater/innen erzeugen kann und eine heimische Atmosphäre erzeugen könnte:

„Wir haben hier wirklich viele Freiheiten und das finde ich gut. Ich würde mich auch sehr eingeengt fühlen, wenn das nicht so wäre, wenn das alles standardisiert wäre, das muss da stehen und das muss da stehen.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 578 – 580)

„Ich hab auch immer meinen Raum so hergerichtet, wie ich wollte.“ (AMS-Berater I, Zeile 264 – 265)

„Meiner ist recht freundlich, glaub ich. Ich hab das Glück, das grau in grau ist weg, weil ich so viele Zettel liegen hab. So würd ich den relativ kühl empfinden.“ (AMS-Berater J, Zeile 345 – 346)

Der Computer steht vor der AMS-Beraterin und ist von Kund/innen nicht direkt einsehbar. Hinter der AMS-Beraterin steht an der Wand ein langes, großes Kästchen. Auf diesem Kästchen befinden sich diverse Ablagesysteme, in denen Zetteln liegen. Auf dem runden Tisch, auf denen die Kund/innen Platz nehmen, liegen mehrere Ausdrucke (z.B. Informationen zur Eingliederungsbeihilfe). Unter den Ausdrucken liegt ein voller Schnellhefter.

Der Sessel der AMS-Beraterin wirkt bequem und flexibel, da er Rollen zur Fortbewegung besitzt. Dadurch könnte die Beratung automatisiert wirken, da AMS-Berater/innen nicht aufstehen müssen, um ihre Geräte (PC, Drucker, etc.) zu bedienen. Der Stuhl der Kundin ist starr und hart gepolstert, wodurch Kund/innen das Gefühl bekommen könnten, dass sie nicht lange bleiben sollen. Sieht man sich die Sitzordnung an, so fällt auf, dass die Kund/innen mit dem Rücken zum Aus- und Eingang sitzen und somit nicht sofort sehen könnten, wenn jemand den Raum betritt. Durch die Nähe zum Ausgang könnten die Kund/innen auch jederzeit den Beratungsraum verlassen. Durch die Raumaufteilung zeigt sich, dass Kund/innen kein direktes Gegenüber haben, da die AMS-Beraterin zu ihrem Computer gedreht sitzt und nach rechts blicken müsste, um Kund/innen zu beraten und den PC gleichzeitig zu verwenden. Auch die Anordnung des Druckers ist ungünstig gewählt, da die AMS-Beraterin ihren Kund/innen den Rücken zudrehen muss, wenn sie etwas ausdruckt. Außerdem haben Kund/innen und AMS-Beraterin einen eigenen Tisch, wodurch eine

räumliche Distanz aufgebaut wird. Durch die Anordnung des Mobiliars fällt außerdem auf, dass die Zone der AMS-Beraterinnen im Gegensatz zu jener der Kund/innen groß ist und etwa zwei Drittel des Raumes einnimmt. Die Einrichtung ist identisch zu den anderen Beratungsräumen, wodurch das Corporate Design des AMS deutlich wird. Konkludiert könnte dies für Kund/innen bedeuten, dass es wenig Raum für flexible Beratung gibt.

Besonders auffällig ist in diesem Beratungsraum, dass eine zweite AMS-Beraterin anwesend ist und ihr Inventar gleich, aber seitenverkehrt angeordnet ist. Dadurch, dass immer eine zweite Beratung in diesem Raum stattfinden kann, könnten Kund/innen sich gestört fühlen oder es zu einer unangenehmen Gefühlslage kommen. Dadurch könnten Kund/innen nervös oder eingeschüchtert werden. Möglicherweise könnte bei Kund/innen die Angst entstehen, dass ihnen die andere AMS-Beraterin und/oder deren Kund/innen zuhören. Dieses Faktum wirft Fragen bezüglich des Datenschutzes auf, da dieser nicht mehr gewährleistet ist. Bei der Sitzordnung zeigt sich, dass sich die AMS-Beraterinnen nicht direkt ansehen können, da eine Trennwand zwischen diesen beiden steht. Kund/innen können jede Person im Raum sehen, wodurch eine Einschränkung in der Seriosität der Institution AMS entsteht und die Würde der Kund/innen verloren geht. Fraglich ist, warum in der Mitte des Raumes keine Trennwand (z.B. Rigips) gibt, da zwei separate Eingänge vorhanden sind.

7.2.2. Konklusion zu den Beratungsräumen

Wallner und Jaklitsch-Schmitt (2008) beschreiben die Organisation des AMS als eine „Corporate Identity“ mit Dienstleistungscharakter. Diese wird im „Corporate Design“ ersichtlich, indem die Räumlichkeiten und das Mobiliar des AMS österreichweit einheitlich gehalten werden sollen. Auch im Wording soll sich diese kund/innen-orientierte Philosophie niederschlagen (Wallner, Jaklitsch-Schmitt 2008). Dies spiegelt sich auch in den Beratungsräumen wieder, in denen sich nicht nur Möbel, sondern auch Arbeitsgeräte in ähnlicher Anordnung befinden. Dies wird von den AMS-Berater/innen teilweise kritisch gesehen, da Individualität wichtig zu sein scheint:

„Die Menschen sollen auch einen Eindruck haben, von der Umgebung, wie ich arbeite, wie ich ticke. Kommunikation funktioniert nur im Austausch von Informationen und da ist einfach was da. Die wissen auch, dass ich so bin, wie das hier aussieht. Egal wie groß oder klein das Büro ist, es ist wichtig, dass wir die Freiheit haben, uns hier auszutoben. Bisschen Persönlichkeit musst du auch präsentieren. Wenn ich mich nicht hier ein bisschen selbst verwirklichen könnte. Nein.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 567 -572)

„Ich fände cool, wenn wir alle Laptops hätten. Und WLAN-Drucker, weil dann könntest du dir alles drehen, wie du willst. [...] Nur, der Beraterin die Chance geben, ihr Büro selber zu gestalten.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 549 – 551)

„Sie (Anm. der Forscherin: das AMS) geben sich Mühe, immer neu und innovativ und schön zu sein. Ich find aber, das ist auch ein Trugbild. Auch ich als Beraterin hab geglaubt, ich kann mit neuen Ideen kommen. Und wenn man zum Chef geht: Na, das mach ma schon immer so.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 355 – 357)

„Wie ich damals arbeitslos war, hab ich mir gedacht: da gehst du zu einem grauen Gebäude, gehst rein, alles grau in grau und fühlst dich auch grau, wenn nicht schwarz.“ (AMS-Berater J, Zeile 346 – 348)

Andererseits wird das „Corporate Design“ in der Kleiderwahl begrüßt, da dies eine Form der Konfliktvorbeugung unter Kolleg/innen und gegenüber von Kund/innen sein könnte:

„Auch wegen den verschiedenen Religionen. Ich kann mich nicht da her setzen mit kurzem Rock und dann kommt einer rein, der muslimischen Glauben hat. Dem tut das weh. Je nachdem, wie wichtig ihm seine Religion ist. Da muss man aufpassen. Ich bin eine Autoritätsperson in dem Moment. Ich bin Vertreter von der Behörde. Vieles könnte man vermeiden mit nem T-Shirt oder so. Das würde niemand das Genick brechen.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 594 – 598)

Auch an der Einrichtung der Räumlichkeiten zeigt sich die soziale Ordnung, die zu einer asymmetrischen Beziehungsebene zwischen AMS-Berater/innen und arbeitslosen Personen führt, was auch die Forschungsfrage nach den Machtprozessen hinsichtlich der Raumordnung beantwortet. Durch die Anordnung der Tische ergibt sich, dass der Aktionsraum der AMS-Berater/innen etwa zwei Drittel des Beratungsraumes einnimmt, während arbeitslose Kund/innen maximal das restliche Drittel des Raumes beanspruchen können. Das bewegliche Inventar (z.B. Folder) grenzt zusätzlich den Themenradius ein, da alles auf die Jobsuche bzw. Aus- und Weiterbildung bzw. den Arbeitsmarkt ausgelegt ist. Private Problemfelder der Arbeitslosen 45plus, wie z.B. Depressionen, können somit ausgeklammert werden, obwohl diese möglicherweise für diese Personen derzeit den primären Lebensfokus darstellen.

Dadurch, dass die Sessel der AMS-Berater/innen wesentlich bequemer und funktionaler ausgestattet sind, wird die erhöhte Position mittels dieses Inventars deutlich. Somit können AMS-Berater/innen die Rolle von „Chef/innen“ einnehmen, wodurch folglich das Handeln beeinflusst werden kann. Dazu ist zu erwähnen, dass Kund/innen aufgrund ihrer sozialen Position nicht die Möglichkeit haben, den Aktionsradius bzw. den Sitzplatz der AMS-Berater/innen zu beanspruchen (Schmidt, Woltersdorff 2008). Der verwendete Computer wird im Beratungsraum aufgrund seiner Platzierung und den Aufgaben der AMS-Berater/innen (Dokumentation, Stellensuche, etc.) zu einem Hauptakteur, der von Kund/innen meist nicht direkt einsehbar ist und immer räumlich vor den AMS-Berater/innen steht. Dadurch ergibt sich einerseits die Problematik, bei der Kund/innen aus dem Beratungsgespräch ausgeklammert werden können, da sich der PC als wichtigstes Kommunikationsmittel zeigen könnte:

„Ich mach auch während dem Kundengespräch nichts am PC. Maximal wenn ich jetzt eine Niederschrift mit dem Kunden aufnehmen muss. Dann sag ich ihm aber, was ich

jetzt schreibe und les ihm auch während dem Schreiben vor, was ich da mache. Ansonsten sitz ich gegenüber vom Kunden da und wir machen es uns so gemütlich.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 82 – 87)

„Ich geh nicht mal an die Maus, wenn der Kunde da ist. Der Kunde ist mein Gesprächspartner und nicht der PC.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 614 – 615)

„Im Beratungsgespräch nimmt sie (Anm. der Forscherin: EDV) auch viel. Ich merk oft, dass ich die Kunden nicht sooft anschau, wie ich gern würde.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 573 – 574)

„Ich mein, ich versuch den Computer nicht ständig zu benützen. Ich sitz zum Kunden und dann geh ich wieder zum Computer.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 365 – 367)

„In erster Linie kommt einmal der Kunde dran und wenn du nur in den PC rein schaut, wirst du kein Vertrauen bekommen von dem Kunden. Weil da glaubt der, dass er gegen eine Wand redet.“ (AMS-Berater I, Zeile 270 – 272)

„Das schlimmste was ist, ist dieses Programm, wo man stundenlang herumdrückt und das Beratungsgespräch irrsinnig stört.“ (AMS-Berater J, Zeile 361 – 363)

Andererseits bietet sich beim Einsatz von Computern für AMS-Berater/innen die Möglichkeit der internen (AMS) und externen Vernetzung (andere Institutionen wie z.B. die Gebietskrankenkasse), sowie des aktuellen Datenaustausches (IfD 2010; Früh 2012). Dieser Vorteil wird auch in den Interviews erwähnt:

„Man kann viele Beratungssachen nicht machen ohne EDV, die dann wichtig sind. Zubuchungen oder Produktblätter ausfolgen. Da brauchst auch die EDV. Das ist schon ein wichtiger Assistent.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 566 – 568)

Konkludiert zeigt sich, dass durch die Anordnung des Mobiliars die AMS-Berater/innen in der Hierarchie höher gestellt werden als Kund/innen, da diese u.a. aufgrund der Sitzposition immer einen Blick auf die Ein- und Ausgangstüre haben, während Kund/innen meist mit dem Rücken zu dieser sitzen. Somit erhalten AMS-Berater/innen automatisch eine leitende Funktion mit Entscheidungskompetenzen im Beratungsgespräch. Aufgrund dieser Gegebenheiten kommt es im Vorhinein bereits zu einer asymmetrischen Beziehungsstruktur, die sich auch in der etwaigen Rollenübernahmen im Beratungsgespräch und den Positionen der Personen deutlich wird, was bereits durch Kolmann et. al (2012) beschrieben wurde. Fraglich wird somit, ob eine freiwillige Form der Beratung (Conen 2007; Conen, Cecchin 2009; Göckler 2010; Schertler 2010; Noyon 2013) in diesem räumlichen Kontext des AMS möglich ist.

7.3. Erste Phase: Eröffnung des Gesprächs

Die erste Phase einer AMS-Beratung beginnt mit der „Eröffnung des Gesprächs“. In der Beobachtung wird bei der Auswertung hierbei besonders die Zeit vor dem ersten Kontakt (Vorbereitung auf den/die Kund/in), das Betreten des Zimmers durch den/die Kund/in, das Begrüßen, etwaiges Besprechen von Erwartungen, Wünschen, Angeboten durch das AMS, bereits erhaltenen Unterlagen und gesetzliche Rahmenbedingungen berücksichtigt. Gesprochenes von den AMS-Berater/innen ist grün eingefärbt. Gesprochenes von den Kund/innen ist blau eingefärbt. Gesprochenes von Begleitpersonen der Kund/innen ist orange eingefärbt.

7.3.1. Die Vorbereitung auf den/die Kund/in

AMS-Berater A und Kunde A

09:00 Uhr	AMS-Berater A sitzt gerade vor seinem Computer und öffnet den Datensatz von Kunde A. Er klickt in den unterschiedlichen Seiten des Datensatzes kurz herum, steht auf und geht zur Türe. Er öffnet die Türe schwungvoll.

Es fällt auf, dass sich der AMS-Berater auf seinen nächsten Kunden vorbereitet, da er sich den Datensatz ansieht. Zu hinterfragen ist, ob diese Handlung standardisiert ist bzw. eventuell sogar im Arbeitsprozess vorgegeben ist und er sich eine gewisse Checkliste ansehen muss. Des Weiteren kann es sich beim AMS-Berater um jemanden handeln, der sich ein persönliches Bild von seinen Kund/innen machen möchte, bevor er diese zu sich in den Beratungsraum einlädt. Hierbei zeigt sich auch dann die Professionalität vom AMS-Berater, wenn sich dieser beim Aufrufen des/der Kund/in den Namen gemerkt hat. Der Kunde wird somit nicht zu einer Nummer, sondern personifiziert, was sich auch in den Interviews widerspiegelt:

„Ich stehe auf, geh raus, dann hab ich als Deutsche immer so ein Problem mit tschechischen, ungarischen, türkischen Namen, das sind so meine absoluten Trauma-Namen.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 70 – 72)

Im Interesse steht auch, wie viel Erfahrung der AMS-Berater aus der Beobachtung in der arbeitsmarktpolitischen Beratung mitbringt, da diese Abläufe sehr routiniert oder aber auch sehr eigeninitiativ sein könnten.

Das Aufstehen und Türe aufmachen wirkt einladend, jedoch zeigt dies klar, dass der AMS-Berater entscheidet, wann der/die Kund/in herein kommen darf. Dadurch eröffnet sich hier ein gewisses Machtverhältnis, da der/die Kund/in nicht selbst die Türe aufmachen kann und

eintreten kann, wenn es ihm/ihr beliebt. Der Termin ist hierbei eine reine Formalität, da man als Kund/in im Warteraum Platz nimmt, trotzdem man einen fixen Termin hat und erst dann dran kommt, wenn man aufgerufen wird. Hierbei zeigt sich eine deutliche Parallele zu den Situationen in Praxen von Ärzt/innen, da auch dort Patient/innen nur dann zum/zur Arzt/Ärztin eintreten dürfen, wenn diese aufgerufen werden. Dadurch wird auch noch einmal deutlich, wer welche soziale Position einnimmt und wie die soziale Hierarchie im AMS geregelt ist.

Das zur-Türe-gehen und Aufrufen von Kund/innen wirkt menschlich und kommunikativ. Trotzdem ergibt sich für Kund/innen ein zögerliches Moment, da im Arbeitsmarktservice sehr unklar kommuniziert ist, wie das Eintreten in den Beratungsraum abläuft. Für Kund/innen gibt es keine klaren Regeln, ob diese selbst anklopfen sollen oder ob diese vom/von der AMS-Berater/in aufgerufen werden. Während sich bei Ärzt/innen und auf Ämtern hier klare Strukturen ergeben, da man entweder eine Nummer zieht, wie es in einigen Ämtern üblich ist, oder man sich vorher bei der Ordinationsassistentin des/der Arzt/Ärztin anmelden muss, wird dies beim Arbeitsmarktservice nicht geregelt. Auch in den Interviews wird diese unregelmäßige Situation deutlich:

„Viele geben gerne die Hand und stehen sogar extra auf oder klopfen sogar an und fragen: darf ich schon? Kann ich schon? Manche können es gar nicht erwarten, rein zu kommen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 36 – 38)

Es ergeben sich bei der Vorbereitung vom AMS-Berater auf Kund/innen in der Auswertung somit folgende Fragen: Wie wird der/die Kund/in vom AMS-Berater angesprochen und wie persönlich ist diese Anrede („Herr A bitte“ oder „Bitte“ oder „Nächster Bitte“)? Gibt es Raum für die persönlichen Interessen und das Engagement vom AMS-Berater? Wie viel Persönliches kann vom/von der Kund/in in das Gespräch einfließen? Möglicherweise ergibt sich die Antwort zu den Fragen aus dem Handeln der AMS-Berater/innen und deren Einstellung und Wahrnehmung zu ihren Kund/innen:

„Und der Ü-Termin dann ist bei mir der wichtigste Termin mit nem Kunden, weil da versuch ich eine Beziehung herzustellen mit dem Kunden.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 18 – 19)

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:35 Uhr	AMS-Beraterin B nimmt einen Zettel in die linke Hand, auf der diverse Namen stehen, steht auf und geht zur Türe. Sie öffnet schwungvoll die Türe mit der rechten Hand.

Die AMS-Beraterin scheint sich vorher nicht mit dem Kunden auseinandergesetzt zu haben, da diese nur auf einem Zettel den Namen des Kunden abliest. Bei dem Zettel mit der Namensliste handelt es sich um einen Screenshot ihres Terminkalenders. Möglicherweise

kennt die AMS-Beraterin den Kunden bereits und hat deshalb den Datensatz auf ihrem Computer nicht geöffnet. Es kann auch sein, dass sie den Datensatz erst öffnet, wenn der Kunde da ist, um Zeit zu sparen. Denkbar ist auch, dass die AMS-Beraterin sich den Datensatz des Kunden bereits in der Früh angesehen und sich alle relevanten Informationen bis zum Termin gemerkt hat. Eventuell möchte sie auch unvoreingenommen und ohne Vorkenntnisse ihre Kund/innen kennenlernen und hat deshalb noch keinen Blick in die Daten des jetzigen Kunden geworfen. Diese Arbeitsweise wird auch in den Interviews erwähnt, da AMS-Berater/innen möglicherweise so wenig wie möglich Stereotypisierungen zu ihren arbeitslosen Kund/innen vornehmen möchten, sofern die AMS-Berater/innen kund/innen-orientiert arbeiten:

„Eigentlich bin ich von weggekommen, weil ich probier, im Erstgespräch vorurteilsfrei zu sein. Wie er sich dann bei mir entwickelt, seh ich eh.“ (AMS-Berater J, Zeile 47 – 48)

Zu erwähnen ist jedoch, dass die AMS-Beraterin aus der Beobachtung den Zettel benötigt, um zu wissen, mit welchem Namen sie ihre Kund/innen aufrufen muss. Durch das Lesen des Namens wird auch das Geschlecht der Kund/innen erkannt, wodurch ein korrektes Aufrufen möglich ist. Dadurch bekommen Kund/innen das Gefühl, dass man sich mit ihnen beschäftigt hat und dass Kund/innen nicht wie Nummern oder unpersönlich behandelt werden. Diese Methode scheint der eigenen Absicherung zu dienen, sodass Kund/innen von Anfang an personalisiert werden können:

„Nehm ich meinen Zettel, geh damit raus, stell mich vor meine Türe und sage: Achtung, ich werde mich furchtbar blamieren, ich versuch's aber mal. Und dann sprech ich den Namen aus, so wie ich glaube, dass es passt. Meistens kommt dann Gelächter und dann kommt irgendjemand auf mich zu.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 72 – 75)

„Ich tu auch jeden Tag vorbereiten, dass ich schaue ob Herr oder Frau, weil bei manchen Namen weiß man das nicht. Beim Ausdrucken vom TVS ist das ja nicht dabei, ob das Mann oder Frau ist.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 44 – 46)

Auffällig ist auch, dass der Kunde aus der Beobachtung nicht von selbst zur Türe herein kommt, sondern die AMS-Beraterin die Initiative ergreift, indem sie aufsteht und den Kunden aufruft. Dadurch wird die hierarchische Struktur des AMS deutlich. Die arbeitslosen Kund/innen dieser AMS-Berater/in nehmen somit automatisch die Rolle des „Gastes“ ein, der auf die Einladung warten muss. Offen bleibt, welche hierarchischen Strukturen sich daraus im Beratungsgespräch ergeben können. Dies kann im weiteren Gesprächsverlauf daran deutlich gemacht werden, wenn man der Frage nachgeht, wann wer spricht und wie das Wort an die andere Person weitergegeben wird. Folglich könnte die AMS-Berater/in eine leitende Funktion einnehmen, die das Gespräch und die Themen bestimmt, indem sie die Rolle einer klärenden Instanz mit Kontrollfunktion übernimmt.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:00		AMS-Beraterin C öffnet auf ihrem PC einen Datensatz und sieht diesen etwa drei Sekunden an. Sie steht auf, geht zur Türe und öffnet diese.

In dieser Sequenz fällt auf, dass die AMS-Beraterin den Datensatz öffnet, um höchstwahrscheinlich den Namen ihres nächsten Kunden zu lesen. Möglicherweise sieht sie kurz nach, ob sie diesen bereits kennt oder wann dieser das letzte Mal bei ihr war. Eventuell ist ihr bewusst, wer ihr nächster Kunde ist und blickt daher nur kurz in den Datensatz, um zu sehen, wo der Kunde das letzte Mal gearbeitet hat. Vielleicht möchte sie sich versichern, ob sie irgendetwas beachten muss. Das Öffnen des Datensatzes wirkt, als würde sich die AMS-Beraterin einen kurzen Einblick für einen ersten Eindruck verschaffen wollen. Dadurch würde es zu einer groben Einschätzung des nächsten Kunden kommen. Diese Möglichkeit zu einer ersten Stereotypisierung von älteren Arbeitslosen wird auch in den Interviews erwähnt, sodass AMS-Berater/innen einen möglichen Gesprächsverlauf bereits im Vorhinein ohne die Kund/innen planen zu können:

„Zusätzlich noch, hat der gesundheitlich was, irgendwelche Leiden, irgendwelche Probleme. Ich muss ihn vielleicht dahingehend beraten wegen I-Pension oder in die Richtung, ob ich Reha machen muss oder so. Deshalb schau ich mir schon den Datensatz vorher an.“ (AMS-Berater I, Zeile 39 – 41)

„Wenn den wer anderen gehabt hat, dann schau ich ihn mir schon ein bissl mehr an.“ (AMS-Berater J, Zeile 46 – 47)

Auffällig ist in der Beobachtung, dass die AMS-Beraterin nur kurz in den Datensatz sieht, was daran liegen könnte, dass die Beratungszeit pro Kund/in begrenzt ist. Die möglichen fehlenden Zeitressourcen in dieser Phase werden auch in den Interviews angesprochen:

„Das kommt drauf an, das ist unterschiedlich. Je nachdem, wie ich Zeit hab.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 31)

Es fällt auf, dass die AMS-Beraterin aus der Teilnehmenden Beobachtung die Türe öffnet, wodurch sie die Initiative ergreift, um den Kunden hereinzubitten. Dadurch bekommt der Kunde bereits am Gesprächsbeginn eine passive Rolle zugeteilt. Die AMS-Beraterin wirkt insgesamt vorbereitet und zeigt Interesse am nächsten Gesprächstermin.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:00 Uhr		AMS-Beraterin D öffnet auf Ihrem PC den Datensatz von Kundin D und klickt etwa 10 Sekunden in diesem herum. Danach steht sie auf, geht zur Türe und öffnet diese.

In der Anfangssequenz fällt auf, dass die AMS-Beraterin die Türe geschlossen hält, um sich möglicherweise auf den/die nächste/n Kund/in vorzubereiten. Die AMS-Beraterin sucht

offenbar schnell die wichtigsten Dinge (z.B. Geschlecht, Alter oder Name) im Datensatz, um den/die nächste/n Kund/in korrekt anzusprechen. Möglicherweise versucht sie sich außerdem rasch über die wichtigsten Gesprächsthemen vorab zu informieren. Dadurch, dass die AMS-Beraterin nur einige Sekunden dafür verwendet, könnte der Zeitdruck, der generell in den Beratungsgesprächen im AMS herrscht, angedeutet werden. Auch könnte dies zeigen, dass nur gewisse Eckdaten für die Beratung relevant sind und keine Details (z.B. Lebensbiographie) hinterfragt wird, was auch in den Interviews deutlich wird:

„Und meine Gesprächseröffnung ist die Eckdaten vom Datensatz abfragen. Normalerweise ergibt sich dadurch das weitere Gespräch.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 62 – 63)

„Damit ich dann nicht zum Stottern anfang, wenn der Kunde da sitzt und mir denk, scheiße, warum hat der Kunde jetzt die Einstellung. Damit ich dann mit ihm besser arbeiten kann.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 51 – 52)

„Ist er schon frustriert? Ist er noch nicht frustriert?“ (AMS-Berater I, Zeile 34 – 35)

Dadurch kann eine Kategorisierung der Kund/innen erfolgen und die AMS-Beraterin aus der Beobachtung einen schnellen Eindruck bekommen, was sie mit diesen zu besprechen hat. Möglich wäre auch, dass der AMS-Berater, der die Kundin davor betreut hat, wichtige Informationen für seine Nachfolgerin vermerkt hat. Außerdem ist das Vorbereiten auf die Kundin eine stille Beschäftigung seitens der AMS-Beraterin, was auch darauf hindeuten könnte, dass sie sich die wichtigsten Kriterien zu merken versucht.

Wiederum zeigt sich, dass die AMS-Beraterin eine leitende und kontrollierende Rolle einnimmt, da sie den Gesprächsbeginn durch das Aufstehen und Öffnen der Türe bestimmt. Der Kundin wird dadurch eine passive Rolle zugeteilt. Dadurch wird die soziale Position deutlich, da die AMS-Beraterin voraussichtlich die Themenwahl der Beratung übernimmt. Dies kann besonders beim Gesprächsverlauf daran deutlich werden, wenn man sich Sprecher/innen-Wechsel ansieht und wie diese Interaktion und Kommunikation funktioniert.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:30 Uhr	AMS-Beraterin E gibt der Beobachterin vor der Beratung bekannt, dass sie sich den Datensatz von Kundin E bereits in der Früh angesehen hat. Während der Erstberatung von Kundin E hat auch eine weitere AMS-Beraterin, die mit AMS-Beraterin E im selben Zimmer sitzt, ein Beratungsgespräch mit einer weiteren Kundin.
	AMS-Beraterin E sieht kurz in ihren Bildschirm mit Blick auf das Terminplanungssystem. Sie steht auf und geht zur Türe.

In der ersten Sequenz fällt auf, dass die AMS-Beraterin sich in der Früh den Datensatz der Kundin angesehen hat. Fraglich ist, ob sich die AMS-Beraterin die wichtigen Informationen

zu dieser Kundin bis zum Termin merken hat können. Möglicherweise wollte sie aber bereits in der Früh wissen, wer die Kundin ist und auf was sie sich vorbereiten kann. Eventuell hat die AMS-Beraterin in der Früh mehr Zeit, um sich die Datensätze ihrer Kund/innen in Ruhe ansehen und um sich ein erstes Bild von der Kundin machen zu können. Dies könnte eine individuelle Beratungsstruktur der AMS-Beraterin andeuten, da sie den Datensatz nicht kurz vor dem Gespräch öffnet, sondern nur mehr das Terminsystem anblickt. Daraus könnte sich ergeben, dass die AMS-Berater/in ihre Kund/innen nicht stereotypisieren und sich erst beim Gespräch einen Eindruck über die Kund/innen bilden will, was auch in den Interviews angesprochen wurde:

„Überraschung muss sein.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 66)

Die geschlossene Türe könnte andeuten, dass Kund/innen nicht selbst entscheiden können, wann sie den Raum der AMS-Beraterin betreten können, wodurch die hierarchische Struktur des AMS deutlich wird. Ebenso wird hierdurch wieder die Rolle der AMS-Beraterin deutlich, die ähnlich wie die der vorher beobachteten AMS-Berater/innen ist, da diese eine leitende Rolle mit Kontrollfunktionen einnimmt. Fraglich bleibt, inwiefern die weitere Beratung in diesem Raum das Gespräch zwischen der AMS-Beraterin und der Kundin beeinflusst und wie diese auf die Störung reagieren.

7.3.2. Die gegenseitige Begrüßung

AMS-Berater A und Kunde A

09:00 Uhr	01	<<f> heRR A:: bitte > ;
		Kunde A kommt herein und bleibt vor dem runden Tisch und vor den Sesseln stehen.
	02	<<f> bitteschÖn > .
		AMS-Berater A deutet mit dem rechten Arm auf den vorderen Sitzplatz beim runden Tisch. Die Handunterfläche ist nach oben gerichtet und die Hand geöffnet.
	03	<rall> gUTen tAg > ;
	04	<<p> gutEn ta:g > ;
		Kunde A setzt sich auf den Sessel. AMS-Berater A hält Kunde A die rechte Hand hin. Kunde A nimmt diese mit seiner rechten Hand und es folgt ein kurzer Handschlag. AMS-Berater A und Kunde A halten während des Händeschüttelns Blickkontakt. Danach nimmt auch AMS-Berater A Platz und setzt seine Brille auf, die er davor mit einer Schnur um den Hals hängen gehabt hatte. Er schaut in den Computer und hält die Computermouse mit der rechten Hand. Er schaut zu Kunde A. Kunde A sitzt leicht nach vorne gebeugt, sodass er sich mit seinen Ellbogen am Tisch abstützen kann. Seine Hände liegen verschränkt. Die linke Hand liegt oberhalb der rechten Hand.

Unklar in dieser Sequenz ist, ob der Kunde vor der Türe des AMS-Beraters im Warteraum gesessen oder gestanden ist und welchen Einfluss dies auf die Situation gehabt hätte. Der Kunde weiß jedoch, dass er gemeint ist, da er namentlich aufgerufen wurde und betritt den Raum, bleibt aber vorerst stehen. Der AMS-Berater tut sich offensichtlich mit dem Namen des Kunden nicht schwer und kennt sowohl das Geschlecht, was auf eine gewisse Vorbereitung auf den Kunden hindeutet. Das Aufrufen mit dem Namen könnte auf Individualität hindeuten, das Ziel dieser Interaktionssequenz könnte das Herstellen einer zwischenmenschlichen Beziehung sein. Auch in den Interviews wird deutlich, dass das Ansprechen mit dem Namen eine wichtige soziale Komponente zu sein scheint:

„Man fühlt sich dann ja auch mehr wahrgenommen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 47)

Hätte der/die Kund/in, wie in anderen Institutionen eine Nummer ziehen müssen und wäre diese dann auf einem Schirm aufgeleuchtet, wenn man dran kommt (z.B. Ämter), so wäre die individuelle Behandlung der Kund/innen irrelevant. Der Tonfall des AMS-Beraters zeigt, dass er freundlich und zuvorkommend ist, jedoch fällt auf, dass die Sprechsequenzen bis hierher sehr kurz sind und keine ganzen Sätze gesprochen werden. Dies könnte damit zusammenhängen, dass der AMS-Berater möglicherweise vor dem Hereinbitten einen Blick auf die Nationalität des Kunden geworfen hat, da der Kunde keinen österreichischen Vor- und Nachnamen trägt. Der AMS-Berater könnte somit vermuten, dass der Kunde nicht fließend Deutsch spricht und kurze Sequenzen zur Verständigung geeigneter sind. Auch ergibt sich Höflichkeit, da der Kunde mit einem „bitte“ aufgerufen wird. Dieses Bitten zeigt sich bei der Auswertung des Transkripts als Aufforderung. In dieser Situation kennt sich sowohl der AMS-Berater, als auch der Kunde aus und beide benötigen keine weitere Verhandlung über die nächsten Handlungs- und Verhaltensweisen. Außerdem ist zu hinterfragen, warum der AMS-Berater den Kunden mit einer Bitte hereinholt. Dabei stellt sich die Frage, ob der AMS-Berater so reagiert, da eine Beobachterin vorhanden ist oder ob der AMS-Berater möglicherweise die Einstellung hat, dass Höflichkeit immer besser ist.

Überraschend ist hier, dass der Kunde nichts sagt und dem AMS-Berater somit eine lenkende Funktion anbietet. Aufgrund dieses Aushandlungsprozesses zeigt sich, dass der AMS-Berater den ersten Schritt macht und bestimmend eine Richtung angibt. Erkennen lässt sich hierbei, dass sich die Hierarchie, die bereits durch die Gestaltung des Raumes gegeben ist, weiter durchzieht. Der Kunde wartet auf weitere Anweisungen des AMS-Beraters, was besonders daran zu erkennen ist, dass sich der Kunde nicht von selbst hinsetzt. Bei der Auswertung fällt auf, dass der Kunde in der Textpassage insgesamt fünfmal vorkommt, aber nur dann erwähnt wird, wenn auch der AMS-Berater vorkommt. Dies deutet auf die Anpassung des Kunden an den AMS-Berater hin und dass der Kunde die Führungsrolle des AMS-Beraters akzeptiert. Auch zeigt sich an der Sitzposition des Kunden deutlich, dass dieser auf Anweisungen vom AMS-Berater wartet, da er nach vorne gebeugt sitzt. Diese Art

des Sitzens mit den verschränkten Armen könnte Nervosität, Schutzbedürftigkeit, Unsicherheit und Verschlussenheit bedeuten und dass der Kunde nicht weiß, was er nun tun soll. Der Kunde nimmt die Rolle eines Gastes ein, der höflich ist und deutlich macht, dass er in dieser Situation keine Macht besitzt, selbst Entscheidungen zu treffen. Dadurch entsteht ein „Common Sense“, der den Habitus dieser Institution beschreiben könnte: als Kund/in wartet man auf Instruktionen. Somit wird auch in den Interviews deutlich, dass die Begrüßung ein sozialer Aushandlungsprozess ist:

„Ich reagier da eher auf den Kunden, auch beim Aufrufen und beim Reinkommen und so. Ich bin da ganz locker.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 103 – 104)

Durch diesen Aushandlungsprozess in der Beobachtung lässt sich die Erwartungshaltung des Kunden erkennen, der als Gast darauf besteht, dass der Gastgeber die Führung übernimmt. Dadurch entsteht automatisch eine asymmetrische Beziehung. Der AMS-Berater nimmt eine kontrollierende Funktion ein und zeigt dem Kunden, auf welchen Sessel er sich setzen kann. Interessant ist hierbei, dass es in dieser Sequenz zu keinem Händeschütteln kommt, sondern erst die Sitzordnung geklärt wird. Dies könnte bedeuten, dass die hierarchische Struktur wichtiger ist, als eine Begrüßung. Auch könnte sich der AMS-Berater für das Hindeuten auf diesen Stuhl entschieden haben, da hier die Aufnahme des Gesprächs durch die Beobachterin erleichtert ist. Somit gibt der AMS-Berater Orientierung vor und weist dem Kunden den Weg. Ebenso könnte der AMS-Berater den linken Stuhl wählen, da dieser nicht so bequem ist, wie der rechte (dieser steht mehr in der Ecke und weiter weg von der Türe nach draußen) und damit dem Kunden zu verstehen gibt, dass die Beratung nicht lange dauert. Auch steckt der AMS-Berater hiermit ab, welche soziale Rolle dem Kunden zugeteilt wird, da er ihm nur einen gewissen Sitzplatz anbietet. Der Kunde muss auch in diesem Abschnitt keine aktive Rolle einnehmen, da er durch den AMS-Berater durch die Situation gelenkt wird. Der Kunde kann warten, was weiter passiert. Bis zu diesem Zeitpunkt hat der Kunde noch nichts gesagt, da die Situation ausgehandelt ist: der Kunde weiß, dass er herein kommen, stehen bleiben und auf Anweisungen warten muss und kann, womit sich zeigt, dass dem Kunde die kollektiv vorgegebenen Normen für die Begrüßungsformalitäten in einem Amt bewusst sind und er diese Autorität auch akzeptiert. Auch in den Interviews zeigt sich diese Führungsrolle der AMS-Berater/innen beim Gesprächsbeginn:

„Das ist halt etwas, das man sehr gut selbst steuern kann. Das ist eben so, wie der Berater oder die Beraterin das handhabt.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 77 – 79)

Danach kommt es zu einer verbalen Begrüßung. Der Kunde passt sich dem AMS-Berater komplett an, da er ebenso dieselbe Formulierung übernimmt („Guten Tag“ – „Guten Tag“). Der Kunde hätte z.B. auch mit einem „Guten Morgen“ antworten können, jedoch verbündet er sich bei der Begrüßung bereits mit dem AMS-Berater, was auch auf einen aufeinander abgestimmten Beziehungswunsch hindeuten könnte. Auch könnte dies darauf hindeuten,

dass der Kunde durch diese Kommunikationsform versucht, die machthabende Rolle des AMS-Beraters zu bestätigen.

Aufgrund dessen, dass der Kunde auf Instruktionen des AMS-Beraters wartet, zeigt sich, dass der AMS-Berater für den Kunden eine Leitungsfunktion einnimmt. Auch hätte der Kunde in dieser Sequenz die Möglichkeit gehabt, zu erfragen, was er tun soll, wenn er in dieser Situation eine Führungsposition beansprucht hätte. Des Weiteren könnte interpretiert werden, dass der Kunde nicht genau weiß, wohin er sich setzen soll, da sich mehrere Optionen für ihn ergeben:

- Er könnte sich zur Beobachterin setzen, da er diese bereits kennt.
- Die Beobachterin stellt für den Kunden möglicherweise aber auch eine Störung oder Kontrolle in dieser Situation dar und verunsichert ihn in seiner Entscheidung, wohin er sich setzen soll.
- Der Kunde könnte auch stehen bleiben, da er z.B. Rückenprobleme hat und nicht sitzen sollte.
- Der Kunde könnte sich zum AMS-Berater setzen, was eine nähere Beziehung zueinander ausdrücken würde.
- Der Kunde könnte sich auf den Sessel des AMS-Beraters setzen, was auf ein symmetrisches Beziehungsmuster hindeuten würde.
- Der Kunde könnte sich auf den Tisch setzen, da er dies z.B. gewohnt ist.
- Der Kunde könnte sich auf den Boden setzen, da er z.B. einer Religion angehört, in der dies üblich ist.
- Der Kunde könnte sich auf einen der Sessel setzen, die beim runden Tisch stehen, da diese z.B. die kürzeste Distanz zum Ein- und Ausgang haben.

Die Situation zeigt auch auf, dass sich der Kunde wohl fühlt und im Beratungsgespräch angekommen ist, da er sich nun hinsetzt. Der AMS-Berater steht während des Handschlags, während der Kunde in dieser Situation bereits sitzt. Dies könnte auf eine hierarchische, asymmetrische Kommunikationskultur hindeuten, da der Gruß von oben herab geschieht. Auch könnte der Kunde nicht mit einem Handschlag gerechnet haben und sich daher verfrüht hingesezt haben, obwohl die Begrüßungssituation noch nicht zu Ende war. Dies könnte auch daher kommen, da die beiden Interaktionspartner sehr wenig miteinander sprechen und nur kurze, klare Gesten (z.B. auf den Sessel hindeuten) angewandt werden. Dadurch wirkt die Situation holprig, was auch mit der unsicheren Anfangssituation (der Kunde weiß beim ersten Besuch nicht, ob er anklopfen soll oder aufgerufen wird) zusammen hängen könnte, da der Handschlag erst nach dem Hinsetzen des Kunden folgt. Ebenso könnte die Routine des AMS-Beraters durch die Beobachterin gestört sein, da dieser vielleicht bei anderen Kund/innen nicht die Hand gibt, dies aber nun tut, da eine

Beobachterin anwesend ist. Die allgemeine Ambivalenz bezüglich des Händeschüttelns wird auch in den Interviews deutlich:

„Ja, gebe auch die Hand. Für mich ist das komisch. Mir graust zwar vor manchen, aber es ist für mich kein Beziehungsaufbau da, wenn man sagt: da, setzen Sie sich hin.“ (AMS-Berater J, Zeile 61 – 62)

Des Weiteren zeigt sich, dass in der Teilnehmenden Beobachtung Verwirrtheit herrscht, da der Kunde die Rolle des Gastes während des Handschlages nicht mehr einnimmt, da ein Gast während einer solchen Begrüßung aufstehen würde, sodass sich die Interaktionspartner/innen in die Augen sehen können (gleiche Kommunikationsebene). Auch könnte der Kunde überrascht sein, dass er die Hand des AMS-Beraters bekommt, da er dies nicht erwartet hat. Möglicherweise gab es bei seinem ersten AMS-Termin (Antrag auf Arbeitslosengeld) keinen Handschlag und dieser macht ihn nun verlegen, was eine Erklärung dafür sein könnte, dass der Kunde nicht aufsteht. Auch wird der Blickkontakt während des Händeschüttelns gehalten, was auf Höflichkeit hindeutet und, dass man sich in die Augen sehen kann.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:35 Uhr	1	<<ff> hErr b: bitte > . AMS-Beraterin B dreht sich um und geht zurück zu ihrem Schreibtisch. Sie setzt sich und legt die Zettel, die sie in ihrer Hand gehalten hat, links auf den Tisch. Kunde B kommt herein und schließt die Türe.
	2	<<p> <<all> grüß gott > -
	3	<<pp> <<all> grüß gott > -
	4	<<all> setzen sie sich > -
	5	<<all> <<cresc> das ist die kolLEGin von mir die > -
	6	(--)
	7	<<all> die heute zusieht > ,
	8	(2.0) AMS-Beraterin B öffnet den Datensatz von Kunde B und klickt kurz durch. Dabei sieht sie auf ihren Bildschirm. Ihre linke Hand hält die Computermouse fest. Ihre rechte Hand liegt auf der Tastatur auf. Kunde B schiebt den Sessel, auf den er sich setzen möchte, nach hinten und legt eine Flügelmappe, die er mithat, vor sich auf den Tisch. Hierbei sieht er nicht hoch, sein Blick bleibt gesenkt.

In diesem Gesprächsabschnitt zeigt sich, dass die AMS-Beraterin scheinbar erst jetzt den Datensatz öffnet, da sie keine unnötige Arbeit verrichten möchte, falls der Kunde nicht anwesend wäre. Das Aufrufen des Kunden mit dem Namen zeigt, dass die AMS-Beraterin weiß, wer sie nun erwartet. Dies könnte bedeuten, dass sie sich auf ihren nächsten Termin vorbereitet hat.

Das Hereinbitten weist auf Höflichkeit der AMS-Beraterin hin und könnte auf den Kunden einladend wirken. Die Begrüßung fällt sehr kurz und unpersönlich aus. Ebenso begrüßen sich die AMS-Beraterin und der Kunde leise, wodurch eine gewisse Distanz zwischen den beiden entstehen könnte. Die AMS-Beraterin und der Kunde begrüßen sich außerdem nicht mit Handschlag. Dies könnte passieren, da die AMS-Beraterin möglicherweise generell ihren Kund/innen nicht die Hand gibt, oder aber auch, dass sie sich nicht mit etwaigen Krankheiten ansteckt. Auch in den Interviews wird diese Distanz bei der Begrüßung erwähnt:

„Ich hab eine Kollegin gehabt, die hat ein Schild stehen gehabt, wo drauf stand: wegen Hygiene mach ich das nicht.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 51 – 52)

Die rasche Begrüßung könnte darauf hindeuten, dass das weitere Beratungsgespräch generell schnell bzw. effizient verlaufen könnte. Auch wäre es möglich, dass sich die AMS-Beraterin nicht mit Etiketten aufhalten möchte, da sie unter Zeitdruck steht. Auch könnte es sein, dass die AMS-Beraterin abwartet, wie der Kunde agiert, sodass sie nur mehr auf diesen reagieren muss, was auf eine passive Kommunikationsstruktur hinweisen könnte. Diese Art des Handelns wird auch in den Interviews erwähnt:

„Ich bleib draußen stehen und dann seh ich schon, ob er mir die Hand reicht und das kommt dann ganz drauf an, wie der Mensch reagiert. Bei manchen siehst du es richtig, da sind die Hände hinterm Rücken und so.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 77 – 79)

Des Weiteren fällt auf, dass der Kunde die Türe zum Beratungsraum selbst schließen muss. Die AMS-Beraterin hat nicht auf den Kunden bei der Türe gewartet. Diese Geste wirkt sehr unpersönlich, da sich der Kunde dadurch nicht wie ein Besucher bzw. Gast fühlen kann. Es kann sein, dass die AMS-Beraterin dies tut, da sie rasch ihrer Arbeit nachgehen und nun sofort den Datensatz des Kunden auf ihrem Computer öffnen möchte, um sich auf das Gespräch einzustellen.

Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin nach dem Hereinbitten sofort zu ihrem Sitzplatz bzw. Arbeitsplatz zurückkehrt und somit Stellung bezieht, wodurch sie ihre Rolle in diesem Gespräch manifestiert. Das Beanspruchen des bequemen und funktionalen Sessels wirkt, als würde sie ihre Position als „Chefin“ bzw. „Anweisende“ deutlich machen wollen. Ebenso könnte sie dem Kunden damit andeuten, was ihr Interaktions- und Kommunikationsbereich ist. Dieser macht im Beratungsraum etwa zwei Drittel aus, auch bekommt die AMS-Beraterin die Gewalt über das gesamte Inventar (Sessel, Broschüren, etc.). Als der Kunde vor dem Tisch der AMS-Beraterin steht wird dieser rasch verbal auf seinen Sitzplatz durch die AMS-Beraterin verwiesen, wodurch die hierarchische Struktur gefestigt wird. Das Schweigen des Kunden könnte darauf hindeuten, dass er überfordert ist oder die Rolle der AMS-Beraterin als lenkende Instanz anerkannt hat. Im Zuge dessen erwähnt die AMS-Beraterin auch die Zuseherin, gibt dem Kunden aber nicht die Möglichkeit zu entscheiden, ob es für ihn in Ordnung ist, dass diese anwesend ist. Dies zeigt sich durch den bestimmenden Ton, den die

AMS-Beraterin verwendet. Dadurch wird die asymmetrische Beziehungsstruktur zwischen der AMS-Beraterin und dem Kunden deutlich. Ebenso könnten diese Anweisungen und Informationen auch zur Selbstabsicherung dienen, da der Kunde bereits vorher durch die Beobachterin informiert wurde, dass diese im Raum ist. Die Forscherin wird hierbei als Kolleg/in betitelt, womit die AMS-Beraterin andeuten könnte, dass das Gespräch vertraulich bleibt.

In der non-verbalen Kommunikation zeigt sich, dass der Kunde nervös wirkt, da sein Blick gesenkt bleibt. Außerdem setzt er sich schnell hin ohne Aufzusehen. Dies könnte daran liegen, dass er nun bei seinem Erstgespräch bei dieser AMS-Beraterin ist und ihm dies peinlich ist. Möglich wäre auch, dass er gespannt ist, was nun auf ihn zukommt und was die AMS-Beraterin mit ihm besprechen wird. Des Weiteren wirkt das Verhalten der AMS-Beraterin sehr formell, da sie nur mit dem Herumklicken im Datensatz beschäftigt ist. Dies könnte sie tun, da sie sich auf das Gespräch mit dem Kunden einstimmen möchte. Andererseits kann es auch sein, dass sie bestimmte Informationen im Computer sucht, die sie mit dem Kunden besprechen möchte.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:00	01	<<f> herr c > ,
	02	(.)
	03	<<f> bitte > .
		AMS-Beraterin C setzt sich wieder zu ihrem PC und legt ihre rechte Hand auf die Computermouse. Sie beginnt im Datensatz zu klicken. Es vergehen etwa zehn Sekunden bis Kunde C den Raum betritt.
	04	<<f> [grüß g]ott > .
	05	<<f> [morgen] > .
		Kunde C schließt die Türe und geht zu dem Beratungstisch.
	06	(4.3)
	07	<<all> das ist die kollegin hinter mir > -
	08	<<all> mit der sie draußen geredet HABEN > .
	09	(.)
	10	<<all> ich hoffe es stört sie nicht > -
	11	<<all> wenn sie zuschAUT > ?
	12	<<len> nein kein problem > .
	13	((lacht))
	14	(2.7)

Am Anfang dieser Sequenz wird deutlich, dass der Kunde lange benötigt, um den Raum zu betreten. Dies könnte daran liegen, da der Kunde weit vom Beratungsraum weg war, als er aufgerufen wurde, wodurch sich ergeben könnte, dass dieser bereits vor dem Gespräch eine Distanz zur AMS-Beraterin bzw. dem Beratungsraum aufbauen möchte. In der anfänglichen

Kommunikation fällt auf, dass sich der Kunde und die AMS-Beraterin kennen. Dies wird daran deutlich, da die AMS-Beraterin den Kunden nicht herein begleitet, sondern diesen aufruft und dann wieder zu ihrem Platz geht. Diese Geste wirkt unpersönlich und distanziert. Möglicherweise möchte die AMS-Beraterin kein Begrüßungsritual an der Türe durchführen, bei dem sie den Kunden auf Augenhöhe die Hand hätte geben können. Dadurch, dass sie zu ihrem Sitzplatz zurückkehrt, bevor der Kunde im Raum ist, wird eine asymmetrische Ebene deutlich, in der die AMS-Beraterin die Führung übernimmt. Außerdem klärt die AMS-Beraterin durch diese Handlung ihre Funktion ab, bei der sie die Entscheidungsmacht über ihren Beratungsraum erhält. Die AMS-Beraterin lässt dem Kunden keine Sitzplatzwahl, wodurch der Kunde sich nur mehr auf einen der beiden verbleibenden, hart gepolsterten Sessel setzen kann. Durch dieses Verhalten könnten auch die weiteren Handlungen des Kunden gesteuert werden, da nicht angenommen wird, dass sich dieser seinen ausgewählten Sessel verschieben wird (z.B. zur AMS-Beraterin oder zur Beobachterin). Dabei fällt auf, dass der Kunde auf Instruktionen der AMS-Beraterin wartet, da er sich nicht sofort hinsetzt. Die Rollen der Akteur/innen werden somit klar definiert. Diese Form der sozialen Distanzierung zwischen AMS-Berater/innen und arbeitslosen Kund/innen wird auch in den Interviews erwähnt, wobei in diesen eine extreme Form beschrieben wird:

„Es gibt auch Berater, die bleiben sitzen und schreien raus.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 79)

„Wenn ich grantig bin, dann bin ich hald grantiger, dann bin ich nicht so freudig beim Begrüßen. Dann bin ich nicht so dienstleisterisch. Ist ma wurscht.“ (AMS-Berater J, Zeile 52 – 53)

Eventuell geht die AMS-Beraterin in dieser Beobachtung davon aus, dass der Kunde die Formalitäten eines Beratungsgesprächs beim AMS kennt, was erklären könnte, weshalb sie nicht bei der Türe auf ihn gewartet hat. Diese Form der Kommunikationsart wirkt wie in einem Lokal, in dem Stammgäste nicht danach gefragt werden, was sie trinken wollen, sondern vom/von der Wirt/in ihr übliches Getränk bereits beim Betreten des Lokals serviert bekommen. Weiters fällt in der non-verbalen Kommunikation auf, dass die AMS-Beraterin nach dem Hinsetzen bereits wieder mit dem Datensatz des Kunden beschäftigt ist und ihrer Arbeit nachgeht. Dies könnte bedeuten, dass sie keine Zeit verlieren und sich nun vorab informieren will, was sie den Kunden fragen bzw. mit ihm besprechen wird. Mit dieser Geste wird das Gespräch noch unpersönlicher, da der Computer direkt miteinbezogen wird. Dies wird auch daran deutlich, da der Kunde sich nach dem herein kommen nicht sofort hinsetzt, sondern zum Tisch geht und stehen bleibt. Dies wirkt, als würde er zögern, wodurch die sozialen Rollen und Begrüßungsformalitäten vorerst nicht geklärt sind.

In der verbalen Interaktion zeigt sich, dass sich die AMS-Beraterin den Namen des Kunden gemerkt hat, als sie diesen aufruft, wodurch sie vorbereitet wirkt. Dadurch wird der Gesprächseinstieg personalisiert, da der Kunde nicht mit einer Nummer, sondern seinem

Namen angesprochen wird. Nachdem der Nachname des Kunden beim Aufrufen verwendet wird, bleibt eine gewisse seriöse Distanz zwischen der AMS-Beraterin und dem Kunden bestehen. Dass das Aufrufen mit dem Nachnamen seitens der AMS-Berater/innen zur institutionellen Regelung wird, zeigt sich auch in den Interviews, da erwähnt wird, dass der Kund/innen-Name im weiteren Gesprächsverlauf meist nicht erwähnt wird, sondern nur beim Aufrufen:

„Beim Aufrufen, ja. Während dem Gespräch nicht.“ (AMS-Berater I, Zeile 55)

Die Begrüßung fällt in der Beobachtung kurz und unpersönlich aus, was aufzeigen könnte, dass sich die AMS-Beraterin und der Kunde bereits kennen. Möglicherweise ist es beiden peinlich oder unangenehm, dass sie sich wieder sehen. Die AMS-Beraterin deutet sofort nach der Begrüßung auf die Forscherin hin, indem sie diese erwähnt. Das Hinweisen auf eine Beobachtung wirkt höflich, da der Kunde darüber informiert wird. Anzumerken ist, dass der Kunde bereits vor dem Beratungsgespräch wusste, dass es zu einer Beobachtung kommt, da dieser im Warteraum von der Forscherin darauf angesprochen und sein Einverständnis eingeholt wurde. Auch die AMS-Beraterin wusste vorab, dass der Kunde darüber informiert wurde. Dadurch, dass sie die Forscherin noch einmal in der Begrüßung erwähnt und ihre Funktion erklärt, kann dies darauf hindeuten, dass sie dem Kunden ein weiteres Mal hinweisen möchte, dass sich beide nun benehmen müssen, da sie beobachtet werden. Interessant ist, dass die AMS-Beraterin den Begriff der „Kollegin“ verwendet, obwohl diese nicht wusste, dass die Forscherin selbst beim AMS tätig ist. Möglicherweise wird der Forscherin von der AMS-Beraterin dieser Status zugeteilt, da es in Beratungssituationen immer wieder dazu kommt, dass Kolleg/innen zu Einschulungszwecken dabei sind. Kolleg/innen könnten für das Gespräch als nicht störend empfunden werden und auf Kund/innen beruhigender wirken als Beobachter/innen im wissenschaftlichen Kontext. Ein/e Kolleg/in könnte die Rolle des/der Lernenden bekommen, während ein/e Forscher/in als Kontrolleur/in angesehen werden könnte. Dadurch könnte der Gesprächsfluss bei einer wissenschaftlichen Beobachtung gebremst werden, da sich die Beobachteten überprüft fühlen. Auch kann der Kunde keine etwaigen Fragen zu der wissenschaftlichen Arbeit während der Beratung stellen, wodurch der zeitliche Faktor in den Fokus gerät. Würde der Kunde Erklärungen zur Beobachtung haben wollen, würden zeitliche Ressourcen für das Beratungsgespräch verloren gehen und die AMS-Beraterin möglicherweise in Zeitdruck geraten. Außerdem werden Fragen des Kunden sofort unterbunden, da die AMS-Beraterin den Kunden auf die Beobachtung bestimmend und schnell sprechend hinweist. Dadurch hat der Kunde keine Wahlmöglichkeit, wodurch eine asymmetrische Kommunikations- und Interaktionsstruktur hergestellt wird. Das Lachen zum Schluss wirkt, als wäre die AMS-Beraterin darüber erleichtert, dass sie die Situation aufgelöst hat.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:00 Uhr	01	<<f> frAU D:: > .
	02	<<pp> ja > ;
		AMS-Beraterin D geht zu ihrem Schreibtisch zurück und setzt sich hin. Kundin D kommt mit ihrem Sohn zur Türe herein. Der Sohn schließt die Türe. AMS-Beraterin D sieht Kundin D an. Sie greift mit der rechten Hand zu ihrer Computermouse und legt ihre linke Hand auf den Tisch.
	03	<<all> grüß gott > ,
	04	<<all> [grüß gott] > .
	05	<<all> [grüß gott] > .
	06	(.)
	07	<<cresc> das ist mein sohn > ,
		AMS-Beraterin D nickt.
	08	<<f> okay > .
	09	<<p> ich hoff ich stör nicht > ,
	10	<<p> nein > .
	11	((lacht))
	12	((lacht))
		Der Sohn von Kundin D trägt in der rechten Hand eine Einkaufstasche, die er vor das hohe Kästchen stellt. Danach geht er zu dem linken Sessel und bleibt hinter diesem stehen. AMS-Beraterin D blickt auf ihren Computerbildschirm.
	13	<<p> so > .
	14	<<p> so > .
	15	(.)
	16	<<p> wart ich geb das nur da ume > -
	17	<<p> <<rall> sonst plumps i > -
	18	(.)
	19	<<len> über mei toschn drüber > .
	20	(-)
	21	<<pp> des kunnt i net brauchn > .
		AMS-Beraterin D blickt Kundin D an. Kundin D stellt ihre Handtasche auf das Kästchen, das sich rechts von ihr befindet. Der Sohn von Kundin D schiebt den Sessel, auf den sich seine Mutter setzen möchte, ein wenig zurück. Danach setzen sich Kundin D und ihr Sohn gleichzeitig hin. AMS-Beraterin D blickt wieder in ihren Bildschirm zurück. Kundin D schiebt AMS-Beraterin D einen Zettel hin. Kundin D beugt sich nach vorne und legt ihre Hände verschränkt auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D lehnt sich in seinem Sessel zurück und verschränkt die Arme vor seinem Körper. Er sieht AMS-Beraterin D an.

Dadurch, dass die Kundin mit ihrem Namen aufgerufen wird, wird die Beratungssituation personifiziert. Die AMS-Beraterin wirkt, als hätte sie sich vorbereitet. Auffällig ist bei der Begrüßung, dass die AMS-Beraterin nach dem Aufrufen sofort zu ihrem Computer zurückkehrt ohne der Kundin die Hand zu geben. Dies wirkt, als wäre beim PC eine Sicherheitszone, wodurch nur eingeschränkte Kommunikation mit Kund/innen möglich ist. Dadurch zeigt die AMS-Beraterin auf, welche Gegenstände im Beratungsraum von ihr zu

verwenden sind und wo die Zone der Kund/innen-Beratung stattfindet. Ebenso ist diese Form des Empfangs unpersönlich, wodurch die AMS-Beraterin ihre Position beziehen könnte. Auch wird der Computer ein wichtiger Akteur für die Beratung.

Der Anfang des Gesprächs wirkt förmlich, was auch aus der verbalen Begrüßung resultiert. Dadurch, dass die Kundin auf ihren Sohn hinweist, wird die Beratungssituation familiär, wodurch diese wie eine Familienberatung wirkt. Der Hinweis auf den Sohn ist höflich, aber direkt, wodurch die Kundin der AMS-Beraterin keine Wahlmöglichkeit über den Verbleib ihres Sohnes gibt. Durch das Verbalisieren seines Daseins nimmt auch der Sohn eine aktive, aber bestimmende Gesprächsrolle ein. Offen bleibt, ob er bei diesem Gespräch freiwillig dabei sein möchte oder von seiner Mutter das Beisein erzwungen wurde. Durch das Verhalten der Kundin und ihrem Sohn könnte sich zeigen, dass diese wissen, wie man sich am AMS zu verhalten hat, da sie Vorstellrituale einhalten. Das Lachen der AMS-Beraterin und des Sohnes könnte lösend wirken, wodurch das Setting aufgeweicht wird und nicht mehr gezwungen wirkt. Auffällig ist außerdem, dass die AMS-Beraterin in ihrer Wortwahl hart ist, was daraus resultieren kann, da sie die Kundin noch nicht kennt und dadurch einen respektvollen Umgang erwartet.

Es fällt auf, dass der Sohn eine unterstützende Funktion für seine Mutter übernimmt, da er eine Einkaufstasche trägt. Durch diese wird das Freizeitleben in das Erstgespräch am AMS mitgebracht, womit die Beratung einen offeneren Touch erhält. Dadurch, dass die Kundin und der Sohn ihre Taschen synchron hinstellen, könnte die gegenseitige Internalisierung deutlich werden, da sich diese sehr ähnlich benehmen. Weiters spiegelt die Kundin die AMS-Beraterin in dieser Sequenz zweimal, da sie die Wortwahl und para-verbalen Kommunikation von dieser übernimmt. Möglicherweise soll ein „Common Sense“ geschaffen werden, bei dem sich die Gesprächspartnerinnen gegenseitig ineinander einfühlen können. Die Interaktionsprozesse und Kommunikationsakte wirken, als würde die Kundin professionell handeln. Dies könnte daraus resultieren, da die Kundin beispielsweise in ihrem vorigen Beruf viel kommuniziert hat, wenn diese z.B. als Lehrerin oder Kindergärtnerin gearbeitet hat.

Auffällig ist, dass die Kundin im nächsten Gesprächsabschnitt in den Dialekt verfällt, als sie über ihre Handtasche spricht. Dabei stellt sie sich selbst als Tollpatsch dar, wodurch die Kundin die Situation möglicherweise auflockern wollte. Die Umgangssprache wirkt, als würde es sich hier um einen einstudierten Sketsch handeln, der nur für die AMS-Beraterin und/oder die Kamera fungiert wird. Auch kann es sein, dass sich die Kundin Raum verschaffen will, da sie ihre Tasche nicht auf den Tisch vor sich stellt, sondern auf das Kästchen nebenan, wodurch die Kundin in die Büro-Zone der AMS-Beraterin eindringt. Dadurch handelt die Kundin wie ein Gast. Die AMS-Beraterin scheint den Witz nicht verstanden zu haben, da diese nicht darauf reagiert. Es kann sein, dass die Kundin mit ihrem vorherigen AMS-Berater

immer wieder Scherze gemacht hat und sie versucht, diese Situation nun bei der jetzigen AMS-Beraterin einzubürgern, um das Eis zwischen ihnen zu brechen und eine symmetrischere Kommunikationsebene zu schaffen. Auch in den Interviews wird erwähnt, dass ein Beziehungsaufbau in dieser Form wichtig ist und ein Anpassen aneinander als Grundstein gesehen wird:

„Wenn ich seh, der ist recht einfach g'strickt, dann schau ich, dass ich mich auf seine Ebene begeb.“ (AMS-Berater J, Zeile 57 – 58)

Danach findet in der Beobachtung hauptsächlich non-verbale Kommunikation statt, bei der sich der Sohn der Kundin höflich verhält, indem er seiner Mutter den Sessel zurechtschiebt. Damit zeigt der Sohn Etikette. Die Kundin und der Sohn setzen sich gleichzeitig hin, wodurch noch einmal deutlich wird, dass diese zusammengehören. Der Zettel, der von der Kundin an die AMS-Beraterin gegeben wird, wirkt wie ein Formblatt. Die Übergabe erinnert daran, als würde eine Schülerin ihrer Lehrerin eine Entschuldigung für beispielsweise Fehlzeiten überreichen. Dadurch wird die asymmetrische Beziehungsebene zwischen AMS-Beraterin und Kundin gefestigt. Als der Sohn und seine Mutter die Arme verschränken, könnte dies abwehrend wirken, aber auch, als würden beide nun abwarten, wie die AMS-Beraterin weiter verfährt.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:30 Uhr	01	<<f> frau E: > .
	02	(.)
	03	<<f> kommen sie > .
	04	(5.1)
		AMS-Beraterin E dreht sich um und lässt die Türe offen. Sie geht zu ihrem Sessel zurück, bleibt aber vor diesem stehen. AMS-Beraterin E blickt zur Türe. Kundin E betritt den Raum und schließt die Türe hinter sich. Sie geht zu einem freien Sessel beim runden Tisch. AMS-Beraterin E streckt Kundin E die Hand hin. Kundin E erwidert den Gruß. AMS-Beraterin E und Kundin E schütteln sich kurz die Hände.
	05	<<len> grüß sie > .
	06	<<all> hallo > .
	07	<<len> bitte > ,
	08	(.)
	09	<<p> <<len> nehmen sie platz > ,
		AMS-Beraterin E deutet auf den Sessel, vor dem Kundin E steht. Dann setzen sich beide auf ihren Sessel. Kundin E lehnt sich mit beiden Händen auf dem Tisch nach vorne und verschränkt diese vor ihrem Körper.
	10	<<p> so: > .

In der gegenseitigen Begrüßung fällt auf, dass die AMS-Beraterin sich den Namen der Kundin gemerkt hat, da diese damit aufgerufen wird. Somit entsteht eine persönliche Situation, in der die Kundin nicht zu einer Nummer wird, sondern wie ein Individuum behandelt wird. Dadurch könnte die institutionelle, zwanghafte Atmosphäre am AMS aufgelockert werden. Das Aufrufen mit einem Namen könnte die zwischenmenschliche Beziehung zwischen AMS-Beraterin und Kundin stärken, da die Beratungssituation individualisiert werden könnte. Auch in den Interviews wird erwähnt, dass das Ansprechen mit dem Namen durchwegs gemacht wird:

„Ich ruf alle Kunden mit dem Namen auf.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 44)

Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin aus der Teilnehmenden Beobachtung außerdem scheinbar auf Augenhöhe mit der Kundin agieren will, da sie für die Begrüßung stehen bleibt. Das Händeschütteln wirkt persönlich und freundlich. Auch in der verbalen Interaktion zeigt sich die Nettigkeit der AMS-Beraterin, da sie die Kundin höflich auf das Hinsetzen aufmerksam macht. Der Tonfall der AMS-Beraterin wirkt individualisiert, da sie die Kundin direkt anspricht und das Wort „bitte“ verwendet. Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin die Kundin siezt, während die Kundin in ihrer verbalen Begrüßung in eine Du-Form („hallo“) verfällt, was daran liegen kann, dass Deutsch nicht ihre Muttersprache ist. Die AMS-Beraterin übernimmt in dieser Sequenz eine leitende Funktion, da sie der Kundin vorgibt, was sie zu tun hat. Dadurch werden die hierarchische Beziehung zwischen Kundin und AMS-Beraterin deutlich und der erste Rahmen für das weitere Gespräch vorgegeben. Auch in der non-verbalen Kommunikation der AMS-Beraterin wird deutlich, dass diese die Führung übernimmt, da sie bereits am Anfang des Gesprächs den Beginn bestimmt, indem sie die Türe öffnet. Es fällt auf, dass die AMS-Beraterin nicht bei der Türe auf die Kundin wartet und zu ihrem Schreibtisch zurückgeht, wodurch diese die räumliche Beratungssituation abstecken könnte. Auch hätte die Kundin einfach herein kommen und somit das Beratungsgespräch eröffnen können. Durch das zurückgehen zu ihrem Sessel charakterisiert die AMS-Beraterin ihren Arbeitsplatz und gibt der Kundin den Weg vor, sodass sich diese nicht zur weiteren AMS-Beraterin setzt. Auch hat die Kundin dadurch nicht die Chance, sich auf den Platz ihrer AMS-Beraterin zu setzen. Dadurch hat die Kundin nicht die Möglichkeit, den Sessel bzw. Arbeitsplatz der AMS-Beraterin einzunehmen, wodurch eine asymmetrische Kommunikations- und Interaktionsebene geschaffen wird. Somit werden die Wahlmöglichkeiten der Kundin bei der Sitzplatzwahl eingeschränkt. Das Hindeuten auf den Sessel ist eine zuvorkommende Geste der AMS-Beraterin, zeigt aber die asymmetrische Struktur des AMS an, da die Kundin keine Wahlmöglichkeit bezüglich der Sitzordnung hat. In der Körpersprache der Kundin könnte sich zeigen, dass diese am Beratungsgespräch interessiert ist, da sie sich nach vorne lehnt. Die verschränkten Arme könnten auf eine

wartende Position hindeuten. Die Begrüßung wirkt insgesamt angenehm, wird aber zügig durchgeführt.

7.3.3. Abklären der Rahmenbedingungen für das Gespräch

AMS-Berater A und Kunde A

09:07 Uhr		Kunde A nickt einmal. Gleichzeitig öffnet er seine Hände und faltet diese zusammen als würde er beten. Danach beginnt er mit der rechten Hand seine linke Hand zu streicheln und umgekehrt. Dies wiederholt er mehrmals. AMS-Berater A nickt einmal.
	390	<<f> äh:: > ,
	391	(---)
	392	<<all> worn sie jemals bei so einer äh: > -
	393	(.)
	394	<<f> bei so einer erstKUNDinnenveranstaltung > ?
	395	(3.3)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A und schaut ihm in die Augen. Kunde A öffnet seine Hände und legt diese dann flach auf den Tisch.
	396	<<ff> <<len> MELDEpflichten > -
	397	(.)
	398	<<ff> was Sie uns mitteilen müSSen > ,
	399	(1.0)
	400	<<pp> äh > .
	401	(---)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm.
	402	<<f> hat sie da schon jemand aufgeklärt > ?
	403	(3.7)
		Kunde A zuckt mit den Schultern und führt seine geöffnete linke Hand zu seinem Gesicht. Er berührt kurz seine linke Wange und stützt dann sein Kinn in seine linke Hand.
	404	<<p> hab ich nicht verstanden > -

Erst im letzten Drittel des Beratungsgesprächs fragt der AMS-Berater den Kunden, ob dieser jemals an einer Neukund/innen-Veranstaltung teilgenommen hat, bei der Kund/innen über Rechte und Pflichten beim AMS informiert werden. Möglicherweise hat der AMS-Berater diese Frage nicht eher gestellt, da ihm nun bewusst wird, dass der Kunde diesbezüglich unerfahren ist. Damit die Zusammenarbeit zwischen AMS und Kund/innen reibungslos funktioniert, ist es wichtig, dass Kund/innen über ihre Verpflichtungen Bescheid wissen. Auch in den Interviews wird erwähnt, dass Kund/innen über Meldepflichten aufgeklärt werden, wodurch die Verantwortung an diese abgegeben wird:

„Viele Meldepflichten weiß man auch nicht. Es gibt Dinge, über die man leicht drüber fällt.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 92 – 93)

Auch kann es sein, dass der AMS-Berater aus der Teilnehmenden Beobachtung erst in dieser späten Phase des Gesprächs bemerkt, dass er vergessen hat, den Kunden danach zu fragen. Dies würde implizieren, dass der Kunde noch nie oder schon längere Zeit nicht beim AMS arbeitslos gemeldet war. Aufgrund dessen, dass der AMS-Berater den Kunden bezüglich der Meldepflichten anspricht, entsteht eine Irritation des Kunden. Die Verwirrtheit seitens des Kunden über die Aufklärung der Meldepflichten zeigt sich auch auf non-verbaler Ebene, als er sich zu seinem Gesicht greift. Eventuell versteht der Kunde die Frage nicht. Es ist außerdem nicht ersichtlich, was der AMS-Berater mit dieser Frage bezweckt, da dieser schwammige Formulierungen verwendet. Die Vagheit des AMS-Beraters könnte als Unsicherheit interpretiert werden. Weiter vorne im Gespräch hat der AMS-Berater den Kunden bereits über Meldepflichten informiert, als er ihm sagte, dass er angeben muss, wenn er einen Bescheid von der PVA erhält. Daher kann das nochmalige Ansprechen etwaiger Meldepflichten als Absicherung angesehen werden. Der AMS-Berater kann somit keinen Vorwurf seitens des Kunden oder seines Dienstgebers (AMS) bekommen, er hätte vergessen, etwas Wichtiges im Beratungsgespräch zu erwähnen. Es kann sein, dass dem AMS-Berater nun bewusst wird, dass er vergessen hat, die Meldepflichten am Anfang des Gesprächs zu besprechen. Die Betreuungsvereinbarung, die der AMS-Berater gerade im EDV-System anlegt, könnte generell als Erinnerungshilfe für AMS-Berater/innen für das Erstgespräche in der Beratung und Vermittlung verwendet werden. Möglicherweise steht in dieser Vereinbarung, welche Daten aktuell gehalten werden müssen und über welche Dinge Kund/innen aufgeklärt werden sollen. Dadurch zeigt sich die Institutionalisierung der Rahmenbedingungen, wodurch Verantwortung an arbeitslose Personen abgegeben wird. Somit wird eine Verpflichtung gegenüber dem AMS deutlich, wodurch dessen staatliche Funktion gefestigt wird und Kund/innen an die gesellschaftliche Normen gebunden werden.

In der non-verbalen Kommunikation fällt außerdem auf, dass sich der AMS-Berater und der Kunde gegenseitig bekräftigen, da sie sich zunicken. Es kommt somit zur Zustimmung, dass die Daten im System des AMS korrekt sind. Danach macht der Kunde eine Geste des Betens, die ein bittendes Zeichen ist. Dies könnte bedeuten, dass der Kunde hofft, dass das Gespräch bald beendet wird. Der Kunde könnte jedoch auch über die jetzige Situation verwirrt sein, da er nicht weiß, was nun noch auf ihn zukommt. Danach streichelt sich der Kunde wieder die Hände, um sich selbst zu beruhigen oder zu beschäftigen.

AMS-Berater A und Kunde A

09:08 Uhr		AMS-Berater A nickt einmal kräftig.
	405	<<ff> okay > ;

406	(.)
407	<<f> es gibt gewisse > ,
	AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A und sieht ihm in die Augen.
408	<<f> <<len> es gibt gewisse DINGE: > ;
	AMS-Berater A fährt mit seinem Sessel zurück und dann Richtung Kunde A. Dabei dreht er seinen kompletten Körper in Richtung Kunde A, sodass sich diese gegenüber sitzen. Seine Hände legt er auf die Lehnen seines Sessels. Kunde A kratzt sich bei der Nase. Dann nickt er zweimal. AMS-Berater A rollt mit seinem Sessel immer weiter zu Kunde A. Die Distanz hat sich auf etwa eine Armlänge verkürzt. AMS-Berater A beugt sich in seinem Sessel etwas nach vorne und legt beide Hände in seinen Schoß. Kunde A legt seine linke Hand wieder flach auf den Tisch und lehnt sich in seinem Sessel etwas zurück. AMS-Berater A und Kunde A blicken sich direkt in die Augen.
409	<<f> <rall> die sie uns melden müssen > ;
410	(-)
411	<<len> wenn Sie zum beispiel krank sind > ;
412	(.)
413	<<pp> aha > ,
414	<<len> so wie beim dienstgeber > -
	Kunde A beugt sich wieder ein wenig nach vorne Richtung AMS-Berater A und nickt einmal.
415	<<pp> krank sind > -
416	<<f> <<len> gleich am ersten tag > -
417	<<p> <<len> bei uns anrufen > ;
418	<<pp> aha > ,
419	(.)
	AMS-Berater A nickt auch einmal.
420	<<p> <<len> ich bin krank > -
421	<<p> ärztliche bestätigung [bitte] > -
422	<<p> [achsol] > -
423	<<p> bitte bei uns anrufen > .
	Kunde A nickt noch einmal.
424	<<p> <<all> we=weil wenn Sie wieder gesund sind > -
	AMS-Berater A nickt zweimal.
425	<<p> <<all> wenn sie wieder gesund sind vorlegen > ;
426	(---)

Im weiteren Gesprächsverlauf wird der Kunde über die Meldepflichten bei Krankenstand aufgeklärt. Der AMS-Berater erwähnt hierbei auch, dass dies wie bei einem Dienstgeber abläuft, wodurch die Fixierung auf den Arbeitsmarkt und dessen Arbeitsethik deutlich wird. Diese Auskunft passiert ebenso im letzten Drittel des Beratungsgesprächs, obwohl diese bereits am Beginn hätte sein sollen. Möglicherweise könnte dies, wie bereits in der

Auswertung der vorigen Sequenz analysiert wurde, erst jetzt passieren, da der AMS-Berater auf die Beschreibung der Meldepflichten vergessen hatte. Durch die Betreuungsvereinbarung erinnert er sich nun daran. Die schriftliche Ausführung der Pflichten in der Betreuungsvereinbarung wird auch in den Interviews erwähnt, da das AMS durch das Verschriftlichen möglicherweise die Initiative an arbeitslose Personen abgeben kann:

„Ich sag immer dazu, dass da die Meldepflichten drin stehen.“ (AMS-Berater I, Zeile 243 – 244)

„Dann steht auch immer in der Betreuungsvereinbarung: Sie setzen selber Aktivitäten.“ (AMS-Berater J, Zeile 66 – 67)

Die Besprechung der Meldepflichten wirkt in diesem Abschnitt der Beratung fehl am Platz, da das Erstberatungsgesprächs der Beobachtung bereits zum Ende geht. Die Erklärung über die Meldung eines Krankenstandes passiert in dieser Sequenz sehr genau. Hier zeigt sich der behördliche Charakter des AMS, da ein Krankenstand nur mit einer Bestätigung bzw. einem Nachweis anerkannt werden kann.

Dem AMS-Berater könnte aber auch jetzt erst bewusst werden, dass der Kunde eventuell gesundheitliche Einschränkungen hat, die für die Stellenvermittlung und die Betreuung durch das AMS relevant sein könnten. Möglicherweise hofft der AMS-Berater, dass der Kunde bekannt gibt, dass er z.B. einen Bandscheibenvorfall hat und daher eingeschränkt arbeitsfähig ist. Der Kunde könnte bei einer starken gesundheitlichen Belastung auch um eine Invaliditätspension ansuchen. Dadurch hätte der AMS-Berater weniger Arbeit mit dem Kunden. Für den Kunden würde dies ebenso eine Entlastung bedeuten, da dieser möglicherweise nicht mehr auf Arbeitssuche ist und nur mehr die Pension antreten möchte. Auch kann es sein, dass der Kunde aufgrund bestimmter Erkrankungen nicht mehr ganz arbeitsfähig ist oder eine „Alterserkrankung“ (z.B. Bandscheibenvorfall) als normal betrachtet. Dies könnte der Grund sein, warum der Kunde keine Krankheiten bekannt gibt.

In der Körperhaltung und Gestik des AMS-Beraters zeigt sich, dass dieser sehr väterlich und offen agiert, als dieser sich zum Kunden dreht und mit dem Sessel zu ihm hinfährt. Er möchte dem Kunden das Gefühl geben, dass er ihm alles sagen kann. Der AMS-Berater befindet sich in dieser Sequenz das erste Mal in einem direkten Kundengespräch ohne Computer. Durch die kurze Distanz zwischen Kunde und AMS-Berater wird Vertrauen geschaffen. Es zeigt sich, dass sich der Kunde durch die Haltung des AMS-Beraters vorerst bedroht fühlt, da er sich zurück lehnt und die Hände vom Tisch gibt. Als er merkt, dass der AMS-Berater ihm gut gesonnen ist, beugt er sich wieder nach vorne, um sich auf das Gespräch einzulassen. Der „Gute-Onkel-Stil“ des AMS-Beraters funktioniert, wodurch eine freundschaftliche Basis zwischen den beiden geschaffen wird. Außerdem bekräftigen sich der AMS-Berater und der Kunde immer wieder gegenseitig durch ein Nicken.

AMS-Berater A und Kunde A

09:08 Uhr	427	<<cresc> <<len> die ersten drEI tAGE > ,
	428	<<p> <<len> des krankenstandes > -
	429	(.)
	430	<<p> bekommen sie vom orbeitsmorktservice > ,
	431	(2.1)
		Kunde A nickt einmal stark. Auch AMS-Berater A nickt leicht.
	432	<<len> ab dem vierten Tag > -
	433	(.)
	434	<<p> <<rall> krankengeld in selber höhe > ;
	435	(.)
	436	<<p> von der gebietskrankenkasse > .
	437	<<pp> okay das weiß ich schon > .
		Kunde A nickt noch einmal stark. AMS-Berater A nickt auch stark.
	438	<<p> gebietskrankenkasse > -
	439	(.)
	440	<<f> <<len> zahlt nicht von=von selbst aus > ,
	441	<<p> <<len> da müssens hingehen > .
		AMS-Berater A nickt nun durchgehen bis zum nächsten Satzende. Kunde A nickt auch durchgehend, solange AMS-Berater A spricht.
	442	<<p> und aktiv die auszahlung beantragen > ,
	443	<<f> <<len> wenn sie das gemacht haben > -
		AMS-Berater A deutet mit der offenen Hand nach vorne und legt diese dann wieder zurück auf seinen Schoß.
	444	<<dim> <<acc> bekommen wir eine hauptverbandsmeldung > -
	445	<<rall> und dann gehts geld bei uns weiter > .
	446	(-)
	447	<<ff> ↑ okay > ?
		Kunde A nickt, ballt seine rechte Hand zu einer Faust und legt seine linke Hand darüber. Nun streichelt er sich mit der linken Hand wieder einmal über die rechte Hand.
	448	<<p> klar > .

In dieser Sequenz kommt es zu einer Aufklärung über etwaige Rahmenbedingungen bezüglich Krankenstands seitens des AMS-Beraters. Hierbei handelt es sich um eine reine Erklärungsphase, in der sich der Kunde zurück hält. Die Situation gleicht einem Unterricht, in dem die Schüler/innen dem/der Lehrenden zuhören. Es wirkt, als würde der Kunde sich belehren bzw. aufklären lassen. Die Erklärungen bezüglich des Krankenstandes dürften für den AMS-Berater sehr wichtig sein, da eine Nicht-Meldung seitens des Kunden Folgen für alle Beteiligten haben könnte. Beispielsweise könnte der Kunde dann gleichzeitig Arbeitslosengeld und Krankengeld beziehen. Möglicherweise ist diese ausführliche Belehrung jedoch auch ein impliziter Hinweis vom AMS-Berater, dass der Kunde sich krank

melden soll. Es wirkt so, als würde er den Kunden drängen, sich bis zur Pension krankschreiben zu lassen. Dies würde bedeuten, dass der Kunde sich eingestehen müsste, dass er nicht mehr in den Arbeitsmarkt vermittelbar ist. In dieser Sequenz zeigt sich außerdem, dass der AMS-Berater mehr Informationen über den Verlauf einer Krankmeldung erwähnt, als er müsste. Es wäre ausreichend gewesen, dass er den Kunden über die Meldepflicht bei Krankheit aufklärt. Diese Mehrinformation könnte das Vertrauen zwischen AMS-Berater und Kunde weiter vertiefen. Eine Krankmeldung des Kunden wäre außerdem schonend für das Budget des AMS, da dieser dann Krankengeld von der Gebietskrankenkasse erhalten würde. Des Weiteren könnte es sein, dass AMS-Berater/innen die Informationen bezüglich des Ablaufs bei Krankenstand genau erklären müssen, da Kund/innen sonst Probleme (z.B. Rückzahlungen bei zu viel ausbezahltem Arbeitslosengeld) mit dem AMS bekommen könnten, würden sie dies nicht wissen.

In der Beratungssituation fällt weiter auf, dass der AMS-Berater viele Fachtermini verwendet, wie z.B. Betreuungsvereinbarung oder Hauptverbandsmeldung. Dabei ist nicht klar, ob er diese bewusst nutzt. Falls dies so ist, zeigt der AMS-Berater, dass er ein großes Fachwissen hat. Ebenso könnten diese Begriffe wichtig für das AMS sein. Zu hinterfragen ist allerdings, ob der Kunde diese Fachwörter kennt und wenn nicht, warum er diese nicht hinterfragt. Es könnte sein, dass der Kunde diese Begrifflichkeiten als nicht wichtig für seine weitere Betreuung durch das AMS empfindet und daher nicht fragt, was diese bedeuten. In der non-verbalen Kommunikation zeigt sich außerdem, dass der Kunde und der AMS-Berater ihre freundschaftliche Vertrauensbasis weiter vertiefen, da sie sich empathisch gegenüber dem anderen zeigen. Sie nicken sich immer wieder gegenseitig zu.

AMS-Berater A und Kunde A

09:08 Uhr	449	<<pp> wenns ins ausland fahren > -
	450	<<p> bitte bei uns melden > .
	451	<<p> <<all> wenn sie irgendwas > -
	452	<<p> von der pension: bekommen > ,
	453	(.)
	454	<<p> bitte bei uns melden > .
		Kunde A nickt mehrmals kräftig.
	455	<<p> <<len> wenn sich irgendwas an ihren daten ändert > ,
		AMS-Berater A hebt die rechte Hand über den Tisch und schwenkt diese dreimal von rechts nach links.
	456	<<pp> adresse telefonnummer > ,
	457	(---)
	458	<<p> familienstand > -
	459	<<f> wenns a junge frau heiraten > -
	460	<<p> <<all> jetzt zum beispiel > -

		AMS-Berater A legt seine rechte Hand wieder in den Schoß und beugt sich etwas nach vorne.
09:09 Uhr	461 <<all> geh (h) geh (h) geh (h) geh (h) > - 462 ((lacht)) 463 <<all> geh (h) geh (h) geh (h) > - 464 <<f> ah:: > . 465 (2.1) AMS-Berater A beginnt zu lachen. Kunde A beginnt nun auch zu lachen und greift sich mit der linken Hand über das Gesicht. AMS-Berater A lächelt nun Kunde A an und beginnt nochmals zu lachen. Kunde A deutet mit der linken Hand zu AMS-Berater A und lacht weiter. AMS-Berater A deutet gleich danach mit der rechten Hand auf Kunde A und lacht weiter. 466 <<f> da=das ist > - 467 ((lacht)) 468 <<f> das ist sehr > - 469 (.) 470 <<f> sehr positiv > - Kunde A lacht und schwingt seine linke Hand dreimal nach vorne und zurück, dabei dreht er seinen Kopf leicht nach links. 471 <<f> da fühlt man sich positiv > . AMS-Berater A grinst und nickt einmal. Kunde A legt seine linke Hand zurück auf den Tisch und ballt diese zu einer Faust, sodass er die linke Hand wieder mit der rechten Hand umschließen kann. Kunde A grinst ebenso.	

In diesem Gesprächsabschnitt klärt der AMS-Berater den Kunden weiter über die Meldepflichten auf, wodurch der AMS-Berater weiterhin die Rolle eines Lehrers einnimmt, der seinen Schüler unterweist. Es scheint so, als würde der AMS-Berater alle wichtigen Informationen bezüglich Meldepflichten an den Kunden weitergeben, wodurch er weiterhin seine leitende Funktion stärkt. Dies wird auch daran deutlich, da der Kunde nichts sagt und schweigt, wodurch das Lehrer-Schüler-Verhältnis aufrechterhalten wird. Dem AMS-Berater scheint es ein Bedürfnis zu sein, dass für den Kunden die Zusammenarbeit mit dem AMS problemlos funktioniert und er sich seiner Pflichten bewusst ist. Der AMS-Berater erwähnt nun schon öfters die Pflicht, dass sich der Kunde melden muss, sobald er etwas von der PVA weiß. Dies zeigt deutlich, dass der AMS-Berater nicht mehr vorhat, dem Kunden Arbeitsstellen zuzuschicken, auf die er sich bewerben kann. Für den AMS-Berater wird immer mehr klar, dass der Kunde nur mehr als Gast beim AMS fungiert, der bald in Pension geht.

Danach macht der AMS-Berater einen Scherz über die Heirat mit einer jungen Frau. Dieser Witz kann für die Beobachterin gedacht sein, aber auch für den Kunden. Der Kunde springt auf diesen an. Es kommt dadurch zu einer Auflockerung des Gesprächs, das immer freundschaftlicher und vertrauensvoller wirkt. Der AMS-Berater und der Kunde lachen, was bedeuten könnte, dass beide eine gemeinsame Gesprächsbasis gefunden haben. Der Kunde hat den Scherz verstanden. Ebenso könnte der Kunde diesen Witz als peinliche Berührung empfinden, was sich in der Körpersprache zeigt. Der Kunde versteckt sein Gesicht. Die Körpersprache und das Gesagte wirken somit sehr ambivalent, da der Kunde sagt, er fühlt sich gut damit. Dies könnte eine Andeutung für den AMS-Berater sein, dass er keine Scherze über so etwas machen soll. Das gemeinsame Lachen könnte somit zwar der Auflockerung dienen, aber auch schamvoll besetzt sein. Möglicherweise ist es für den Kunden kulturell nicht geduldet, wenn ein älterer Mann eine junge Frau heiratet. Auch könnte der Kunde gerade familiäre Probleme in der Ehe haben, wodurch die Körpersprache beschämt wirkt, da sich der Kunde über sein Gesicht streicht. Ein solcher Witz hätte auch falsch verstanden werden können vom Kunden, da dieser ja bereits verheiratet ist.

AMS-Berater A und Kunde A

09:09 Uhr	472	<<f> äh > -
	473	(---)
	474	<<f> <<len> alles was sich ändert > -
		AMS-Berater A nickt zweimal. Während AMS-Berater A diesen Satz weiter spricht, fährt er mit seinem Sessel zurück zu seinem Computer. Dabei ist sein Kopf komplett nach unten gesenkt. Kunde A lacht weiterhin, während AMS-Berater A spricht und schüttelt zweimal den Kopf.
	475	(.)
	476	<<f> ja: > -
	477	(.)
	478	<<f> <<len> immer gleich bei uns melden > ;
	479	((lacht))
	480	((lacht))
	481	(7.3)

Der AMS-Berater weist nun nochmal mit Nachdruck auf die Meldepflichten hin. Er erwartet sich somit vom Kunden, dass er mit allem kommt, was wichtig erscheint, damit er eventuell den Kunden nicht mehr in den Arbeitsmarkt vermitteln muss. Auch kann es sein, dass der AMS-Berater bereits unter Zeitdruck steht und das Beratungsgespräch zu Ende gehen muss, da er bald den nächsten Kund/innen-Termin hat. Nachdem der AMS-Berater mit dem Besprechen der Meldepflichten fertig ist, fährt er mit seinem Sessel zurück zum Computer. Damit zeigt er dem Kunden deutlich, dass dieses Thema beendet ist. Möglicherweise möchte er auch damit andeuten, dass nun der wichtige Teil der Beratung abgeschlossen ist,

da er eine räumliche Distanz schafft. Der Kunde scheint von den raschen Themenwechseln verwirrt zu sein. Zuerst wurde über etwas ernsthaftes, wie einer Krankheit, gesprochen und danach hat der AMS-Berater einen Scherz gemacht. Der Kunde wirkt deshalb irritiert, da er weiterhin lacht. Das Kopfschütteln könnte bedeuten, dass er sich denkt, dass der Witz über die junge Frau unangebracht war. Das gemeinsame Lachen am Ende dieser Sequenz dient als Auflockerung, kann aber ebenso wieder schamvoll sein. Der Kunde ist gedanklich noch bei dem Scherz des AMS-Beraters. Die lange Pause deutet darauf hin, dass keiner der beiden Gesprächspartner das Gefühl hat, er müsse noch etwas sagen. Das Schweigen wirkt privilegiert, da der AMS-Berater entscheidet, wann gesprochen wird. Dadurch wird das Machtgefälle der Interaktion noch einmal deutlich. Der Kunde nimmt somit eine untergeordnete Funktion ein und wartet auf weitere Instruktionen des AMS-Beraters.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:09 Uhr		Kunde C nickt dreimal kräftig. Kunde C blickt die Zettel an. AMS-Beraterin C legt den Stift hin und nimmt einen Stempel aus einem Stempelkissen in die Hand, der rechts von ihr, hinter der Computermouse, steht. Dann stempelt sie die Zettel ab.
	575	<<f> schau ma > .
	576	(.)
	577	<<f> [ich melde mich bei SIE] > .
	578	<<f> [wenn sie angemeldet si]nd > -
	579	(.)
	580	<<f> <<len> ah=ah bitte anrufen und abmelden > ,
	581	<<ff> ja > ?
		AMS-Beraterin C blickt kurz auf und sieht Kunde C an, dann blickt sie wieder auf die Zettel. Sie legt den Stempel wieder in das Stempelkissen und nimmt mit der rechten Hand den Stift, den sie zuvor abgelegt hat. Kunde C blickt weiterhin die Zettel an und nickt zweimal.
	582	<<p> [oh j]a > .
	583	<<f> [dass] sie vollzeit arbeiten > .
		AMS-Beraterin C beginnt auf dem obersten Zettel etwas zu schreiben. Kunde C blickt nun den Stift an, den AMS-Beraterin C hält. Er nickt mehrmals leicht.
	584	<<len> ja sicher > .

Erst am Ende des Beratungsgesprächs werden die Meldepflichten seitens der AMS-Beraterin kurz angesprochen. Möglicherweise hat sie diese nicht vorher mit dem Kunden besprochen, da sie davon ausgeht, dass er sich mit den Formalitäten des AMS auskennt. Dies könnte daran liegen, da er bereits mehrmals beim AMS arbeitslos gemeldet war. Auch in den Interviews wird erwähnt, dass das Besprechen von Meldepflichten damit zusammenhängt, ob der/die Kund/in bereits schon einmal beim AMS vorgemerkt war:

„Bei neuen Kunden sag ich denen das beim Ü-Termin. Die meisten sind ja eigentlich kein Ü-Termin, weil die waren kurz arbeiten und sind dann wieder da.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 59 – 61)

Der Kunde aus der Beobachtung scheint über die Vorgangsweise bei einer Arbeitsaufnahme während Arbeitslosigkeit Bescheid zu wissen, da er selbst anspricht, dass er sich meldet, sofern es zu einer solchen kommt. Der Kunde und die AMS-Beraterin fallen sich hierbei zweimal ins Wort, was ein Anzeichen dafür sein kann, dass der Kunde die hierarchische Position der AMS-Beraterin in Frage stellt und diese in einen verbalen Machtkampf verwickelt sind. Auffällig ist auch, dass die AMS-Beraterin und der Kunde in dieser Sequenz laut miteinander sprechen, was darauf hindeuten könnte, dass die Meldepflichten wichtig sind, damit die Zusammenarbeit reibungslos funktionieren kann. Die AMS-Beraterin geht weiterhin davon aus, dass der Kunde Vollzeit bei dem zuvor erwähnten Taxiunternehmen zu arbeiten beginnt. Auch könnte es sein, dass sie sich versichern möchte, dass der Kunde nicht geringfügig zu arbeiten beginnt, da er bei einer solchen Beschäftigungsform beim AMS vorgemerkt bleiben würde. Auffällig ist auch, dass sie nicht weiter nachfragt, wie der neue Job als Taxifahrer genau aussieht (z.B. in welchem Bezirk er mit seinem Taxi steht), was daran liegen könnte, dass sie bürokratisierenden Handlungen nachgeht. In der non-verbalen Kommunikation zeigt sich, dass die AMS-Beraterin mit Formalitäten beschäftigt ist, da sie die Betreuungsvereinbarung abstempelt und danach zu schreiben beginnt. Auffällig ist, dass das verwendete Inventar (Stift, Stempel) in dieser Sequenz mehr Bedeutung für die AMS-Beraterin hat, als der Kunde, was an der Intensität der Handlungen deutlich wird. Möglicherweise nimmt sie nicht an, dass der Kunde zu arbeiten beginnen wird und empfindet diesen Gesprächsabschnitt als Zeitverschwendung. Fraglich ist, was den Kunden dazu bringen könnte, dass er die AMS-Beraterin anlügt. Um seinen Nutzen zu maximieren, könnte er dies tun, damit er möglicherweise keine Jobangebote seitens des AMS bekommt und sich auf seine persönlichen Problemlagen konzentrieren kann. Der Kunde bleibt in diesem Abschnitt außerdem in seiner Körpersprache passiv, was andeuten könnte, dass er sich über die bevorstehende Arbeitsaufnahme selbst nicht sicher ist.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:00 Uhr	22	<<f> so > .
	23	(.)
	24	<<len> bitte > .
	25	(1.3)
	26	<<p> <<len> und das bekam ich von ihnen > -
	27	<<p> genau > .
	28	(--)
	29	<<cresc> mit der post > .
	30	<<f> genau > .
	AMS-Beraterin D nimmt den Zettel in die Hand. AMS-Beraterin D, Kundin D und der Sohn von Kundin D sehen den Zettel an.	

		Der Sohn von Kundin D nickt. Kundin D nickt auch.
31	<<p> ist nur der termin > ;	
32	(.)	
33	<<cresc> dass sie heute kommen sollen > .	
34	(--)	
35	<<p> ja > .	
		AMS-Beraterin D faltet den Zettel zusammen und hält diesen mit der rechten Hand fest. AMS-Beraterin D und Kundin D sehen sich in die Augen. Der Sohn von Kundin D blickt derweil links an die Wand.

In dieser Sequenz wird die Kundin in ihrer Ausdrucksweise sehr förmlich, da sie eine sehr ernsthafte Form des Hochdeutschen verwendet. Dies wirkt, als würde die Kundin der AMS-Beraterin einen Vorwurf machen wollen, warum sie den Termin für das Erstgespräch per Post bekam und z.B. nicht vorab telefonisch über den Berater/innen-Wechsel informiert wurde. Dadurch wirkt der Terminzettel, den die Kundin der AMS-Beraterin übergeben hat, wie eine Vorladung. Somit wirken die postalische Einladung und der Gesprächsbeginn mit der AMS-Beraterin als würde sie beispielsweise bei der Polizei wegen eines Vergehens vorsprechen müssen. Möglicherweise fühlt sich die Kundin vorgeführt und unpersönlich behandelt. Dadurch wird das formelle Verfahren der AMS-Beraterin deutlich, womit sie die Bürokratisierung dieser Institution deutlich macht. Konkludiert zeigt sich die einseitige und asymmetrische Kommunikation des AMS, da die Kundin über den Termin nicht mitbestimmen durfte. Die AMS-Beraterin antwortet auf den Hinweis der Kundin auf das Poststück in hartem Ton, wodurch eine gewisse Kälte und soziale Distanz im Gespräch entsteht.

Der Brief wird in der weiteren Kommunikation wie ein wertvoller Gegenstand betrachtet, da er von allen Beteiligten im Raum angesehen wird. Das gemeinsame Nicken der Kundin und ihres Sohnes verstärkt deren Beziehung weiter. Die AMS-Beraterin relativiert die Wichtigkeit des Terminzettels durch ihre Antwort, dass dieser nur den Termin beinhaltet. Damit könnte sie ausdrücken wollen, dass sie dieser Zettel nicht interessiert oder dass er nichtig ist, da die Kundin anwesend ist. Das Zusammenfalten wirkt dadurch unhöflich und zeigt, dass der Terminzettel unwichtig für die AMS-Beraterin ist. Möglicherweise möchte die AMS-Beraterin nicht über den Termin sprechen, sondern mit der Beratung beginnen, wodurch sich ihr Verhalten erklären könnte. Die AMS-Beraterin gewinnt dadurch die Zettel-Hoheit und eine institutionell-hierarchische Position. Somit werden die Machtprozesse durch die AMS-Beraterin omnipräsent hergestellt. Die Kundin blickt die AMS-Beraterin an, wodurch ihr Erstaunen über das Handeln der AMS-Beraterin ersichtlich werden könnte. Der Sohn der Kundin könnte das Benehmen der AMS-Beraterin ablehnen, da er infolgedessen an die Wand sieht. Eventuell möchte er die Situation verlassen, kann dies aber nicht, da er seiner Mutter versprochen hat, mit ihr zu diesem Beratungsgespräch zu kommen.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:06 Uhr	476	<<rall> und sie haben aber die pfli:cht > -
	477	<<len> sobald sie was haben > ,
		AMS-Beraterin D legt ihre linke Hand auf den Tisch. Mit der rechten Hand klopft sie dreimal fest auf den Tisch. Sie sieht Kundin D an. Kundin D nickt mehrmals kräftig.
	478	<<len> das sofort zu bringen > .
	479	<<f> is kloa > .
	480	<<len> wenn sie das nicht machen > -
	481	<<len> dann ist [es ein problem] > .
	482	<<f> [dann ist es ei]n problem > .
09:07 Uhr	483	<<dim> sobald sie das bekommen > -
	484	<<p> und v=vorbei bringen > -
	485	(.)
	486	<<p> <<len> ist alles in ordnung > .
	487	<<p> ja > .
	488	<<p> ja > ?
		AMS-Beraterin D nickt einmal. Sie sieht zu ihrem Bildschirm und legt beide Hände auf die Tastatur. Kundin D nickt einmal kräftig. Sie sieht auf die Hände von AMS-Beraterin D. Der Sohn von Kundin D blickt links auf die Wand. AMS-Beraterin D beginnt mit beiden Händen zu tippen.
	489	(11.6)

In einer weiteren Sequenz zum Ende des Gesprächs hin, spricht die AMS-Beraterin nochmals die Meldepflichten an. Dies könnte sie deshalb tun, da sie eine reibungslose Zusammenarbeit zwischen Kundin und AMS wünscht. Auffällig ist hierbei, dass die Sprache der AMS-Beraterin aggressiv und hart wirkt, da sie unter anderem Wörter wie „Problem“ und „Pflicht“ verwendet. Die AMS-Beraterin forciert durch ihren Sprachgebrauch eine normierende, instrumentelle Machtform, bei der sie Forderungen an die Kundin stellt. Durch die unspezifische Drohung, dass sich ein Problem aus einem etwaigen Fehlverhalten der Kundin ergeben kann, stärkt die AMS-Beraterin ihre kontrollierende Rolle. Auch in ihrer non-verbalen Kommunikation zeigt sich dies, als sie auf dem Tisch klopft. Insgesamt erscheint die AMS-Beraterin dadurch sehr hierarchisch und bürokratisch. Ihr Verhalten wirkt somit, als würde sie für ein Amt bzw. Gericht arbeiten. Auch in den Interviews wird dies deutlich, da Kund/innen mit Nachdruck auf Meldepflichten hingewiesen werden, sodass eine hierarchische Ebene zwischen den beiden Gesprächspartner/innen bestehen bleiben kann:

„Wenn sie es dann noch immer nicht verstehen, dann werd ich hald direkter.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 58 – 59)

Die Kundin aus der Beobachtung scheint diese asymmetrische Beziehungsstruktur zu übernehmen, da sie die AMS-Beraterin sprachlich spiegelt. Möglicherweise verhält sich die Kundin in dieser Weise, da sie immer mehr Angst bekommt, wie es nun mit ihr weiter geht. Dies wird auch daran deutlich, da die Kundin immer weniger spricht. Die Situation wirkt, als

wäre diese der AMS-Beraterin entglitten. Dies zeigt sich ebenso, als die AMS-Beraterin sich längere Zeit mit ihrem Computer beschäftigt und nicht mehr mit der Kundin und/oder ihrem Sohn in Interaktion tritt.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:30 Uhr	11	(22.0)	AMS-Beraterin E blickt auf einen Zettel, der vor ihr liegt. Sie nimmt einen gelben Leuchtstift, der hinter der Tastatur liegt und streicht mit diesem eine Zeile auf dem Zettel ab. Dann legt sie den Leuchtstift wieder hinter die Tastatur und gibt ihre rechte Hand auf die Computermaus. Sie sieht in den Bildschirm und öffnet ein Programm. Sie greift mit der rechten Hand zum Nummernblock der Tastatur und tippt die Sozialversicherungsnummer von Kundin E ein, die auf dem Zettel vor ihr steht. AMS-Beraterin E legt die Hand auf die Computermaus zurück und blickt in den Datensatz. AMS-Beraterin E streicht sich mit der linken Hand kurz durch die Haare, während sie im Datensatz von Kundin E herum klickt. Danach legt sie ihre linke Hand auf den Tisch. AMS-Beraterin E sitzt nach vorne gebeugt und am vorderen Rand ihres Sessels. Kundin E blickt die gesamte Zeit AMS-Beraterin E an.
	12	<<p> <<rall> ich schau mir jetzt mit ihnen: > -	
	13	<<p> kurz die daten an > .	
	14	(.)	
	15	<<p> <<acc> ob alles stimmt > -	
	16	(.)	
	17	<<p> <<all> was ich von ihnen hab > .	
	18	<<p> ja > .	
	19	(2.2)	
			AMS-Beraterin E blickt zu Kundin E und hält ihre linke Hand vor ihrem Mund. Kundin E und AMS-Beraterin E blicken sich direkt in die Augen.

In diesem Gesprächsabschnitt folgt anfangs eine lange Pause, in der die AMS-Beraterin formale Dinge (Eintippen der Sozialversicherungsnummer, etc.) erledigt. Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin diesen Arbeitsschritt mit Bedacht und Ruhe ausführt und somit eine stressfreie Atmosphäre schafft. Außerdem wählt diese einen komplizierten Weg, da sie den Datensatz der Kundin nicht über das Terminsystem öffnet, sondern über ein weiteres Programm. Dies wirkt wie bewusstes und entschleunigtes Arbeiten, da durch dieses Handeln keine Schnelligkeit und Hast entstehen kann. Dies könnte zeigen, dass sich die AMS-Beraterin für die Kundin Zeit nehmen möchte. Dadurch wird seitens der Kundin die gesprächsführende Position der AMS-Beraterin anerkannt, da diese sie nicht sprachlich unterbricht.

In weiterer Folge sieht sich die AMS-Beraterin die Daten der Kundin nochmal an, was daran liegen könnte, dass sie möglicherweise bestimmte Informationen zur Kundin sucht, da diese

eventuell relevant für die Beratung sind. In der non-verbalen Kommunikation könnte sich zeigen, dass die AMS-Beraterin nachdenkt, da sie durch ihre Haare streicht. Ihre Sitzposition am vorderen Rand des Sessels könnte andeuten, dass sie an der Kundin interessiert ist. Dies wird auch an den verbalen Formulierungen der AMS-Beraterin deutlich, da diese der Kundin sagt, was sie am Computer tut und andeutet, dass die nächsten Arbeitsschritte gemeinsam erfolgen. Dies wirkt freundlich und könnte der Kundin das Gefühl geben, dass sie in die Triangulation mit dem PC eingebunden wird. Auch in den Interviews wird deutlich, dass diese Dreiecksbeziehung seitens der AMS-Berater/innen Argumentations- und Erklärungsspielraum bietet:

„Ja, dass er merkt, ich bin jetzt mit ihm beschäftigt und nicht mit dem PC da.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 90)

Auffällig ist in der Beobachtung, dass die AMS-Beraterin leise spricht, was möglicherweise daran liegt, dass eine Doppelkonferenz (eine weiteren AMS-Beraterin und eine weitere Kundin haben gleichzeitig ein Beratungsgespräch) stattfindet und diese nicht will, dass die andere Kundin bzw. AMS-Beraterin mithört.

Als die AMS-Beraterin ihre Hand vor den Mund hält, wirkt dies, als würde sie nachdenken oder geschockt sein. Eventuell ist die AMS-Beraterin sozial engagiert und bringt eine große Empathiefähigkeit mit, wodurch sie die Kundin wegen ihrer Arbeitslosigkeit bemitleiden könnte. Eine solche Einstellung könnte sich auf das Beratungsgespräch positiv auswirken, da die AMS-Beraterin auf Kund/innen-Anliegen eingehen würde.

7.3.4. Konklusion zur Gesprächseröffnung

In der Eröffnung des Gesprächs zeigt sich, dass der Computer der AMS-Berater/innen zum Hauptakteur wird, da aus diesem alle relevanten Daten für einen ersten Einstieg in die Beratung abgerufen werden, um möglicherweise erste Vorannahmen zu Kund/innen zu erhalten:

„Vor normalen Beratungsgesprächen schau ich schon vorher rein was los ist. Ich mach mir auch immer Bemerkungen zum Termin. Äh. Wenn ich auf irgendwas besonders achten muss, schau ich mir die Daten durch, aber im Normalfall versuch ich meine Kunden durch die Ü-Termine kennenzulernen.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 50 – 53)

„Weil das mach ich ja bei allen Kunden und Kundinnen die Datensätze anschau und aktualisier.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 7 – 8)

„Wenn ich genug Zeit hab und rechtzeitig in die Arbeit geh, dann schau ich sie mir schon an. Ich versuch durchzuschauen und raus zu filtern, was wichtig ist.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 32 – 33)

„Ja, vorm Gespräch. Um zu wissen, auf was ich mich einlass.“ (AMS-Berater I, Zeile 34)

Durch das Durchklicken des Datensatzes können AMS-Berater/innen scheinbar erste Eindrücke bzw. erste Typisierungen ihrer nächsten Kund/innen vornehmen (Schütz 1932; Berger, Luckmann 1980; Müller 2009), um wahrscheinlich die Beratung effizienter zu gestalten. Einige Daten scheinen hierbei eine wichtige Rolle zu spielen, wobei dies bei den AMS-Berater/innen variiert. Trotzdem könnten diese Daten für die Stereotypisierung relevant sein:

„Das einzige, wo ich draufkuck ist das Alter. Weil wenns ein Ü-Termin mit nem Jugendlichen ist muss ich anders vorgehen als bei nem Erwachsenen. Das ist das einzige Kriterium, wo ich drauf schau.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 64 – 66)

„EDV-Kenntnisse. Sprachkenntnisse. Ob Führungserfahrung da war. Egal was. So konkret wie möglich. Ob es einen Staplerschein gibt. Ob die Person auch Praxis damit hat. Was der Datensatz so hergibt, schau ich mir an.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 14 – 16)

„Teilweise stehen ja schon Sachen drinnen: erfolglose Eigeninitiative, keine Rückmeldungen. Was schon gemacht worden ist.“ (AMS-Berater I, Zeile 35 – 36)

„Schulisch, Soft-Skills, die daraus entstehen.“ (AMS-Berater J, Zeile 88)

Dabei gibt es in der Beratung einige wichtige Eckdaten, die am Gesprächsanfang seitens der AMS-Berater/innen geprüft werden und den Kund/innen möglicherweise Sicherheit bezüglich der Versicherungs- und Existenzleistung geben soll:

„Normal frage ich die Eckdaten als Gesprächseröffnung immer gleichmäßig ab. Ich mach das immer so, dass der Kunde weiß, wenn er reinkommt, jetzt kucken wir erst einmal aufs Geld und auf die Versicherung und dann kommt der Kunde im Gespräch an. Das ist meine Gesprächseröffnung. Abfragen, ob administrativ alles passt. Betreuungsvereinbarung. Geld. Versicherung.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 54 – 60)

„Passt die Leistung? Die Existenzsicherung ist für mich in erster Linie das, was funktionieren muss. Das ist ja das, wofür wir da sind.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 48 – 49)

Es zeigt sich, dass die institutionell vorgegebene Asymmetrie zwischen AMS-Berater/innen und Kund/innen beschwichtigt werden und eine persönliche Kommunikation und Interaktion entstehen kann, wenn der Computer nicht intensiv in das Gespräch eingebunden wird oder die AMS-Berater/innen den Kund/innen die Möglichkeit geben, den PC aktiv während der Beratung zu verwenden:

„Und wenn irgendwas ist, mit VVs oder so, dann bitt ich den Kunden auch zu mir und sag: kucken Sie sich die VVs mal an. Und das funktioniert ganz gut. Hol mir so nen Sessel dazu. Oder eAMS-Konto ausgeben. Der Kunde loggt sich gleich an meinem PC ein. Ganz aktiv. Da steh ich auch auf, damit er sich hinsetzen kann, weil im Stehen ist's mit der Maus nicht so gut.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 92 – 96)

„Im Erstgespräch ist er eigentlich eh weniger, der Computer.“ (AMS-Berater J, Zeile 368 – 369)

Daraus ergibt sich, dass die asymmetrische Beziehungsstruktur deutlich wird, wenn Kund/innen keinen Einblick in den PC haben. Möglicherweise soll dadurch soziale Distanz

geschaffen werden, woraus folgt, dass nur durch das aktive Einbeziehen des Computers diese verringert wird:

„Ich hab auch extra den PC so stehen, dass der Kunde mitkucken kann. Das ist das einzige Büro übrigens bei uns in der Abteilung, alle anderen haben's frontal zum Kunden. Ich bin die einzige, die es schräg stehen hat.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 80 – 82)

Die AMS-Berater/innen können somit durch den Standpunkt des PCs eine hierarchisch höhere Position einnehmen. Um die Forschungsfrage hinsichtlich der sozialen Kontrolle zu beantworten, zeigt sich, dass AMS-Berater/innen in dieser Phase des Gesprächs die kulturellen Regeln und Normen, die bereits Conan (2009) beschrieb, der Institution AMS vorzugeben. Auch durch das Handeln der anwesenden Akteure wird die dadurch geregelte Rollenstruktur deutlich, da arbeitslose Kund/innen die Rolle von „Gästen“ einnehmen, während AMS-Berater/innen immerwährend ihre kontrollierenden Funktionen herstellen, indem sie beispielsweise den Gesprächsbeginn steuern. Dies wird auch in der Sprache deutlich, da diese sehr förmlich ist (z.B. Siezen). Auch in den Interviews zeigt sich diese unter anderem die förmliche Sprachverwendung, die die soziale Rangfolge weiter ausbauen kann:

„Da sind wir sowieso per Sie.“ (AMS-Berater I, Zeile 55)

„Weil, wenn ich einen Respekt gib, dann erwart ich mir einen Respekt.“ (AMS-Berater J, Zeile 329 – 330)

Dadurch wird die These bestätigt, dass Distanz und Intimität durch Sprache geregelt wird, indem auf gesellschaftliche Codes (z.B. sprachliche Konventionen) zurückgegriffen wird und diese somit durch die Institutionalisierung bereits vorgegeben sei (Berger, Luckmann 1980; Luckmann 1986; Luckmann 1992). Die Förmlichkeit der Begrüßung relativiert sich jedoch, wenn sich AMS-Berater/in und Kund/in bereits kennen, bleibt jedoch trotzdem freundlich.

Dadurch ergibt sich außerdem, dass Kund/innen vor dem Betreten des Beratungsraumes keine Möglichkeit haben, ebenso Typisierungen zu ihren betreuenden AMS-Berater/innen vorzunehmen, sondern dies erst bei der Begrüßung tun können. Kund/innen haben außerdem keine Informationen zu ihren AMS-Berater/innen. Somit ergibt sich ein Ungleichgewicht in der Betreuung, da AMS-Berater/innen möglicherweise aufgrund von Vorurteilen, die sie sich mittels Einblick in den Datensatz gebildet haben, den Kund/innen entgegen treten könnten. Auch in den Interviews zeigt sich diese hierarchische Beziehungsebene, wenn AMS-Berater/innen gegenüber ihrer Kund/innen erwähnen, dass sie sich den Datensatz bereits angesehen haben:

„Und es ist auch ein netter Einstieg in das Gespräch, wenn ich sag: wissen's, ich hab mir Ihren Datensatz schon einmal angeschaut.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 54 – 55)

Dadurch wirkt die Eröffnung des Gesprächs wie eine bürokratische Interaktionsform (Hieschler, Ochs 2011), bei der der Verwaltungsaufwand des AMS deutlich wird. Auch in den Interviews wird dies deutlich, da institutionelle Codes (Aufrufen mit dem Namen, etc.) gesprochen wird:

„Hab die Leute aufgerufen und um das Hände geben ein bisschen zu vermeiden wegen den Bakterien, hab ich die Leute rein gebeten mit einer Geste. In die offene Türe hinein gezeigt, damit sie Platz nehmen. Oft selber die Türe zugemacht.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 71 – 74)

„Ich leg da sehr großen Wert darauf, dass ich den mit dem Namen ansprech. Ich find, das gehört sich.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 46 – 47)

„Der Anfang vom Gespräch, also wiest das aufrufst oder wie du sie reinholst. Dass ich nicht einfach nur sitz und aufruf, sondern dass ich aufsteh.“ (AMS-Berater I, Zeile 43 – 45)

„Bei uns ist das nicht so mit Grüß Gott, Grüß Gott. Da sagt man: Da, kommen's eina.“ (AMS-Berater J, Zeile 54)

Die Aushandlung zu Sitzposition und Rolle im Gespräch erfolgt hierarchisch, da dies von den AMS-Berater/innen gestisch und verbal vorgegeben wird. Die Kommunikationsakte und Interaktionsprozesse könne somit als machtgeladen angesehen werden, bei der die Gewalt über das Inventar (z.B. Sessel oder Broschüren) seitens der AMS-Berater/innen eingenommen wird. Dies wird besonders durch das Verhalten deutlich, da AMS-Berater/innen nicht auf Ihre Kund/innen bei der Türe warten, bis diese hereinkommen, sondern zu ihrem Schreibtisch zurückkehren. Dadurch könnte der Aktionsradius der einzelnen Akteure abgesteckt werden, wodurch die Funktionen (Kund/in als Gast, AMS-Berater/in als Gesprächsleiter/in) verstärkt werden. Kollektiv vorgegebene Normen, wie beispielsweise dass Kund/innen sich auf die hart gepolsterten Sessel setzen, werden seitens älterer Kund/innen und AMS-Berater/innen anerkannt, wodurch korrektes Handeln möglich ist (Stahl 2013). Dabei werden auch kommunikative Codes verwendet (z.B. grüßen – Gruß erwidern), die die soziale Ordnung festigen (Luckmann 1986; Popitz 2004). Dies zeigt sich auch daran dass Kund/innen sich verbal an ihre AMS-Berater/innen anpassen, da diese auch Schweigen als unterwürfigen Mittel einsetzen. Somit zeigt sich für die Beantwortung der Forschungsfrage hinsichtlich Kommunikation und Interaktion in der Begrüßungsphase, dass eine machtgeladene Atmosphäre geschaffen wird, die einerseits institutionell (Räumlichkeiten, etc.) vorgegeben ist, andererseits von den AMS-Berater/innen und Arbeitslose ab 45 Jahren im Gespräch reproduziert wird.

Auch dient diese erste Gesprächsphase der Besprechung von Rahmenbedingungen, wie z.B. jenen der Meldepflichten. AMS-Berater/innen wirken hierbei wie eine Kontrollinstanz der Institution AMS, die die Verwaltung der Kund/innen übernehmen. Auch in den Interviews zeigt sich diese Stellung:

„Aber die Rechtsbelehrungen und alles, das erzähle ich ihnen ganz genau.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 115 – 116)

„Ich vergleich es auch immer mit einem Arbeitsverhältnis. Das, was sie bei einer Firma melden müssen, das müssen sie auch bei uns melden. Das schreib ich sogar in die Betreuungsvereinbarung. Da hab ich sogar einen eigenen Textbaustein.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 90 – 92)

„Wenn es wirklich ein ganz frischer ist, dann erklär ich das lang und breit. Der kann das ja nicht wissen. Ist ja auch nicht seine Aufgabe, dass der alle AMS-Regeln kennt.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 61 – 63)

„Ja, ich frag sie zumindest, ob es ihnen bewusst ist. Dass es auch Pflichten gibt, wenn sie da her kommen.“ (AMS-Berater I, Zeile 58 – 59)

„Dass wir wie ein Dienstgeber zu sehen sind.“ (AMS-Berater J, Zeile 65)

Das Melden von persönlichen Änderungen (z.B. Telefonnummer) wird mit Nachdruck seitens der AMS-Berater/innen vermittelt und zeigt, dass dies eine hohe Priorität für die gemeinsame und reibungslose Zusammenarbeit hat. Kund/innen bekommen hierdurch eine aktive Rolle zugeteilt, bei der ihnen Eigenverantwortung bei Änderungen zu Personendaten gegeben wird. Dadurch ergibt sich ein spezieller Zwangskontext, bei dem es bei Nichteinhalten gewisser Vereinbarungen zu potenziellen Konsequenzen kommen kann (Stotz 2012). Auch in den Interviews zeigt sich diese Rolle der Kund/innen, die mit einer gewissen Selbstverantwortung gekoppelt ist und mit Sanktionen geahndet werden kann:

„Beim Erstgespräch gibt es gleich eine Eigeninitiativ-Niederschrift mit einer Rechtsbelehrung. Äh. Ich hab auch nen eigenen Text verfasst mit den Meldebestimmungen, Krankenstände und so weiter. Das geb ich ihnen alles in die Hand.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 108 – 110)

„Die meisten waren leider schon öfter gemeldet und kennen das schon. Und die, die das dann noch immer nicht wissen oder nicht mehr wissen wollen, dann versuch ich es zu wiederholen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 57 – 58)

„Wenn ich merk, dass die Eigeninitiative nicht passt, das ist dann meist schon später bei den Gesprächen, wenn sie da nichts bringen, weil sie die Hoffnung verloren haben oder so, dann sag ich ihnen schon, dass es die Möglichkeit der Niederschrift Eigeninitiative gibt. Und dass die auch aufgenommen wird.“ (AMS-Berater I, Zeile 59 – 62)

„Ich sag immer dazu: ich will nicht der Oberlehrer sein, aber wissen's eh, aber das werden Sie eh machen. Sie müssen auch selber schauen.“ (AMS-Berater J, Zeile 67 – 70)

Insgesamt zeigt sich in der Phase der Gesprächseröffnung die Bürokratisierung und Institutionalisierung des AMS deutlich, da AMS-Berater/innen einen gewissen, institutionellen Verhaltenskodex (für z.B. die Rahmenbedingungen für das Gespräch) einhalten und somit eine hierarchische Position einnehmen, wodurch Machtprozesse weiter ausgebaut werden. Dadurch wird individuelle Beratung in dieser Gesprächsphase fast unmöglich, da AMS-Berater/innen zumeist die Rolle der Kontrollinstanz (Datenaktualisierung, Erklärung zu Sanktionierung und Meldepflichten, etc.) übernehmen müssen. AMS-Berater/innen erhalten durch die verwendete Sprache und ihr Verhalten somit eine Lehrer/innen-ähnliche Funktion.

7.4. Zweite Phase: Konsultationsphase

Die zweite Phase einer AMS-Beratung ist die „Konsultationsphase“. Für die Auswertung sind die Abklärung der Datenaktualität, die Situationsanalyse (z.B. Betreuungspflichten, berufliche Laufbahn, gesundheitliche Einschränkungen), Berufswünsche und andere Rahmenbedingungen (z.B. Verschuldungen) relevant. Gesprochenes der AMS-Berater/innen ist grün eingefärbt, Gesprochenes von Kund/innen ist blau eingefärbt. Gesprochenes von Begleitpersonen der Kund/innen ist orange eingefärbt.

7.4.1. Abklärung der Datenaktualität

AMS-Berater A und Kunde A

09:00 Uhr	05	<<all> ich DARF mir mal kurz IH:ren > -
	06	<<f> DAtensatz anschauen > ,
		AMS-Berater A macht mit der rechten Hand einen Kreis und deutet auf den Computerbildschirm.
	07	<<rall> wa[s:=w]as ich über SIE weISS > ,
	08	<<p> [aha:] > -
	09	(.)
	10	<<dim> ALLES: was nicht stimmt > ;
	11	<<cresc> bitte gleich unterbrechen > ;
	12	<<cresc> bitte mich gleich korrigieren > .
		Kunde A nickt einmal stark.

Der AMS-Berater sagt in dieser Sequenz, dass er sich den Datensatz des Kunden ansehen wird, wobei jedoch das „darf“ hier als starke Inszenierung bzw. Theaterstück angesehen wird. Dies ergibt sich daraus, dass der AMS-Berater bereits bevor er den Kunden herein gebeten hat, kurz den Datensatz geöffnet und in diesem herum geklickt hat. Als Annahme ergibt sich, dass sich der AMS-Berater den Datensatz nicht richtig angeschaut hat, sondern nur geöffnet gehabt hat, um bestimmte Informationen einzuholen, wie z.B. das Geschlecht des Kunden. Auch sagt dies aus, dass der AMS-Berater über den Kunden noch nichts weiß und erst jetzt die benötigten Informationen für das Beratungsgespräch gesammelt, gelesen und aktualisiert werden. Der Kunde bekommt durch das „darf“ eine Pseudo-Entscheidungsfreiheit, da das Ansehen der Daten vom AMS-Berater als Satz und nicht als Frage formuliert wird. Außerdem wartet der AMS-Berater auf keine Zustimmung oder Ablehnung des Kunden, sondern öffnet den Datensatz schnell und routiniert. Dies bedeutet, dass sich hierbei eine künstliche Wertschätzung und Höflichkeit gegenüber dem Kunden bildet. Der Kunde nimmt dadurch weiterhin eine passive Rolle ein, da er keinerlei

Entscheidungsfreiraum hat. Diese Sequenz zeigt sich als persönliche Vorführung für den Kunden, in dem der AMS-Berater eine Theaterrolle spielt.

Die Geste des Kreises deutet darauf hin, dass diese für die Kamera gemacht wurde, sodass die Beobachterin weiß, was der AMS-Berater nun tut. Auch zeigt der AMS-Berater hier deutlich, dass eine AMS-Beratung nur mit einem Computer und einem Datensystem möglich ist und die Interaktion und Konversation nun weiterhin in diesem Dreieck (AMS-Berater – Kunde – Computer) stattfinden wird.

In weiterer Folge werden die Vorgaben für das Beratungsgespräch fixiert. Der AMS-Berater erklärt dem Kunden, dass Unterbrechungen nur dann gewünscht sind, wenn Daten nicht stimmen und der Kunde ruhig und passiv sein kann, wenn diese korrekt sind. Dadurch zwingt der AMS-Berater den Kunden zum Schweigen, wodurch die Machtebene bei den interagierenden Individuen deutlich wird. Der AMS-Berater nimmt somit eine bestimmende Rolle ein. Der AMS-Berater erklärt dem Kunden, dass es in dieser Phase des Gesprächs zu einem reinen Daten-Check kommt, bei dem kontrolliert wird, ob vom Kunden seitens der Info-Zone bei der Neuanmeldung alles richtig aufgenommen wurden. Auch in den Interviews wird diese institutionelle Vorgabe der Datenkontrolle erwähnt:

„Zuerst wird alles abgefragt, damit ich weiß, der Kunde ist da. Am Anfang haben's oft hunderttausend Sachen im Kopf. Mit dem krieg ich sie erst mal wieder runter. Das geht eineinhalb Minuten, hast alles abgefragt.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 124 – 126)

„Es ist auch so traurig mit der Datenqualität, ich kann ja von nix ausgehen.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 100 – 101)

AMS-Berater A und Kunde A

09:01 Uhr		AMS-Berater A schaut wieder zu seinem Computerbildschirm. Er legt seine rechte Hand auf seinen Schoß, seine linke Hand bleibt auf dem Tisch liegen. Er dreht seinen Körper leicht zu Kunde A. AMS-Berater A rückt mit seinen Sessel ein Stück zurück und lehnt sich ein wenig nach vorne.
	13	(--)
	14	<<len> ich weiß: von IHNen daSS > ,
	15	<<acc> SIE serbischer staatsbürger sind > .
	16	(.)
		AMS-Berater A tippt mit dem Zeigefinger der linken Hand auf den Tisch und nickt.
	17	<<len> verheiratet > -
	18	(.)
	19	<<len> am HAUptplatz X wOHNen > ,
	20	(.)
		AMS-Berater A tippt mit dem Zeigefinger der linken Hand auf den Tisch und nickt.
	21	<<len> <<f> dass Sie fünfUNDsechzig jah:re > -

22	<<len> alt sInd > ;
23	(-)
	AMS-Berater A tippt mit dem Zeigefinger der linken Hand auf den Tisch.
24	<<f> ihre telefonnUMMer habe ich > -
25	<<f> 0664 XX XXX XXX > ,
26	(--)
	AMS-Berater A sieht kurz zu Kunde A, dann wieder auf den Bildschirm. Kunde A nickt und senkt seinen Kopf. AMS-Berater A greift nun mit seiner rechten Hand zur Maus und dreht seinen Körper weg von Kunde A, sodass er parallel zum Computer sitzt.
27	<<p> passt [so] > -
28	<<acc> [BI]S jetzt is oIS richtIg > ?
29	<<len> ALLEs richtIG >
30	<<f> ALLES RICHTIG > ;
31	<<f> KEINE email adresseE > :
32	<<p> naa=a > -
33	(---)
	AMS-Berater A sieht zu Kunde A und nickt. Kunde A nickt ebenso und tippt mit dem Zeigefinger der rechten Hand kurz auf den Tisch.
34	<<p> na[`na`na`na] > -
35	<<dim> [habens=ha]bens gOR KEINEN > :
36	<<acc> cOMputer > ?
37	(3.7)
	AMS-Berater A schaut Kunde A an, dann wieder auf seinen Computerbildschirm.
38	<<pp> habens wirklich kan (h) > ?
39	((lacht))
40	(2.4)
	Während des Lachens sieht Kunde A nach unten und dann links zur Seite. Danach schaut Kunde A wieder hinunter.
41	<<f> [na] > -
42	<<len> [de]r cOMPUter stÖRt mICH (h) > ;
43	(.)
44	<<len> DER ComputER stÖrt SIE > .
45	(7.6)
	AMS-Berater A lächelt und tippt eine Sekunde mit der rechten Hand in die Tastatur. Danach greift er wieder zur Computerm Maus. Kunde A lacht weiter und greift sich mit der rechten Hand über das Gesicht. Danach dreht er seinen Kopf nach links und nickt. Seine rechte Hand legt er nun wieder unter seine linke Hand, sodass sich diese überkreuzen. Er lächelt weiter und dreht seinen Kopf in Richtung AMS-Berater A und sieht diesen nun an. Danach nickt Kunde A zweimal.
46	<<p> mocht nix > -
47	<<ff> GUT > ;
48	(-)
49	<<pp> ah > -

50	(2.2)
51	<<acc> sie haben eINen A:rbeitslOSENgeldAntraG: gestellt > ;
	AMS-Berater A hebt seine linke Hand, macht eine Faust und streckt seinen Zeigefinger aus. Er hebt und senkt seine linke Hand ein wenig.
52	<<all> und sie haben jetzt anspruch bis > ;
53	(.)
54	<<len> achtundzwanzigsten AU:gu:st > .
55	(1.7)
	AMS-Berater A macht nun eine komplette Faust. Sein Daumen streichelt seinen Zeigefinger.

In der non-verbalen Kommunikation dieser Beobachtungssequenz kommt es zu unterschiedlichen Gesten. Der AMS-Berater nickt und tippt mehrmals mit dem Zeigefinger auf den Tisch. Dies könnte bedeuten, dass er die Aufmerksamkeit des Kunden einfordert. Auch könnte der AMS-Berater Bestätigung seitens des Kunden suchen. Erste Anknüpfungspunkte für ein weiteres, gemeinsames Gespräch werden somit geschaffen. Der Kunde übernimmt diese Geste des Tippens in dieser Beobachtungssequenz einmal, wodurch es zu einem solidarischen Aushandlungsprozess kommt. Das Nach-Vorne-Lehnen des AMS-Beraters zeigt ein Entgegenkommen. Der AMS-Berater will mit dem Kunden kommunizieren und öffnet das Gesprächssetting. Auch kommt es zu einer Einladung, dass der Kunde sich in das Gespräch miteinbringt. In einer Sequenz zeigt sich jedoch eine starke Machtdimension. Während der AMS-Berater darüber spricht, dass der Kunde einen Antrag auf Arbeitslosengeld gestellt hat, hebt der AMS-Berater den Zeigefinger. Diese Geste kann als Pädagogisierung gesehen werden, die man z.B. macht, wenn jemand etwas Böses getan hat. Besonders bei Kindern, die etwas angestellt haben, wird diese non-verbale Kommunikationsform verwendet. Danach streichelt sich der AMS-Berater über seine Faust, was eine Geste für Geld halten oder haben sein kann, die der AMS-Berater aber nur andeutet.

Die verbale Interaktion befasst sich weitgehend mit der Kontrolle der Daten des Kunden. Dies könnte der AMS-Berater deshalb machen, da er die Identität des Kunden prüfen muss, aber auch die Daten immer aktuell sein müssen. Daraus ergibt sich, dass eine Aufgabe des AMS ist, einen Daten-Check durchzuführen. AMS-Berater/innen bleibt in dieser Phase wenig individueller Spielraum und Zeit für Kund/innen-Anliegen. Auch in den Interviews wird deutlich, dass administrative Tätigkeiten zu den Hauptaufgaben gehören:

„Seit ich beim AMS bin. Äh. So nen Ablaufplan hab ich mir gemacht. Das kopier ich mir immer in den PST rein und dann geh ich die Punkte runter, damit ich nichts vergesse. Äh. Das heißt, ich mach zuerst das Administrative. Äh. Leistung und so weiter. Betreuungsvereinbarung und und und.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 20 – 22)

Auch die Erreichbarkeit des Kunden (Telefonnummer und eMail-Adresse) wird im Beratungsgespräch geprüft. Dies kann den Wunsch des AMS-Beraters darstellen, dass dieser den Kunden erreichen möchte, aber auch implizieren, dass Kund/innen für das AMS erreichbar sein müssen. Auch in den Interviews wird die Wichtigkeit von Daten für die Erreichbarkeit erwähnt:

„Erste Fragen sind immer, gibt's was Neues, hat sich irgendwas verändert, Telefonnummer, eMail, Kontonummer. Zack, wumm, alles da. Das ist die Gesprächseröffnung.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 128 – 129)

„Auch die Telefonnummer, dass ich ihn anrufen kann, wenn ich was brauch. Vielleicht will er ja was von mir und wenn ich ihm das nicht gleich geben kann und dann später bekomm, dann kann ich ihn anrufen und sagen, ich hab's jetzt doch bekommen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 71 – 74)

Der AMS-Berater betont in dieser Sequenz besonders, dass der Kunde nicht elektronisch zu erreichen ist, da keine eMail-Adresse im Computersystem vorhanden ist. Daraus könnte sich ergeben, dass der Kunde mit der Technologisierung nicht mithalten konnte und dieser nicht mehr am neuesten Stand der Technikentwicklung ist. Dadurch ergibt sich, dass der Kunde ein technologiefokussiertes Arbeiten ablehnt, wodurch die Möglichkeiten bei der Arbeitssuche eingeschränkt werden. Enthalten ist hierin auch, dass Kund/innen in diesem Alter keine eMail-Adresse haben müssen, da sie über Telefon erreichbar sind. Jüngere Arbeitslose werden weitgehend per eMail kontaktiert.

In der Sequenz, wo der AMS-Berater dem Kunden den Zeitpunkt der Beendigung des Anspruchs für das Arbeitslosengeld bekannt gibt, fällt auf, dass kein Jahr genannt wird. Der AMS-Berater nennt nur den 28. August. Dieses Datum scheint für den AMS-Berater besonders wichtig zu sein, da der Bezug Existenz und Versicherungsschutz (z.B. bei Krankheit) bedeutet. Fraglich ist, ob der Kunde bereits vorher Informationen über die Dauer des Arbeitslosengeldanspruchs hatte. Der AMS-Berater geht davon aus, dass der Kunde das Jahr für den Anspruch auf Arbeitslosenentgelt kennt, da per Post Mitteilungen über Dauer und Höhe des Arbeitslosenentgeltes vom AMS versendet wurden. Eine weitere Fokussierung auf die Daten des Kunden zeigt sich in dieser Beobachtungssequenz, da der AMS-Berater das Alter des Kunden erwähnt. Der AMS-Berater könnte hierbei implizit fragen, warum der Kunde noch nicht Alterspension beantragt hat und beim AMS ist, bekommt hierauf aber keine Antwort. Der AMS-Berater könnte auch annehmen, dass die Vermittlung in einen Job durch das Alter erschwert wird.

Außerdem fällt auf, dass der AMS-Berater rasche Wechsel im Sprechen aufweist (schnell / langsam und laut / leise). Dies könnte bedeuten, dass bestimmte Daten relevanter sind als andere, wenn laut und/oder langsam gesprochen wird. Auch könnte eine bestimmte Routine beim AMS-Berater gegeben sein, wenn schnell und/oder leise geredet wird. Nebendies beinhaltet diese Sequenz lange Pausen. Hierbei verlagert sich die Kommunikation auf die

non-verbale Ebene. Es kommt zu keiner Kommunikationsverweigerung. Weder der AMS-Berater, noch der Kunde fühlen sich verpflichtet, etwas zu sagen. Das Schweigen wirkt, als wäre es kooperativ und vereinbart.

Als besonders interessant kristallisiert sich die Beobachtungssequenz heraus, wie der Kunde sagt, dass der Computer ihn stört. Der Kunde zeigt somit kein Interesse an den neuen Medien oder der technologischen Entwicklung. Auch in den Interviews wird die Problematik der Digitalisierung angesprochen:

*„Sehr einfache Leute, die jetzt die Modernisierungsverlierer sind. Die hald kan Computer haben, die Sprache nicht g'scheit können, weil's nie wichtig war einerseits.“
(AMS-Berater J, Zeile 15 – 17)*

Der Kunde aus der Beobachtung scheint sich in dieser Situation unbehaglich zu fühlen. Er hat bereits bekannt gegeben, dass er keine eMail-Adresse hat und verstärkt dies nochmal durch die Aussage, dass ein Computer auf ihn störend wirkt. Dies kann auch bedeuten, dass der Kunde die Fragen des AMS-Beraters oder den AMS-Berater generell als störend empfindet. Seitens des AMS-Beraters kommt es zu einer ersten Ressourcenerhebung, bei der der AMS-Berater abfragt, welche technologischen Qualifikationen der Kunde mitbringt. Der AMS-Berater verwendet die gleiche Wortwahl wie der Kunde, was als Kooperationshandlung gedeutet werden kann. Mögliche Konfrontationsmomente sollen somit verringert oder sogar vermieden werden. Der AMS-Berater und der Kunde versuchen Sympathien füreinander zu entwickeln. Ein gemeinsames Lachen entspannt die Situation.

Durch diese Kommunikationsakte und Interaktionsprozesse entwickelt sich eine gewisse Autorität. Aufgrund der kurzen und knappen Antworten ist zu erkennen, dass der Kunde so rasch als möglich den Termin und diese Situation beenden möchte. Da es bereits vor dem Erstgespräch in der Beratungszone vorgefertigte Datensätze (durch die Info-Zone und/oder Servicezone) von Kund/innen gibt, verfügen AMS-Berater/innen der Beratungszone über Vorkenntnisse von Kund/innen. Beim Erstgespräch in der Beratungszone wird der Datensatz nochmals gemeinsam mit Kund/innen auf Aktualität und Richtigkeit kontrolliert. Eine Überlegenheit gegenüber dem Kunden ist vom AMS-Berater zu spüren, da die Beratung eine asymmetrische Beziehung mit Machtverhältnissen aufweist. Dies zeigt sich in dieser Sequenz, wie der AMS-Berater in den Bildschirm sieht, während der Kunde den Kopf senkt. Der Kunde nimmt eine Kindeshaltung ein, während der AMS-Berater die Rolle eines Lehrers bzw. einer Autoritätsperson annimmt. Dies inkludiert, dass der AMS-Berater den Gesprächsverlauf bestimmt. Der AMS-Berater kann routiniert agieren, während der Kunde in ungewisser Position verbleibt. Dadurch kommt es seitens des Kunden kaum zu einer aktiven Kommunikation und Interaktion. Der Kunde lässt sich durch das Gespräch führen und leiten. Das Setting wirkt wie medizinische Beratung bei Ärzt/innen. Patient/innen werden oft unpersönlich wie Datensätze behandelt. In diesen Formen der Beratung sprechen

Kund/innen nur, wenn es nötig ist (z.B. bei offenen Fragen). Arbeitslosigkeit zeigt sich somit als negative Situation, in der man nicht schlecht auffallen möchte. Der Kunde internalisiert die Arbeitslosigkeit und nimmt ein Schuldbewusstsein an. Aufgrund des Alters, könnte der Kunde glauben, dass eine Job-Zusage aussichtslos ist. Möglicherweise hört der Kunde das Vorurteil öfter, dass ältere Personen keine Arbeit mehr finden.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:35 Uhr	9	<<f> so:: > ;
	10	<<all> ihre daten haben sich > -
	11	(.)
	12	<<all> eh nicht geändert > ?
	13	<<p> nein wieso > ?
	14	(5.8)

Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin nur sehr kurz angebunden fragt, ob die Daten (Telefonnummer, Adresse, etc.) des Kunden noch aktuell sind. Dies könnte daraus resultieren, da bereits die Kollegin der Servicezone dies gemacht und für die AMS-Beraterin der Beratungszone vermerkt hat. Andererseits könnte die AMS-Beraterin nicht die Daten des Kunden kontrollieren, da dieser bereits vor einigen Monaten beim AMS arbeitslos gemeldet war. Dadurch könnte die AMS-Beraterin annehmen, dass der Kunde die Meldepflichten kennt und bekannt gegeben hätte, würde sich etwas bei ihm geändert haben. Dieser schnelle Verlauf des Gesprächs weist außerdem auf eine effiziente Arbeitsweise der AMS-Beraterin hin, bei der sie sich nicht mit Formalitäten aufhalten möchte. Dies könnte bedeuten, dass sich die AMS-Beraterin dadurch mehr Zeit für das wirkliche Beratungsgespräch nehmen kann. Fraglich und offen bleibt jedoch, ob AMS-Berater/innen die Daten der Kund/innen immer auf Aktualität prüfen müssen und inwieweit dies vom AMS als Arbeitgeber als Arbeitsauftrag vorgegeben ist. Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin eine negative Formulierung verwendet, was unhöflich und wertend wirkt. Somit könnten die Erwartungen der AMS-Beraterin an den Kunden nicht sehr hoch sein.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:00 Uhr		AMS-Beraterin C nimmt die Hand von der Maus und sieht Kunde C direkt an. Kunde C geht zu dem rechten Sessel und setzt sich hin. In seiner rechten Hand hält Kunde C einen dunkelblauen Schnellhefter. In seiner linken Hand hält er einen Zettel, den er AMS-Beraterin C hinstreckt, während er sich setzt. AMS-Beraterin C nimmt diesen Zettel mit der linken Hand entgegen und legt ihn auf den Tisch.
	15	<<p> <<all> dankeschön > . (---) Sie nimmt den Zettel mit beiden Händen hoch, den sie gerade

		von Kunde C erhalten hat und sieht auf den Zettel.
16	((seufzt))	
17	(4.1)	
		Kunde C nimmt den dunkelblauen Schnellhefter in seine linke Hand und greift mit seiner rechten Hand vor seinen Mund. Er stützt sein Kinn in seine rechte Hand und stützt seine rechte Hand mit dem Ellenbogen auf den Tisch auf. Die Mappe legt er mit seiner linken Hand in seinen Schoß. AMS-Beraterin C blickt auf.
18	<<len> <<f> so:: > .	
19	<<len> <<dim> schau ma mal > .	
20	(5.5)	
		AMS-Beraterin C sieht auf den PC und beginnt im Datensatz zu klicken. Sie schaut ihren Bildschirm an. Kunde C streicht sich mit der rechten Hand zuerst über das rechte und dann das linke Auge und stützt danach sein Kinn wieder in die rechte Hand. Er zieht seine Augenbrauen kurz hoch.
21	<<all> hat sich bei ihnen was geändert > -	
22	<<all> <<cresc> seit sie den antrag abgegeben HABEN > ?	
23	<<f> <<acc> gibts neues / > -	
24	((lacht))	
25	(2.4)	
26	<<p> sie lachen > -	
27	(--)	
28	<<acc> gibts leicht was neues > ?	
		Kunde C legt den dunkelblauen Schnellhefter auf den Tisch und öffnet diese mit beiden Händen. AMS-Beraterin C sieht nun auf den Schnellhefter.
29	<<f> naDA > .	
30	<<all> nix erfreulichES > ?	
31	(2.6)	
		Kunde C schüttelt den Kopf mehrmals.

In dieser Sequenz zeigt sich, dass der Anfang des Beratungsgesprächs etwas holprig wirkt. Der Kunde gibt der AMS-Beraterin einen Zettel, wobei nicht ersichtlich ist, um was es sich hierbei handelt. Möglicherweise ist dies die Terminkarte, ein Ausdruck des heutigen Termins oder etwas ganz anderes. Als er ihr den Zettel übergeben hat, seufzt der Kunde, was bedeuten könnte, dass er die Situation als anstrengend bewertet. Möglicherweise möchte er damit andeuten, dass er nicht schon wieder beim AMS gemeldet sein möchte. Andererseits könnte er damit sagen wollen, dass er das Prozedere des Beratungsgesprächs bereits kennt und dies schnell erledigt haben will. Dem Zettel selbst wird weniger Bedeutung zugeschrieben, da er nicht in das Gespräch inkludiert wird, da er nicht besprochen wird. Während des Gesprächsanfangs interagiert der Kunde mit seinem Schnellhefter, was anzeigen könnte, dass er etwas benötigt, an dem er sich festhalten möchte. Dies wirkt, als wüsste er nicht, was er machen soll und dass er auf Instruktionen der AMS-Beraterin wartet.

Eventuell sind in dieser Mappe wichtige Unterlagen für die Beratung. Ebenso könnte der Kunde sich von der AMS-Beraterin abgrenzen wollen, da nicht sofort in die direkte Interaktion mit dieser einsteigt. Danach streicht er sich mit der Hand über die Augen, was zeigen könnte, dass er sich hübsch machen möchte. Andererseits könnte er damit andeuten, dass er über seine derzeitige Lage verwundert ist. Als er das Kinn in seine Hand stützt, könnte dies Aufmerksamkeit andeuten, bei der er wartet, was nun weiter passiert. Dadurch nimmt der Kunde eine passive Rolle ein. Durch das Hochziehen der Augenbrauen bekräftigt er seine abwartende, verwunderte Position. Diese Anfangssituation wirkt insgesamt, als würden sich die AMS-Beraterin und der Kunde non-verbal ausmachen, wie die Rollen im weiteren Beratungsgespräch verteilt sind. Deutlich wird, dass die AMS-Beraterin führend agiert, während der Kunde eine wartende Rolle bezieht.

Nachdem die AMS-Beraterin nicht mehr mit dem Datensatz des Kunden am PC beschäftigt ist, steigt sie sehr direkt in das Gespräch ein, indem sie ihm nach Neuigkeiten fragt. Dadurch wird noch einmal deutlich, dass sich die AMS-Beraterin und der Kunde kennen. Die Frage der AMS-Beraterin ist schnell formuliert, was zeigen könnte, dass sie sich nicht erwartet, dass sich etwas verändert hat und dies nur aus Höflichkeit hinterfragt. Möglicherweise möchte sie den Einstieg in das Gespräch schnell erledigt haben. Auffällig ist an der Formulierung der AMS-Beraterin, dass sie den Kunden typisiert, da sie nach Neuigkeiten fragt. Implizit könnte sie damit andeuten, dass sie sich nicht erwartet, dass der Kunde bereits einen neuen Job in Aussicht hat. Das Lachen des Kunden auf diese Frage wirkt, als würde er diese lächerlich finden, aber er könnte auch verlegen sein. Er könnte damit andeuten wollen, dass dies aus seiner Sicht eine dumme Frage war, weil sie sich kennen und er dem AMS gemeldet hätte, wenn sich etwas verändert hätte. Nach dem Lachen wirkt die AMS-Beraterin erstaunt und fragt nach Neuigkeiten. Hierbei kommt es zu einer Wiederholung der Frage (nach Neuigkeiten) seitens der AMS-Beraterin, wodurch sich zeigen könnte, dass sie Bestätigung seitens des Kunden wünscht. Möglicherweise ist sie über seine Reaktion erstaunt, da sie nicht damit gerechnet hat. Dadurch wird die Hierarchieebene zwischen AMS-Beraterin und Kunde vage und der Kunde übernimmt die Gesprächsführung. Dies wird auch daran deutlich, da der Kunde die erste Frage der AMS-Beraterin nicht verbal beantwortet, sondern durch Lachen. Damit könnte der Kunde die derzeitige Gesprächssituation beschwichtigen wollen.

Die Geste, bei der der Kunde den Schnellhefter öffnet, weist darauf hin, dass in diesem etwas Wichtiges für die Beratung ist, das er nun herzeigen möchte. Der Kunde wirkt vorbereitet, da er die Mappe dabei hat. In weiterer Folge deutet der Kunde durch seine Antwort („nada“) an, dass er die Frage der AMS-Beraterin lächerlich gefunden hat, da er ihr in Umgangssprache entgegnet. Möglicherweise möchte er damit andeuten, dass er es schlecht findet, dass er wieder arbeitslos ist. Das Kopfschütteln des Kunden verstärkt seine

Aussage. Daraufhin formuliert die AMS-Beraterin die Folgefrage negativ, da sie sich erkundigt, ob es nichts Erfreuliches gibt. Möglicherweise kennt sie die Lebensgeschichte des Kunden und deutet damit an, dass sie vermutet, dass der Kunde nicht über Positives berichten wird. Eventuell kennt sie den Schnellhefter des Kunden und weiß, dass sich darin z.B. ärztliche Befunde befinden. Dies könnte erklären, wieso sie davon ausgeht, dass es nichts Erfreuliches gibt. Auch könnte diese Formulierung darauf hindeuten, dass die AMS-Beraterin annimmt, dass nur eine Jobzusage etwas Freudiges wäre.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:30 Uhr	20 21	<<p> ich hab hier lEdig und ein kind > . <<p> genau ja > . AMS-Beraterin E blickt zurück auf den Bildschirm. 22 <<cresc> sie wohnen in der HAUPTstraße X > . 23 <<f> im X-ten bezirk > . 24 <<p> mhm > . 25 <<dim> telefonnummer hab ich > - 26 (.) 27 <<p> 0664 XX XXX XXX > . 28 (2.5) 29 <<p> ja > . 30 (--)
10:31 Uhr	31 32 33 34 35 36	AMS-Beraterin E sieht Kundin E in die Augen. Sie legt ihre linke Hand auf den Tisch. <<f> <<all> hab ichs anders ausgesprochen > ; <<f> <<rall> als sie es gewohnt sind > ? <<f> ja > . ((lacht)) ((lacht)) (5.3) AMS-Beraterin E blickt wieder zurück in den Bildschirm. Kundin E blickt kurz hinunter auf den Tisch und dann wieder AMS-Beraterin E an. Kundin E nickt die gesamte Zeit, in der AMS-Beraterin E spricht.
	37 38 39 40 41 42 43	<<p> mail adresse ist beispiel@info.at > . <<p> ja > . <<cresc> EAMS haben sie auch > ? (-) <<acc> kommens gut zurecht > ? <<p> ja ja > . (3.8)

In dieser Gesprächssequenz vergleicht die AMS-Beraterin mit der Kundin, ob gewisse Daten (z.B. der Familienstand) korrekt im Computersystem gespeichert sind. Beim Datenabgleich zeigt sich, dass die AMS-Beraterin nett und empathisch agiert, da sie die Kundin immer wieder die Richtigkeit verbal und non-verbal durch Bejahen und Nicken bestätigen lässt. Dadurch wirkt der Datencheck wie Smalltalk, bei dem ein erster Gesprächseinstieg und eine

persönliche Annäherung stattfinden sollen. Die Gesprächsbasis wirkt teil-hierarchisch, da die AMS-Beraterin als eine Art Freundin agiert, indem sie eine nette und zuvorkommende Wortwahl verwendet, jedoch die institutionelle Macht überhat, da sie im Computer die Daten der Kundin zur Kontrolle hat.

Auch als die Kundin bei der verbalen Bestätigung zu ihrer Telefonnummer zögert, bleibt die AMS-Beraterin freundlich, indem sie die Situation durch einen Scherz auflockert und die Kundin direkt ansieht. Das gemeinsame Lachen könnte eine freundschaftliche Atmosphäre schaffen. Das Aufbauen einer Vertrauensbasis durch Lächeln bzw. Lachen für das Beratungsgespräch wird auch in den Interviews erwähnt, da dieses für eine weitere, angenehme Zusammenarbeit wichtig sein kann:

„Lächeln und grinsen ist so die erste Vertrauensgeschichte. Schaust, dassst ein bisschen sympathisch rüber kommst. Dann reden sie mehr über die Sorgen, die sie haben.“ (AMS-Berater I, Zeile 47 – 48)

Das Abgleichen der eMail-Adresse und das Nachfragen, ob die Kundin mit dem eAMS-Konto zurechtkommt, wirkt, als würde die AMS-Beraterin aus der Beobachtung herausfinden wollen, ob die Kundin einen Computer bedienen kann und die Online-Kommunikationsschiene für den Austausch mit dem AMS geeignet ist.

In dieser Sequenz fällt auf, dass der Computer ein wichtiger Akteur ist, da in diesem einerseits relevante Daten der Kundin abgespeichert sind und andererseits nur mittels des PCs die weiteren Arbeitsschritte, wie z.B. Jobvermittlung, möglich sind. Dadurch wird deutlich, dass der Computer der eigentliche Ansprechpartner der AMS-Beraterin ist, diese aber immer wieder versucht, die Kundin als Hauptakteurin in die Beratung zu inkludieren. Insgesamt zeigt sich in diesem Abschnitt, dass die AMS-Beraterin versucht, aufeinander bezogenes Handeln möglich zu machen. Eventuell soll die Kundin angeregt werden, mehr als Nötig zu erzählen, sodass ein offenes Beratungsgespräch stattfinden kann.

7.4.2. Situationsanalyse zum beruflichen Hintergrund

AMS-Berater A und Kunde A

09:01 Uhr	56	<<f> UND jetzt müsst ich noch wissen > ,
	57	(.)
	58	<<rall> wo SIE zuletzt geAR:beitet haben > ,
	59	(-)
	AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A und sieht diesen nun direkt in sein Gesicht. Der Körper bleibt regungslos.	
	60	<<p> <<len> bei FIRMA A hab ich gearbeitet > ,
	61	(.)
	Kunde A schwingt seine Füße zweimal ein wenig hin und her.	

	62	<<cresc> DAs ist die KFZ SERVICE > . AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computer-Bildschirm.
	63	<<acc> ja:: WAR das das bIS > -
	64	<<f> neunundzwanzig zwei sechszehn > ? AMS-Berater A streichelt weiterhin mit dem Daumen seiner linken Hand den Zeigefinger der linken Hand. Kunde A nickt zweimal.
	65	<<p> ja ja ja > -
09:02 Uhr	66	<<f> oka:Y > ,
	67	(10.5)
	68	<<pp> neunundzwanzig zwei > -
	69	(-)
	70	<<all> arbeitslos gemeldET haben SIE sich > ;
	71	<<all> aber erst spÄTER > ?
	72	<<pp> ja > -
	73	(3.6)
	74	<<len> guad > ;
	75	(2.1) AMS-Berater A streichelt weiterhin seinen linken Zeigefinger mit dem linken Daumen.

In dieser Phase des Beratungsgesprächs tritt die verbale Kommunikation in den Vordergrund. In dieser wird seitens des AMS-Beraters abgeklärt, wo bzw. bis zu welchem Zeitpunkt der Kunde beschäftigt war und ab wann Arbeitslosengeld beantragt wurde. Der Kunde gibt die Tätigkeit seiner zuletzt ausgeübten Beschäftigung bekannt. Es kommt in dieser Sequenz während des Gesprächs zwischen dem Kunden und dem AMS-Berater zu langen Pausen. Dies kann bedeuten, dass sich niemand verpflichtet fühlt, etwas zu sagen. Auch können die Pausen darauf hindeuten, dass der AMS-Berater dies abfragt, um einen Gesprächseinstieg zu schaffen, wodurch die Situation holprig wirkt. Hierbei fällt auf, dass die Fragestruktur des AMS-Beraters einen wesentlichen Einfluss auf die Antwortlänge des Kunden hat. Möglicherweise würden offene Fragen hilfreich sein, um mehr über den beruflichen Hintergrund des Kunden zu erfahren. Dies wird auch in den Interviews angesprochen:

„Wenn’s dann nicht erzählen von sich aus – die meisten fangen dann damit an, weil beim Erstkontakt ist das dann noch ein ganz frisches Thema.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 134 – 135)

Besonders auffällig ist in der Beobachtung die Geste des Streichelns des Zeigefingers, während die Hand des AMS-Beraters geschlossen ist. Dies kann eine Übersprungshandlung sein, die der AMS-Berater gewohnheitsmäßig während Beratungen macht. Der AMS-Berater bleibt weiterhin in der Rolle eines Lehrers bzw. Autoritätsperson und der Kunde in der Rolle eines Kindes bzw. Schülers. Dies wird deutlich, wie der Kunde seine Beine schwingt. Diese

Rollen werden von den Gesprächspartnern unbewusst und unterbewusst gewählt und entstehen aus dieser Situation heraus. Die Beratungssituation im AMS lässt nicht viel Freiraum für andere Rollen offen, da die Beratung rasch durchgeführt werden muss. Das System schließt in dieser Situation aus, dass Beratung individualisiert wird. AMS-Berater/innen müssen sich an die vorgegebene Check-Liste während der Kund/innen-Betreuung halten, was sich besonders an der geschlossenen Fragstruktur zeigt. Dadurch kommt es zu einem Frage-Antwort-Verhalten, bei dem AMS-Berater/innen die Fragenden sind und Kund/innen antworten und sich rechtfertigen. Keine Frage darf unbeantwortet bzw. offen bleiben. Dies wirkt wie die Anamnese bei der Ärzt/innen-Patient/innen-Kommunikation, bei der der (gesundheitliche) Zustand erhoben wird.

Als Konklusion entsteht eine Verhör-Situation, die durch den institutionellen Rahmen erzwungen wird. Es wird ein Quasi-Habitus geschaffen, bei dem es zu gewissen Rollenübernahmen kommt. Als Folge zeigt sich das Machtverhältnis von AMS-Berater/innen gegenüber Kund/innen deutlich, da Kund/innen auf Orientierung und Geldleistung vom AMS angewiesen sind. Dies inkludiert, dass sich Berater/innen und Kund/innen nicht auf der gleichen Ebene befinden und eine Asymmetrie entsteht. AMS-Berater/innen wird dadurch die Chance entzogen, individuell zu handeln. Die Art der Beziehung ist dadurch vorgegeben und der AMS-Berater, sowie der Kunde wissen, wie sie sich verhalten müssen.

AMS-Berater A und Kunde A

09:05 Uhr	304	<<f> <<len> von zweitausendneun an > -
	305	<<len> worn SIE bei FIRMA A: gö > ?
	306	(-)
	307	<<f> ja > .
	308	(--)
	309	Kunde A streichelt wieder mit seiner rechten Hand über die linke Hand.
	310	<<all> gut > -
	311	(.)

Etwa in der Mitte des Gesprächs holt der AMS-Berater noch einmal Informationen der letzten Arbeitstätigkeit des Kunden ein. Diese Frage wurde im Gespräch relativ spät gestellt. Da der AMS-Berater gerade damit beschäftigt ist, die Betreuungsvereinbarung zu schreiben, kann es sein, dass er dies in der Vereinbarung erwähnen möchte. Möglicherweise gleicht er aber auch ab, ob alle Angaben im Datensatz korrekt sind. Dadurch wird die Arbeitsbiographie des Kunden nochmals überprüft und der Fokus auf die bestehende Arbeitsethik der postmodernen Gesellschaft gelegt. Dem AMS-Berater reicht das Jahr des Arbeitsbeginns aus, er fragt hierbei nicht genau nach dem Monat. Eventuell ist dies in dieser Sequenz der

Beratung nicht relevant. Auch kann dies darauf hindeuten, dass der AMS-Berater nicht vorhat, den Kunden nochmals zu vermitteln, da er die Berufserfahrungen und die Hintergründe zu ehemaligen Dienstgeber/innen nur sehr vage erfragt. Auch in den Interviews zeigt sich, dass AMS-Berater/innen vom Erfragen des beruflichen Hintergrundes Abstand nehmen könnten, da dies als eine Überschreitung von persönlichen Komfortzonen gesehen werden kann. Dadurch könnte die Ambivalenz der AMS-Berater/innen in ihrer Haltung noch einmal deutlich werden, da diese mehrere Rollen (Helfer/innen, Kontrolleur/innen, etc.) in der Beratung einnehmen müssen:

*„Entweder erzählen sie mir das eh: ah, die Firma, die war so. Aber ich frag nicht nach. Der Grund, wieso ich nicht nachfrag, ist, dass ich nie weiß, wie die Person reagiert.“
(AMS-Berater J, Zeile 100 – 101)*

Außerdem fällt auf, dass der Kunde aus der Beobachtung seine Hände streichelt. Dies könnte für den Kunden eine Übersprungshandlung sein, aber auch auf Nervosität und Unsicherheit hinweisen, da er nicht weiß, was in der Beratung noch auf ihn zukommt. Ebenso könnte diese Handlung erfolgen, da der Kunde es gewohnt ist, seine Hände zu benutzen, da er immer körperlicher Erwerbsarbeit nachgegangen ist.

AMS-Berater A und Kunde A

09:07 Uhr		Kunde A hört auf seine rechte Hand mit der linken Hand zu streicheln und hält nun seine rechte Hand mit der linken fest. AMS-Berater A greift wieder zu seiner Computerm Maus.
	377 378 379 380 381 382 383 384 385 386	<<p> <<all> auto führerschein haben sie > ? (2.0) <<p> na > . (.) <<f> <<all> ↑↑ kein auto kein führerschein > ? <<f> <<len> führerschein schon aber auto hab ich nicht > . <<f> KEIN AUTO auf SIE angemeldet > ? <<f> <<len> na: na: > <<pp> na na > . (4.9) AMS-Berater A tippt einmal mit der rechten Hand in die Tastatur und legt dann seine Hand wieder zurück auf die Computerm Maus. 387 <<all> braucht man ja auch net in wien oder > ? 388 <<pp> ja > , 389 (5.4) Kunde A nickt einmal. Gleichzeitig öffnet er seine Hände und faltet diese zusammen als würde er beten. Danach beginnt er mit der rechten Hand seine linke Hand zu streicheln und umgekehrt. Dies wiederholt er mehrmals. AMS-Berater A nickt einmal.

Es fällt auf, dass der AMS-Berater den Kunden erst im letzten Drittel des Beratungsgesprächs nach seiner Mobilität fragt. Es kann sein, dass der AMS-Berater erst so spät über den Führerschein und ein Auto spricht, da dies in der Betreuungsvereinbarung steht und er nun bemerkt, dass er vergessen hat, danach zu fragen. Des Weiteren wäre dies nur wichtig, wenn für den Kunden eine Arbeitssuche seitens des AMS-Beraters stattfinden würde. Diese Frage kann aber auch für die Datenqualität relevant sein. In den Interviews wird deutlich, dass die Mobilitätsfrage für die Arbeitsvermittlung durch das AMS wichtig sein kann:

„Obwohl es vielleicht dieselbe Frage ist, die ich jeden stell, ob er einen Führerschein hat und ein Auto.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 56 – 57)

Zu erwähnen ist, dass das Hinterfragen eines Führerscheins in diesem Fall nicht nötig gewesen wäre, da der Kunde bereits weiter vorne im Gespräch angegeben hat, dass er sich als LKW-Fahrer beworben hat. Für das Bedienen eines LKWs benötigt man nicht nur einen LKW-Führerschein (z.B. Klasse C), sondern ebenso den Führerschein B. Dies zeigt nun, dass der AMS-Berater bei diesem Kunden nicht den Fokus auf die Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt hat, da er das Besprechen der Suche als LKW-Fahrer scheinbar bereits vergessen hat. Nachdem der Kunde über dieses Nachfragen verwundert zu sein scheint, verneint er die Fragen klar. Aufgrund dessen, dass der Kunde in seiner Antwort beides verneint (Führerschein und Auto), fragt der AMS-Berater nochmals nach, damit dies genau abgeklärt ist. Dadurch, dass der AMS-Berater sagt, dass man in Wien kein Auto benötigt, beschwichtigt er seine Frage nach der Mobilität. Dies kann auch als Entschuldigung angesehen werden, dass er diese Frage an den Kunden gerichtet hat.

Der Kunde faltet seine Hände nach dem Nachfragen des AMS-Beraters, als würde er andeuten, dass dies eine unnötige Frage war. Danach streichelt er sich wieder die Hände, was bedeuten könnte, dass er wartet, ob noch etwas Spannendes vom AMS-Berater kommt. Das Reiben der Hände wirkt, als würden der Kunde und der AMS-Berater Geschäfte machen oder etwas beschließen. Hierbei würde noch ein Händeschütteln fehlen, das bedeuten würde, dass man einen Vertrag eingegangen ist. Die lange Pause zeigt, dass der AMS-Berater nur mit der Bearbeitung der Betreuungsvereinbarung beschäftigt ist und sich keiner der beiden Gesprächspartner dazu angehalten sieht, etwas zu sagen. Die weitere Vorgangsweise dürfte klar sein. Der AMS-Berater bleibt weiterhin in einer führenden Position, da er die Gesprächsthemen vorgibt und Fragen stellt.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:31 Uhr		AMS-Beraterin E blickt kurz zu Kundin E und dann wieder in den Bildschirm. Kundin E lächelt kurz. AMS-Beraterin E klickt im Datensatz herum.

44	<<rall> und sie haben zule:tzst > -
45	<<f> als reinigungskraft gearbeitet > ?
46	<<p> genau ja > .
	AMS-Beraterin E blickt Kundin E an und nickt leicht. Kundin E nickt ebenso.
47	<<f> <<all> und sie suchen wieder in der reinigung > ?
48	<<p> ja > .
49	(.)
50	<<pp> aber mache vorher noch was: > .
	AMS-Beraterin E blickt wieder in den Bildschirm und streichelt kurz mit ihrer linken Hand über ihr Kinn. Danach gibt sie die linke Hand etwas nach vorne und ballt diese zu einer Faust.
51	<<p> gut > .
52	(1.2)

Am Anfang dieser Sequenz fällt auf, dass der Computer weiterhin wichtig für das Gespräch ist, da dieser von der AMS-Beraterin intensiv verwendet wird. Als diese die Kundin fragt, was sie zuletzt gearbeitet hat, wird deutlich, dass die AMS-Beraterin vorhat, die Kundin in den Arbeitsmarkt zu vermitteln. Die Nachfrage der AMS-Beraterin nach dem nächsten gewünschten Beruf beinhaltet die Überprüfung, ob die Kundin arbeitswillig ist und ob diese wieder in derselben Branche berufstätig sein möchte. Auch in den Interviews wird diese Kontrollfunktion der AMS-Berater/innen deutlich, wenn es um die Überprüfung der Arbeitswilligkeit geht:

„Es geht halt selten um die Vermittlung. Oft ist es eine Druckvermittlung.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 167)

„Und ich selbst hab halt dieses Vermittlungsding drinnen. Bei einem, bei dem ich mir denk, der ist mit Golden Handshake gegangen von der Firma, ist 50, hat einen super Tagsatz, da versuch ich eher, dass ich bei dem Interesse weck.“ (AMS-Berater J, Zeile 24 – 27)

In der Beobachtung gibt die AMS-Beraterin der Kundin ein Mitspracherecht bei der Berufswahl. Dies wirkt respektvoll und zeigt an, dass die AMS-Beraterin die Kundin ernst nimmt. Möglicherweise möchte die AMS-Beraterin auch wissen, welche Route die Kundin bezüglich Arbeitssuche in Zukunft einschlagen möchte. Auch die non-verbale Gestik des Nickens deutet an, dass sich die AMS-Beraterin und die Kundin verstehen und entgegenkommen.

Die Kundin gibt der AMS-Beraterin im Zuge dessen bekannt, dass sie vor der Arbeitssuche noch andere Pläne hat, die sie scheinbar mit der AMS-Beraterin besprechen will. Möglich wäre, dass die Kundin dieses Vorhaben bereits ihrer ehemaligen AMS-Beraterin erzählt hat und dies auch ihre jetzige AMS-Beraterin wissen lassen möchte. Die AMS-Beraterin reagiert daraufhin mit dem Streicheln ihres Kinns, was wie eine nachdenkende Geste wirkt. Als sie

ihre Hand zu einer Faust ballt, könnte sie andeuten wollen, dass sie nun die Pläne der Kundin konkretisieren und wissen möchte. Verbal gibt sie gleichzeitig der Kundin zu verstehen, dass sie die weiteren Gesprächsthemen befürworten wird.

7.4.3. Situationsanalyse zum Lebenskontext

AMS-Berater A und Kunde A

09:02 Uhr	76	<<p> DARF ICH noch fra:gen ÄH > ,
	77	<<pp> <<acc> sie haben sie haben noch > ,
	78	<<pp> kan pensionsstichtag > ,
		AMS-Berater A senkt seine linke Hand und legt sie auf den Tisch.
	79	<<f> [JO] > ?
	80	<<f> [DE]N sie schon wissEN > -
	81	(---)
		Kunde A greift sich mit der rechten Hand zu seiner Nasenspitze und streicht kurz darüber. Dann streicht er sich über den Mund und legt sein Kinn in die rechte Hand, die er wie eine Kopfstütze benutzt. AMS-Berater A schaut zu Kunde A und senkt den Kopf ein wenig nach unten. Mit den Augen sieht er direkt in die Augen von Kunde A. Die Augen von AMS-Berater A sind in dieser Kopfposition oberhalb der Brille.
	82	<<p> <<all> hab schon alterspension beantragt > -
	83	<<pp> habens schon > -
	84	<<f> JA > '
	85	(1.3)
		Kunde A nimmt seine rechte Hand unter dem Kinn weg, ballt diese und streckt den Zeigefinger nach vorne. Damit macht er eine kurze Bewegung nach oben und ballt seine komplette Hand zu einer Faust. Danach nimmt er seine rechte Hand wieder unter das Kinn.
	86	<<rall> sie hAben schon ALTERSpension beantragt oder > ?
		Kunde A nickt ganz wenig.
	87	<<dim> <<all> habe schon beantragt aber warte > -
	88	<<pp> (das dauert) > -
	89	<<f> ja > -
	90	<<f> jo > -

In dieser Sequenz bleibt es weiterhin beim Daten-Check. Um die Rahmenbedingungen für die arbeitsmarktpolitische Beratung zu klären, spricht der AMS-Berater den Stichtag für den Pensionsantritt des Kunden an, da der Kunde 65 Jahre alt ist. Grundsätzlich gilt für die Alterspension, dass wenn 540 Beitragsmonate erworben wurden und das

Pensionsantrittsalter von 65 Jahren erreicht ist, könnte es bereits einen Stichtag geben.³⁶ Für den AMS-Berater ist somit wichtig abzuklären, wann der Kunde in Pension gehen kann. Für die Qualität des Kunden-Datensatzes ist dieser Stichtag ebenfalls relevant. Dies zeigt sich auch in den Interviews, da das Ansprechen des Stichtags mit administrativen Gründen argumentiert wird:

*„Einfach administrativ. Weil ich weiß, ein viertel Jahr vorher können sie einreichen.“
(AMS-Beraterin F, Zeile 205)*

Es fällt in der Beobachtung auf, dass die Frage nach dem Stichtag negativ formuliert ist, da der AMS-Berater möglicherweise davon ausgeht, dass der Kunde noch länger in seiner Betreuung bleibt. Dies würde miteinschließen, dass der AMS-Berater denkt, dass es noch keinen Stichtag gibt. Auch wird in der verbalen Interaktion deutlich, dass der AMS-Berater und der Kunde dieselbe Formulierung verwenden, wodurch bei den Gesprächspartnern ein Konsens geschaffen werden und gegenseitige Sympathie hergestellt werden kann. Der AMS-Berater erkundigt sich insgesamt drei Mal in dieser kurzen Sequenz beim Kunden, ob dieser den Pensionsantritt beantragt hat. Somit lässt sich der AMS-Berater diese Frage öfters bestätigen. Dies zeigt, dass der Stichtag für die Beratung ein wichtiges Kriterium ist. Außerdem implizieren diese Nachfragen, dass der Kunde aufgrund seines Alters wissen müsste, wann er in Pension gehen kann. In den Interviews wird auch deutlich, dass Kund/innen nicht immer wissen, wie sie mit den behördlichen Gegebenheiten der PVA umgehen sollen und daher keinen Stichtag erfragen, was auf eine institutionelle Hierarchiehörigkeit hinweisen kann:

„Überhaupt, wenn das Alter schon da ist. Aber die trauen sich nicht.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 197)

„Da sag ich dann, wissen sie das. Weil manche wissen ja gar nicht, dass sie einen Antrag stellen dürfen oder prüfen lassen dürfen. Also nicht I-Pension, sondern die reguläre Pension.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 131 – 133)

Anfangs zeigt sich in der Teilnehmenden Beobachtung, dass sich der Kunde noch nicht sicher ist wegen dem Pensionsantritt, da er die Fragen des Beraters laut beantwortet. Im Laufe dieser Sequenz wird der Kunde unsicher. Ein Indiz hierfür könnte sein, dass seine Stimme leiser wird. Dies könnte bedeuten, dass der Kunde über den Termin zum Pensionsantritt doch nicht genau Bescheid weiß. Der Kunde könnte annehmen, dass es noch länger dauert, bis er in Pension gehen kann. Ebenso könnte das Nachfragen des AMS-Beraters den Kunden verunsichern, da dieser eine Autoritätsperson ist und der Kunde sich denken könnte, dass der AMS-Berater ein Spezialist in diesem Gebiet ist.

Bei der non-verbalen Kommunikation zeigt sich weiterhin ein Lehrer-Schüler-Verhältnis, da der AMS-Berater das Gespräch führt und dem Kunden geschlossene Fragen stellt. Auffällig ist in dieser Sequenz, dass der Kunde den Zeigefinger hebt, als der AMS-Berater nach dem

³⁶ <https://www.svagw.at/cdscontent/load?contentid=10008.586920&version=1489135116>

genauen Datum zum Pensionsantritt fragt. Dies könnte bedeuten, dass der Kunde den AMS-Berater auffordert, im Datensatz nachzusehen, wann dieser Stichtag sei. Der Kunde könnte davon ausgehen, dass der Berater alle relevanten Daten (auch jene zur Pension) in seinem Computersystem gespeichert hat.

AMS-Berater A und Kunde A

09:02 Uhr		AMS-Berater A sieht kurz zum Computerbildschirm, danach wieder in das Gesicht von Kunde A.
91		<<acc> habens da: habens da die !BESTÄTIGUNG! > ,
92		<<acc> mit oder > ?
93		(-)
		Kunde A legt seine rechte Hand wieder über die linke Hand auf den Tisch. Danach streckt er beide Hände nach vorne mit geöffneten Handflächen, die auf dem Tisch aufliegen.
94		<<p> mitgen[ommen] > ?
95		<<p> [die h]AB ich schon bei > -
96		<<p> die kOLLEgin [gegebe]n > ;
97		<<f> [habens] schon der kollegin > ,
98		<<rall> ja=okay > .
99		(--)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm. Kunde A nickt leicht und dreht seine linke Hand mit der Handoberfläche nach oben. Danach macht er mit der linken Hand eine Faust. Er führt beide Hände zusammen, sodass die rechte Hand die linke Hand umschließt. AMS-Berater A dreht seinen Kopf nun wieder zu Kunde A. AMS-Berater A nickt kurz und dreht seinen Kopf wieder nach unten, sodass er mit seinen Augen über die Brille sieht.
100		<<len> und WISSENS da schon WANNS in PENSio:n > -
101		<<len> gehen können > ?
102		<<pp> äh:: > -
		Kunde A öffnet seine Hände und gestikuliert ein wenig nach oben und unten. Seine Handinnenflächen zeigen nun zum AMS-Berater A.
103		<<p> weiSS noch nicht genAU ist offEN > .
104		<<cresc> noch IMMer ist [offE]N > .
105		<<p> [noch] immer offen > ,
106		<<p> ja > -
107		(5.2)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm. Kunde A ballt seine linke Hand wieder zu einer Faust und umschließt diese mit der rechten Hand. AMS-Berater A nickt ein wenig.
108		<<all> gut > -
109		(-)
110		<<len> wenn SIE irgendwas hör[en] > -
111		<<p> [ja] >
112		<<acc> wenn sie irgendWAS höRen > -

113	<<cresc> von da !DATUM! > -
	AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zu Kunde A und nickt während er spricht.
114	<<f> bitte glEIch > -
115	(.)
116	<<acc> bitte gle[ic]h kOmmen gö > ;
117	<<p> [ja] > -
	Kunde A nickt kurz.
118	<<f> ja > ?
119	<<f> ja > ;
120	<<p> guad > ;
121	<<acc> <<p> und glEIch melden bei uns > -
122	<<p> ja > ;
	AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm.

In dieser Phase des Beratungsgesprächs ist auffällig, dass der Blick des AMS-Beraters sehr oft zwischen Kunde und seinem Bildschirm wechselt. Hier zeigt sich die Unsicherheit des AMS-Beraters bezüglich des Stichtages für den Pensionsantritt seines Kunden. Der häufige Blickwechsel könnte bedeuten, dass er nochmals im Datensatz des Kunden nach dem Stichtag sucht, aber auch, dass er vom Kunden erwartet, dass dieser ihm doch noch den genauen Termin des Pensionsantrittes nennt. Der Computer ist für die Interaktion und Kommunikation als schlecht positioniert anzusehen. Dies wird deutlich, da der AMS-Berater seinen Kopf und/oder Körper nach rechts drehen muss, um mit dem Kunden in direkten Kontakt zu treten. Für die Beratung wäre es besser, wenn sich AMS-Berater und Kunde gegenüber säßen und der AMS-Berater während des Sprechens über und/oder neben dem Computer vorbei zu dem Kunden sehen könnte.

Auch fällt in dieser Sequenz auf, dass der AMS-Berater sechs verschieden formulierte Fragen zum Termin des Pensionsantrittes an den Kunden stellt. Dies verunsichert den Kunden zunehmend. Die Stimme des Kunden wird leiser und er baut verbale Pausen („äh“) ein. Für den Kunden war bei der ersten Frage nach der Pension selbstverständlich und offensichtlich, dass er bald in Pension geht. Dies könnte auch mit seinem Alter (65 Jahre) zu tun haben. Das mehrmalige Nachfragen des AMS-Beraters führt beim Kunden zu einer Verunsicherung, was sich auch non-verbal zeigt, als er zuerst seine Hände öffnet und dann wieder zu einer Faust schließt. Ebenso könnte das häufige Nachfragen auch bedeuten, dass der AMS-Berater nicht glauben kann, dass der Kunde noch keinen genauen Pensionsstichtag kennt. Auch sucht der AMS-Berater immer wieder nach Bestätigung vom Kunden zu den gestellten Fragen. Auch könnte der AMS-Berater öfters nach dem Stichtag fragen, um herauszufinden, ob dem Kunden Beitragsmonate fehlen, da die folgende Betreuung variieren kann. Eventuell möchte der AMS-Berater einschätzen können, welche

weiteren Schritte mit dem Kunden im AMS-Kontext nötig und möglich sind. Dies wird auch in den Interviews angesprochen:

„Auch die, die noch ein paar Versicherungsmonate brauchen für die Korridorpension. Da kommt für mich dann itworks ins Spiel.“ (AMS-Berater J, Zeile 147 – 148)

Inkludiert ist in dieser Sequenz der Beobachtung, dass der AMS-Berater diesen Kunden nicht weiterhin betreuen muss, wenn dieser in Pension geht. Dies wird auch deutlich, da der AMS-Berater immer wieder auf die Meldepflichten bezüglich des Pensionsstichtags hinweist. Diese Information könnte der AMS-Berater benötigen, um seine Arbeit korrekt machen zu können (z.B. rechtzeitige Abmeldung des Kunden, wenn er in Pension geht). Der Kunde nickt bei der Erklärung der Meldepflichten, da er nochmals deutlich machen möchte, dass er dies verstanden hat. Auch könnte der Kunde den AMS-Berater damit auffordern, mit der Beratung fortzufahren. Insgesamt wirkt die Interaktion und Kommunikation dieser Sequenz holprig, da das Thema fortwährend wiederholt wird, obwohl dies zu keinem befriedigenden Ergebnis für den AMS-Berater führen wird.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:03 Uhr	232	<<f> nagut > .
	233	(.)
	234	<<f> aber trotzdem ist finanzieren > -
	235	<<dim> das leben ist auch schwer > ;
	236	<<ff> natürlich > .
	237	<<f> kriegens dann wenig geld > .
	238	(.)
	239	<<ff> JA > .
	240	<<f> ja > ;
	241	(.)
	242	<<f> weil ich hab ein kind > -
	243	<<dim> <<rall> ei[n sechze]hnjähriges > .
	244	<<ff> [ich weiß]
	245	(.)
	246	<<f> ich weiß > .
	247	<<f> ja ja > .
	248	<<p> war ja auch letztens da mit ihm > .
	249	(2.5)
		Kunde C legt sein Kinn in seine rechte Hand und nickt mehrmals. AMS-Beraterin C sieht Kunde C an.
	250	<<f> oka:y > -
	251	<<acc> er kriegt die dreihundert euro > -
	252	<<f> <<len> er ist lehrling > ,
	253	<<f> mhm > .
	254	<<pp> aber > -
	255	(-)
	256	<<f> <<cresc> sie wissen schon > .
		Kunde C zuckt mit den Schultern und legt beide Hände in seinen Schoß. Kunde C lehnt sich in seinem Sessel zurück. AMS-Beraterin C nickt mehrmals.

	257	<<f> ich kann dann nicht sagen > -
	258	<<f> ja ja > -
	259	<<ff> dass ich von ihm geld nehme na > ?
	260	<<f> ja ja ich weiß > .
	261	(-)
		Kunde C sieht kurz nach rechts, dann lehnt er sich wieder nach vorne und gestikuliert stark mit seinen Händen. AMS-Beraterin C sieht ihn an und nickt mehrmals. Kunde C sieht AMS-Beraterin C an und lächelt.
	262	<<f> er krIEgt das geld > ,
	263	<<f> und geht einkau:fen > -
	264	<<f> äh=äh er kauft für ihn > ,
	265	<<ff> was er will na > ?
	266	<<f> mhm > .
		Kunde C legt seine linke Hand auf den Tisch. Mit der rechten Hand gestikuliert er weiterhin stark.
	267	<<rall> und trotzdem > -
	268	(.)
	269	<<f> muss ich ihm jeden tag > -
	270	(.)
	271	<<dim> <<len> geld mitgeben > .
	272	<<f> fünf zehn euro > .
	273	(.)
	274	<<f> muss ich ihm geben und alles > .
		Kunde C legt sein Kinn in seine rechte Hand mit der er sich nun am Tisch mit dem Ellenbogen aufstützt. AMS-Beraterin C nickt kurz und sieht auf ihren PC.
09:04 Uhr		Kunde C schüttelt einmal den Kopf.
	275	<<len> und das ist wirklich schwer > ,
	276	(2.2)

Nachdem die AMS-Beraterin und der Kunde die gesundheitlichen Rahmenbedingungen und seine Arbeitsfähigkeit diskutiert haben, kommt es in dieser Sequenz seitens des Kunden zur Beschreibung seiner Lebenssituation. Mit der Besprechung des Krankheitsbildes könnte er vorab rechtfertigen wollen, warum seine derzeitigen Lebensumstände erschwert sind. Dies könnte auch daran deutlich werden, da er nun mit lauter Stimme über diese berichtet. Als besonderes Kriterium für seine belastende Situation nennt er finanzielle Schwierigkeiten und sein Kind. Möglicherweise empfindet er als Frechheit, dass sein Sohn Lehrgeld verdient, aber mit diesem nur für sich selbst einkaufen geht. Er könnte dies als egoistisch betrachten, da sein Kind kein Kostgeld bei ihm zahlt bzw. bezahlen muss. Es wirkt, als würde er sich beschweren, dass sein Sohn Geld hat und sich Sachen kauft, obwohl die generelle finanzielle Situation angespannt ist. Der Kunde beschreibt damit, dass er es als ungerecht empfinden könnte, dass er für sich und seinen Sohn sorgen und diesen finanzieren muss, obwohl sein Sohn bereits eine Lehrlingsentschädigung erhält. Dies unterstreicht der Kunde auch mit der Aussage, dass sein Sohn sechzehn Jahre alt ist. Dadurch macht er sich zu

einem Opfer, das der Situation ausgeliefert ist. Die Erzählungen des Kunden weisen außerdem darauf hin, dass sein Kind bei ihm lebt. Offen bleibt, ob er auch mit einem/einer Partner/in zusammenwohnt. Mit der Angabe seines Kindes in der Beratung versucht der Kunde zu erklären, warum Geld für ihn ein wichtiger Bestandteil seines Lebens ist. Mit der Erzählung über seinen Sohn könnte der Kunde auch implizit bei der AMS-Beraterin anfragen, ob er mehr Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe bekommen könnte, da er ein Kind zu versorgen hat. Er deutet dies auch noch einmal an, als er erwähnt, dass er bereits einmal gemeinsam mit seinem Kind bei einem Beratungstermin beim AMS war. Dadurch könnte er die Hoffnung äußern, dass er eine Erhöhung der Leistung des AMS benötigt. Dies wird auch deutlich, als er seinen Kopf in sein Kinn legt, was eine Geste des Bittens darstellt. Mit dem Schulterzucken zeigt er, dass er sich hilflos fühlt und keine andere Lösung kennt. Auch durch seine non-verbale Kommunikation wird deutlich, dass er sich als arm darstellen möchte, da er beginnt, heftiger zu gestikulieren. Durch dieses Verhalten wird die Rolle der AMS-Beraterin deutlich, da diese für den Kunden scheinbar eine psychosoziale Beraterin darstellt. Das Übernehmen einer solchen sozialen Rolle wird auch in den Interviews erwähnt:

„Wichtig ist, dass mein Gegenüber sieht, dass ich das seh und dass ich bereit bin, darauf zu reagieren. Das ist wichtig für die Beziehungsarbeit mit dem Kunden.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 199 – 200)

Die AMS-Beraterin aus der Teilnehmenden Beobachtung reagiert kaum auf die Äußerungen und Gesten des Kunden und wirkt, als wäre sie gedanklich abwesend. Sie gibt dem Kunden zwar das Gefühl, dass sie ihm zuhört, indem sie ihm in seinen Aussagen zustimmt, scheint jedoch über etwas anderes nachzudenken. Sie verharrt in einer passiven Rolle, in der sie auch ihre Gesten dem Kunden anpasst, indem sie beispielsweise nicht von selbst lächelt, sondern erst, als der Kunde sie anlächelt. Mit dem Nicken möchte die AMS-Beraterin dem Kunden zeigen, dass sie seine Situation versteht und empathisch ist. Möglicherweise kennt sie seine Geschichte bereits und unterbricht den Kunden aus Höflichkeit nicht. In dieser Sequenz führt der Kunde somit einen Monolog. Durch das Schweigen könnte die AMS-Beraterin andeuten wollen, dass das Setting im AMS nicht für diese Thematik geeignet ist bzw. nur sie die Gesprächsthemen vorgibt. Ergo würde die AMS-Beraterin ihre hierarchische Position damit verstärken, da sie durch das Schweigen die Erzählungen des Kunden minimiert, da dieser das Gefühl haben könnte, dass seine Schilderungen unerwünscht sind.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:01 Uhr		AMS-Beraterin D und Kundin D blicken sich an. Kundin D nimmt mit der linken Hand den Anhänger ihrer Kette, die sie um den Hals trägt. AMS-Beraterin D legt den Zettel, den sie in der Hand hielt, vor sich auf den Tisch.
	36 37	<<p> und zwÄr > - (-)

38	<<len> am viErten juli: > -
39	(.)
40	<<len> habe ich den=n pensionsantrag > -
41	<<acc> bei der PVA abgegeben > ,
42	(-)
	AMS-Beraterin D nickt kurz. Der Sohn von Kundin D blickt nun auf den Tisch von AMS-Beraterin D. AMS-Beraterin D lehnt sich in ihrem Sessel zurück und nickt.
43	<<p> ja > ,
	AMS-Beraterin D lehnt sich nach vorne und verschränkt die Arme auf dem Tisch. Kundin D hält weiterhin den Anhänger ihrer Kette in der Hand. Der Sohn von Kundin D blickt nun AMS-Beraterin D an.
44	<<all> und die hat sich bis heute > -
45	(.)
46	<<rall> noch nicht gerührt > .
47	<<f> achso > ?
	AMS-Beraterin D blickt kurz in ihren Bildschirm und dann wieder Kundin D an. Der Sohn von Kundin D blickt nun wieder auf den Tisch von AMS-Beraterin D.
48	<<p> ich hab nämlich die meldung > -
49	(.)
50	<<cresc> dass sie mit ersten dezember: > .
51	(--)
52	<<f> definitiv:: > -
53	<<ff> ah > -
54	(.)
55	<<dim> den pensionsstichtag haben > .
	Der Sohn von Kundin D sieht auf und sieht seine Mutter an.
56	<<pp> okay > .
57	(-)
58	<<p> dann haben die nix gschickt > .
	Der Sohn von Kundin D zieht seine Mundwinkel nach oben und blickt dann wieder auf den Tisch von AMS-Beraterin D. AMS-Beraterin D blickt wieder in ihren Bildschirm. Kundin D blickt weiterhin AMS-Beraterin D an.

Als die Kundin ihre Halskette in die Hand nimmt, könnte dieses Verhalten ihre Unsicherheit andeuten. Dieses Agieren könnte daraus resultieren, da die AMS-Beraterin im Gespräch davor nicht auf sie eingegangen ist. Danach folgt ein abrupter Einstieg zum Pensionsantrag. Dies könnte die Kundin sofort ansprechen, um der AMS-Beraterin implizit einen Arbeitsauftrag zu geben, sodass diese sie nicht mehr aktiv bei der Jobsuche betreut. Dadurch könnte die Kundin andeuten, dass ihr Ziel in der AMS-Beratung nur mehr die Existenzsicherung durch Auszahlung der Geldleistung bis zur Pension ist. Die AMS-Beraterin bekräftigt durch ein Nicken den Pensionsstichtag der Kundin und deren latenten Vorschlag zur gemeinsamen Arbeitsweise. Als sie sich zurück lehnt, könnte die AMS-

Beraterin andeuten wollen, dass sie mit dieser Kundin entspannt zusammen arbeiten kann, da sie diese nicht mehr in den Arbeitsmarkt integrieren muss und nur bis zur Alterspension betreut. Eventuell war der Pensionsantritt schon Thema bei dem vorherigen AMS-Berater.

Anschließend sagt die Kundin der AMS-Beraterin, dass sich die PVA noch nicht auf das Einbringen ihres Antrags gemeldet hat, womit die Kundin der PVA eventuell einen Vorwurf macht. Dadurch könnte sie sich selbst als vorsichtig und vorausschauend darstellen, da sie Fristen einhält und den Bearbeitungsverlauf der PVA kritisieren. Ebenso könnte die Aussage der Kundin eine Bitte an die AMS-Beraterin sein, dass diese bei der PVA interveniert. Dahinter könnte auch die Angst der Kundin stecken, dass sie die Pension nicht anerkannt bekommen könnte und gezwungen wäre, eine neue Arbeitsstelle zu suchen. Eventuell fühlt sich die Kundin gegenüber den agierenden Institutionen (PVA, AMS) ausgeliefert und machtlos. Fraglich ist, was seitens des AMS passieren würde, wenn die PVA den Pensionsstichtag verschiebt. Die AMS-Beraterin steigt auf die Verunsicherung der Kundin ein und scheint, nicht glauben zu können, dass diese noch keine schriftliche Bestätigung zu ihrem Pensionsantrag hat. Mittels eines Blickes in den Computer versucht die AMS-Beraterin herauszufinden, wann die Kundin die Alterspension antreten kann. Verbal teilt die AMS-Beraterin im Folgenden der Kundin mit, dass sie einen konkreten Pensionsstichtag kennt. Möglicherweise ist die PVA mit dem AMS digital verbunden, wodurch die AMS-Beraterin wissen könnte, wann der Pensionsantritt der Kundin ist. Zu hinterfragen ist, warum die AMS-Beraterin die Kundin einlädt, wenn sie ein fixes Datum für die Alterspension kennt. Möglich wäre, dass dies ein Arbeitsauftrag seitens des Dienstgebers (AMS) ist oder dass die AMS-Beraterin die schriftliche Bestätigung über den Pensionsstichtag der PVA benötigt, die die Kundin per Post hätte bekommen sollen. Dadurch zeigt sich die Macht der Institution der PVA, da diese bestimmt, wann die Kundin die Alterspension antreten darf. Des Weiteren zeigt sich die Hierarchie des AMS, da dieses bis zur Pension die Kundin betreut und die gemeinsame Arbeitsweise bestimmt.

Auffällig ist, dass der Sohn der Kundin nun wieder aktiv am Geschehen teilnimmt, da er seine Mutter ansieht und vermerkt, dass die PVA keine schriftliche Bestätigung geschickt hat. Dadurch zeigt sich, dass er sich um seine Mutter kümmert. Möglicherweise ist diese vergesslich, wodurch sich erklären würde, dass der Sohn beim Beratungsgespräch im AMS dabei ist. Auch könnte er als helfender bzw. entlastender Akteur fungieren, der die Initiative für seine Mutter übernimmt, wenn es zu schwierigen Themen kommt. Dies zeigt sich auch in der non-verbalen Kommunikation des Sohnes, als er den Mundwinkel hochzieht, wodurch er Verwunderung andeuten könnte. Die AMS-Beraterin scheint bezüglich der Fixierung des Pensionsstichtages verunsichert zu sein, was daran deutlich wird, da sie ihre Aufmerksamkeit auf den Computer richtet.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:01 Uhr	59	<<p> wartens [ei]nmal > -
	60	<<f> [ja] > .
		AMS-Beraterin D greift mit der rechten Hand zu ihrer Computermouse und klickt im Datensatz herum.
	61	<<p> ich schau mal > .
	62	(-)
	63	<<p> wer das da rein gschriebl hat > .
		AMS-Beraterin D greift sich mit der rechten Hand in die Haare. Der Sohn von Kundin D blickt nun den Bildschirm von AMS-Beraterin D an. Kundin D legt beide Hände auf den Tisch und verschränkt diese vor ihr.
	64	<<f> <<cresc> jo der stichtag > -
	65	<<ff> ist der=der er=er[ste] > .
	66	<<f> [ers]te > .
	67	<<f> äh=äh > -
		Der Sohn von Kundin D bewegt sich im Sessel hin und her und hält die Sessellehnen nun mit den Händen fest. Kundin D blickt zu ihrem Sohn.
	68	<<pp> <<dim> jo=jo er=erste > ,
	69	<<ff> bitte > ?
		Der Sohn von Kundin D lehnt sich nach vorne auf den Tisch und streicht mit seiner rechten Hand über seine Stirn. Er blickt nach unten auf den Tisch. Kundin D blickt AMS-Beraterin D an. AMS-Beraterin D blickt weiterhin in ihren Bildschirm und greift mit der rechten Hand zur Computermouse.
	70	<<p> nein passt eh mama > ,
	71	(.)
	72	<<p> <<cresc> dass die das uns nicht gschickt habn > -
	73	(.)
	74	<<pp> wundert mich > .
		Kundin D blickt wieder AMS-Beraterin D an. Der Sohn von Kundin D legt seinen Kopf in seine rechte Hand. Die linke Hand liegt auf dem Tisch auf.
	75	<<p> <<all> hats eigentlich gheißn > -
	76	<<p> dass per post was kommt > .
	77	(1.1)
		Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an. AMS-Beraterin D legt ihr Kinn in ihre linke Hand und klickt im Datensatz herum.
	78	<<p> hm > .
		Der Sohn von Kundin D blickt hinunter auf den Tisch.

In dieser Sequenz wird deutlich, dass sich die AMS-Beraterin seitens des Pensionsantrittsdatums unsicher ist, da diese kommuniziert, dass sie dieses eruieren muss. Die Verunsicherung zeigt sich auch in der Körpersprache der AMS-Beraterin, da sich diese

durch die Haare streicht, was wie eine nachdenkende Geste wirkt. Die Kundin wiederholt nochmals das Datum des Pensionsstichtags, wirkt jedoch auch irritiert, da sie stottert. Die zwischenmenschliche Interaktion geht verloren, da der Computer für die AMS-Beraterin zum Hauptakteur wird. Dadurch eröffnen sich zwei voneinander getrennte Gesprächssequenzen: die AMS-Beraterin agiert mit ihrem PC und der Sohn mit seiner Mutter. Der Sohn der Kundin scheint verwirrt zu sein, was sich in seiner non-verbalen Kommunikation zeigt, als er sich im Sessel bewegt, die Lehnen festhält und sich über die Stirn wischt. Er übernimmt die Sprechrolle seiner Mutter, wodurch deutlich werden könnte, dass er ihr helfen will oder wichtig für die Regelung ihrer organisatorischen Angelegenheiten ist. Der AMS-Beraterin könnte er außerdem damit zeigen, dass er ein Organisator für seine Mutter ist, da er dieser sagt, dass alles in Ordnung sei. Mit dieser Verbalisierung könnte der Sohn inoffizieller Sachwalter für seine Mutter werden. Die Kundin spielt keine Rolle im Gespräch mehr, da sie nicht spricht. Auch im Verhalten des Sohnes zeigt sich, dass er nachdenklich wirkt, da er hinunter blickt. Die Kundin könnte Hilfe beim Lösen der Verwirrung über den Pensionsstichtages bei der AMS-Beraterin suchen, da sie diese immer wieder ansieht. Möglicherweise hat die Kundin Angst, dass sie nicht wie erwartet am ersten Dezember 2016 in Pension gehen kann. Dieser neue Lebensabschnitt wird durch das Agieren der anwesenden Personen bürokratisiert und zu einem Verwaltungsakt, in dem das zuständige Gegenüber (AMS-Beraterin) verloren geht.

Dadurch, dass die AMS-Beraterin der Kundin nicht erklärt, warum sie die neue Ansprechperson am AMS für die Kundin ist, kann es sein, dass die Kundin denkt, dass die AMS-Beraterin eine „Pensionsberaterin des AMS“ sei. Auch in den Interviews wird erwähnt, dass er für solche Personen eine Zwischenbetreuung geben sollte, wenn diese nicht komplett arbeitsfähig wären oder auf ihre Pension warten. Diese Forderung könnte daraus resultieren, da die AMS-Berater/innen durch die Flut an Fachwissen überfordert sein könnten:

„Da bräuchte es eine Zwischenstelle zwischen AMS und PVA.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 156 – 157)

„Ich hab das Gefühl, ich hab einen I-Pensionisten-Schalter.“ (AMS-Berater J, Zeile 164 – 165)

In der Teilnehmenden Beobachtung zeigt sich außerdem, dass der Brief der AMS-Beraterin die Kundin über ihren Pensionsantritt verunsichert haben könnte, da sie nun denken könnte, dass sie wieder arbeiten gehen muss, bis sie von der PVA einen schriftlichen Bescheid über den Stichtag erhalten hat. Möglicherweise macht sich die Kundin Sorgen, wie nun weiter mit ihr am AMS verfahren wird. Dadurch, dass die AMS-Beraterin nichts sagt, sondern mit ihrem Computer beschäftigt ist, wirkt diese, als wäre sie überfordert und dass sie nicht zu viel Auskunft geben möchte, um eventuell keine falschen Informationen an die Kundin

weiterzugeben. Aufgrund dessen wirkt dieser Gesprächsabschnitt nicht wie systemische Beratung, da es zu keinem Nachfragen nach den Bedenken oder den Sorgen der Kundin kommt. Die Beratung bekommt einen hierarchischen Charakter, der durch Vagheit in der Interaktion zur Verwirrung der agierenden Individuen beiträgt.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:01 Uhr	79 80 81 82 83 84 85 86 87 88 89 90 91 92 93 94 95 96 97 98 99	<<p> hm das hat der kollege von > - (.) <<cresc> von der servicezone > . <<all> woher der das hat > . (---) Kundin D und ihr Sohn blicken AMS-Beraterin D an. <<pp> <<cresc> weiß ich jetzt nicht > . (2.5) Der Sohn von Kundin D blickt wieder auf den Tisch und zieht kurz die Mundwinkel nach unten. Danach sieht er AMS-Beraterin D an. <<p> <<all> könnens uns da irgendwas > - <<cresc> <<rall> ausdrucken vielleicht > ? <<all> ne=ne ICH hab da nichts schriftliches > - (.) <<f> aber / > . AMS-Beraterin D schüttelt mehrmals den Kopf. Kundin D beginnt mit ihrer rechten Hand den Zeigefinger ihrer linken Hand zu streicheln. Der Sohn von Kundin D blickt wieder auf den Tisch. <<pp> achso > . AMS-Beraterin D nickt dreimal leicht. <<len> SIE waren ja bei ihm im juni > . (-) <<len> und er hat das rein gschriebln > , <<f> ja > . AMS-Beraterin D blickt Kundin D in die Augen. <<f> da hab ich > - <<f> da bin ich mit dem formular > , <<ff> von der PVA > . (-)
09:02 Uhr	100 101 102	<<f> zu ihm gekommen > . (.) <<f> <<len> und hab ihm das gezeigt > . Kundin D blickt kurz auf den Tisch und deutet mit der rechten Hand ein Viereck am Tisch. Danach blickt sie der AMS-Beraterin D wieder in die Augen. Kundin D tippt mit dem Zeigefinger der rechten Hand dreimal auf den Tisch während sie das Datum ihres Pensionsstichtags sagt.

103	<<all> und da steht > -
104	<<len> stichtAG: > -
105	(-)
106	<<f> erster > .
107	(-)
108	<<f> zwölfter > .
109	(.)
110	<<f> zweitausendsechzehn > .

Am Anfang dieser Beratungssequenz fällt auf, dass die AMS-Beraterin laut sagt, dass ein Arbeitskollege das Pensionsantrittsdatum im Computer vermerkt hat. Dies wirkt, als wolle die AMS-Beraterin die Schuld abgeben, um vor der Kundin nicht als unwissend dazustehen. Dadurch verleiht die AMS-Beraterin der Situation einen Moment des Zweifels, in dem sie der Kundin misstraut. Damit könnte sie die Verwaltungsmacht andeuten, in der der Datensatz bzw. Vermerke in diesem als Wahrheit über den Aussagen der Kund/innen im Gespräch stehen. Auffällig ist außerdem, dass die AMS-Beraterin den AMS-internen Fachbegriff der „Servicezone“ verwendet, ohne diesen zu erklären, wodurch die institutionelle Ordnung deutlich wird. Offen bleibt, ob die Kundin weiß, was dieser Begriff bedeutet, fragt aber nicht nach. Dies könnte daran liegen, dass die Kundin keine weitere Verwirrung haben möchte und ihr Fokus eventuell auf dem schriftlichen Dokument der PVA liegt. Der Sohn der Kundin besteht im Folgenden auf einen schriftlichen Beweis zum Pensionsstichtag, wodurch deutlich werden könnte, dass er der PVA nicht traut, dass dieser Termin fixiert ist. Aufgrund dessen, dass auch die AMS-Beraterin dazu kein Dokument hat und dies dem Sohn der Kundin erklärt, akzeptiert dieser in Folge die bürokratische Bearbeitung der PVA. Durch das Kopfschütteln könnte er andeuten wollen, dass er nicht glauben kann, dass nichts Schriftliches vorliegt. Daraufhin versucht die Kundin der AMS-Beraterin anschaulich und exakt zu erklären, wie sie den Antrag bei der PVA gestellt hat. Auch durch die Körpersprache der Kundin könnte deutlich werden, dass sie sich als zuverlässig und vorbildlich darstellen möchte und aufzeigen möchte, dass sie ihre Aufgaben für die PVA erledigt hat. Insgesamt zeigt sich in der verbalen Interaktion, dass alle Beteiligten um eine klare Definition der bisherigen Vorgangsweise mit der PVA bemüht sind und korrekt zusammenarbeiten möchten. Die Kundin betont danach noch einmal das Datum ihres Pensionsantritts und zeigt auch in ihrer Körpersprache deutlich, dass dies fixiert ist, als sie mit dem Zeigefinger mehrmals auf den Tisch tippt. Möglicherweise möchte sich die Kundin selbst Sicherheit geben, da sie durch das Besprechen des Pensionsstichtages verunsichert sein könnte. Fraglich ist, ob sich dieses Datum verändern kann, wenn Arbeitszeiten seitens der PVA nicht anerkannt werden. Auch könnte dies Auswirkungen auf die Beratung und Betreuung im AMS haben und der Kundin diese Tatsache Angst machen. Des Weiteren wird die Bürokratisierung des Pensionsantrittes deutlich, bei dem weder die Kundin, noch das AMS intervenieren können, wodurch die PVA die absolute Entscheidungsmacht erhält.

7.4.4. Situationsanalyse zu gesundheitlichen Einschränkungen

AMS-Berater A und Kunde A

09:06 Uhr	332	<<f> <<len> haben sie: gsundheitlich irgendWOS > ?
	333	(---)
	334	<<f> ↑↑ sind sie gsund > ?
	335	(---)
	336	<<f> ↑↑ gehts Ihnen gut > ?
	337	(-)
	338	<<f> ↑↑ passt alles > ?
		Kunde A dreht den Kopf etwas zur Seite und legt seine Hände flach auf den Tisch.
	339	<<p> ja > .
	340	(-)
	341	<<p> momentan ist gut > .
	342	(3.2)
		AMS-Berater A legt seine rechte Hand zurück zur Tastatur und lächelt kurz.
	343	<<f> alles okay > ?
	344	(2.2)
	345	<<p> <<len> ja alles okay >.
	346	<<pp> glaube ich > .
	347	(18.4)
		AMS-Berater A tippt weiter und sieht abwechselnd auf seinen Computer und seine Tastatur hinunter. Kunde A ballt seine rechte Hand zu einer Faust und umschließt diese mit der linken Hand. Er hebt kurz seine Augenbrauen an und senkt den Kopf noch tiefer. Danach hebt er den Kopf wieder und sieht AMS-Berater A direkt an. AMS-Berater A tippt weiter. Nach einigen Sekunden hört er zu tippen auf. Er greift mit seiner rechten Hand zu seiner Computermaus und hebt den Kopf deutlich an, blickt aber weiterhin auf den Computerbildschirm.

Erst im letzten Drittel des Beratungsgesprächs wird vom AMS-Berater die Frage nach gesundheitlichen Einschränkungen gestellt. Der AMS-Berater erhöht bei diesen Fragen seine Stimme deutlich, was darauf hindeuten kann, dass er dies formhalber fragt, aber davon überzeugt ist, dass der Kunde mit diesem Alter nicht gesund ist. Damit würde es zu einer Form der institutionellen Diskriminierung kommen, die verdeckt ist und nur vage angedeutet wird. Somit ist anzunehmen, dass der AMS-Berater davon ausgeht, dass der Kunde bis zum Pensionsantritt von ihm betreut wird, aber keine aktive Vermittlung in den Arbeitsmarkt erfolgt. Dadurch erklärt sich, warum diese Frage erst so spät gestellt wird. Gesundheitliche Probleme sind für das AMS nur dann relevant, wenn auf diese bei der Arbeitssuche seitens des AMS Rücksicht genommen wird. Es kann daher sein, dass dem AMS-Berater nun bewusst wird, dass er für den Kunden möglicherweise doch Stellen suchen muss, da der Eintritt in die Pension zeitlich noch nicht bekannt ist. Das würde bedeuten, dass der AMS-

Berater nach Gründen sucht, um den Kunden nicht in den Arbeitsmarkt zu vermitteln. Auch in den Interviews wird erwähnt, dass bei schwerer Erkrankung keine Vermittlung mehr erfolgt, um sich als AMS-Berater/in eventuell Arbeitslast wegzunehmen ohne zu diesem Thema das Einverständnis von Arbeitslosen 45plus einzuholen:

„Da such ich gar nicht mehr nach Arbeitsstellen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 168)

„Wenn hald nichts mehr geht, geht nichts mehr.“ (AMS-Berater J, Zeile 159 – 160)

Ist der Kunde aus der Teilnehmenden Beobachtung beispielsweise schwer krank, sind die Vermittlungserfolge seitens des AMS eingeschränkt. Es scheint, als hätte der Kunde gesundheitliche Probleme, möchte dies aber nicht preisgeben, da er sagt, dass momentan alles in Ordnung sei. Möglicherweise ist es dem Kunden peinlich, darüber zu sprechen oder es stört ihn diese Frage, da er seinen Kopf senkt. Daran könnte der gesellschaftliche Zwang der Arbeitsethik deutlich werden, bei der das Krank-sein verpönt wird, da man dann nicht arbeitsfähig ist. Dies würde die These Parsons (1964 und 1972) belegen, dass Krankheit eine Art Exklusionsmechanismus ist, der von den betroffenen Personen bekämpft werden muss, sodass sie am gemeinschaftlichen Arbeitsleben teilhaben können. Auch in den Interviews wird dies deutlich, da Kund/innen bei der Besprechung ihrer gesundheitlichen Einschränkungen Negatives seitens des AMS erwarten, wodurch die Vertrauensebene eingeschränkt ist:

„Aber es gibt auch Leute, die wollen über ihre gesundheitlichen Einschränkungen beim AMS nicht reden. Die haben Angst, dass sie dann Nachteile haben oder dass die Firmen das irgendwie raus kriegen könnten.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 173 – 175)

Der AMS-Berater aus der Beobachtung geht auch nicht näher auf die Gesundheit des Kunden ein. Eventuell möchte der AMS-Berater zum Ende des Gesprächs kommen oder hat diese Frage gestellt, da sie für die Richtigkeit des Datensatzes wichtig ist. Ebenso könnte das Nachfragen nach Einschränkungen der Gesundheit relevant sein, wenn der Kunde um frühzeitige Invaliditätspension einreichen würde. Dann wäre der Kunde für die Vermittlung in den Arbeitsmarkt nicht verfügbar und würde nicht mehr vom AMS betreut werden. Das Abgeben der Verantwortung von arbeitslosen Personen mit schweren gesundheitlichen Einschränkungen an die PVA (Invaliditätspension) oder BBRZ bzw. GKK (Rehabilitation) wird auch in den Interviews deutlich, womit klare Grenzen für den Vermittlungsauftrag beim AMS definiert werden:

„Dahingehend, dass ich sie berate, welche Möglichkeiten sie jetzt haben. I-Pension stellen, wenn I-Pension abgelehnt wird. Was man machen kann oder welche Möglichkeiten es gibt mit den Reha-G'schichtln. Gebietskrankenkassa.“ (AMS-Berater I, Zeile 116 – 188)

Auch kann es sein, dass der AMS-Berater aus der Beobachtung am Anfang des Gesprächs vergessen hat, nach dem gesundheitlichen Befinden zu fragen. Er erinnert sich erst an dieser Stelle des Beratungsgesprächs, dass er diese Frage stellen muss. Nach der Antwort

des Kunden folgt eine lange Pause. Dies bedeutet, dass der AMS-Berater genug Information zur Gesundheit des Kunden hat und nicht weiter fragen muss. Außerdem ist der AMS-Berater damit beschäftigt, die Betreuungsvereinbarung fertig zu schreiben. Eventuell schweigt der Kunde, da ihm dieses Thema unangenehm ist oder er nicht über Krankheit sprechen möchte

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:35 Uhr		Danach sieht AMS-Beraterin B Kunde B kurz an. Kunde B gibt mit seiner rechten Hand einen Zettel an AMS-Beraterin B weiter. Während er dies tut, setzt er sich langsam. Er lehnt sich im Sessel etwas zurück, sitzt aber gerade.
	15	<<len> <<cresc> SIE bringen befunde gö > ?
	16	<<len> <<rall> hat die frau kollegin: gsagt > .
	17	<<p> .hh. > .
	18	(21.5)
		Kunde B holt aus seiner rechten Jackentasche eine Brille hervor, die er sich mit beiden Händen aufsetzt. Sein Blick bleibt weiterhin gesenkt. AMS-Beraterin B sieht sich den Zettel an, den sie von Kunde B erhalten hat. Ihre rechte Hand bleibt hierbei noch auf der Computermaus liegen. Sie sieht auf den Zettel, danach kurz auf den Computerbildschirm und danach wieder auf den Zettel, den sie weiterhin mit der linken Hand festhält. Sie beginnt mit der rechten Hand etwas auf der Tastatur zu tippen. Kunde B öffnet derweil seine Mappe und blättert mit beiden Händen die Zettel durch, die in dieser Mappe liegen. Sein Blick bleibt weiterhin gesenkt auf der Mappe. Er zieht einen Zettel mit der linken Hand aus der Mappe heraus und legt ihn AMS-Beraterin B vor. Er sieht nicht auf. AMS-Beraterin B sieht den Zettel an und nimmt diesen mit der linken Hand entgegen. Sie legt ihre rechte Hand wieder auf die Computermaus.
	19	<<pp> so:: > .
	20	(13.9)
		AMS-Beraterin B nimmt den Zettel mit beiden Händen auf und sieht sich diesen an. Kunde B blättert derweil mit beiden Händen in seiner Mappe weiter. Sein Blick ist noch immer auf die Mappe gerichtet, die auf dem Tisch liegt. AMS-Beraterin B liest einige Sekunden den Zettel, den sie von Kunde B erhalten hat. Kunde B zieht derweil mit seiner linken Hand einen weiteren Zettel aus der Mappe. Mit der rechten Hand hält er die Mappe fest. Sein Blick folgt dem heraus gezogenen Zettel.

In diesem Abschnitt zeigt sich, dass die AMS-Beraterin den Gesprächseinstieg nicht mit Smalltalk beginnt, indem sie beispielsweise den Kunden fragen würde, wie es ihm geht. Eventuell möchte sie keinen Raum für abschweifende Themen schaffen und sich nur auf ihre arbeitsrelevanten Gesprächsinhalte konzentrieren. Dadurch fällt auf, dass die AMS-Beraterin sehr direkt in das Beratungsgespräch einsteigt, da sie nach Befunden fragt. Darüber dürfte

sie Bescheid wissen, da sie sagt, dass ihre Kollegin aus der Servicezone, wo der Kunde den Arbeitslosengeldantrag abgegeben hat, ihr dies mitgeteilt hat. Offen bleibt, ob dies im Datensatz des Kunden vermerkt ist oder sie persönlich mit der Kollegin gesprochen hat. Die Befunde könnten darauf hindeuten, dass der Kunde gesundheitliche Einschränkungen hat, mit denen er möglicherweise nicht mehr oder nur teilweise arbeitsfähig ist. Der Kunde scheint durch diese Frage verlegen geworden zu sein, da das Kichern wirkt, als fühlte er sich durch diese Erkundigung überfallen. Das Nachfragen deutet darauf hin, dass sich die AMS-Beraterin bereits mit dem Akt bzw. dem Datensatz des Kunden beschäftigt hat und möglicherweise bereits ein erstes Urteil über diesen gefällt hat. Das würde bedeuten, dass diese davon ausgeht, dass der Kunde (schwer) erkrankt ist und eventuell nicht in den Arbeitsmarkt vermitteln werden kann. Das Gespräch wird dadurch in eine bestimmte Richtung gelenkt, bei der es um die Krankengeschichte des Kunden gehen wird und nicht um die Arbeitsvermittlung. Der Kunde bekommt durch dieses Nachfragen und dadurch, dass die AMS-Beraterin ihm mitteilt, dass sie über die Befunde Bescheid weiß, das Gefühl, dass sich die AMS-Beraterin für ihn interessiert und sich mit seiner Situation bereits beschäftigt hat. Auch in den Interviews werden diese Vorgehensweise und die Wichtigkeit der Angabe von Krankheiten relevant:

„Wenn's Einschränkungen gibt, dann bitte sagen, weil nur dann kann ich darauf reagieren.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 236)

„Ich kann sie nicht in die Gastro vermitteln, wenn sie das gesundheitlich nicht machen darf.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 233)

In der non-verbalen Kommunikation der Teilnehmenden Beobachtung zeigt sich, dass die AMS-Beraterin mit den Formalitäten (Befunde lesen) beschäftigt ist und sich nun nur auf diese konzentriert. Dies wird deutlich, da sie diese ansieht und womöglich liest. Dadurch ergibt sich eine lange Redepause, bei der weder der Kunde, noch die AMS-Beraterin etwas sagen. Möglicherweise hat der Kunde nicht mit einem solch direkten Gesprächseinstieg gerechnet und schweigt deshalb. Der Kunde scheint generell auf diese Situation vorbereitet zu sein, da er ihr bereits vor dem Nachfragen nach Befunden einen Zettel überreicht hat. Auf diesem Zettel könnten Erkrankungen des Kunden vermerkt sein. Das Zurücklehnen im Sessel wirkt so, als würde der Kunde nun abwarten, was weiter geschieht. Das Hervorholen der Brille könnte bedeuten, dass er sich nun bildlich auf das Gespräch vorbereitet. Nachdem der Kunde aber nicht aufsieht, scheint ihm die Situation unangenehm zu sein. Auffällig ist jedoch, dass der Kunde vorbereitet zum Beratungsgespräch kommt, da er eine Mappe mithat, in der sich möglicherweise Befunde zu seiner Krankengeschichte befinden. Anscheinend hat ihm bereits die AMS-Mitarbeiterin der Servicezone gesagt, dass er Befunde zum Erstberatungsgespräch mit der AMS-Beraterin aus der Beratungszone mitnehmen soll.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:35 Uhr		AMS-Beraterin B nimmt den Zettel mit beiden Händen auf und sieht sich diesen an. Kunde B blättert derweil mit beiden Händen in seiner Mappe weiter. Sein Blick ist noch immer auf die Mappe gerichtet, die auf dem Tisch liegt. AMS-Beraterin B liest einige Sekunden den Zettel, den sie von Kunde B erhalten hat. Kunde B zieht derweil mit seiner linken Hand einen weiteren Zettel aus der Mappe. Mit der rechten Hand hält er die Mappe fest. Sein Blick folgt dem herausgezogenen Zettel.
	21 22 23	<<pp> die schicken mich wieder > , <<cresc> <<len> stromtherapie: > , (-)
		Kunde B lässt seinen Blick gesenkt. AMS-Beraterin B sieht nun Kunde B an und hält den zuvor erhaltenen Zettel noch in den Händen.
	24 25	<<f> <<len> und STRAHLEntherapie > . (--)
		Kunde B blättert weiterhin in seiner Mappe. AMS-Beraterin B sieht Kunde B nun direkt an und nickt kurz. Ihr Blick wandert Richtung der Mappe, die vor Kunde B liegt, dann wieder in das Gesicht von Kunde B und dann wieder hinunter zur Mappe.
	26 27	<<f> mhm > . (1.4)
		Kunde B zieht einen weiteren Zettel mit der linken Hand aus der Mappe und reicht diesen AMS-Beraterin B. Diese sieht nun auf den zuvor erhaltenen Zettel und nimmt den neuen Zettel mit der linken Hand entgegen. Ihr Blick wandert nun auf den neuen Zettel.
	28 29 30 31 32 33	<<cresc> <<len> und jetzt wieder > , (.) <<f> <<len> neunundzwanzigste > ; (-) <<dim> <<len> habe wieder strahlentherapie > . (14.7)
		AMS-Beraterin B legt den neu erhaltenen Zettel oben auf und sieht sich diesen an. Kunde B blickt noch immer auf seine Mappe. Seine rechte Hand legt er nun auf seinen Schoß. Seine linke Hand legt er neben die Mappe und ballt diese zu einer Faust.

In dieser Sequenz zeigt sich, dass der Kunde auf das Gespräch bezüglich seiner Krankengeschichte einsteigt. Dies wirkt, als würde sich der Kunde vor der AMS-Beraterin rechtfertigen wollen, warum er in seiner jetzigen Situation (Arbeitslosigkeit) ist. Dadurch würde das Machtverhältnis zwischen AMS und älteren Arbeitslosen deutlich werden, da es scheinbar einer Erklärung bedarf, sofern man keiner Arbeit nachgeht. Solche arbeitslose Personen können sich somit eine Alternativrolle („arbeitsunfähig Erkrankte“) erschaffen,

wodurch das psychische Wohlbefinden, die soziale Anerkennung und gesellschaftliche Teilhabe garantiert werden kann. Möglicherweise ist der Kunde schwer krank (z.B. Krebs), da er eine Strom- und Strahlentherapie machen muss. Ersichtlich ist, dass der Kunde keine Wahl bei der Form der Therapien hat, da er sagt, dass er dorthin geschickt wird. Dies deutet darauf hin, dass er sich von den Ärzt/innen, mit denen er zu tun hat, gezwungen fühlt, sich kurieren zu lassen. Dadurch würde das asymmetrische Verhältnis zwischen Mediziner/innen und Patient/innen deutlich werden. Dahinter könnte sich auch der Wunsch verbergen, dass er beim AMS nicht so behandelt werden möchte.

Das Blättern in der Mappe und das Überreichen eines weiteren Zettels an die AMS-Beraterin könnte bedeuten, dass der Kunde beschämt ist und nachsieht, ob er weitere Befunde mithat, die seine Krankheit diagnostizieren. Der Kunde gibt auch bekannt, dass er wieder zur Strahlentherapie muss. Fraglich ist, ob mit der Zahl 29 das Datum oder die Anzahl der Behandlungen gemeint ist. Handelt es sich um das Datum, so zeigt sich, dass der Kunde seinen Therapieplan sehr gut kennt. Ist damit die 29. Strahlentherapie gemeint, könnte dies aufzeigen, dass der Kunde damit andeuten möchte, dass er nun bereits sehr oft dort war. Möglicherweise belastet ihn dieses Thema sehr oder er möchte nicht oder nur kurz darüber sprechen. Dies zeigt sich auch an seiner Körpersprache, da der Kunde nicht aufsieht und seine Hand ballt. Dies deutet auf eine verspannte Körperhaltung hin. Es scheint so, als würde die AMS-Beraterin dem Kunden das Gefühl geben wollen, dass sie ihm zuhört, da sie seine Aussage durch eine kurze Antwort bekräftigt. Trotzdem ist sie damit beschäftigt, die erhaltenen Befunde zu lesen. Eventuell sind diese in medizinischer Fachsprache geschrieben und für die AMS-Beraterin nicht einfach zu verstehen. Möglicherweise möchte sie wissen, was mit dem Kunden ist und um welche Erkrankung es sich handelt. Falls der Kunde eine ansteckende Krankheit hat, könnte dies der Grund sein, warum die AMS-Beraterin ihm bei der Begrüßung nicht die Hand geschüttelt hat. Diese Krankheit könnte bereits von der Kollegin der Servicezone im Datensatz als Vorwarnung vermerkt gewesen sein. Trotzdem deutet die non-verbale Kommunikation der AMS-Beraterin darauf hin, dass sie auf die Geschichte des Kunden gespannt sein könnte. Besonders auffällig ist dies, als sie den Kunden direkt ansieht. Während sie wieder auf die Zettel blickt, folgt eine lange Pause, die dadurch entstehen könnte, da sie weiterhin die Befunde liest. Auch das Schweigen des Kunden könnte dazu beitragen, die Schwere seiner Situation zu bekräftigen.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:36 Uhr		AMS-Beraterin B liest den neuen Zettel. Sie schaut hoch und direkt in das Gesicht von Kunde B. Sie legt ihr Kinn in ihre rechte Hand und hält die Zettel weiterhin in ihrer linken Hand. Mit ihren Fingern der rechten Hand streicht sie sich während dem Reden über den Mundwinkel. Kunde B sieht auf.

	AMS-Beraterin B und Kunde B sehen sich nun in die Augen. Kunde B beugt sich etwas nach vorne.
34	<<f> <<len> okay > .
35	(.)
36	<<f> <<all> das heißt den nächsten termin > ,
37	<<f> <<all> wird dann geschau:t > ;
38	<<all> ob die therapIE angeschlagen hat > ,
39	(.)
40	<<rall> und wies weiter geht oder > ,
41	<<pp> ja > .
42	(1.9)
	Kunde B streckt die Finger seiner linken Hand aus und hebt diese kurz, legt sie aber dann wieder auf den Tisch. AMS-Beraterin B senkt ihren Blick und sieht nun die Zettel an, die am Tisch vor ihr liegen. Sie hebt mit der rechten Hand einen Zettel auf, der auf dem Tisch liegt und schaut diesen an. Sie dreht ihren Kopf zwischen dem Zettel, den sie in der linken Hand hält und jenen aus ihrer rechten Hand zweimal hin und her. Danach dreht sie den Zettel aus ihrer rechten Hand zu Kunde B und blickt diesen wieder in die Augen. Kunde B sieht sofort weg und senkt seinen Blick. Ansonsten bleibt er regungslos sitzen.
43	<<pp> okay: > .
44	(4.6)
45	<<f> <<all> haben sie=haben sie > ,
46	(-)
47	<<f> <<rall> von dem befund was anderes auch > ,
48	(.)
49	<<rall> oder > ;
50	(-)
	Kunde B hebt seine rechte Hand von seinem Schoß und deutet mit der kompletten Hand auf den Zettel, der sich in der Hand von AMS-Beraterin B befindet. Er blickt nun AMS-Beraterin B direkt in die Augen.

In diesem Gesprächsabschnitt zeigt sich durch das Streicheln über den Mundwinkel der AMS-Beraterin und dadurch, dass sie das Kinn in ihre Hand legt, dass sie betroffen, verlegen und/oder nachdenklich ist. Eventuell weiß sie nicht, was sie sagen soll oder wie sie die Erkrankung des Kunden ansprechen soll. Es eröffnet sich die Wichtigkeit der Therapie, da die AMS-Beraterin diese laut anspricht. Die Betonung könnte sie verwenden, damit sie der Kunde auch gut versteht oder um klarzustellen, ob sie bis jetzt alles richtig verstanden hat. Möglich wäre auch, dass sie noch Informationen vom Kunden benötigt, um diesen angemessen betreuen zu können. Dadurch erhärtet sich bei der Analyse der Verdacht, dass der Kunde eine schwere Erkrankung, wie z.B. Krebs, hat. Das leise Antworten des Kunden auf das Ansprechen der AMS-Beraterin auf die Therapie könnte aufzeigen, dass diese Situation für den Kunden schwierig ist. Das Deuten des Kunden mit dem Finger könnte ein Zeichen dafür sein, dass er noch etwas sagen möchte, dies aber dann nicht tut, da dies beispielsweise für ihn zu einem zu persönlichen Gespräch geworden wäre, das er nicht

führen möchte. Dadurch, dass die AMS-Beraterin den Kopf senkt, wird deutlich, dass diese noch mit dem Entziffern und Lesen der Befunde beschäftigt ist, um sich ein besseres Bild über die Erkrankung des Kunden zu machen. Die AMS-Beraterin ist dadurch weiterhin mit den Formalitäten beschäftigt. Dadurch wird der Kunde depersonalisiert, da die Befunde mehr Wichtigkeit und Aufmerksamkeit bekommen. Somit wird die hierarchische Ebene zwischen AMS-Beraterin und Kunde deutlich, da sie den Beratungsverlauf bestimmt. Die derzeitige Situation wirkt wie ein Ärzt/innen-Patient/innen-Gespräch, bei dem es zur Abklärung von Vorerkrankungen für den weiteren Behandlungsverlauf kommt.

Als sie mit den Zetteln fertig ist, sieht sie den Kunden an, der sofort weg blickt. Dies zeigt, dass dem Kunden diese Situation sehr unangenehm ist oder er sich schämt. Für die AMS-Beraterin scheint die Krankengeschichte des Kunden noch nicht komplett zu sein, da sie nach weiteren Befunden fragt. Möglicherweise interessiert sie sich für die Therapie des Kunden. Ebenso könnte es sein, dass sie die Erkrankung nicht direkt ansprechen möchte. Dies könnte sie deshalb machen, da ein Sprechen über eine schwere Krankheit belastend für sie ist und sie dies nicht will. Diese Form der Überforderung der AMS-Berater/innen bei schwierigen Themen wird auch in den Interviews erwähnt:

„Und auf der anderen Seite hast du den konkreten Kontakt mit dem Menschen und Situation, wo du nicht einmal weißt, was du drauf sagen sollst und nicht vermitteln kannst.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 258 – 259)

„Ich hatte schon Tage, da hab ich mir gedacht, ich sperr jetzt eine Ordination auf.“ (AMS-Berater J, Zeile 153)

Eventuell steht die genaue Bezeichnung der Krankheit in dieser Beobachtung auch auf den Zetteln, die die AMS-Beraterin in der Hand hält. Das Verlangen von mehr Befunden könnte auch zeigen, dass sie vermutet, dass der Kunde weitere Befunde verbirgt, da er eine Mappe mithat, ihr aber noch nicht alle Zettel, die er in dieser verstaut hat, an sie ausgefolgt hat. Anscheinend möchte die AMS-Beraterin auf die gesundheitlichen Einschränkungen des Kunden eingehen und bräuchte dafür alle Befunde, die über seine Krankengeschichte vorhanden sind. Offenbar will sie sich ein Bild darüber machen, ob der Kunde durch seine Erkrankung überhaupt arbeitsfähig ist. Der Kunde ist in dieser Sequenz wortkarg, was darauf hindeutet, dass er nichts zu sagen hat oder nicht mehr über dieses Thema sprechen will. Für ihn scheint alles Wichtige gesagt zu sein. Auch seine starre Körpersprache zeigt, dass ihn das Thema betroffen macht. Dadurch eröffnet sich für den Kunden eine privilegierte Form des Schweigens, da er die Macht darüber hat, was er der AMS-Beraterin erzählt.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:36 Uhr	51	<<f> <<len> das ist vom spital > -
	52	(.)
	53	<<len> wo ich war: > .

54	(--)	Kunde B legt seine rechte Hand wieder auf seinen Schoß und blickt AMS-Beraterin B weiterhin an. AMS-Beraterin B dreht den Zettel aus ihrer rechten Hand wieder zu ihr und senkt ihren Blick auf diesen.
55	<<pp> <<all> termin zum operieren der sagt > ,	
56	(-)	
57	<<pp> <<cresc> erste muss > ,	
58	(1.8)	
59	<<f> <<dim> therapie gemacht > .	
60	(.)	Kunde B nickt einmal kräftig.
61	<<p> und schAUen: > .	
62	(--)	Kunde B nickt noch einmal. AMS-Beraterin B blickt weiterhin auf den Zettel.
63	<<p> <<cresc> wie gehen weiter > ,	
64	(2.8)	AMS-Beraterin B hebt ihren Kopf und sieht Kunde B direkt in die Augen.
65	<<f> okay und sie haben auch schon > -	
66	<<f> <<rall> einen opera:tionstermin > ?	
67	<<ff> oder > ;	
68	(-)	
69	<<f> nA: noch nix > .	
70	(.)	Kunde B schüttelt einmal seinen Kopf und streckt die Finger von seiner linken Hand nach vorne. Dann legt er seine linke Hand wieder auf den Tisch, die Handinnenflächen zeigen nach unten. Kunde B und AMS-Beraterin B sehen sich nun in die Augen.

Es zeigt sich, dass der Kunde auf die Fragen der AMS-Beraterin anspringt, da er sagt, dass die Befunde vom Spital sind. Möglicherweise will er damit auf die Echtheit und Wichtigkeit der Befunde hinweisen. Das privilegierte Schweigen des Kunden wird somit unterbrochen, da er sich scheinbar vor der AMS-Beraterin rechtfertigen möchte. Auffällig ist auch, dass der Kunde sich in seiner Körpersprache öffnet, indem er die AMS-Beraterin direkt ansieht. Eventuell wird das gesamte Beratungsgespräch nun über den Krankheitsverlauf des Kunden gesprochen. Die AMS-Beraterin scheint anfangs noch mit dem Lesen der Befunde beschäftigt zu sein, hört dem Kunden aber offensichtlich zu. Der Kunde versucht in dieser Sequenz der AMS-Beraterin genau zu erklären, wie gegen die Krankheit medizinisch vorgegangen wird. Hierbei zeigt sich, dass die Körpersprache und die Äußerungen des Kunden stimmig sind, da sich der Kunde durch Nicken in seinen Aussagen selbst bekräftigt. Dadurch wird die Ehrlichkeit des Kunden ersichtlich, wodurch sich ergibt, dass er nichts zu

verbergen hat. Da die AMS-Beraterin den Kunden dabei direkt ansieht, deutet dies darauf hin, dass sie ihm das Gefühl geben möchte, dass sie aufmerksam zuhört und seine Problemstellung wahrnimmt. Auch in den Interviews wird deutlich, dass es wichtig zu sein scheint, dass Arbeitslose 45plus menschenwürdig behandelt werden und nicht wie ein Datensatz, was mit dem Dienstleistungsgedanken des AMS³⁷ konform gehen würde:

„Ich schau hald schon, dass ich sie menschlich behandel. Egal wie sie kommen. Das ist mir wichtig.“ (AMS-Berater J, Zeile 163 – 164)

In der Beobachtung fällt auf, dass sich die AMS-Beraterin für den Kunden interessieren dürfte, da sie sich erkundigt, wie die Krankheitsbekämpfung verläuft. Ein Operationstermin dürfte hierbei wichtig sein, da sie dies laut anspricht. Möglicherweise kann der Kunde bis zu einer Operation nicht in den Arbeitsmarkt vermittelt werden und die AMS-Beraterin möchte nun abklären, ab wann sie für den Kunden nach offenen Stellen suchen kann oder ob dieser derweil nur die Existenzsicherung durch Auszahlung des Arbeitslosengeldes benötigt. Dies würde bedeuten, dass die AMS-Beraterin den Kunden nur betreut, da sie ihre primäre Arbeit (Stellenvermittlung) derzeit nicht machen kann. Trotzdem kann es sein, dass sie für den Kunden als Ansprechpartnerin seitens des AMS fungiert, auch wenn dieser nicht oder nur eingeschränkt arbeitsfähig ist. Das Beratungsgespräch wird somit immer mehr zu einem Krankengespräch, wie es zwischen Ärzt/innen und Patient/innen bei der Anamnese passiert, wodurch immerwährend Asymmetrie geschaffen wird.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:39 Uhr		AMS-Beraterin B betritt den Raum und schließt die Türe. Sie hält jeweils in der linken und rechten Hand Zetteln. Kunde B blickt kurz nach links, danach wieder auf seine Mappe.
	117 118	<<p> so: > . (8.4)
		AMS-Beraterin B geht schnell zu ihrem Sessel und setzt sich. Sie gibt alle Zettel in ihre linke Hand und legt ihre rechte Hand auf die Computermouse. Sie blickt in den Bildschirm. Sie beginnt, mit der Computermouse abwechselnd in ihrem eMail-Programm und dem Datensatz herum zu klicken. Kunde B bleibt derweil regungslos sitzen. Sie nimmt zwei Zetteln in ihre rechte Hand und beugt sich etwas nach vorne Richtung Kunde B. Kunde B blickt nun in das Gesicht von AMS-Beraterin B. Diese blickt auf die Zettel in ihrer linken Hand.
	119 120 121 122 123 124	<<pp> da [muss man da] / > . <<f> [das ist vom] SPITal > - <<f> <<all> und zum facharzt gehen sie > - (.) <<f> dann auch dEMnächst > , (.)

³⁷ http://www.ams.at/_docs/Pressemappe10JahreAMS.pdf

		AMS-Beraterin B nimmt nun alle Zettel mit beiden Händen und hält diese fest. Sie blickt weiterhin auf die Zettel. Kunde B beginnt seine linke Hand, in der er die Brille hält, etwas auf und ab zu bewegen. 125 <<f> ja > - 126 <<f> <<len> ich geh montag > ; 127 <<f> montag für spritzE > . 128 <<f> montag > ? 129 <<f> ja: > .
10:40 Uhr		AMS-Beraterin B gibt die Zettel, die sie in der Hand hält zu Kunde B. Sie schiebt diese über den Tisch. Ihr Blick bleibt gesenkt. Sie sieht nun einen anderen Zettel an, der auf ihrem Tisch liegt. Kunde B bewegt seine linke Hand weiterhin ein wenig auf und ab. 130 <<p> ja > - 131 (2.0) 132 <<cresc> und da:nn sagen bescheid > - 133 (---) 134 <<pp> was weiter > . 135 (8.3) AMS-Beraterin B nimmt einen Stift mit der rechten Hand, der in der Nähe ihrer Computermaus liegt und schreibt etwas auf den Zettel, der vor ihr liegt. Sie sieht hierbei diesen Zettel an. 136 <<pp> <<dim> oder was sonst noch ist > . 137 (-) Kunde B nimmt nun die Brille in beide Hände und setzt sich diese auf. AMS-Beraterin B hört zu schreiben auf und hält den Stift nun mit beiden Händen. Sie blickt hoch und direkt in das Gesicht von Kunde B. Kunde B blickt auf. Sie sehen sich direkt in die Augen.

Die AMS-Beraterin kommt vom Kopierer zurück, der außerhalb des Beratungsraumes ist. In dieser Sequenz zeigt sich, dass die AMS-Beraterin das Gespräch wieder vertraulich macht, da sie die Türe schließt. Damit könnte sie dem Kunden zeigen, dass sie nun wieder für ihn da ist. Nachdem die AMS-Beraterin mit dem Kopieren der Befunde fertig ist, scheint das Thema der Krankheit des Kunden noch nicht beendet zu sein. Durch das schnelle Gehen drückt AMS-Beraterin aus, dass sie zügig weiter machen möchte oder möglicherweise unter Termindruck steht. Auch kann es sein, dass sie das rasche Arbeiten gewöhnt ist, da im AMS alles schnell gehen muss. Dadurch, dass die AMS-Beraterin in ihr Mail-Programm sieht, könnte es sein, dass sie die Befunde des Kunden eingescannt hat und auf diese wartet, um sie im Datensatz des Kunden zu speichern. Nachdem eine längere Pause folgt, in der sich die AMS-Beraterin auf ihrem Platz einfindet, hat der Kunde das Gefühl, dass er noch etwas sagen muss. Eventuell glaubt er, dass er sich für etwas Bestimmtes rechtfertigen muss. Die AMS-Beraterin unterbricht den Kunden dabei, um den Krankheitsverlauf nochmals zu wiederholen. Hierbei möchte sie sich vielleicht die Bestätigung des Kunden holen. Die AMS-

Beraterin scheint auf ihre Arbeit fokussiert zu sein, da sie noch immer auf die Zettel blickt. Der Kunde hat seine Krankengeschichte scheinbar noch nicht fertig erzählt, da er nun darüber spricht, dass er Spritzen bekommt. Dies deutet auf eine sehr intensive, langwierige und schwere Erkrankung hin. Nachdem die AMS-Beraterin dem Kunden die Befunde zurückgibt, scheinen die ersten Formalitäten erledigt zu sein. Danach konzentriert sich die AMS-Beraterin weiter auf ihre Arbeit, indem sie etwas aufschreibt. Dadurch könnte sich ergeben, dass sie annimmt, dass nicht mehr viel Inhalt im Beratungsgespräch folgt. Fraglich bleibt, ob der Kunde weiß, was die eigentliche Arbeit der AMS-Beraterin ist und dass diese für die Vermittlung in den Arbeitsmarkt zuständig ist. Vielleicht glaubt er, dass sie eine Art „Beraterin für schwer kranke Kund/innen“ ist. Dies würde auch erklären, warum der Kunde seine Krankengeschichte derart intensiv erzählt. Auch in den Interviews zeigt sich, dass AMS-Berater/innen eine Doppelrolle bzw. Mehrfachrolle für ihre arbeitslosen Kund/innen einnehmen, obwohl dies nicht zur eigentlichen Beratungsaufgabe des AMS gehört und dadurch eine psychischen und/oder sozialen Überforderung der AMS-Berater/innen resultieren könnte:

„Der Standard hat erst vor zwei Jahren eine Studie raus gebracht, dass der AMS-Berater bewusst und unbewusst als Psychologe und Arzt angesehen wird.“ (AMS-Berater J, Zeile 151 – 153)

Offen bleibt aus der Teilnehmenden Beobachtung, ob der Kunde weiß, warum er zwei AMS-Beraterinnen (Servicezone und Beratungszone) hat. Auch wird in dieser Sequenz nochmals deutlich, dass das Gespräch weiterhin wie eine medizinische Anamnese wirkt, bei der wichtige Gegebenheiten rund um die Krankheit des Kunden erhoben wird. Dadurch bleiben die Ärztin und Patienten Rolle aufrecht, wodurch sich der Kunde in seiner Alternativrolle als „schwer Erkrankter“ weiterhin anerkannt fühlen kann.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:40 Uhr		Kunde B nimmt nun die Brille in beide Hände und setzt sich diese auf. AMS-Beraterin B hört zu schreiben auf und hält den Stift nun mit beiden Händen. Sie blickt hoch und direkt in das Gesicht von Kunde B. Kunde B blickt auf. Sie sehen sich direkt in die Augen.
	138 139	<<f> okay: das heißt > . (--) AMS-Beraterin B deutet mit dem Zeigefinger der linken Hand auf die Zettel, die sie zuvor zu Kunde B geschoben hat. Den Stift hält sie nun mit der rechten Hand fest. Sie beugt sich etwas nach vorne und blickt den Zettel an, auf den sie zeigt. Kunde B setzt mit der linken Hand seine Brille ab und legt beide Hände auf den Tisch. In der linken Hand hält er nun seine Brille. Sein Blick senkt sich zu dem Zettel, auf den AMS-Beraterin B deutet.

140	<<f> <<all> da habens noch den † termin > ;
141	<<all> das heißt > -
	AMS-Beraterin B blickt auf und in das Gesicht von Kunde B.
142	<<f> <<all> im september werdens dann alles haben > ?
143	(--)
144	<<f> ja > ,
145	(-)
146	<<all> okay > ,
147	(-)
	Kunde B nickt. Er nimmt mit der rechten Hand die Zettel an sich. AMS-Beraterin B zieht ihre Hand weg und lehnt sich in ihren Sessel zurück. Sie legt den Stift auf den Tisch. Sie blickt nun in ihren Bildschirm. Sie legt ihre rechte Hand auf die Computermouse. Ihre linke Hand legt sie auf den Tisch. Kunde B ordnet die Zettel in seine Mappe ein. Sein Blick folgt den Zetteln.
148	<<all> ich komme ich komme > ,
149	(-)
150	<<cresc> zu: zu > -
151	(-)
152	<<all> denen die schicken dort > ,
153	(1.4)
	Kunde B legt seine linke Hand auf seinen Schoß. Mit der rechten Hand hält er weiterhin seine Brille fest. Er sieht nun AMS-Beraterin B an. Diese klickt mit der Computermouse.
154	<<p> mit überweisung > ,
155	(3.2)
156	<<p> <<len> jede zwei wochen > ;
157	<<pp> ist so > -
158	(5.8)

In der verbalen Interaktion zwischen der AMS-Beraterin und dem Kunden zeigt sich, dass sich eine gewisse Uneinigkeit bei der Themenwahl aufmacht. Die AMS-Beraterin versucht ein Resümee bezüglich der Therapiegeschichte des Kunden zu ziehen, was darauf hindeutet, dass diese bereits das Thema abgeschlossen hat. Sie versucht, dies zeitlich abzustecken. Eventuell möchte sie wissen, wann der Kunde wieder arbeitsfähig ist, sodass sie ihm offene Arbeitsstellen schicken kann. Der Kunde hingegen ist gedanklich noch mit der Therapie beschäftigt und erklärt ausführlich, was er machen muss. Das Stottern des Kunden deutet auf eine gewisse Aufregung hin. Möglicherweise weiß er nicht, wie er dieses Thema am besten mit der AMS-Beraterin besprechen soll. Ebenso könnte dies aufzeigen, dass er zurückhaltend in der Besprechung des Therapieverlaufs ist, da ihm dies möglicherweise unangenehm ist. Dadurch, dass er immer wieder über die Behandlung spricht, bestätigt er der AMS-Beraterin, dass er damit beschäftigt ist, wieder gesund zu werden, um danach wieder arbeiten gehen zu können. Somit wird noch einmal die gesellschaftliche Arbeitsethik expliziert.

In der non-verbalen Kommunikation wird deutlich, dass der Kunde konzentriert im Gespräch agiert. Dadurch, dass der Kunde sich die Brille aufsetzt, könnte es sein, dass er gerne wüsste, was die AMS-Beraterin schreibt. Möglicherweise nimmt er auch an, dass er nun noch etwas zum Lesen bekommt. Als die AMS-Beraterin mit dem Schreiben fertig ist, widmet sie ihre Aufmerksamkeit wieder auf den Kunden. Durch das Hindeuten auf den Zettel könnte sie dem Kunden zu verstehen geben, dass sie annimmt, dass dieser nun mit der Therapie beschäftigt ist und erst danach wieder zum AMS kommen sollen. Dies würde aufzeigen, dass sie erst nach der Therapie eine Arbeitsvermittlung plant. Der Kunde setzt in diesem Moment seine Brille ab, um eventuell mit der AMS-Beraterin direkter in Kontakt zu kommen. Möglicherweise ist die Brille eine Barriere für das Beratungsgespräch für ihn. Dadurch, dass er den Blick senkt und nickt, stimmt er der AMS-Beraterin in der weiteren Vorgehensweise zu und nimmt die Rolle eines Schülers ein, der den Anweisungen seiner Lehrerin folgt. Das Therapiethema ist an dieser Stelle für die AMS-Beraterin beendet, da sie in ihren Computer blickt. Die AMS-Beraterin ist wieder mit Formalitäten beschäftigt und möchte sich eventuell abgrenzen. Möglicherweise dokumentiert sie alles Gesagte und die eingescannten Befunde sofort, um Zeit zu sparen oder damit sie dies nicht machen muss, wenn der Kunde den Raum verlassen hat. Es kann auch sein, dass sie dies tut, um beim nächsten Termin zu wissen, was sie mit diesem Kunden besprochen hat. Dadurch hätte der Kunde beim folgenden Gespräch das Gefühl, dass sich die AMS-Beraterin für ihn als Mensch interessiert und seine Geschichte nicht vergessen hat. Auffällig ist auch, dass der Kunde nun auf weitere Anweisungen der AMS-Beraterin wartet, da er diese ansieht. Dadurch eröffnet sich eine asymmetrische Beziehungsstruktur, da die AMS-Beraterin den Gesprächsverlauf bestimmt. Weiters ist zu erwähnen, dass der Kunde ordentlich zu sein scheint, da er alle seine Zettel wieder sofort nach Rückerhalt in seine Mappe gibt. Dies deutet darauf hin, dass er darauf vorbereitet sein will, wenn ihn jemand nach seiner Krankengeschichte fragt.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:00 Uhr	32	<<pp> schauen sie das ist > .
	33	<<pp> das ist > .
		Kunde C legt einige Zettel auf den Tisch. AMS-Beraterin C nimmt die Zettel an sich und sieht sich diese kurz an. Kunde C legt beide Hände auf den Tisch und macht mit beiden Händen eine Faust.
	34	<<ff> ich weiß > -
	35	<<f> <<acc> es geht jetzt nicht um [das] > .
	36	<<pp> [mhm] > .
	37	(.)
	38	<<f> in erster linie > .
	39	(.)
	40	<<f> sie haben ja AUUCH äh > -
	41	<<f> <<all> der kollegin gsagt > ;

42	<<all> dass es ihnen nicht so gut geht > .
43	(.)
44	<<p> gesundheitlich nen > -
45	<<f> ja äh > .
46	(--)
	Kunde C nickt dreimal kräftig, während er spricht. Er sieht AMS-Beraterin C direkt in die Augen. AMS-Beraterin C sieht Kunde C auch direkt in die Augen.
47	<<cresc> <<len> eigentlich schon > ,
48	<<pp> ja schon > ,
49	<<p> ich hab auch dort gesagt > ,
50	<<pp> dass mit > -
51	(-)
52	<<p> dass es mir schlecht geht mit > -
53	<<p> <<len> mit der blase mit alles > .
54	<<p> ich weiß > .
	Kunde C senkt seinen Blick und sieht seinen Schnellhefter an.

In diesem Abschnitt zeigt sich, dass der Kunde anfangs etwas sagen möchte, dies aber dann unterbricht. Möglicherweise wäre es ihm peinlich gewesen, was auch das leise Sprechen andeuten würde. Dieses Unterbrechen wird außerdem von der AMS-Beraterin fungiert, wodurch der Kunde verstummt wird. Somit wird sprachliche Macht produziert, indem der Dialog zerschlagen wird. Dadurch, dass er der AMS-Beraterin einen Zettel gibt, mit dem sie nicht gerechnet hat, wirkt diese verwirrt. Eventuell möchte sie mit einem anderen Thema, wie z.B. der Vermittlung in einen neuen Job in das Gespräch einsteigen. Vielleicht kennt sie den Zettel bereits und verweist darauf, dass ihre Kollegin aus der Servicezone, in der der Kunde seinen Antrag auf Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe abgegeben hat, ihr berichtet hat, dass er gesundheitliche Einschränkungen hat. Dies könnte zeigen, dass der Kunde eine neue Erkrankung aufweist, die die AMS-Beraterin noch nicht von ihm kennt. Auch könnte die AMS-Beraterin etwaige Befunde für die Arbeitsvermittlung benötigen, damit sie weiß, auf was sie bei diesem Kunden Rücksicht nehmen muss. Dies würde erklären, weshalb sie die gesundheitliche Situation nun abklären möchte. Der Kunde beschwichtigt die krankheitsbedingten Einschränkungen, indem er diese verbal mit einem Gelegenheitsausdruck abschwächt („eigentlich schon“). Dies könnte andeuten, dass ihm dieses Thema peinlich ist und er nicht darüber sprechen möchte. Deutlich wird dies auch, als er andeutet, dass er nicht nur Probleme mit der Blase, sondern auch andere (körperliche oder psychische) Beschwerden hat. Damit könnte er andeuten wollen, dass er nicht arbeitsfähig ist und eine Alternativrolle („schwer Erkrankte“) einnehmen muss, um weiterhin gesellschaftlich anerkannt zu werden. Auch in den Interviews wird erwähnt, dass ältere Arbeitslose meist mehrere Erkrankungen aufweisen, wodurch die Arbeitssuche erschwert werden könnte:

„Ich hab am Ellbogen diese komische Haut, diese raue Haut, oder der hat tränende Augen und dann hat er Fersensporn.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 145 – 147)

Eventuell ist das Verwenden von den Wörtern „mit alles“ auch eine Phrase des Kunden aus der Teilnehmenden Beobachtung, da er regelmäßig Schmerzen in mehreren Bereichen seines Körpers hat, aber diese Erkrankungen nicht diagnostiziert sind. Dadurch, dass die AMS-Beraterin sagt, dass sie dies bereits weiß, zeigt sich noch einmal, dass sich diese und der Kunde bereits kennen und sie einen Teil seiner Krankengeschichte weiß. Durch das direkte Ansehen wird der Ernst des Gesprächs deutlich und, dass die AMS-Beraterin als ZuhörerIn für den Kunden fungiert. Am Ende dieser Sequenz senkt der Kunde seinen Kopf, was anzeigen könnte, dass er beschämt oder berührt ist. Möglicherweise will er nicht mehr über seine gesundheitliche Situation sprechen. Dadurch würde sich eine Hierarchieebene in der Interaktion und Kommunikation ergeben, bei der die AMS-Beraterin die Macht innehat, über die Gesprächsthemen, sowie deren Länge und Intensivität zu entscheiden.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:01 Uhr	76	<<pp> ich war beim arzt und alles > ,
	77	(-)
	78	<<len> wenn ich > -
	79	(-)
	80	<<f> ich muss auch > -
		AMS-Beraterin C nimmt mit beiden Händen die Zettel hoch, die vor Kunde C liegen.
	81	<<f> ende des monats > -
	82	(.)
	83	<<dim> muss ich wieder KONTROLLE gehen > .
	84	(.)
	85	<<p> wegen der blase > ,
	86	(.)
		Kunde C nickt zweimal kräftig und macht mit beiden Händen zwei Kreise.
	87	<<acc> zwei mal ist wieder gekommen > -
	88	<<f> gö > .
	89	<<f> mhm > .
		Kunde C verschränkt seine Hände wieder. AMS-Beraterin C blättert in den Zetteln und sieht auf diese.
	90	<<acc> UND ich hab auch probleme mit blutdruck > .
	91	(--)
		Kunde C schüttelt seinen Kopf einmal und blickt auf den Tisch. AMS-Beraterin C blickt auf und sieht Kunde C an. Kunde C öffnet seine Hände, die Handinnenflächen zeigen nach oben. Kunde C nickt zweimal kräftig. Kunde C blickt AMS-Beraterin C in die Augen.
	92	<<f> ich habe > -
	93	<<ff> ich habe alles mit > .

94	(.)
95	<<f> ja > .
	Kunde C greift mit der linken Hand in seine Jackentasche und holt eine kleine Schachtel Tabletten heraus und zeigt diese AMS-Beraterin C.
96	<<f> die habe ich immer mit > -
97	(.)
98	<<f> ja > .
99	<<pp> mhm > .
	Kunde C steckt die Tabletten wieder in seine Jackentasche.
100	<<f> <<all> aber aber die schlagen > ;
101	(.)
102	<<dim> <<all> nicht so recht an > ?
103	<<cresc> <<rall> ich weiß nicht warum > .
104	<<pp> mhm > .
	(2.0)

Am Anfang dieser Sequenz wirkt der Kunde verwirrt, da er seine Sätze nicht zu Ende spricht. Eventuell ist er aufgebracht, da er nicht weiß, ob die AMS-Beraterin verständnisvoll auf seine Geschichten reagiert, wodurch diese die Rolle einer Autoritätsperson bekommt. Diese Verwirrung könnte die AMS-Beraterin ausgelöst haben, als sie davor mit ihm über die Invaliditätspension gesprochen hat. Möglicherweise sieht er sich nicht als schwer krank an, was erklärt, warum er um diese Form der Pension nicht einreichen möchte. Andererseits kann es auch sein, dass er nicht darüber sprechen möchte. Dies könnte daran liegen, dass er beispielsweise Personen, die in Invaliditätspension sind, als wertlos betrachtet, die nichts mehr für die Gesellschaft leisten können. Eventuell will er sich nicht mit einem solchen Rollenbild identifizieren. Auch könnte dies ein Hinweis darauf sein, dass er gerne arbeiten gehen würde. Möglicherweise denken ältere Personen, dass sie nur dann für die Gesellschaft wertvoll sind, wenn sie arbeitsfähig sind, wodurch sich erklären könnte, dass diese nicht um Invaliditätspension einreichen möchten. Dadurch würde es zu einer Identifizierung mit der österreichischen Arbeitsethik nach Kronauer (2007) kommen. Auch in den Interviews wird diese Angst vor dem Werteverlust von älteren Arbeitslosen deutlich:

„Erst heute habe ich einen gehabt, der hat einen Defibrillator eingebaut. Schon zweimal wurde der erneuert, weil der irgendwann aufgibt. Da hab ich gefragt, ob er nicht dran denkt. Das war ein Mann mit 58. Und der hat dann eben gesagt, er traut sich nicht. Aber da hab ich dann gesagt, wenigstens kriegen’s von der PVA vierzehn Mal im Jahr, vom AMS nur zwölf Mal.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 197 – 201)

Diese Arbeitsethik wird auch in der Beobachtung deutlich, da der Kunde versucht, sich bei der AMS-Beraterin zu rechtfertigen, warum er keinen Job hat, indem er nochmals von seiner Krankheit erzählt. Damit könnte er vermitteln wollen, dass er arm und bemitleidenswert ist. Auch mit den Floskeln „gö“ und „ja“ holt er sich indirekt Bestätigung seitens der AMS-Beraterin. Diese bekräftigt ihn verbal und vermittelt dem Kunden, dass sie ihm zuhört. Mit

seiner Körpersprache unterstreicht er sein Gesagtes und deutet mit den Kreisen an, die er mit der Hand zieht, dass er im Gespräch fortfahren möchte. Die AMS-Beraterin bleibt in einer passiven Rolle, in der sie nur auf den Kunden reagiert ohne selbst zu agieren. Eventuell kennt sie seine Geschichte und möchte im Beratungsgespräch fortfahren. Als der Kunde seine Hände verschränkt, deutet er an, dass er mit seiner Krankengeschichte fertig ist, erzählt aber in Folge dessen über Blutdruckprobleme. Damit könnte der Kunde verstärken wollen, wie bedauernswert er ist. Auch könnte er andeuten wollen, dass er Hilfe von der AMS-Beraterin benötigt, um z.B. eine adäquate Arbeitsstelle zu finden, die seinen krankheitsbedingten Einschränkungen angepasst ist. Dies unterstreicht er mit einem Kopfschütteln und hinunter blicken. Diese Gesten können als Bekräftigung gedacht sein, um zu beschreiben, wie entsetzlich seine Situation derzeit ist. Die AMS-Beraterin reagiert nun erstmals auf die Geschichte des Kunden, als sie von den Zetteln hochblickt. Damit könnte sie ihm zeigen wollen, dass sie sich für seine Probleme interessiert. Eventuell möchte der Kunde der AMS-Beraterin aufzeigen, dass er nicht mehr arbeitsfähig ist, indem er ihr sagt, dass er alles dabei hat, was sie benötigt, um ihn nicht mehr in den Arbeitsmarkt zu vermitteln. Dies könnte auch dadurch deutlich werden, da er Tabletten hervor holt und der AMS-Beraterin zeigt. Möglicherweise braucht er mit der Beschreibung der Krankengeschichte auch für sich selbst eine Rechtfertigung für seine Arbeitslosigkeit. Offen bleibt in der Beobachtung, um welche Medikamente es sich dabei handelt und inwiefern diese den Kunden physisch bzw. psychisch beeinträchtigen. Mit seiner Körpersprache deutet er an, dass man ihm glauben kann und er seine Situation nicht versteht. Die AMS-Beraterin bestätigt die Aussagen des Kunden, scheint ihm aber nicht gänzlich zuzuhören.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:01 Uhr		AMS-Beraterin C nickt einmal kurz. Kunde C legt wieder beide Hände auf den Tisch und verschränkt diese.
	105	<<ff> ja > .
	106	<<f> ich rauche > .
	107	(.)
	108	<<p> auch > .
		Kunde C nickt zweimal kräftig und zuckt zweimal mit den Schultern.
	109	<<f> DAS kann ich nicht beurteilen > .
	110	<<f> <<acc> das weiß ich nicht > .
	111	<<dim> das is: / > -
	112	((lacht))
	113	<<f> ich geb zu > -
	114	(.)
	115	<<f> ja > .
		Kunde C lächelt. AMS-Beraterin C lächelt ebenso.

116	<<f> aber ich kann nicht aufhören > ;
117	<<p> <<all> das ist das problem > .
	Kunde C senkt seinen Blick auf den Tisch.
118	<<p> ich hab's versucht > -
119	<<dim> <<rall> aber schwe:r > .
	Kunde C schüttelt zweimal seinen Kopf. AMS-Beraterin C nickt zweimal leicht. Kunde C beginnt, mit seiner rechten Hand seine linke Hand zu streicheln. Dabei blickt er auf seine Hände.

In dieser Sequenz zeigt sich, dass der Kunde seine Geschichte bezüglich gesundheitlicher Rahmenbedingungen fortsetzt. Dadurch, dass er die Hände am Tisch verschränkt, nimmt er eine abwehrende Haltung ein, da er nun vom Rauchen erzählt. Möglicherweise macht er sich darauf gefasst, dass nun eine Diskussion folgt, warum er raucht, wenn er schwer erkrankt ist. Durch das Nicken und Schulter zucken könnte er aufzeigen wollen, dass er sich über die Folgen des Rauchens bewusst ist, ihm dies aber egal ist. Dadurch, dass er seine Krankengeschichte sehr genau erzählt, möchte er der AMS-Beraterin eventuell vermitteln, dass er nicht mehr arbeitsfähig ist, da er gesundheitlich extrem angeschlagen ist, aber nicht krank genug, um in Invaliditätspension gehen zu können. Auch in den Interviews wird erwähnt, dass arbeitslose Kund/innen sich selbst aus der Arbeitssuche ausschließen, wobei dies unterschiedlichste Hintergründe haben kann:

„Da versuch ich herauszufinden, wie sehr ein Anreiz gegeben ist, dass er das nächste Jahr arbeitet. Ob der Mensch ohne Arbeit nicht kann oder ob er sich eh denkt: geh, ich hab die letzten 30 Jahre gearbeitet, ich will jetzt einfach mal ein Jahr Ruhe haben.“ (AMS-Berater J, Zeile 22 – 24)

Die AMS-Beraterin aus der Beobachtung möchte das Gespräch darüber scheinbar beenden, da sie sagt, dass sie keine Beurteilung abgeben kann. Möglicherweise ist ihr egal, dass der Kunde mit dem Rauchen seine Gesundheit gefährdet. Auch könnte sie dies nicht interessieren, da es für das Rauchen keine Befunde gibt, die sie in der Arbeitsvermittlung berücksichtigen kann. Ebenso könnte dies eine Möglichkeit von Abgrenzung sein, da die AMS-Beraterin das Rauchen als Last einstuft. Dadurch, dass der Kunde auf die Antwort der AMS-Beraterin lacht, könnte er diese beschwichtigen oder ignorieren wollen. Vielleicht möchte er seine Lebens- und Krankengeschichte weiter erzählen, um seine Rolle als arbeitswilligen, aber arbeitsunfähigen Kranken zu verstärken. Auffallend ist, dass der Kunde ehrlich zu sein scheint, da er das Rauchen offen darlegt und auch aussagt, dass er nicht damit aufhören kann. Dadurch, dass sich die AMS-Beraterin und der Kunde zulächeln, könnten sie gegenseitiges Verständnis zeigen wollen. Auch könnte dies bedeuten, dass sie aufmerksam sind. Der Kunde spricht leiser, als er darüber berichtet, dass er das Rauchen nicht beenden kann, was aufzeigen könnte, dass ihm dies peinlich ist. Dies bekräftigt er auch mit seiner Körpersprache, indem er hinab blickt. Durch das Kopfschütteln wird deutlich, dass

er zeigen möchte, dass er ratlos ist. Möglicherweise handelt es sich hierbei um einen Hilferuf, bei dem er die AMS-Beraterin bittet, dass sie ihm Lösungen vorschlägt. Als er sich selbst zu streicheln beginnt, könnte er sich selbst bemitleiden wollen.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:01 Uhr	120 <<f> es gibt ja diese neuen > - AMS-Beraterin C hebt ihre rechte Hand zu ihrem Mund und deutet mit den Fingern, als würde sie eine Zigarette zum Mund führen. Danach nimmt sie wieder die Zettel in beide Hände. Kunde C blickt AMS-Beraterin C an. Kunde C verschränkt wieder seine Hände und nickt einmal kräftig. 121 <<ff> pfei[ffe]n > . 122 <<f> [hab]ich gemacht > . 123 ((lacht)) 124 <<f> hab ich [schon gemac]ht > - 125 <<f> [nichts nein] > ? 126 <<f> nützt nichts > . 127 <<ff> nei=ein > . Kunde C schüttelt dreimal den Kopf.
09:02 Uhr	AMS-Beraterin C hebt nochmal ihre rechte Hand zu ihrem Mund und deutet mit den Fingern, als würde sie eine Zigarette zum Mund führen. 128 <<f> ne kollegin von mir hat so > - 129 <<f> <<len> so eine e zigarette > . 130 (.) 131 <<all> die tut die immer rauchen > . Kunde C nickt dreimal kräftig. 132 <<ff> <<dim> ja das hab ich auch > . 133 <<f> wo nur wo nur tabak drin ist > - 134 <<dim> und sonst nichts > . 135 <<f> ja > . AMS-Beraterin C lehnt sich in ihrem Sessel zurück und legt die Zettel auf den Tisch. Sie verschränkt ihre Arme vor ihrem Körper. Kunde C lehnt sich auch im Sessel zurück und legt seine Hände flach auf den Tisch. 136 <<acc> hab ich mir auch gekauft > . 137 (.) 138 <<f> äh auch das mit dem st[op]fen > . 139 <<f> [ja] > . 140 (.) Kunde C simuliert mit seinen Händen, als würde er eine Zigarette stopfen. Danach greift er sich mit der rechten Hand auf seine rechte Stirn. AMS-Beraterin C beobachtet seine Hände. Kunde C zuckt mit seinen Schultern und schlägt sich mit den Händen auf die Oberschenkel. Kunde C schüttelt dreimal kräftig den Kopf. AMS-Beraterin C beugt sich nach vorne und legt ihre Hände auf den Tisch. 141 <<pp> aber nich[ts] > .

142	<<f> [ni]x > ?
143	<<f> na:: >
144	<<dim> geh bitte > .
145	<<p> hm=m > .
146	((seufz))
	Kunde C legt mit der linken Hand seinen dunkelblauen Schnellhefter auf den Tisch und stützt sein Kinn in seine rechte Hand. Er blickt auf den Tisch. AMS-Beraterin C legt ihre rechte Hand auf die Computermouse und blickt in ihren PC.
147	<<f> der arzt sagtE > -
148	<<f> <<all> egal was sie rauchen > -
149	<<f> <<rall> es ist gefährlich für SIE > .
150	<<p> mhm > .
	Kunde C legt seine rechte Hand vor seinen Mund und schüttelt beim Reden leicht den Kopf.
151	<<f> <<rall> weil das kommt auf die blase > -
152	<<f> alles > .
	Kunde C zuckt mit seinen Schultern. AMS-Beraterin C blickt Kunde C in die Augen. Kunde C blickt auch AMS-Beraterin C in die Augen.
153	<<f> ↑↑ was vom rauchen > ?
	Kunde C nickt zweimal kräftig.
154	<<pp> mhm > .

In diesem Abschnitt zeigt sich, dass die AMS-Beraterin dem Kunden eine Lösung für das Rauchen anbietet, indem sie von den Pfeifen bzw. elektronischen Zigaretten spricht. Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin sich scheinbar nicht mit diesem Thema auskennt, was daran liegen könnte, dass sie Nichtraucherin ist. Dies merkt man daran, da sie davon spricht, dass eine Kollegin die neuen E-Zigaretten verwendet, wodurch sie sich aus dieser Angelegenheit ausklammert. Möglicherweise denkt die AMS-Beraterin, dass eine andere Form des Rauchens für die Gesundheit des Kunden besser wäre und er dann weniger krankheitsbedingte Probleme hätte. Dies würde auch bedeuten, dass er dann wieder einfacher in den Arbeitsmarkt zu integrieren wäre. Die AMS-Beraterin und der Kunde verzetteln sich hierbei in einen Smalltalk, was wie Zeitverschwendung wirkt, wenn man bedenkt, dass die Beratungszeit für das Gespräch begrenzt ist. Eventuell dient dies aber dem Beziehungsaufbau und der Sympathieförderung zwischen der AMS-Beraterin und dem Kunden. Andererseits kann es sein, dass sie die Rauchgeschichten des Kunden bereits kennt und sie ihm weiterhelfen möchte. Der Kunde gibt der AMS-Beraterin jedoch mehrmals deutlich zu verstehen, dass er ihre Lösungsangebote nicht annehmen möchte und sucht nach Gründen, sodass er das Rauchen nicht aufgeben muss. Als die AMS-Beraterin sich zurück lehnt und die Arme verschränkt, wirkt sie genervt bzw. könnte sie sich unwohl fühlen.

Dadurch, dass sie sich vom Computer abwendet, zeigt sie, dass dieser Teil des Gesprächs nicht zur Beratung gehört und nur ein Ausschweifen ist. Möglicherweise möchte sie dem Kunden gegenüber nicht unhöflich sein und spricht deshalb mit ihm über das Rauchen. Mit dem Seufzen zeigt die AMS-Beraterin noch einmal deutlich, dass das Thema für sie beendet ist und sie nicht mehr darüber reden möchte. Wahrscheinlich ist sie vom Kunden genervt, da dieser immer wieder nach Ausreden sucht, warum er bestimmte Dinge nicht kann. Als der Kunde mit den Schultern zuckt, zeigt er der AMS-Beraterin, dass er diese Situation nicht ändern kann oder möchte. Durch seine ausführlichen Erzählungen möchte er scheinbar der AMS-Beraterin weiterhin zeigen, dass er bemitleidenswert ist. Insgesamt wirkt dieser Gesprächsabschnitt wie eine medizinische Beratung bei Ärzt/innen, da nach Möglichkeiten zur Verbesserung der Gesundheit seitens der AMS-Beraterin gesucht wird. Auch in den Interviews wird erwähnt, dass AMS-Berater/innen das Gefühl haben, dass sie immer mehr eine ärztliche Rolle übernehmen, da in Beratungsgespräche krankheitsbedingte Einschränkungen ausführlich erzählt werden. Dadurch kommt es zu einer Sonderform von Hierarchie, wo arbeitslose Kund/innen zwangsläufig die Rolle der Patient/innen und AMS-Berater/innen die von (sozial)medizinischen Expert/innen übernehmen müssen, auch wenn sie diese Rollenübernahmen nicht für sich definieren wollen:

„Es interessiert mich nicht. Ich bin kein Arzt.“ (AMS-Berater I, Zeile 123)

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:02 Uhr		AMS-Beraterin C hebt ihre Augenbrauen und blickt dann wieder auf den PC. Sie beginnt auf der Computermouse zu klicken. Kunde C streichelt mit seiner rechten Hand sein Kinn.
	155	<<p> weil dann hab ich tumor gehabt > .
	156	(.)
	157	<<f> ja > .
	158	<<p> ich weiß > -
	159	(.)
	160	<<p> ja > .
		AMS-Beraterin C streicht sich mit der linken Hand durch die Haare und legt diese dann wieder auf den Tisch. Kunde C nickt die ganze Zeit leicht.
	161	<<f> ja > .
	162	(--)
		Kunde C deutet mit der rechten Hand Kreise vor seinem Gesicht.
	163	<<f> und äh > -
	164	<<all> beim zweiten mal ist es gut / > -
	165	(.)
	166	<<rall> ich hoffe kein drittes mal > .
	167	(2.3)
	168	<<f> UND soll ich sOFOrt aufhören > -

		Kunde C legt sein Kinn wieder in seine rechte Hand. Die rechte Hand verdeckt nun den Mund beim Sprechen. AMS-Beraterin C sieht auf den PC.
169	<<p> ich wollt aufhören > -	
170	<<f> <<rall> ich hab versucht aber > -	
171	(3.9)	
		Kunde C senkt seinen Kopf und sieht auf seinen Schoß. Er streicht mit seiner rechten Hand über seine Stirn und schüttelt den Kopf. AMS-Beraterin C blickt zu Kunde C.
172	<<p> nein wirklich nicht > ,	
173	<<pp> ich > -	
174	(-)	

Der Kunde erzählt seine Krankengeschichte weiter, indem er von einem Tumor berichtet. Dadurch eröffnet er, dass er schwer krank ist und deutet an, dass seine Arbeitsfähigkeit eingeschränkt ist. Die AMS-Beraterin scheint auf seine Erzählungen nicht einzugehen, da sie nur kurz antwortet und dem Kunden zu verstehen gibt, dass sie diese Geschichte bereits kennt. Dies zeigt sich auch, da sich die AMS-Beraterin wieder mit dem Computer beschäftigt und den Kunden nicht anblickt. Als die AMS-Beraterin ihre Augenbrauen anhebt, scheint sie ihre Verwunderung zu zeigen, in welcher Lage sich der Kunde befindet. Möglicherweise erhofft sich der Kunde von der AMS-Beraterin Hilfe, da er sehr genau auf seine Erkrankung(en) eingeht. Als er sich selbst zu streicheln beginnt, könnte dies zeigen, dass er die Schuld für seine Situation von sich wegwischen möchte. Auch wenn die AMS-Beraterin den Kunden nicht direkt ansieht und sich mit ihrem Computer beschäftigt, scheint sie ihm zuzuhören. Dies zeigt sich besonders in der Körpersprache, als sie sich durch die Haare streift. Diese Geste könnte bedeuten, dass sie darüber nachdenkt, wie sie diesen Kunden weiter betreut. Möglicherweise ist die AMS-Beraterin mit dem Kunden deshalb nicht in einer direkten Interaktion, da dieser seine krankheitsbedingten Probleme bei ihr ablädt und sie sich selbst schützen möchte, dass sie nicht zu sehr mitfühlt. Durch ihr Verhalten könnte sie sich abgrenzen. Auch in den Interviews wird ein solches Verhalten seitens AMS-Berater/innen bemerkt und beschrieben:

„Was denken sich Berater und Beraterinnen, die länger dabei sind? Das ist eh wurscht, weil der kann nicht mehr. Oder es ist eh wurscht, weil der will nicht mehr. Und mit beidem kannst du nichts anfangen in einer Beratung. Da kannst du nur mehr verwalten.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 262 – 264)

Auffällig ist, dass der Kunde aus der Beobachtung über seine Probleme sprechen möchte und in der AMS-Beraterin eine Person gefunden hat, bei der er seine Last abladen kann. Möglicherweise hat der Kunde niemand im privaten Leben, mit dem er über seine Problematiken reden kann. Auch könnte er damit weiterhin seine Alternativrolle („schwer Erkrankter“) als wertvolles Mitglied der Gesellschaft bekräftigen wollen. Das Thema scheint ihn zu belasten, was sich daran zeigt, als er seinen Mund hinter der Hand versteckt. Das

Rauchen scheint für ihn wichtig zu sein, da er bekräftigt, dass er nicht aufhören kann bzw. will. Eventuell verbindet er mit dem Rauchen positive Erlebnisse, die er in Zukunft nicht missen möchte. Dadurch, dass er den Blick senkt, könnte deutlich werden, dass ihm peinlich ist, dass er dies nicht aufgibt.

7.4.5. Situationsanalyse zu weiteren Rahmenbedingungen

AMS-Berater A und Kunde A

09:04 Uhr		Kunde A hebt seine rechte Hand und formt mit der Hand ein Telefon, indem er Daumen und kleinen Finger ausstreckt und die anderen Finger zur Handfläche zieht. Mit der rechten Hand greift er sich immer wieder zu seinem rechten Ohr. Die rechte Hand bewegt er öfters nur sehr wenig von seinem rechten Ohr weg. Dies wiederholt er während er spricht. Dabei nickt er auch durchgehend. AMS-Berater A sieht ihn während des Gesprächs die ganze Zeit an und nickt ebenso immer wieder.
162	<<f> (h) naja (h) ja (lacht) > -	
163	<<all> <<f> hab ich in (h) zeitUNG ge-gefunden da > -	
164	<<f> ge ge ge	
165	(.)	
166	<<rall> ein firmA: > ,	
167	<<f> in oeynHAUS[EN] > ,	
168	<<p> [ja] > -	
169	<<rall> <<f> hab ich gerUFT > ,	
170	(.)	
171	<<len> vor zwei [ja]hrEN: > -	
172	<<p> [mh]m > -	
173	<<cresc> habe gesagt > -	
174	(-)	
175	<<len> <<cresc> SIE braucht PROFI fah:rer > ;	
176	<<p> mhm > -	
177	<<acc> <<f> die haben geruft > -	
178	<<acc> <<f> hab ich gesagt äh > -	
		Die Stimme von Kunde A verändert sich und wird tiefer.
179	<<ff> <<len> ich habe des=und=des > .	
180	(1.4)	
181	<<f> äh aber ich muss wissen > -	
182	<<f> wieviel ist lOH[n] > -	
183	<<pp> [ja]a > -	
184	<<all> da=das ist kollekti:vvertrag > -	
185	<<p> mhm > -	
186	(--)	
		Die Stimme von Kunde A wird wieder höher.
187	<<f> <<all> und hab ich gesagt JA > ,	
188	<<f> fragen > -	
189	(.)	
190	<<len> <<f> wie alt SIE SIND > ;	
191	<<acc> <<f> hab ich gesagt > -	
192	(.)	

193	<<all> da=da=damals zweiundsechzig > .
194	(2.1)
195	<<ff> AH das IS' > -
196	(1.1)
197	<<len> sie brauchen ein=ein > -
	Kunde A öffnet seine rechte Hand und schwenkt diese weiter.
198	<<f> <<len> mit prA[XI]S: > ,
199	<<all> <<ff> [ja] > -

Am Anfang dieser Sequenz kichert und lacht der Kunde. Dies könnte eine Beschwichtigung für die Erzählung sein, die nun kommt. Ebenso könnte dies ein Nachlachen sein, da der AMS-Berater und der Kunde davor gemeinsam gelacht haben. In dieser Sequenz öffnet sich der Kunde gegenüber dem AMS-Berater und erzählt über seine Erfahrung bei der Arbeitssuche. Damit möchte er zeigen, dass er sich wirklich bemüht hat und auch bei einer Firma eine Telefonbewerbung hatte. Auffällig ist, dass diese Bewerbung bereits zwei Jahre in der Vergangenheit liegt. Nachdem der Kunde über diese Erfahrungen berichtet, dürfte dieses Gespräch sehr prägend gewesen sein. Es kann sein, dass er sich noch immer darüber ärgert, dass er den Job damals nicht bekommen hat. Der Kunde erzählt dieses Erlebnis auch aufgrund dessen, da der AMS-Berater vorher zu ihm gesagt hat, dass ihn jede Firma will. Damit verneint der Kunde die Aussage des AMS-Beraters und deutet darauf hin, dass die Arbeitssuche nicht einfach ist. Er gibt als Grund für die Ablehnung der Firma sein damaliges Alter von 62 Jahren an. Scheinbar wurde der Kunde sehr früh während der Telefonbewerbung nach seinem Alter gefragt. Dies könnte an der Stimmlage liegen, die im Alter tiefer wird. Der Kunde verwendet diese Form der Diskriminierung als seine Bekräftigung, dass er keinen Job findet. Dadurch schafft sich der Kunde eine Erklärung für seine Situation und stößt auf gesellschaftliche Akzeptanz. Auffällig ist auch, dass die letzte Jobsuche lange her ist. Möglicherweise hat der Kunde bereits aufgegeben und denkt, er würde am Arbeitsmarkt nicht mehr gebraucht. Er versucht in dieser Sequenz auch darzulegen, dass er einige Kompetenzen hat, da er davon spricht, dass er viel Praxis mitbringt. Durch diesen Bericht über die Ablehnung spricht der Kunde das Thema der Altersdiskriminierung an, die auch in den Interviews zum Thema wird:

„Du merkst, dass sie sich immer weniger Wert fühlen und die bringen oft so viel Erfahrung und Lebenserfahrung und altes Wissen mit, was einfach gebraucht wird in einer Firma.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 291 – 292)

„Also, da fällt mir mal die negative Einstellung ein, wenn sie sich arbeitslos melden. Weil die sagen, die kriegen nichts mehr. Da bist dann gleich am Anfang damit konfrontiert.“ (AMS-Berater I, Zeile 7 – 8)

Des Weiteren ist dem Kunden aus der Teilnehmenden Beobachtung die Höhe des Lohnes wichtig, was durch die Vertiefung der Stimmlage deutlich wird. Eventuell hat der Kunde bereits schon einmal weniger verdient, als ihm laut Kollektivvertrag zusteht. Auch könnte es

sein, dass der Kunde eine bestimmte Lohnhöhe benötigt, um seine monatlichen Fixkosten zu bezahlen. Auch in den Interviews wird diese finanzielle Komponente erwähnt, wodurch sich die Chance auf einen neuen Job bei älteren Arbeitslosen verringern könnte:

*„Und dann, was sie machen können, in dem Bereich, was sie gemacht haben und was sie verdient haben. Da wissen sie, dass sie das nicht mehr kriegen werden.“
(AMS-Berater I, Zeile 9 – 10)*

In der non-verbalen Kommunikation der Beobachtung zeigt sich außerdem, dass der Kunde aufgeregt ist, da er sehr stark seine Zeichensprache einsetzt, indem er ein Telefon gestikuliert. Ebenso wirkt die Erzählung dadurch wie ein Theaterstück, dass der Kunde für den AMS-Berater und die Beobachterin inszeniert. Der AMS-Berater ist in diesem Abschnitt sehr aufmerksam und stimmt dem Kunden während des Erzählens immer wieder zu, indem er nickt oder kurze Antworten („ja“) gibt. Dies scheint, als würde der AMS-Berater dem Kunden Raum geben wollen, da dieser eine passive Rolle einnimmt. Für den Kunden könnte der AMS-Berater die gesellschaftlichen Ansprüche zur Arbeitsethik personifizieren die an ihn bei der Arbeitssuche gestellt werden, was erklären könnte, warum er diese Erfahrung erzählt.

AMS-Berater A und Kunde A

09:04 Uhr	200	<<f> <<len> aber sie müssen > -
	201	<<cresc> <<len> aber sie müssen > -
	202	<<f> <<all> am teleFON glei' dazu sagen > ;
	203	<<all> heans ich bin fünfasechzg joa oid > -
	204	(1.3)
		AMS-Berater A schwenkt seine rechte Hand ein wenig auf und ab. Kunde A stützt sein Kinn in seine rechte Hand.
	205	<<cresc> aber ich schau jünger aus > -
	206	(1.5)
	207	<<f> ja > -
	208	(---)
		AMS-Berater A greift wieder mit der rechten Hand zu seiner Computermaus.
	209	((lacht))
	210	<<all> nana > -
	211	((lacht))
		Kunde A legt seine rechte Hand wieder auf den Tisch. Er hebt seine linke Hand und formt diese zu einem Telefon, indem er den Daumen und den kleinen Finger ausstreckt und die anderen Finger zur Handinnenfläche zieht. Die linke Hand hebt und senkt er langsam.
	212	<<all> die hat gleich gesagt > ,
	213	(.)
	214	<<f> <<all> oh=mhm zweiundsechzig > -
	215	(--)
	216	<<f> zweiundsechzig bist du alt > ?

217	(.)
218	<<f> <<len> ja aber > ;
219	(-)
220	<<cresc> <<f> wo kannst du die > -
221	<<cresc> <<f> praxis nehmen: > ;
222	(.)
223	<<acc> äh äh äh brauchst braucht > -
224	<<all> äh äh praxis praxis in allem > ;
225	(-)
	Kunde A öffnet die Handfläche seiner linken Hand und greift sich auf den Nasenrücken. Er senkt den Kopf. AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu seinem Computerbildschirm.
226	<<p> ja ah > -
227	<<p> okay > -
228	(.)
229	<<p> na=a` .h > -
230	<<all> kommen viel kilometer dazu (h) > ;

Der AMS-Berater versucht in diesem Gesprächsabschnitt, scherzhaft zu sagen, dass der Kunde einen Grund finden kann, damit eine Firma ihn einstellt. Dies wirkt, als würde der AMS-Berater die Situation ins Lächerliche ziehen, da er es möglicherweise als kritikwürdig empfindet, dass man mit 65 Jahren noch einen Job suchen soll. Dadurch greift der AMS-Berater das Theaterstück des Kunden auf und versucht dieses zur Komödie zu machen. Hierbei wird deutlich, wie machtvoll Sprache eingesetzt werden kann, da der AMS-Berater vorgibt, wie negative Situationen reflektiert werden können. Eventuell möchte er die Erfahrungen zur Altersdiskriminierung beschwichtigen. Auch könnte dies als Tipp seitens des AMS-Beraters gemeint sein, um solche Bewerbungssituationen aufzulockern. Obwohl die Telefonbewerbung bereits zwei Jahre her ist, könnte der Kunde das Argument des AMS-Beraters bei seinem nächsten Bewerbungsgespräch nutzen. Dabei zeigt sich, dass der AMS-Berater den Kunden bei Bewerbungen zu mehr Offensive auffordert. Der AMS-Berater möchte den Kunden somit deutlich machen, dass dieser mit Charme für eine Firma interessant werden könnte. Der Kunde versucht daraufhin, das Telefongespräch weiter zu erklären und argumentiert, dass das Alter als Hindernis bei der Jobsuche gesehen werden kann. Möglicherweise empfindet der Kunde die Arbeitssuche in diesem Alter auch als lächerlich oder versteht den Witz des AMS-Beraters nicht.

Danach wird deutlich, dass der AMS-Berater dieses Gespräch beenden will, da er sich wieder seinem Computer widmet. Der Kunde möchte jedoch weiterhin über seine Erfahrungen erzählen und scheint verwirrt zu sein, dass sich der AMS-Berater wieder mit seinem PC beschäftigt. Es könnte sein, dass der AMS-Berater nicht mehr viel Zeit für den Kunden hat und daher im Beratungsgespräch fortfahren möchte. Trotzdem fährt der Kunde mit seinem Erfahrungsbericht fort und argumentiert, dass nicht nur das Alter, sondern auch fehlende Praxis schuld war, dass er den Job nicht bekommen hat. Der Kunde deutet an,

dass er viel Praxis mitbringt, da er davon spricht, dass er viele Kilometer hinter sich hat. Möglicherweise erinnert sich der Kunde nicht mehr richtig an das Gespräch, da der Vorwurf, er hätte mit 62 Jahren zu wenig Praxis, sehr vage ist. Auch kann es sein, dass die Firma einen anderen Grund genannt hat, warum der Kunde für den Job nicht in Frage kam, da es in Österreich nicht erlaubt ist, aufgrund des Alters zu diskriminieren. Das Stottern des Kunden könnte darauf hinweisen, dass er sich nicht mehr genau an das Gespräch erinnert, ihn aber diese Thematik auch unangenehm sein könnte.

Es zeigt sich, dass diese Erfahrung den Kunden geprägt hat, da er auch nach zwei Jahren noch davon spricht. Fraglich ist, ob er sich in der Zwischenzeit bei anderen Firmen beworben hat oder ob er aufgrund dieses Erlebnisses nicht mehr bei offenen Stellen eine Telefonbewerbung macht. Auch könnte es sein, dass er keine Bewerbungen gemacht hat, da er in den letzten Jahren gearbeitet hat. Deutlich ist jedoch, dass der Kunde diese Telefonbewerbung sehr negativ bewertet, da er auch offen über die Altersdiskriminierung spricht. Dies könnte auch darauf hindeuten, dass der Kunde für sich eine Erklärung braucht, damit er sich nicht mehr auf mögliche Jobangebote bewirbt. Ebenso könnte der Kunde derzeit eine Depression aufgrund der Arbeitslosigkeit haben und für sich Gründe benötigt, warum er bei der Arbeitssuche nicht erfolgreich ist. Auch in den Interviews wird das Thema der Arbeitslosendepression vakant, was ein Zusammenspiel von Resignation, derzeitiger Arbeitsmarktsituation, sowie Altersdiskriminierung aufgrund der Stigma-Theorie nach Hohmeier und Pohl (1978) sein kann:

„Und viele Themen sind, dass du aus der Gesellschaft ausgeschlossen wirst. Die, die gesundheitlich noch gut sind, aber da merkst du, wie bei den Arbeitslosen von Marienthal den Verfall.“ (AMS-Berater J, Zeile 188 – 190)

In der non-verbalen Kommunikation des Kunden aus der Beobachtung zeigt sich außerdem, dass er sich während des Gesprächs über die Altersdiskriminierung über die Nase streichelt. Dies könnte bedeuten, dass er sich schämt oder ihm diese Erfahrung unangenehm ist.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:36 Uhr	71	<<p> <<all> erst ich muss das machen > -
	72	(-)
	73	<<p> und er schickt einmal > -
	74	(-)
	75	<<pp> der zu arzt > ;
	76	<<pp> okay > .
	77	(.)
	78	<<p> okay > .
	79	(2.2)
		AMS-Beraterin B senkt wieder ihren Blick und sieht die Zettel an. Sie fährt mit ihrem Sessel zurück und steht auf.
	80	<<f> <<all> kurzen moment > ,

	81	<<f> ich kopier mir das nur > ,
	82	<<f> ja > ?
	83	(.)
	84	<<p> ja > .
	85	(1.4)
		AMS-Beraterin B steht auf und geht bei ihrem Tisch vorbei.
	86	<<cresc> brauchst des auch > ?
	87	(--)
		Kunde B nimmt mit beiden Händen Zettel in die Hand und zeigt diese AMS-Beraterin B. Hierzu beugt er sich etwas nach links. AMS-Beraterin B bleibt stehen und sieht sich die Zettel an. Sie steht nun direkt an der linken Seite von Kunde B. Kunde B blickt nun auf die Zettel, die er in der Hand hält.
	88	<<all> des war auch [dabei] > .
	89	<<f> <<all> [sind]das=sind das > -
	90	<<ff> die termine > ?
	91	(-)
	92	<<f> <<all> die habens aber schon alle ghabt > ,
	93	<<all> oder > ?
	94	<<f> ja > .
	95	<<f> <<len> de schon [gehabt] > .
	96	<<f> <<all> [habens] die neuen > ?
	97	<<ff> na: > .
	98	(.)
	99	<<f> noch nix > .
		Kunde B deutet nun mit seiner linken Hand auf die Zettel, die er nun mit der rechten Hand hält und sieht AMS-Beraterin B ins Gesicht. AMS-Beraterin B sieht Kunde B in die Augen.
10:37 Uhr	100	<<f> <<all> aber da MUSS > -
	101	(-)
	102	<<f> montag gehen zum arzt: > ,
	103	(2.4)
	104	<<f> <<all> ja wenns die schon gmacht haben > -
	105	(.)
	106	<<f> <<all> brauch ich die nimma > .
	107	<<dim> <rall> wenn dann nur die neuen te[rmin]e > .
	108	<<p> [okay] > .

In dieser Sequenz wird deutlich, dass die AMS-Beraterin mit der Erledigung ihrer bürokratischen Aufgaben beschäftigt ist, da sie die Befunde des Kunden kopieren bzw. scannen geht. Dabei unterbricht sie die Erzählung des Kunden, der weiterhin seine Krankengeschichte erläutern möchte, wodurch die hierarchische Stellung der AMS-Beraterin nochmals deutlich wird. Der Kopierer befindet sich scheinbar nicht im Raum der AMS-Beraterin, da sie aufsteht und voraussichtlich den Raum verlassen möchte. Das Anfertigen einer Kopie dient als Nachweis für den Akt bzw. soll im Datensatz des Kunden abgespeichert werden. Mit diesem könnte die AMS-Beraterin argumentieren, warum sie den Kunden nicht in eine Arbeitsstelle vermittelt. Der Kunde versucht weiterhin, der AMS-Beraterin zu erklären, wie die Therapie genau abläuft. Dies geschieht seitens des Kunden vermutlich deshalb, da

er sicher gehen möchte, dass die AMS-Beraterin die Schwere seiner Erkrankung verstanden hat. Als die AMS-Beraterin beim Kunden vorbei geht, verfällt der Kunde ins Duzen. Möglicherweise könnte dies mit der Bildung des Kunden zu tun haben. Eventuell ist dieser aus einer niedrigeren Bildungsschicht und das Siezen fällt ihm dadurch generell schwer bzw. kennt er dieses nicht. Auch könnte das Verwenden des Du-Wortes aufzeigen, dass der Kunde die AMS-Beraterin nicht ernst nimmt, was aufgrund des Alters- und des Geschlechtsunterschiedes passieren könnte. Interpretieren kann man dies aber auch so, dass der Kunde ohne Absicht ins Du verfällt. Deutlich erkennbar ist aber, dass der Kunde hierbei nicht mehr so höflich und demutsvoll wie am Anfang des Gesprächs ist.

Für die AMS-Beraterin sind die vergangenen Termine des Kunden scheinbar nicht so wichtig, obwohl diese den Krankenverlauf des Kunden belegen würden. Dies zeigt, dass für die AMS-Beraterin Folgetermine der Therapie wichtiger sind, da sie hiermit erklären könnte, warum der Kunde nun nicht aktiv in den Arbeitsmarkt vermittelt werden kann. Möglicherweise fragt sich diese, warum er nicht im Krankenstand ist, obwohl er derzeit keiner Arbeit nachgehen kann. Auffällig ist auch, dass die Gesprächslautstärke erhöht ist, was darauf hindeuten kann, dass die AMS-Beraterin davon überzeugt sein möchte, dass der Kunde versteht, was sie benötigt. Das laute Sprechen des Kunden könnte aufzeigen, dass dieser mit Nachdruck darauf hinweisen möchte, dass er schwer krank und nicht arbeitsfähig ist.

Auf der non-verbalen Ebene bleibt die Formalität des Gesprächs erhalten. Die AMS-Beraterin ist mit den Befunden des Kunden beschäftigt und kann sich bisher auf kein anderes Gesprächsthema, wie z.B. die beruflichen Qualifikationen des Kunden, konzentrieren. Dies könnte auch daraus resultieren, da sie sehr direkt am Anfang der Beratung in das Krankheitsthema eingestiegen ist.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:37 Uhr		Kunde B ordnet den Zettel in seine Mappe ein. Sein Blick fällt nun auf seine Mappe. AMS-Beraterin B geht aus dem Zimmer und lässt die Türe offen. Kunde B blättert durch seine Zettel und ordnet zwei Zettel an eine andere Stelle der Mappe. Danach legt er beide geöffneten Hände auf die Mappe. Die Handinnenflächen zeigen nach unten. Kunde B blickt seine Mappe an. 109 (17.0) Kunde B zieht seine Mappe näher an sich heran. Man hört draußen ein Geräusch von einem Drucker. Kunde B bleibt regungslos sitzen. 110 (10.2) Kunde B blickt kurz auf, danach senkt er wieder seinen Blick

	111	und sieht seine Mappe an. Kunde B bleibt regungslos sitzen. (7.8) Kunde B nimmt mit seiner rechten Hand seine Brille ab und hält diese nun mit der rechten Hand fest. Er legt seine rechte Hand wieder zurück auf die Mappe. Kunde B bleibt regungslos sitzen.
	112	(8.6)
10:38 Uhr	113	(20.1) Kunde B sieht kurz auf, blickt aber dann sofort wieder hinunter zu seiner Mappe. Kunde B bleibt regungslos sitzen. Man hört nochmal ein Geräusch eines Druckers.
	114	(39.9)
10:39 Uhr	115	(25.4) Kunde B kratzt sich mit der linken Hand an seiner Nase. Danach legt er die linke Hand wieder auf die Mappe. Er schließt seine Hand zu einer leichten Faust. Kunde B bleibt regungslos sitzen.
	116	(16.7)

In dieser Phase des Gesprächs zeigt sich, dass etwa zweieinhalb Minuten vergehen, in denen der Kunde auf die AMS-Beraterin wartet, die beim Kopierer ist. Möglicherweise ist die Wartezeit so lange, da die AMS-Beraterin Schwierigkeiten mit dem Kopiergerät hat. Es kann auch sein, dass ein/e Kolleg/in der AMS-Beraterin gerade diesen verwendet und sie warten muss, bis sie dran ist. Eventuell steht dieser auch sehr weit weg, was das Warten ebenso verlängern könnte. Auffällig ist, dass der Kopiervorgang während des Beratungsgesprächs erfolgt, was auf den Zeitdruck der AMS-Beraterin hindeuten kann, da diese möglicherweise nach der Beratung nicht dazu kommt, da danach schon der nächste Beratungstermin folgt. Die permanent fehlenden Zeitressourcen werden auch in den Interviews erwähnt:

„Und das soll ich alles in zehn Minuten schaffen.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 38)

Auffällig ist, dass der Kunde aus der Beobachtung derweil in einer Warteposition verharrt. Dies zeigt sich dadurch, dass der Kunde sich sehr wenig bewegt. Dieses Verhalten könnte auf Anspannung hindeuten, da er nicht weiß, wie das Gespräch weiter verlaufen wird. Das Aufsehen des Kunden könnte bedeuten, dass er nachsieht, ob er im Raum etwas Interessantes findet, womit er sich die Wartezeit verkürzen könnte. Als er die Brille abnimmt, könnte dies ein Zeichen dafür sein, dass er nicht mehr annimmt, dass er der AMS-Beraterin weitere Zettel aus seiner Mappe vorlegen muss. Falls es sich um eine Lesebrille handelt, würde er diese zum Durchlesen der Zettel aus seiner Mappe benötigen. Auch kann dies bedeuten, dass er nicht mehr glaubt, dass er noch etwas lesen muss. Resultiert wird die unterwürfige Rolle des Kunden damit nochmals verstärkt, da dieser sitzen bleibt und sich nicht eigenständig im Raum bewegt. Er verharrt wie ein braver Schüler in seiner Sitzposition,

als hätte ihm dies seine Lehrerin aufgetragen. Auch wird dadurch deutlich, dass der Kunde weiß, wie man sich auf einer solchen Institution verhält, wodurch gesellschaftliche Normen und Werthaltungen bekräftigt werden.

Dadurch, dass die Türe während der Abwesenheit der AMS-Beraterin offen bleibt, gibt sie ihm das Gefühl, dass sie für seine Anliegen da ist. Ebenso ist dies ein Anzeichen dafür, dass er jederzeit den Raum verlassen könnte, um beispielsweise die AMS-Beraterin etwas zu fragen. Außerdem bedeutet diese Geste, dass sie gleich wieder kommt. Eine geschlossene Türe würde überdies auf Unhöflichkeit der AMS-Beraterin hindeuten, da der Kunde dann alleine im Raum eingesperrt gewesen wäre.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:02 Uhr		Kunde C sieht auf und deutet mit seiner rechten Hand auf die Zettel die vor ihm liegen. AMS-Beraterin C blickt auf die Zettel.
	175	<<f> <<cresc> und mit dieser vORstellung > -
	176	<<ff> wirklich > -
	177	(.)
	178	<<f> all> ich sag ihnen > -
	179	<<f> <<dim> << all> das geht mir auf die nerven > ,
	180	<<f> wirklich > -
		Kunde C lehnt sich zurück und verschränkt seine Arme auf dem Tisch. Er blickt nun nach links. AMS-Beraterin C sieht wieder zu ihrem PC.
	181	<<f> <<all> ich hab keine lust mehr > ,
	182	(1.7)
		Kunde C sieht AMS-Beraterin C an. AMS-Beraterin C blickt nun Kunde C an und nickt leicht.
	183	<<f> zu > -
	184	<<f> <<len> zu arbeit suchen > ;
		Kunde C schüttelt kräftig seinen Kopf, während er spricht. AMS-Beraterin C stützt ihr Kinn in ihre linke Hand.
	185	<<p> mhm > .
	186	<<ff> <<len> egal wo du gehst > ;
	187	<<f> ja > ?
	188	<<p> mhm > .
	189	<<f> <<rall> ruf ich an und alles > -
	190	<<f> bin ich dorthin kommen > ,
	191	<<ff> und die sagt > -
	192	<<f> <<len> ↑↑ aha naja > ,
		Kunde C senkt seinen Kopf und blickt auf den Tisch. Er nickt während dem Sprechen.
	193	<<f> <<len> ↑↑ wir melden uns bei ihnen > ,
	194	<<f> <<all> ↑ wir haben ihre daten > .

In dieser Sequenz wird deutlich, dass der Kunde scheinbar genervt ist, dass er Arbeit suchen muss. Dies zeigt sich auch daran, da er mit lauter Stimme spricht. Er macht seinen Unmut auch an den Vorstellungsgesprächen fest und deutet somit an, dass er den derzeitigen Bewerbungsprozess des Arbeitsmarktes in Frage stellt. Diese Einstellung von älteren Arbeitslosen wird auch in den Interviews erwähnt:

„Die sind zu einer Firma hingegangen. Wenn überhaupt mit irgendwelchen Unterlagen. Ich brauch an Job. Und dann sind sie genommen worden oder auch nicht. Das war nicht so kompliziert wie heutzutage.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 10 – 12)

Dadurch, dass der Kunde in der Beobachtung sagt, dass er keine Lust an der Arbeitssuche hat, ist er ehrlich und lehnt damit generelle Erwerbstätigkeit ab, egal um welche Arbeit es sich handelt. Möglicherweise ist ihm das Arbeit suchen neben seinen Erkrankungen zu anstrengend. Diese Einschränkungen von Kund/innen wird auch in den Interviews erwähnt:

„Naja, die einen, die die gesundheitlichen Einschränkungen haben, dass alles weh-weh-weh tut.“ (AMS-Berater J, Zeile 181)

Implizit sagt der Kunde aus der Beobachtung der AMS-Beraterin, dass er von ihr in Ruhe gelassen werden will und ausnahmslos Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe beziehen will, aber nicht in den Arbeitsmarkt vermittelt werden möchte. Dies deutet darauf hin, dass er die Arbeitssuche aufgegeben hat, was durch das Verwenden von sprachlichen Floskeln verstärkt wird. Auch in der Körpersprache des Kunden wird seine Ablehnung deutlich, da er sich zurück lehnt und seine Hände verschränkt. Eventuell fragt er sich selbst, warum er sich um eine neue Arbeitsstelle bemühen soll, wenn es ihm gesundheitlich schlecht geht. Offen bleibt, warum der Kunde trotzdem immer wieder kurz arbeitet. Wahrscheinlich benötigt er mehr Geld zum Leben, auch wenn er generell keine Lust an Erwerbsarbeit hat. Fraglich ist, ob die Arbeitsstellen des Kunden nur von kurzer Dauer sind, da er sich möglicherweise in die dortigen Arbeitsverhältnisse nicht anpassen kann. Dies könnte darauf hindeuten, dass er aufgrund seiner gesundheitlichen Einschränkungen Probleme an seine Arbeitsplätze mitbringt. Es kann auch sein, dass er seinen Vorgesetzten sagt, was er aufgrund seiner Krankheiten nicht machen kann, was zu Kündigungen seitens der Betriebe führen kann, wenn der Kunde nicht voll einsatzfähig ist. In weiterer Folge zieht der Kunde seine Bewerbungsgespräche ins Lächerliche, als er seine Stimme deutlich erhöht und die Personen nachmacht, bei denen er sich vorgestellt hat, wodurch seine Kritik am Arbeitsmarktsystem bekräftigt wird.

Die AMS-Beraterin reagiert auf die Aussagen des Kunden vorwurfsvoll, was sich zeigt, als sie ihren Kopf in ihre Hand stützt. Möglicherweise fragt sie sich, was sie nun für den Kunden tun kann. Scheinbar ist die AMS-Beraterin nicht überrascht über seine Arbeitseinstellung, da sie dem Kunden keine Antwort gibt. Zu erwähnen ist aber, dass die Aussagen des Kunden für die AMS-Beraterin beleidigend sind, da er ihren Job in Frage stellt. Er sagt aus, dass sie

für ihn unnötig ist, da er keine Arbeitsvermittlung will. Offen bleibt, ob der Kunde in vorigen Beratungsgesprächen davon gesprochen hat, dass er keine Arbeit suchen möchte. Eventuell weiß dies die AMS-Beraterin bereits und will den Kunden auch nicht zu Betrieben schicken, die beim AMS offene Stellen gemeldet haben. Dies würde erklären, warum sie den Kunden am Anfang des Gesprächs nach der Invaliditätspension gefragt hat. Würde der Kunde pensioniert werden, müsste sich die AMS-Beraterin nicht mehr um ihn kümmern.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:03 Uhr	195	<<dim> <<all> aber mit knapp fufzig jAHren > -
	196	<<f> <<rall> das ist nicht so einfach > .
	197	<<p> mhm > .
		Kunde C nickt mehrmals. AMS-Beraterin C sieht Kunde C an.
	198	<<p> es is generell momentan > -
	199	(.)
	200	<<cresc> nicht so einfach > .
	201	<<f> ja > ,
	202	<<f> ja > .
		AMS-Beraterin C streichelt mit der linken Hand ihren Oberschenkel.
	203	<<f> <<all> ich mein > .
	204	<<pp> <<all> und ich brauch dAS > .
	205	(.)
		Kunde C öffnet seine Hände.
	206	<<f> <<rall> dass ich arbei:ten bin > -
	207	<<f> wegen pension > ,
	208	<<ff> na > ?
	209	(-)
		Kunde C verschränkt wieder seine Hände. AMS-Beraterin C schüttelt einmal kräftig den Kopf.
	210	<<ff> nAja > .
	211	(.)
	212	<<f> <<rall> die zeiten vom arbeitsAMT > -
	213	<<f> <<len> die zählen ja auch > -
	214	<<f> <<len> zu den pensionszeiten > .
	215	(--)
	216	<<f> aso > ?
	217	<<p> ja > ;
		Kunde C schüttelt seinen Kopf einmal kräftig.
	218	<<p> das hab ich nicht gewusst > ,
	219	(---)
	220	<<pp> doch > -
		AMS-Beraterin C blickt wieder auf ihren PC und beginnt im Datensatz zu klicken.
	221	<<p> zählen auch dazu > ,

222	<<f> <<all> also also auch wenn das > -
223	<<f> <<dim> das NOTSTAND NOTstandhi:lfe ist > ?
224	(-)
225	<<cresc> ist egA:l > ,
	Kunde C legt sein Kinn in seine rechte Hand, mit der er sich nun am Tisch aufstützt.
226	<<f> sie sind BEIM AMS VORGEmerkt > -
227	<<f> und das zählt scho=on dazu > .
	Kunde C schüttelt zweimal leicht seinen Kopf.
228	<<len> das hab ich nicht gewusst > ,
229	<<len> <<rall> hab geglaubt das zählt dann nicht > .
230	(.)
231	<<f> oja > .
	Kunde C beginnt kleine Kreise mit der rechten Hand vor seinem Gesicht zu machen.

Im nächsten Abschnitt erklärt der Kunde die Gründe für seinen Misserfolg bei der Arbeitssuche. Als Grund nennt er die bestehende Altersdiskriminierung. Es zeigt sich außerdem, dass er sich älter macht, wodurch noch einmal deutlich wird, dass er sich selbst nicht als arbeitsfähig ansieht. Die AMS-Beraterin versucht den Vorwurf der Diskriminierung aufgrund des Alters zu beschwichtigen, indem sie sagt, dass die Arbeitssuche derzeit für alle Personen erschwert ist. Für den Kunden scheint eine Erwerbsarbeit deshalb wichtig zu sein, da er denkt, dass er ohne gewisse Arbeitsjahre keine Alterspension erhält. Dadurch, dass die AMS-Beraterin ihm sagt, dass die Arbeitslosenzeiten auch bei der Pension angerechnet werden, könnte sie implizit die Botschaft verstecken, dass der Kunde nicht mehr arbeiten gehen muss. Möglicherweise möchte sie ihn nicht mehr in den Arbeitsmarkt vermitteln. Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin das Wort „Arbeitsamt“ verwendet, obwohl es diesen Begriff seit einigen Jahren nicht mehr gibt. Hiermit deklariert sie der Beratung einen Amtscharakter, in der die asymmetrische Beziehung zwischen Kunde und AMS-Beraterin verstärkt wird.

Inhaltlich könnte sie dem Kunden in dieser Sequenz andeuten, dass sie möchte, dass dieser noch einmal um Invaliditätspension einreichen soll, damit sie diesen nicht mehr betreuen muss. Danach beschäftigt sich die AMS-Beraterin wieder mit ihrem Computer, da sie möglicherweise weiter arbeiten will. Dieses Verhalten kann dem Kunden auch zeigen, dass sie sich nicht mit ihm beschäftigen möchte. Der Kunde scheint über die Aussage der AMS-Beraterin verwundert zu sein, da er angibt, nicht gewusst zu haben, dass auch Arbeitslosenzeiten zur Pensionsberechnung herangezogen werden. Dies bekräftigt er dadurch, dass er sein Kinn in seine Hand legt. Insgesamt versichert sich der Kunde zweimal, dass die Aussage der AMS-Beraterin korrekt ist. Möglicherweise fragt er sich nun, warum er bis jetzt immer wieder nach einer neuen Arbeitsstelle gesucht hat, obwohl er die Arbeitsjahre

nicht für die Pension benötigt. Dies könnte auch daran deutlich zu erkennen sein, als er den Kopf schüttelt. Mit den Kreisen, die er deutet, zeigt er an, dass er nachdenkt.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:02 Uhr		Kundin D schluckt einmal. AMS-Beraterin D nickt einmal.
	111	<<p> genau > .
	112	<<f> und mindestens zwei tage / > -
	113	(-)
	114	<<ff> ah > .
		Kundin D schüttelt zweimal kräftig den Kopf. Der Sohn von Kundin D blickt AMS-Beraterin D an und streichelt sich mit der rechten Hand über seinen Bart.
	115	<<len> zwei monate vorher > -
		Kundin D nickt zweimal und tippt zweimal mit dem Zeigefinger der rechten Hand auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D blickt auf den Zeigefinger seiner Mutter.
	116	<<f> muss man den antrag > -
	117	<<f> <<len> bei der PVA > -
	118	(--)
	119	<<f> abgeben > .
	120	<<all> na habens eh gmacht oder > ?
		Kundin D nickt einmal. Der Sohn von Kundin D blickt AMS-Beraterin D an. AMS-Beraterin D nickt einmal.
	121	<<f> ja=ja > -
	122	<<dim> [eh schon länger] > .
	123	<<f> [und das hab ich] gmacht > .
	124	(.)
	125	<<len> und die haben sich > -
	126	(.)
	127	<<f> noch nicht gemeldet > ,
		Der Sohn von Kundin D blickt wieder auf den Tisch. AMS-Beraterin D blickt wieder in ihren Bildschirm. Sie beginnt im Datensatz zu klicken. Kundin D blickt aus dem Fenster.

Am Anfang dieser Sequenz schluckt die Kundin, wodurch diese deutlich machen könnte, dass das Gespräch für sie ernst ist. In weiterer Folge erklärt die Kundin der AMS-Beraterin, wie sie bei der Einreichung der Pension vorgegangen ist, um der AMS-Beraterin eventuell latent mitzuteilen, dass sie ihrer Meinung nach alles richtig gemacht hat. Möglicherweise resultiert diese Rechtfertigung aus einer Unsicherheit über den tatsächlichen Pensionsstichtag, die während der Beratung entstanden sein könnte. Diese Erklärung wirkt pädagogisierend, da sie wie eine Lehrerin versucht, ihr Wissen an die anwesenden Personen weiter zu geben und dabei auf den Tisch tippt. Der Sohn der Kundin könnte auf die Erklärungen seiner Mutter nachdenklich zu reagieren, da er sich über seinen Bart streichelt.

Daraufhin wird die AMS-Beraterin frech, da sie der Kundin rhetorisch entgegnet, dass die Kundin die nötigen Schritte für die Pensionseinreichung erledigt hat. Bis zu diesem Zeitpunkt haben die AMS-Beraterin und die Kundin die Rollen getauscht, da das Gespräch wie Unterricht in einer Schulklasse wirkte. Die AMS-Beraterin agiert daraufhin in einer leitenden Funktion, die die Gesprächsführung übernimmt, da sie durch ihre Frage das Gespräch in eine andere Richtung lenkt und der Kundin die Verantwortung für ihr Tun übergibt. Damit wird das Misstrauen der AMS-Beraterin gegenüber der Kundin deutlich, was daraus resultieren kann, dass diese ihrem Computer mehr vertraut. Möglicherweise möchte die AMS-Beraterin das Gespräch zu Ende bringen oder dieses Thema nicht diskutieren. Der Sohn der Kundin scheint seine Mutter schützen zu wollen, da er aussagt, dass die Pension vor längerer Zeit korrekt beantragt wurde. Danach betont die Kundin noch einmal, dass sich die PVA bezüglich des Pensionsstichtages bei ihr noch nicht gemeldet hat, was wieder darauf hindeuten könnte, dass das entscheidende Dokument ersehnt wird und das Fehlen dieses Briefstücks Unsicherheit bei der Kundin hervorruft. Als die Kundin aus dem Fenster blickt, könnte diese andeuten wollen, dass sie aufgegeben hat, das Schriftstück rechtzeitig vor dem Stichtag zu erhalten. Durch ihr Verhalten wird die Interaktionsführung an die AMS-Beraterin abgegeben.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:02 Uhr	128	<<f> und=äh auf dem ZETTel > -
	129	<<ff> von denen steht > .
		Kundin D beginnt mit der linken Hand ihren rechten Zeigefinger zu streicheln. Sie zuckt einmal mit den Schultern. Dann sieht sie AMS-Beraterin D an. AMS-Beraterin D blickt Kundin D in die Augen. Der Sohn von Kundin D blickt ebenso AMS-Beraterin D an.
	130	<<f> man soll sich nicht rühren > ,
	131	<<f> genau > .
		AMS-Beraterin D nickt dreimal kräftig. Der Sohn von Kundin D nickt auch zweimal und blickt dann seine Mutter an. Kundin D tippt dreimal mit dem Zeigefinger der rechten Hand auf den Tisch und nickt dreimal.
	132	<<ff> SIE WERDEN das > -
	133	(.)
	134	<<f> so schnell wie möglich bearbeiten > .
		Kundin D blickt ihren Sohn kurz an, dann wieder AMS-Beraterin D. Sie gestikuliert mit ihren Händen vor ihrem Körper. Der Sohn von Kundin D blickt die Hände seiner Mutter an und nickt mehrmals leicht. AMS-Beraterin D blickt wieder in ihren Bildschirm.
	135	<<f> sonst hab ich / > -
	136	(.)

137	<<f> <<len> drum hab ich das nicht getan > ,	Kundin D nickt mehrmals kräftig. AMS-Beraterin D nickt auch dreimal.
138	<<p> mhm > .	
139	<<f> <<all> sonst hätt ich mich schon längst gRÜHrt > .	
140	<<pp> genau > .	
141	(.)	
142	<<p> versteh ich > .	Kundin D fährt mit dem Zeigefinger der rechten Hand auf dem Tisch auf und ab. Der Sohn von Kundin D sieht seine Mutter an und zieht die Augenbrauen nach oben. AMS-Beraterin D blickt dem Zeigefinger der Kundin nach.
143	<<f> aber wenn das AUSDRÜCKLICH > -	
144	<<f> <<len> auf [dem] zettel drauf steht > -	
145	<<p> [mhm] > .	Kundin D tippt zweimal mit dem Zeigefinger der rechten Hand auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D greift sich mit der rechten Hand auf seine Nase und sieht hinunter.

Die Kundin versucht der AMS-Beraterin in diesem Gesprächsabschnitt noch einmal zu erklären, dass sie bei der Einreichung um die Pension nach Vorschrift gehandelt hat und verfällt nochmals in die Rolle einer Lehrenden, wobei die AMS-Beraterin die Rolle einer Expertin für Belangen der PVA wird. Dies könnte möglicherweise ein Hilfeschrei der Kundin sein, der an die AMS-Beraterin gerichtet ist. Eventuell ist sie verzweifelt, da sie von der PVA noch keine schriftliche Einwilligung für das Antrittsdatum der Pension bekommen hat. Auffällig ist, dass dies seitens der AMS-Beraterin ignoriert wird, da sie der Kundin zwar verbal zustimmt, aber keine Lösungen anbietet. Auch im Verhalten der Kundin zeigt sich, dass sie unter Druck steht und eine klare Situation bezüglich ihres Pensionsantritts haben möchte. Eventuell macht sie sich Gedanken, was passiert, wenn sie seitens der PVA abgelehnt wird. Möglicherweise vermutet sie, dass sie bei einer Ablehnung von ihrer AMS-Beraterin wieder in den Arbeitsmarkt vermittelt wird, obwohl sie dies vielleicht nicht mehr möchte. Als die AMS-Beraterin der Kundin sagt, dass sie diese versteht, zeigt sich das erste Mal im Beratungsgespräch, dass sich die AMS-Beraterin in die Lage der Kundin empathisch einfühlt. Die Kundin wird in weiterer Folge in ihrer Körpersprache nervöser, als sie mit dem Finger am Tisch auf- und abfährt. Möglicherweise zeigt sich dadurch ihre Verunsicherung oder ihre Angst, dass sie seitens der PVA Sanktionen erwarten muss, wenn sie sich bei dieser Institution meldet, obwohl sie dies nicht sollte. Eventuell würde sich die Kundin von der AMS-Beraterin erwarten, dass diese sie beruhigt und/oder ihr Tipps gibt, wie sie mit der PVA kommunizieren soll. Auch der Sohn zeigt seine Unsicherheit, da er sich an der Nase kratzt.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:32 Uhr	111	<<p> dann werd ich mir des mal kopieren > ,
		AMS-Beraterin E nimmt den obersten Zettel in die rechte Hand. Die anderen Zettel, die sie in der linken Hand hält, legt sie zu Kundin E auf den runden Tisch. AMS-Beraterin E blickt währenddessen die Zettel an. Kundin E blickt ebenso auf die Zettel und lehnt sich in ihrem Sessel etwas zurück. Kundin E nimmt die Zettel in die rechte Hand. AMS-Beraterin E steht auf und geht zu einem Kopierer, der im Nebenraum steht. Kundin E nimmt derweil die Zettel in beide Hände und sieht diese an. Danach blickt Kundin E auf und sieht die weitere AMS-Beraterin an, die sich ebenfalls im Raum befindet.
	112	(18.3)
		Kundin E lehnt sich wieder etwas nach vorne auf den Tisch und legt die Zettel hin. Sie verschränkt die Arme auf den Zetteln am Tisch. Sie blickt nun aus dem Fenster.
	113	(16.9)
		AMS-Beraterin E kommt zurück und bleibt links von Kundin E stehen. AMS-Beraterin E legt den Zettel, den sie vorher genommen hatte, vor Kundin E auf den runden Tisch. In der anderen Hand hält sie eine Kopie dieses Zettels. Kundin E blickt AMS-Beraterin E an. AMS-Beraterin E blickt den kopierten Zettel an.
	114	<<p> so: > .
	115	(.)
	116	<<pp> dann darf ich ihnen das zurück geben > .
		AMS-Beraterin E setzt sich hin und legt den kopierten Zettel links neben die Tastatur. Sie blickt weiterhin den Zettel an. Kundin E lehnt sich in ihrem Sessel etwas zurück und blickt weiterhin AMS-Beraterin E an. Kundin E legt beide Hände auf ihren Schoß.

In diesem Gesprächsabschnitt geht es darum, dass die AMS-Beraterin die Unterlagen der Kundin (Volkshochschule) kopiert. Hierbei verfällt diese beim Sprechen in den Dialekt, wodurch sich zeigen könnte, dass sie das Kopieren als unwichtig erachtet. Möglicherweise benötigt die AMS-Beraterin diese Kopie als Bestätigung, die im Akt oder im Datensatz abgelegt wird. Es zeigt sich, dass sich diese doppelt abgesichert hat, da sie das Datum des Beginns händisch auf einem Zettel geschrieben hat und den obersten Zettel der Volkshochschule, auf dem u.a. der Beginn vermerkt ist, kopiert. Um eine Kopie anfertigen zu können, muss die AMS-Beraterin den Raum verlassen, womit die Kundin mit der weiteren AMS-Beraterin und deren Kundin alleine ist. Die Kundin könnte nun der anderen Beratung aktiv zuhören, wodurch der Datenschutzbestimmungen in Frage gestellt werden. Außerdem könnte diese Situation für alle Beteiligten unangenehm sein, da sich die andere Kundin und die weitere AMS-Beraterin belauscht fühlen könnten. Die Kundin verharret während der

Abwesenheit der AMS-Beraterin in einer wartenden Position, indem sie sich kaum bewegt. Dadurch unterwirft sich die Kundin den Normen und Regeln dieser intentionellen Institution, da sie hätte aufstehen und sich beispielsweise den Raum ansehen hätte können. Die Autorität des AMS wird bekräftigt und seitens der Kundin akzeptiert.

Als die AMS-Beraterin wieder den Raum betritt, agiert diese höflich, da sie der Kundin den originalen Zettel der Volkshochschule aushändigt. Auch die Formulierung der AMS-Beraterin ist freundlich und wertschätzend. Die AMS-Beraterin ist nach dem Hinsetzen scheinbar weiterhin mit dem Lesen des kopierten Zettels beschäftigt, was darauf hindeuten könnte, dass sie sich dafür interessiert, was die Kundin in der Volkshochschule lernt. Die Körpersprache der Kundin könnte aufzeigen, dass diese abwarten möchte, was nun weiter im Beratungsgespräch passiert.

7.4.6. Ressourcenorientierung

AMS-Berater A und Kunde A

09:03 Uhr	123	<<p> guad > -
	124	<<all> <<p> und gorbeit habens als LKW-FAHrer > -
	125	(.)
	126	<<p> oder > ?
		AMS-Berater A schaut kurz zu Kunde A, dann wieder in seinen Computerbildschirm.
	127	(2.6)
	128	<<p> hm=hm > ,
	129	<<len> das wa:r das wa:r in anderer firma > ;
	130	(.)
	131	<<pp> bei firma b > .
		Kunde A streichelt mit der rechten Hand über die linke Hand.
	132	<<cresc> bei FIRMA A > ,
		AMS-Berater A sieht Kunde A nun an.
	133	<<cresc> <<acc> firma a nicht als > ,
	134	<<rall> LKW FAHRER > ?
		AMS-Berater A sieht wieder in den Computerbildschirm.
	135	<<f> ja > ?
	136	<<f> nan[ana] > .
	137	<<ff> <<all> [was] warens dort > ?
	138	(---)
		Kunde A streichelt, während er zu sprechen beginnt, mit seiner linken Hand über die rechte Hand.
	139	<<p> mh=mh > -
	140	<<f> HABE so: > ;

141	(.)
	Kunde A senkt seinen Kopf und sieht auf den Tisch.
142	<<f> <<acc> so helfen > ,
143	(1.5)
	Kunde A schwingt seine rechte Hand sehr stark und legt sie dann wieder auf den Tisch.
144	<<p> <<all> so mechanikerhelfer > -
145	<<rall> okay > .
146	(2.2)
147	<<acc> na guAD > ,
148	(3.7)

Bei der Auswertung dieser Sequenz ist besonders auffällig, dass der AMS-Berater einen abrupten Themenwechsel macht (von der Pension zur Arbeit). Der AMS-Berater hat bemerkt, dass es noch kein genaues Datum für die Pensionierung gibt und widmet sich somit der Arbeitsvermittlung des Kunden, wodurch dieser Wechsel erklärt werden könnte. Es kommt wieder zu einem Überprüfen der Daten, wobei die Fragen des AMS-Beraters sehr geschlossen formuliert sind und nur kurze Antworten zulassen. Es werden die letzten Tätigkeiten (LKW-Fahrer und Mechaniker-Helfer) erfragt. Dies könnte der AMS-Berater fragen, da er vielleicht denkt, dass der Datensatz des Kunden unvollständig sein könnte. Dies würde bedeuten, dass für die Pension noch Informationen zu vergangenen Arbeitsplätzen, z.B. aus dem Ausland, fehlen. Auch kontrolliert der AMS-Berater, ob die Daten, die er hat, korrekt sind, da er immer auf die verbale Bestätigung des Kunden wartet.

In der verbalen Interaktion fällt auf, dass der Kunde immer wieder zwischen leisem und lautem Antworten wechselt. Möglicherweise ist dieser verwirrt, warum er nun über die Arbeit reden muss, obwohl vorher noch von der Pension gesprochen wurde. Gedanklich könnte der Kunde noch beim Pensionsstichtag sein. Der AMS-Berater überprüft nun, inwieweit der Kunde vermittelbar für den Arbeitsmarkt ist. Er impliziert, dass der Kunde mit 65 Jahren noch arbeiten kann und muss. Der AMS-Berater konzentriert sich somit auf die Vermittlungstätigkeit in dieser Beratungssequenz und erfragt die Ressourcen des Kunden. Der Kunde antwortet daraufhin leiser, was bedeuten könnte, dass dieser nicht mehr glaubt, dass er nochmal arbeitet. Dies wird auch deutlich, da er die Tätigkeiten seiner letzten Jobs (LKW-Fahrer und Mechaniker-Helfer) nicht beschreibt. Er hält Information zu seinen Anstellungen zurück, was aber nicht an dem gebrochenen Deutsch des Kunden liegt. Hierbei zeigt sich, dass Unsicherheit seitens des Kunden in dieser Sequenz mitschwingt, da er nun nicht weiß, was jetzt bei seiner Beratung weiter passiert. Auch kann es sein, dass der Kunde diese Arbeiten nicht mehr machen möchte. Das Fragen des AMS-Beraters löst beim Kunden eine generelle Verunsicherung aus. Er selbst sieht sich möglicherweise als zu alt für das Arbeiten und möchte in Pension gehen. Eventuell nahm der Kunde an, dass er nur sehr kurz

beim AMS arbeitslos gemeldet ist und dann gleich in Alterspension geht, ohne vom AMS auf offene Stellen vermittelt zu werden. Für ihn ist nicht ersichtlich, warum der AMS-Berater alle Daten abgleicht und seine letzten Arbeitsstellen erfragt. Für den Kunden zeigt sich diese Beratungssequenz als schwierig, da er nicht weiß, um was es nun in der Beratung genau geht (Pension oder Vermittlung). Daher hält er seine Antworten kurz. Dies wird auch deutlich, da es zu vielen Pausen kommt, in denen möglicherweise der Kunde und der AMS-Berater über die weitere Vorgehensweise reflektieren. Dem Kunden wird seitens des AMS-Beraters keine Last bezüglich dieser Unsicherheit genommen, sondern das Programm der Beratung (Daten-Check) wird weiterhin standardisiert durchgezogen. Der AMS-Berater sagt dem Kunden nicht, dass er ihn nun in den Arbeitsmarkt vermitteln müsste, da es kein genaues Pensionsdatum gibt. Der Kunde weiß nicht, dass er erst aus der Vermittlung genommen werden kann, wenn er das Datum der Pension dem AMS bekannt gibt. Auch in der non-verbalen Kommunikation zeigt sich diese Unsicherheit, da der Kunde sehr viele unterschiedliche Gesten macht (Kopf senken, Hände auf den Tisch legen, etc.). Offen bleibt, warum der Kunde nicht nachfragt, warum seine letzten Arbeitsstellen von Interesse sind. Möglicherweise sieht sich der Kunde nicht in der Position, dass er das Handeln des AMS-Beraters hinterfragt, wodurch der AMS-Berater als Autoritätsperson gelten würde.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:40 Uhr		AMS-Beraterin B tippt mit der linken Hand auf ihrer Tastatur und blickt weiterhin in den Bildschirm. Kunde B blickt hinunter zu seiner Mappe.
	159 160 161	<<p> <<cresc> schEIße ist > , <<len> muss bezAHlen meine spritze > . <<p> <<len> krankenkassa nix zahlen > . Kunde B blickt AMS-Beraterin B an. AMS-Beraterin B hört zu tippen auf, lässt aber ihre Hand auf der Tastatur liegen. Sie dreht ihren Kopf. Sie sehen sich nun direkt in die Augen.
	162 163	<<f> aso > ? (---) Kunde B schüttelt den Kopf dreimal und blickt wieder auf seine Mappe.
	164 165	<<p> warum nicht > ? (1.1) Kunde B blickt wieder auf und sieht AMS-Beraterin B in die Augen.
	166 167	<<p> <<len> es ist teuer > . (2.2) AMS-Beraterin B legt ihr Kinn in ihre linke Hand. Sie blickt

		auf den Bildschirm. Kunde B hebt seinen Kopf und blickt AMS-Beraterin B an.
168	<<p> mhm > ,	
169	(1.4)	
		Sie streichelt mit ihrer linken Hand ihren Mundwinkel. Sie sieht Kunde B direkt in die Augen.
170	<<cresc> <<all> na gut > -	
171	(.)	
172	<<f> <<all> aber therapie: bekommen sie schon bezahlt > -	
173	(.)	
174	<<f> nen > ?	
175	(-)	
		Kunde B nickt zweimal.
176	<<len> therapie schon > .	
177	<<p> aber sp=sp[ritzen nicht] > .	
178	<<p> [spritzen nic]hat > .	
		AMS-Beraterin B blickt wieder in ihren Bildschirm. Sie legt ihr Kinn nun komplett in ihre linke Hand.
179	<<len> die muss selber > ,	
180	(4.0)	
181	<<pp> gibt verschiedene apotheken > .	
		AMS-Beraterin B legt beide Hände auf ihre Tastatur und beginnt zu tippen.
182	<<pp> da kost achtundzwanzig bis fünfundfünfzig euro > .	
183	(3.8)	
184	<<pp> <<dim> eine spritze > .	
		AMS-Beraterin B zieht ihre Augenbrauen hoch und sieht Kunde B an. Sie schüttelt dreimal den Kopf.
185	<<f> <<dim> und eine alternative gibts nicht > ?	
186	(.)	
187	<<f> zu den spritzen > ?	
188	(2.1)	

In dieser Sequenz ist auffällig, dass der Kunde leise spricht, was darauf hindeuten könnte, dass ihn die derzeitige Situation sehr beschäftigt. Möglicherweise bedeutet das Bezahlen der Spritzen die Ausgabe von sehr viel Geld für ihn, was er durch das Schimpfwort weiter unterstreicht. Das Verwenden des Wortes „Scheiße“ wirkt jedoch ehrlich und drückt die etwaige Verzweiflung des Kunden aus. Auch könnte es ihm hier erstmals richtig bewusst werden, dass das Bezahlen der Spritzen während der Arbeitslosigkeit eine finanzielle Belastung bedeutet. Monetäre Sorgen werden auch in den Interviews erwähnt:

*„Das sind in der älteren Generation große Fragen, wie das mit der Absicherung ist.“
(AMS-Beraterin F, Zeile 511 – 512)*

„Vor allem, ab einem gewissen Alter sind sie es gewohnt, ein gewisses Geld zu verdienen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 221 – 222)

Fraglich ist, ob der Kunde aus der Teilnehmenden Beobachtung seine Fixausgaben noch bewältigen kann, wenn er viel Geld für seine Gesundheit investieren muss. Seitens der AMS-Beraterin fällt auf, dass diese sich aktiv um den Kunden kümmert, da sie abrupt zu schreiben am Computer aufhört. Möglicherweise ist sie geschockt darüber, dass die Krankenkasse die Kosten für die Behandlung nicht übernimmt. Sie versucht dem Kunden Lösungen anzubieten, indem sie nach einer Alternative fragt. Dadurch kann es zu einer Abklärung kommen, wie der Kunde schneller oder billiger gesund werden kann, sodass eine raschere Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt erfolgen kann. Demzufolge könnte durch das Erfragen von Alternativen auch das Vertrauen zwischen der AMS-Beraterin und dem Kunden weiter aufgebaut werden, aber ebenso das Gespräch aufrechterhalten werden. Außerdem versucht die AMS-Beraterin zu betonen, dass wenigstens die Therapie bezahlt wird, indem sie nochmals danach fragt. Dies kann darauf hindeuten, dass sie das Positive (zwei Therapien werden von der Krankenkasse finanziert) hervorheben möchte. Des Weiteren wiederholt sie die Aussage des Kunden, dass die Spritze nicht bezahlt wird, sodass eine gemeinsame Gesprächsebene gefunden werden kann. Auch das Besprechen der Kosten dieser Spritzen wirkt, als würde der Kunde seine Niedergeschlagenheit gegenüber der AMS-Beraterin kundtun wollen. Möglicherweise hofft er darauf, dass die AMS-Beraterin ihm anbietet, dass diese Kosten seitens des AMS übernommen werden. Anscheinend denkt der Kunde, dass das AMS und die Gebietskrankenkasse zusammen gehören und daher eine Abnahme von Krankenausgaben möglich ist. Der Kunde teilt der AMS-Beraterin somit die Rolle einer „Krankenbeauftragte vom AMS“ zu.

In der Körpersprache des Kunden zeigt sich, dass diese stimmig zu den verbalen Äußerungen ist. Das Kopfschütteln könnte aufzeigen, dass der Kunde nicht glauben kann, dass er diese hohen Ausgaben trotz geringem Arbeitslosengeld hat. Die AMS-Beraterin ist weiterhin mit der Dokumentation im Computersystem beschäftigt, was darauf hindeuten könnte, dass diese fertig werden will oder muss. Auch könnte sie sich vom Thema Krankheit abgrenzen wollen. In diesem kurzen Beratungsgespräch versucht sie, so viel Information wie möglich vom Kunden einzufangen und niederzuschreiben. Als sie zu tippen aufhört und ihren Mundwinkel streichelt, wirkt diese Geste, als wäre sie berührt oder überrascht. Möglicherweise kann sie nicht glauben, dass die Krankenkasse die Kosten für die Spritzen nicht übernimmt. Das Hochziehen der Augenbrauen und das Kopfschütteln deuten auf große Verwunderung seitens der AMS-Beraterin hin. Diese Situation scheint für sie undurchsichtig und wirr zu sein.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:41 Uhr		Kunde B blickt auf die linke Seite. Dann schüttelt er fünfmal stark den Kopf und sieht dabei hinunter. AMS-

		Beraterin B dreht ihren Kopf wieder zum Bildschirm.
189	<<ff> oder > -	
190	(.)	
191	<<f> oder jeden tag kriegen therapie: hier > ,	
192	(2.8)	
193	<<pp> zum glück > .	
194	(3.9)	
		Kunde B sieht AMS-Beraterin B an. AMS-Beraterin B tippt. Danach legt sie ihre rechte Hand wieder auf die Computermaus, ihre linke Hand bleibt auf der Tastatur liegen.
195	<<p> <<dim> die krankenkassa zahlt > -	
196	(.)	
197	<<pp> aber man muss jeden tag dort > .	
198	(5.0)	
		Kunde B zuckt einmal mit den Schultern. AMS-Beraterin B klickt einmal auf ihrer Computermaus. Sie greift mit beiden Händen zu einem Zettel, der links neben ihr liegt. Ihr Blick richtet sich nun auf diesen Zettel.

In der verbalen Interaktion zeigt sich, dass es zu den teuren Spritzen für den Kunden eine kostenlose Alternative geben würde. Bei dieser müsste er jeden Tag eine Behandlung machen. Nachdem der Kunde auf eine bestimmte Räumlichkeit bei der Therapie („hier“) hinweist, ist fraglich, was er mit diesem Gelegenheitsausdruck meint. Möglicherweise weiß er nicht, dass das AMS und die Gebietskrankenkasse nicht zusammen gehören und denkt, dass solche Institutionen verbunden sind, da sie staatliche Einrichtungen darstellen. Dies würde das Verwenden dieser Phrase erklären, da er annehmen könnte, dass AMS und Krankenkasse dasselbe ist. Des Weiteren könnte er mit dem „hier“ die Örtlichkeit beschreiben wollen, indem er damit Wien oder Österreich meint. Dies würde dann darauf hindeuten, dass er eventuell in einem anderen Land oder Bundesland ebenso eine Behandlung macht. Deutlich wird jedoch, dass der Kunde diese Alternative nicht wahrnehmen möchte, da er scheinbar nicht jeden Tag damit beschäftigt sein will. Dies kann daran liegen, dass er nicht permanent mit seiner Erkrankung konfrontiert werden möchte. Andererseits könnte er auch zu faul sein und will für eine Therapie nicht täglich wo hinfahren. Auch in der Körpersprache des Kunden wird deutlich, dass er diese alternative Behandlung ablehnt, da er vorerst stark den Kopf schüttelt und dann mit den Schultern zuckt. Möglicherweise ist diese Form der Therapie uninteressant für ihn. Als er aufblickt, könnte er Verständnis von der AMS-Beraterin erwarten. Seitens der AMS-Beraterin zeigt sich jedoch, dass diese nicht auf den Kunden und seine Aussagen reagiert, da sie weiterhin mit der Dokumentation am Computer beschäftigt ist. Eventuell nimmt sie nicht wahr, was der Kunde sagt, da sie auf ihre verwaltungstechnische Arbeit konzentriert ist.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:08 Uhr	507 <<f> ich hab > - 508 (.) 509 <<f> ich hab mit eine=eine nAchbAr > , 510 (-) 511 <<rall> hab ich geredet > , AMS-Beraterin C legt den Stift zur Seite. Sie nimmt die Zettel in die rechte Hand und blickt Kunde C an. Kunde C und AMS-Beraterin C sehen sich nun direkt an. Kunde C beugt sich weiter nach vorne. 512 <<acc> er ist in urlAUb > , 513 (2.2) 514 <<f> u:nd e:r > - 515 (.) 516 <<acc> hat gesagt äh > - 517 (1.1) 518 <<f> er ist ja taxichauffeur > - 519 <<f> mhm > , 520 (---) AMS-Beraterin C nimmt die Zettel in die linke Hand, die sie zuvor in der rechten Hand gehalten hat. Sie legt ihre rechte Hand auf die Computermouse und blickt in den PC. Sie beginnt im Datensatz zu klicken. 521 <<f> und er wird das mit einer firma ausmachen > - 522 (--) 523 <<len> u::nd Ä:H > - 524 <<f> <<acc> er wird mir anmelden > , 525 (.) 526 <<ff> <<len> vollzeitig > . 527 (--)
09:09 Uhr	Kunde C lehnt sich im Sessel zurück und beginnt mit seinen Händen vor seinem Körper zu gestikulieren und deutet, als würde er ein Auto lenken. AMS-Beraterin C nickt mehrmals. 528 <<f> u:nd wenn die firma braucht chaffeur > , 529 <<p> irgendwann > . 530 (--) 531 <<cresc> dann bin ich dabei ja > - Kunde C lehnt sich wieder nach vorne und stützt seine Hände auf dem Tisch auf. AMS-Beraterin C und Kunde C schauen sich weiterhin in die Augen. AMS-Beraterin C greift zur Computermouse. 532 <<all> da muss ich dann zwölf stunden arbeiten > ; 533 <<f> mhm > , 534 (1.1) Kunde C schwenkt seinen Kopf ein wenig hin und her und verschränkt seine Hände am Tisch. 535 <<all> so am fufzehnte=sechszehnte > ; 536 <<f> <<all> kommt er von unten > . Kunde C zuckt mit den Schultern. AMS-Beraterin C blickt auf Ihren Bildschirm und beginnt mit der Computermouse zu klicken. Kunde C blickt kurz nach unten auf den Tisch und dann wieder zu AMS-Beraterin C.

	537	<<all> <<acc> und er hat gesagt ist kein problem > ,
	538	(.)
	539	<<all> <<rall> aber schau ma mal > -

In dieser Sequenz versucht der Kunde seine Arbeitswilligkeit zu beweisen, indem er angibt, dass er seine persönlichen Kontakte zur Arbeitssuche verwendet. Er gibt der AMS-Beraterin zu verstehen, dass er aber derzeit keine Möglichkeit hat, seinen Bekannten zu sprechen, da dieser im Urlaub ist. Er erzählt über die Tätigkeit als Taxichauffeur, die sein Kontakt ausübt, und welche Möglichkeiten sich für ihn selbst bei diesem Unternehmen auftun. Fraglich bleibt, warum er erst in so einer späten Phase des Beratungsgesprächs über eine mögliche Arbeitsaufnahme spricht, obwohl er vorher über seine gesundheitlichen Einschränkungen und seinen finanziellen Schwierigkeiten berichtet hat. Eventuell möchte er damit unterstreichen, dass er arbeiten gehen möchte. Auch kann es sein, dass er Angst vor einer Geldsperre nach §10 AIVG seitens des AMS wegen Arbeitsunwilligkeit hat. Ebenso ist es möglich, dass er erwartet, dass die AMS-Beraterin ihn keine offenen Jobangebote schickt, wenn er von einer etwaigen Arbeitsaufnahme spricht. Es kann sein, dass ihm bekannt ist, dass es zu keiner Arbeitsvermittlung kommt, wenn er bereits eine Einstellzusage vorlegen könnte. Auffällig ist bei der Erzählung über den Arbeitsplatz beim Taxiunternehmen, dass der Kunde leise anmerkt, dass er erst irgendwann, z.B. bei besserer Auftragslage, Vollzeit angemeldet wird. Möglicherweise ist diese Jobaussicht vage. Auch in seiner Körpersprache zeigt sich, dass er unsicher ist, da er sich zurück lehnt und wild gestikuliert. Dies könnte darauf hindeuten, dass er nervös ist. Als er sich nach vorne lehnt und mit den Schultern zuckt, könnte er anzeigen wollen, dass ihm der Job gleichgültig ist. Insgesamt wirkt diese Erzählung wie eine Anekdote, bei der es auch zu Lügen seitens des Erzählers kommen kann. Eventuell benutzt der Kunde diese Form der Interaktion, um den Erwartungen der AMS-Beraterin gerecht zu werden, falls er denkt, diese würde sich von ihm wünschen, dass er wieder arbeitet. Auch könnte er damit sein Ansehen bei der AMS-Beraterin steigern, wenn diese die gesellschaftliche Arbeitsethik teilt.

Weiters fällt auf, dass die AMS-Beraterin mit Formalitäten beschäftigt ist, da sie mit einem Zettel und ihrem Computer beschäftigt ist. Dadurch, dass sie zwischendurch den Kunden immer wieder anblickt, wirkt ihr Verhalten höflich und als würde sie zuhören. Trotzdem fragt sie nicht genauer nach, was dies für ein Jobangebot ist und lässt sich darüber auch nichts berichten. Möglicherweise hat der Kunde bereits öfters von etwaigen Arbeitsstellen gesprochen, die in Folge aber nicht zustande kamen, wodurch sich das desinteressierte Verhalten der AMS-Beraterin erklären könnte. Durch ihr Schweigen gibt sie dieser Sequenz ein machtvoll Moment, bei der sie die Kontrolle über den weiteren Gesprächsverlauf bestimmt. Durch das Ignorieren der Anekdote des Kunden könnte sie andeuten, dass sie

kein Interesse an vagen Jobversprechungen oder Jobangeboten hat und nicht über so etwas mit dem Kunden kommunizieren will.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:09 Uhr		Kunde C macht mit der rechten Hand eine Faust und umschließt diese mit seiner linken Hand. Er blickt AMS-Beraterin C an. AMS-Beraterin C sieht weiterhin in Ihren Bildschirm und beginnt mit beiden Händen zu tippen. 540 <<f> naja schlecht wärs nicht > - 541 <<f> <<rall> [auch] für sie selber > - 542 <<ff> [ja::] > , Kunde C öffnet seine Hände und zuckt einmal mit den Schultern. AMS-Beraterin C hört zu tippen auf und legt die rechte Hand auf die Computermaus. Die linke Hand bleibt auf der Tastatur liegen. 543 <<ff> [ja::] > , 544 <<f> [dass] sie a bissl / > - 545 <<f> ja=ja > . Kunde C verschränkt wieder seine Hände und blickt auf den Tisch. AMS-Beraterin C blickt weiterhin in den Bildschirm. 546 <<f> sag ma: > - 547 (.) 548 <<f> <<rall> du musst zwölf stunden arbeiten > - Kunde C blickt AMS-Beraterin C an. AMS-Beraterin C blickt Kunde C an. Kunde C öffnet seine Hände und zuckt einmal mit den Schultern während er spricht. 549 <<f> ega:l > , 550 (--) 551 <<ff> na > ? Kunde C lehnt sich in seinen Sessel zurück und zuckt mit den Schultern. Seine Hände zieht er zum Körper, die Ellenbogen bleiben aber gebeugt und die Handinnenflächen zeigen zu AMS-Beraterin C. AMS-Beraterin C nimmt die linke Hand von der Tastatur und legt diese vor sich auf den Tisch. 552 <<all> was soll ich sagen > ? 553 (.) 554 <<f> <<all> nein > ? 555 <<cresc> na: ich versteh sie schon > - 556 <<f> ja=ja ich weiß schon > . Kunde C deutet mit beiden Händen auf sich und schüttelt seinen Kopf. AMS-Beraterin C blickt wieder auf den Bildschirm. 557 <<f> <<all> mir ist egal nicht aber > , 558 (---) Kunde C zieht seine Jacke nach unten und lehnt sich nach vorne auf den Tisch. Er verschränkt seine Hände vor sich. AMS-Beraterin C blickt Kunde C an und nickt einmal. Kunde C

		nickt mehrmals, während er spricht.
559	<<f>	und er sagt > ,
560	(.)	
561	<<f> <<cresc>	du kannst verdienen > -
562	(-)	
563	<<dim>	gut sagt er > .
564	<<p>	aber du musst erreichbar > ,
565	<<p> <<cresc>	vierundzwanzig stunden > ,
		AMS-Beraterin C blickt wieder auf ihren Bildschirm und beginnt zu tippen.
566	<<p> <<all>	na das ist ja auch ein bissl / > -
567	(2.2)	
		Kunde C zuckt mit den Schultern und zieht seine Mundwinkel kurz nach oben.
568	<<p>	aber ich muss das > ,
		AMS-Beraterin C nimmt mit beiden Händen die Zettel, die vor ihr liegen. Danach greift sie mit der rechten Hand nach einem Stift. Sie blickt auf die Zettel.
569	<<ff>	ich mein > -
570	(-)	
571	<<f>	probieren kann [ma]n es ja > -
572	<<f>	[ja] > .
573	<<f> <<dim>	da habens recht > .
574	<<p>	versuchen / > -

Am Anfang dieser Sequenz hält sich der Kunde selbst fest, was bedeuten könnte, dass er sich Sicherheit geben möchte. Weiterhin wirkt die Erzählung wie eine Anekdote. Die AMS-Beraterin ist fortlaufend mit der Dokumentation am Computer beschäftigt, was bedeuten könnte, dass sie das Gesprächsthema bereits beendet hat. Dies zeigt sich auch in ihrer Aussage, bei der sie den Kunden bekräftigt, dass es für ihn nicht schlecht wäre, wenn er wieder arbeiten würde. Der Kunde bestärkt die Einstellung der AMS-Beraterin mehrmals, indem er ihr zustimmt. Hiermit könnte deutlich werden, dass es ihm wichtig ist, dass sie ein gutes Bild von ihm hat. Dies ist auch daran zu erkennen, dass er seine Hände öffnet. Als er mit den Schultern zuckt, deutet er an, dass er die etwaige Arbeitsaufnahme möglicherweise nicht beeinflussen kann und er nun abwarten muss. Als der Kunde die AMS-Beraterin bekräftigt, verschränkt er seine Arme, blickt auf den Tisch und erzählt von einer zwölfstündigen Schicht. Dies könnte aufzeigen, dass er mit den Arbeitsbedingungen nicht einverstanden ist, aber erwähnen möchte, dass er trotz diesen dort arbeiten will. Damit könnte er aufzeigen, dass er bereit ist, auch schlechte Bedingungen anzunehmen. Möglicherweise spricht der Kunde bei diesem Job von einer geringfügigen Beschäftigung, die einmal wöchentlich mit einem langen Dienst einhergeht. Dies würde bedeuten, dass er vorerst als Aushilfe beschäftigt ist und erst bei guter Auftragslage Vollzeit angestellt wird.

Eventuell muss er dem Taxiunternehmen seine Arbeitswilligkeit erst beweisen, bevor er eine Fixanstellung bekommt. Die AMS-Beraterin hört ihm nun aufmerksam zu, was sich dadurch zeigt, da sie ihn ansieht und nicht am Computer weiterarbeitet. Der Kunde versucht mit seiner Körpersprache (z.B. zurück lehnen, Hände offen halten, auf sich selbst deuten) weiterhin anzudeuten, dass er die Arbeit als Taxifahrer unter jeden Umständen annehmen wird. Dadurch will er weiterhin beweisen, dass er mit der Arbeitsethik der AMS-Beraterin konform geht und er gewillt ist, in den Arbeitsmarkt einzusteigen. Somit erhält die AMS-Beraterin die Rolle einer Autoritätsperson, der der Kunde Rechenschaft schuldig ist.

Als er sich die Jacke nach unten zieht, wirkt dies, als würde er sich hübsch machen, da er nun über den Verdienst spricht. Weiterhin zeigt er in seinen verbalen Äußerungen seine Arbeitswilligkeit. In der non-verbalen Kommunikation wird deutlich, dass er die ständige Erreichbarkeit und Schichtarbeit nicht befürwortet, da er seine Mundwinkel nach oben zieht und mit den Schultern zuckt. Danach bestärkt ihn die AMS-Beraterin in einer überheblichen Ausdrucksweise, indem sie aussagt, dass er diese Form der Arbeit ausprobieren kann. Damit könnte sie andeuten wollen, dass sie nicht davon ausgeht, dass er bald zu arbeiten beginnt. Fraglich ist, ob die AMS-Beraterin den Kunden verstanden hat. Inhaltlich zeigt sich, dass diese Sequenz verwirrend und konfus ist. Dies könnte am Kunden liegen, da er eine ambivalente Einstellung zu diesem Jobangebot hat und sich nicht sicher ist, ob er über seinen Bekannten die Arbeitsstelle als Taxifahrer bekommt.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:02 Uhr	146	<<all> hab ich mir gedacht > -
	147	<<f> mhm > .
	148	<<f> <<all> muss ich mich daran halten > -
	149	<<f> ja > .
	150	(.)
	151	<<ff> oder > ?
	152	<<p> da haben sie recht > .
	153	(.)
	154	<<p> ja > .
		AMS-Beraterin D lehnt sich in ihrem Sessel zurück und legt beide Hände auf den Tisch vor ihr hin. Der Sohn von Kundin D sieht diese an und verschränkt beide Arme vor sich auf dem Tisch. Kundin D blickt einmal rechts nach oben und dann wieder zu AMS-Beraterin D. Sie gestikuliert mit ihren Händen vor ihr auf dem Tisch.
	155	<<len> das gilt für uns > ,
	156	(-)
	157	<<acc> vom AMS genauso > ;
		AMS-Beraterin D nimmt mit der linken Hand einen Stift hoch. AMS-Beraterin D blickt Kundin D direkt in die Augen. Der Sohn von Kundin D blickt auf den Stift.
	158	<<all> die schreiben uns genauso > -

159	<<rall> wir sollen nicht nachfragen > ; AMS-Beraterin D nimmt den Stift nun in beide Hände. Kundin D, der Sohn von Kundin D und AMS-Beraterin D sehen sich nun an.
160	<<f> weil die momentan so / > -
161	(-)
162	<<f> überfordert sind > .
163	<<f> hm > .
	Der Sohn von Kundin D zieht seine Mundwinkel nach oben. Danach blickt er auf den Tisch und nickt mehrmals leicht.
164	<<all> weil die so viele > -
165	<<f> <<all> pEnsionsanträge haben > -
166	(.)
167	<<all> dass die nicht ein und aus wISsen > .
	AMS-Beraterin D blickt auf ihren Bildschirm. Kundin D richtet sich mit der rechten Hand ihre Brille und legt ihre Hand dann wieder auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D blickt AMS-Beraterin D an.
168	<<ff> aber / > .
169	(-)
170	<<pp> das hab ich mir schon gedacht > .
	Der Sohn von Kundin D nickt mehrmals und blickt auf den Tisch. AMS-Beraterin D blickt Kundin D in die Augen und nickt zweimal.
171	<<f> aber wenns=wenn sie > -
172	(.)
173	<<len> <<dim> das eh rechtzeitig gemacht haben > ,
174	<<p> mindestens zwei monate vorher / > .
175	<<pp> aha > .
176	(--)
	AMS-Beraterin D blickt wieder in den Bildschirm und deutet mit der rechten Hand auf diesen. Der Sohn von Kundin D nickt weiterhin leicht.
177	<<f> wir=wir machen uns das dann eh > -
178	(-)
179	<<ff> mit der pension aus > .
	Kundin D beginnt leicht zu nicken. Der Sohn von Kundin D nickt weiterhin leicht. AMS-Beraterin D zeigt weiterhin auf den Bildschirm und sieht Kundin D an.

In dieser Sequenz folgt eine logistische Aushandlung, wie sich Antragsteller/innen der Alterspension bei der PVA verhalten sollen. Die Kundin möchte in ihrer Vorgangsweise scheinbar korrekt sein, was sich daran zeigt, dass sie die Richtigkeit ihres Handelns hinterfragt. Die AMS-Beraterin reagiert hierauf mit einer Erklärung zum Prozedere der PVA. Auch in den Interviews zeigt sich, dass Kund/innen bei ihren AMS-Berater/innen nach Hilfestellungen bei solchen Belangen suchen:

„Können Sie mir da helfen? Oder muss ich da zur Pensionsversicherung? Wo krieg ich denn da die Informationen her? Viele kommen mit ihren Fragen, egal was versicherungstechnisch. PVA, Krankheiten, Behandlungen, Therapien und solche Sachen.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 516 – 518)

Das Gestikulieren bei dieser Beschreibung könnte anzeigen, dass die AMS-Beraterin aus der Teilnehmenden Beobachtung möglicherweise die Schuld bezüglich der Bearbeitungsverzögerung des Pensionsantrags der Kundin an die PVA abschieben möchte. Möglich ist ebenso, dass sie vor der Kundin begründen möchte, wie die PVA verfährt. Offen bleibt, ob diese Erklärungen für die Kundin beruhigend und hilfreich sind. Außerdem ist anzumerken, dass diese ausführliche Information bezüglich der Vorgangsweise der PVA für die Kundin irrelevant ist und dies wirkt, als wolle die AMS-Beraterin mit ihrem Wissen prahlen. Als die AMS-Beraterin den Stift hochnimmt, wird noch einmal deutlich, dass sie ihr Fachwissen zeigen möchte, da dies belehrend wirkt. Dies zeigt sich auch daran, da die AMS-Beraterin mit lauter Stimme spricht. In den Interviews wird ebenso darauf hingewiesen, dass das AMS als Informationsinstitution bei solchen Themen dient:

„Viele ältere kommen, ja wenn Sie das nicht wissen, wer weiß das dann. Das ist eine andere Art Autoritätsprinzip auch noch. Die sehen uns als Autorität, als Behörde an und da kommen dann auch solche Fragen, wenn sie sich bei den Informationen unsicher sind, die sie aus dem Bekanntenkreis haben.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 521 – 524)

Auffällig ist in der Beobachtung, dass der Sohn der Kundin das Antworten übernimmt, wodurch sich noch einmal zeigen könnte, dass dieser sich für seine Mutter verantwortlich fühlt. Deutlich wird, dass die AMS-Beraterin trotzdem weiterhin mit der Kundin kommuniziert und nicht mit ihrem Sohn. Dies wirkt der Kundin gegenüber höflich, fraglich ist jedoch, ob sich dies die Kundin auch wünscht oder die Beratung lieber an ihren Sohn abgeben möchte, damit dieser primärer Gesprächspartner für die AMS-Beraterin wird. Außerdem versucht die AMS-Beraterin scheinbar die Kundin noch einmal zu beruhigen, dass diese korrekt gehandelt hat, was sich auch in der Körpersprache der AMS-Beraterin zeigt, als diese mit dem Finger in den Computerbildschirm deutet. Damit könnte sie andeuten wollen, dass alles, was im PC eingetragen ist, der Wahrheit entspricht und man diesem glauben kann. Auch erklärt die AMS-Beraterin, dass die Kundin ab diesem Zeitpunkt keine Verpflichtungen der PVA gegenüber hat, da das AMS sich die weitere Vorgehensweise mit dieser Institution ausmacht.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:31 Uhr		AMS-Beraterin E beginnt im Datensatz zu klicken.
	53	<<f> was machen sie denn vorher noch > ?
	54	(--)
		AMS-Beraterin E setzt sich in ihrem Sessel etwas nach

		hinten. Sie legt die linke Hand auf den Tisch. AMS-Beraterin E setzt ihre Brille ab und nimmt diese in die rechte Hand. Sie dreht sich mit ihrem Körper zu Kundin E und blickt diese an. Ihre Hände legt sie auf den Tisch. AMS-Beraterin E blickt Kundin E an. Kundin E beginnt mit ihren Händen etwas zu gestikulieren und blickt hinunter auf den Tisch auf einen Zettel, der vor ihr liegt.
55	<<p> äh ich habe jetzt zwei termine: > .	
56	(-)	
57	<<p> erster ist in der äh > ;	
58	<<pp> <<cresc> (wien burgund) fahrschule > ;	
		Kundin E deutet auf einen Zettel, der vor ihr liegt. Sie blickt auf. Kundin E und AMS-Beraterin E sehen sich direkt in die Augen.
59	<<f> okay > .	
60	(.)	
61	<<f> ja > ?	
		AMS-Beraterin E nickt einmal kräftig und blickt in ihren Bildschirm. Sie nimmt mit der rechten Hand einen Stift, der links neben dem PC liegt.
62	<<p> a=am do=donnerstag > -	
63	(.)	
64	<<cresc> das ist der zehnte elfte > .	
65	<<f> ja > .	
		AMS-Beraterin E greift nach einem Zettel, der neben der Computermouse liegt. Sie sieht auf den Zettel und beginnt zu schreiben, während Kundin E spricht. Kundin E sieht AMS-Beraterin E beim Schreiben zu.
66	<<f> am zehnten elften? > .	
67	<<f> ja: > .	
68	(.)	

In dieser Sequenz zeigt sich anfangs, dass die AMS-Beraterin weiterhin am Computer arbeitet und dieser für kurze Zeit der Hauptakteur im Gespräch bleibt. Danach fragt sie die Kundin höflich, was sie vor der Arbeitssuche geplant hat. Die Art der Formulierung ist positiv und bekräftigend für die Kundin. In der non-verbalen Kommunikation der AMS-Beraterin zeigt sich, dass sich diese für die Kundin zu interessieren scheint, da sie ihren Körper zu ihr dreht, ihre Brille absetzt und die Kundin direkt ansieht. Die Körpersprache wirkt offen und könnte der Kundin das Gefühl geben, dass sich diese zum Erzählen Zeit nehmen kann. Auch in den Interviews wird die Wichtigkeit des Zeitfaktors angesprochen:

„Dadurch, dass ich mir wirklich viel Zeit lasse, sind die erst mal so woah. Viel Zeit und staunen und wir reden und dann funktioniert das alles.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 41 – 42)

Durch das Verhalten der AMS-Beraterin aus der Beobachtung wird der PC aus der Beratung ausgeschlossen und die Kundin zum Mittelpunkt der Betreuung. Die Kundin scheint auf die Erzähleinladung einzusteigen, spricht jedoch anfangs leise, was daran liegen könnte, dass

gerade eine weitere Beratung im Raum stattfindet. Als sie auf den Zettel vor ihr deutet, könnte sie die Wichtigkeit des Führerscheins bekräftigen wollen. Möglicherweise möchte die Kundin damit aufzeigen, dass die Arbeitssuche derzeit nicht ihr primäres Ziel ist und der Führerschein für sie vorrangig ist. Dieses Vorhaben bejaht die AMS-Beraterin und beginnt, sich die Informationen über die Fahrschule handschriftlich zu vermerken. Dabei wiederholt die AMS-Beraterin verbal den Ersttermin in der Fahrschule. Das Schreiben auf den Zettel wirkt höflich und könnte der Kundin anzeigen, dass sich die AMS-Beraterin für ihr Anliegen interessiert. Dadurch könnte eine emotionale Bindung zwischen der AMS-Beraterin und der Kundin entstehen. Aufgrund der zur Kundin gerichteten Körperposition der AMS-Beraterin könnte die Beratung eine persönliche Nähe bekommen. Dies würde nicht der Fall sein, wenn die AMS-Beraterin die Angaben der Kundin am Computer vermerken würde, da der PC eine gewisse Aufmerksamkeit der AMS-Beraterin auf sich ziehen würde (z.B. Körper zum Computer gedreht). Dadurch würde sich eine Triangulationsberatung ergeben, bei der der Computer, die AMS-Beraterin und die Kundin involviert wären. Konkludiert zeigt sich, dass die AMS-Beraterin eine Form von psychosozialer Beratung mit der Kundin praktiziert, da sie auf das Anliegen der Kundin eingeht und kund/innen-orientiert agiert. Dadurch bekommt das Beratungsgespräch außerdem Nuancen eines freiwilligen Beratungsgesprächs, das trotzdem in einem Zwangskontext stattfindet. Die asymmetrische Struktur wird somit teilweise durchbrochen.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:31 Uhr	69	<<p> und hab ich noch andere plan jetzt > -
	70	(-)
	71	<<cresc> dass ich äh: > -
	72	(.)
	73	<<f> in äh > -
		AMS-Beraterin E blickt kurz auf und dann wieder auf den Zettel. Kundin E blickt AMS-Beraterin E an.
	74	<<f> VHS äh > -
		Kundin E deutet auf einen weiteren Zettel, der vor ihr liegt. AMS-Beraterin E legt den Stift zur Seite und nimmt ihre Brille in beide Hände. AMS-Beraterin E beugt sich etwas nach vorne und blickt ebenso auf den Zettel.
	75	<<f> <<len> eine pflichtschul > -
	76	(-)
	77	<<f> abschluss mache > .
		AMS-Beraterin E lehnt sich etwas zurück und nimmt den Stift wieder in die Hand. Sie blickt wieder auf den Zettel und beginnt zu schreiben.
	78	<<f> ↑↑ [ja sEHr gu]t > .
	79	<<f> [möchte ich] machen > .

80	(.)
81	<<p> [mhm] > .
82	<<f> [ja:] > .
83	<<p> mhm=mhm > .
	Kundin E sieht AMS-Beraterin E an und nickt dreimal leicht. AMS-Beraterin E nickt zweimal kräftig. Kundin E schiebt die Zettel, die vor ihr liegen zu AMS-Beraterin E. AMS-Beraterin E greift mit der rechten Hand zu denzetteln und sieht diese an. Kundin E sieht die Zettel auch an.
84	<<pp> und da ist erster termin äh > -
85	(.)
86	<<p> dreiundzwanzigster elfter > .
87	<<f> ↑ sEHr gUt > .
88	(.)
89	<<f> ja > .
	AMS-Beraterin E blickt kurz die Zettel an, die Kundin E zu ihr geschoben hat. Danach nimmt sie mit der rechten Hand wieder den Stift und schreibt auf dem Zettel weiter, der vor ihr liegt. Kundin E blickt AMS-Beraterin E dabei an.

Im nächsten Gesprächsabschnitt erläutert die Kundin ihre Zukunftspläne, wobei auffällt, dass die Kundin sprachlich in ein Stottern verfällt. Dies könnte daher kommen, dass die Kundin möglicherweise annimmt, dass die AMS-Beraterin nicht mit diesen Schritten einverstanden sein könnte. Die Kundin könnte mit dem Hindeuten auf den Zettel festmachen wollen, dass sie ihre Pläne verfolgen wird. Während die Kundin über die Volkshochschule erzählt, wirkt es, als würde die AMS-Beraterin zuhören, was sich auch in ihrer Körpersprache zeigt. Die AMS-Beraterin bestärkt die Kundin verbal und drückt stimmlich ihre Zustimmung zu der Zielvorstellung der Kundin aus, was sich durch die Erhöhung der Stimmlage und das Nicken zeigen könnte. Durch die verbale Bekräftigung der AMS-Beraterin wird eine teilweise symmetrische Beziehungsebene geschaffen, die viel Spielraum für Individualität in der Beratung schafft. Die AMS-Beraterin nimmt die Rolle einer Helferin ein, wodurch die Kundin Zielvorstellungen formulieren kann, ohne dass sie sich Gedanken zur bestehenden gesellschaftlichen Arbeitsethik machen muss. Auch wird in dieser Sequenz deutlich, dass sich die Kundin und die AMS-Beraterin gegenseitig verbal bekräftigen. Die Situation wirkt, als würde die AMS-Beraterin die Kundin bei diesem Lebensweg begleiten wollen, wodurch eine harmonische Beratungssituation entsteht. Durch das Aufschreiben des Termins der VHS und den Pflichtschulabschluss auf ihren Notizzettel könnte die AMS-Beraterin der Kundin das Gefühl geben, dass diese verstanden und bei der Erreichung ihrer Ziele unterstützt wird. Offen bleibt, warum die Kundin erst in diesem Alter den Führerschein und den Pflichtschulabschluss macht. Dies könnte daraus resultieren, da die Kundin in der Arbeitslosigkeit Zeit dafür hat und dies scheinbar aufgrund von Betreuungspflichten des Kindes gegenüber oder Berufstätigkeit vorher nicht möglich war.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:32 Uhr	90	<<p> und wenn ich einen platz haben > -
	91	<<p> fange ich an > .
		AMS-Beraterin E nimmt den Stift in die linke Hand und deutet mit der rechten Hand auf die Zettel, die Kundin E zu ihr gelegt hat. Kundin E nickt mehrmals leicht und sieht AMS-Beraterin E an.
	92	<<f> ↑ jA: sUper > -
	93	<<f> und das heißt > -
	94	<<f> <<acc> sie haben am dreiundzwanzigsten elften > -
	95	<<rall> mal das erstgesprÄch > .
		AMS-Beraterin E hebt die rechte Hand etwas hoch und sieht Kundin E an. Kundin E und AMS-Beraterin E sehen sich direkt in die Augen. AMS-Beraterin E nickt während sie spricht. Kundin E nickt ebenfalls. AMS-Beraterin E beginnt mit der rechten Hand zu gestikulieren, indem sie diese auf und ab bewegt.
	96	<<len> da wird dann geschaut was SIE brAUchen > .
	97	<<p> genau > .
	98	<<len> <<acc> wie sind ihre dEUtschkEnntnisse > -
	99	<<all> et cetera > .
	100	<<p> <<len> genau > .
		AMS-Beraterin E blickt kurz hinunter auf die Zettel, die vor ihr liegen. Kundin E nickt mehrmals leicht. AMS-Beraterin E nimmt ihre Brille in beide Hände und legt dabei den Stift vor sich hin, den sie in der linken Hand gehalten hat. Danach deutet AMS-Beraterin E auf den Zettel, den Kundin E ihr hingelegt hat und sieht Kundin E an. Kundin E blickt auf den Zettel und nickt einmal kräftig.
	101	<<acc> und da machen sie einen kleinen test vorort > .
	102	<<p> ja genau > .
		Kundin E nickt dreimal kräftig und lächelt kurz. AMS-Beraterin E legt ihre Brille vor sich hin und nimmt die Zettel, die Kundin E ihr hingelegt hat mit der rechten Hand hoch. Kundin E blickt die Zettel dabei an. AMS-Beraterin E sieht auf die Zettel.
	103	<<f> okay > .
	104	(.)
	105	<<f> sEHr gUt > .
	106	(.)
	107	<<f> ↑ sUper > .
	108	<<p> mhm genau > .
		AMS-Beraterin E lehnt sich im Sessel zurück und nimmt die Zettel nun in die linke Hand. Mit der rechten Hand blättert sie durch die Zettel und blickt diese an. Kundin E blickt auf den Bildschirm von AMS-Beraterin E.
	109	<<f> <<begeistert> ↑↑ su:per > .
	110	(--)

Am Anfang dieser Sequenz könnte die Kundin unsicher sein, da sie leise spricht. Möglicherweise ist für sie fraglich, ob sie beim Kurs zum Pflichtschulabschluss teilnehmen kann. Die AMS-Beraterin könnte die Unsicherheit der Kundin beschwichtigen, indem sie das Vorhaben bekräftigt. Die Begeisterung der AMS-Beraterin erzeugt eine positive Atmosphäre, da sie der Kundin das Gefühl geben könnte, dass sie sich in ihre Situation einfühlen kann und sich für sie interessiert. Durch dieses Verhalten könnte sie die Kundin zu Erzählungen anregen, da dadurch eine Vertrauensbasis aufgebaut wird. Ebenso fasst die AMS-Beraterin den Plan der Kundin nochmals verbal zusammen. Dies könnte die AMS-Beraterin deshalb tun, um noch einmal mit der Kundin abzuklären, ob sie alles richtig verstanden hat. Somit bleibt die AMS-Beraterin in ihrem Handeln im helfenden Mandat. Auffällig ist hierbei, dass die AMS-Beraterin kompetent wirkt, da sie ihr Fachwissen einbringt. Dies wird daran deutlich, als sie die Kundin auf den bevorstehenden Deutschtest hinweist, obwohl die Kundin diesen davor nicht erwähnt hat. Möglicherweise möchte sie der Kundin verraten, was ihr bei dem Erstgespräch in der Volkshochschule bevorsteht oder sie daran erinnern, falls diese das Aufnahmeprozedere kennt. Auch die verwendeten Wörter („kleiner Test“) sollen die Kundin eventuell besänftigen oder die Testsituation auflockern. Insgesamt wird in diesem Gesprächsabschnitt die Serviceleistung und Individualzentrierung der AMS-Beraterin deutlich. Die Begeisterung der AMS-Beraterin am Ende dieser Sequenz könnte aufbauend und lobend auf die Kundin wirken. In der non-verbalen Kommunikation fällt auf, dass die Kundin der AMS-Beraterin durchwegs zustimmt, da diese nickend deren Aussagen bekräftigt. Dies könnte darauf hindeuten, dass sich die beiden Gesprächspartnerinnen verstehen. Durch das gegenseitige in die Augen sehen, könnte die Empathie deutlich werden. Möglicherweise spielt für die AMS-Beraterin der Zettel der Volkshochschule, der vor ihr liegt, eine wichtige Rolle, da sie diesen immer wieder ins Gespräch einbaut, indem sie auf diesen deutet und hochnimmt. Damit könnte sie andeuten wollen, dass das Erstgespräch bei der Volkshochschule fixiert ist und sie das Ergebnis des Einstiegstests abwarten möchte. Auffällig ist auch, dass die AMS-Beraterin ihre Brille weglegt, was andeuten könnte, dass sie nicht vorhat, den Computer wieder in das Beratungsgespräch zu inkludieren und sie sich komplett auf die Beratungssituation konzentrieren möchte bzw. wird.

7.4.7. Motivationsarbeit

AMS-Berater A und Kunde A

09:03 Uhr		Kunde A dreht seinen Kopf wieder hinauf und sieht zu AMS-Berater A. AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A und wedelt stark mit seiner linken Hand.
	149	<<rall> <<f> und su:chen SIE jetzt nOCH > ,

150	<<f> .hh. > Kunde A seufzt. AMS-Berater A richtet seinen Körper ein wenig auf.
151	<<pp> na guad > -
152	<<f> <<len> oder wARTen sie jetzt > -
153	<<f> <<len> nur noch auf die pENsIon > ?
154	<<all> nieman' will mich mehr > ;
155	<<all> mit fünfundsechzig jAHre: > -
156	(-)
157	<<f> öh so=so wie ich SIE > ,
158	<<cresc> so wie ich SIE KENNEN gelernt hab > ,
	AMS-Berater A fährt mit seinem Sessel zurück und dreht seinen kompletten Körper zu Kunde A. Nun sitzen sich Kunde A und AMS-Berater A zum ersten Mal direkt gegenüber. AMS-Berater A lächelt während dem Reden. Kunde A hebt seinen Kopf mehr an und fängt mit den Händen stark zu gestikulieren an. Kunde A beginnt zu lächeln.
159	<<f> will sie jeder > ;
160	((lacht))
161	((lacht))
	Kunde A lacht. AMS-Berater A lacht auch. Kunde A greift sich mit der linken Hand auf die Stirn und senkt seinen Kopf, lacht aber weiter. AMS-Berater A fährt mit seinem Sessel wieder zum Tisch und dreht seinen Kopf, sowie seinen Körper zum Computerbildschirm. Kunde A legt seine Hände auf den Tisch. AMS-Berater A stützt seine linke Hand auf seinen Oberschenkel auf. Mit der rechten Hand greift er zur Computermaus.

In dieser Sequenz wird deutlich, dass der Kunde annimmt, dass er bald in Alterspension geht. Er geht davon aus, dass er aufgrund dessen, dass er jahrelang gearbeitet hat nicht mehr vermittelbar ist. Er selbst fühlt sich zu alt für den Arbeitsmarkt und wird sich dessen bewusst, da er die Altersdiskriminierung direkt anspricht. Der Kunde hat das Vorurteil internalisiert, dass ihn mit 65 Jahren keine Firma mehr anstellen will. Der AMS-Berater beschwichtigt dies, da er ihm sagt, dass ihn jeder will. Durch die sprachlichen Floskeln des AMS-Beraters könnte diese Sequenz wie eine Komödie wirken, bei der dieser die Arbeitssuche ins Lächerliche zieht. Hier zeigt sich außerdem ein gewisser Zynismus. Auch könnte in dieser Aussage des AMS-Beraters die Unterstützungsfunktion des AMS enthalten sein. Der AMS-Berater klärt somit ab, wie es in der Arbeitslosigkeit für den Kunden beim AMS weiter geht. Er unterstellt dem Kunden indirekt, dass er arbeiten gehen soll. Somit wird der generelle Fokus des AMS-Beraters deutlich, der sich auf Vermittlung von arbeitslosen Kund/innen konzentriert. Er widerspricht dem Kunden, dass Alter kein Diskriminierungsmerkmal ist und befriedet die Aussage des Kunden. Dabei impliziert er, dass der Kunde gesund ist und noch arbeiten gehen kann. Durch das Hinfahren mit dem Sessel kommt es zu einer direkten Konfrontation vom AMS-Berater bezüglich der

Arbeitsfähigkeit. Dadurch gibt er dem Kunden die Verantwortung für die Arbeitssuche und Arbeitslosigkeit. Auch in den Interviews zeigt sich dies, da Arbeitslosigkeit und Arbeitssuche zum individuellen Phänomen wird:

„Weil ich möchte im Umkehrschluss nicht, dass er mich dafür verantwortlich macht, dass er keinen Job findet.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 432 – 433)

Der AMS-Berater deutet in der Beobachtung somit an, dass er seine Arbeit korrekt macht. Das AMS wird hierbei als Schnittstelle zur Pension für den Kunden. Ebenso könnte die Aussage des AMS-Beraters bedeuten, dass der Kunde nochmal darüber nachdenken soll, ob er wirklich in Pension gehen möchte. Darin könnte verborgen sein, dass der AMS-Berater hinterfragt, ob der Kunde genug Arbeitsjahre für die Pension erbracht hat. Das Lachen zum Schluss wirkt wie eine Erlösung, da der AMS-Berater und der Kunde nun beim eigentlich Thema der Beratung angekommen sind: der Vermittlung in den Arbeitsmarkt.

In der non-verbalen Kommunikation wird deutlich, dass der Kunde sich nun bewusst wird, um was es in der Beratung geht. Als er die Hand auf seine Stirn legt, könnte es sein, dass er sein Lachen verstecken will. Dies könnte mit Demut zu tun haben. Auch wäre es möglich, dass der Kunde es lächerlich findet, dass er mit diesem Alter nochmal arbeiten gehen soll. Das Senken des Kopfes zeigt, dass dem Kunden bewusst wird, dass er möglicherweise doch nochmal vor der Pension arbeiten muss. Erschreckend stellt er fest, dass er vom AMS in den Arbeitsmarkt vermittelt wird, obwohl er dachte, dass er in Pension gehen kann. Durch diese Verhaltensweise nimmt der Kunde die Rolle eines „Besuchers“ ein, da er kein Problem mit der Arbeitslosigkeit hat und sein Ziel nicht die Suche einer neuen Arbeitsstelle ist (Rainer 2015). Er macht sein Alter dafür verantwortlich, dass er keine Arbeit findet.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:07 Uhr	410	<<f> ich mein > -
	411	<<f> <<all> das ist nicht viel > ,
	412	(.)
	413	<<p> <<len> arbeiten > .
		Kunde C lehnt sich im Sessel etwas zurück und legt seine rechte Hand auf Höhe seines Herzens. Er blickt AMS-Beraterin C an.
	414	<<len> aber ist schwer > -
	415	(.)
	416	<<len> zu finden > .
	417	<<f> <<len> wirklich > ,
	418	<<p> mhm > .
		Kunde C legt beide Hände in seinen Schoß.
	419	<<p> <<cresc> glauben sie mir > .
	420	<<f> ich glaubs ihnen > .
	421	<<f> <<all> ich weiß es eh > .
	422	<<all> ich: hab jeden [tag] / > -

423	<<ff> [nic]ht dass ich ausreden > -
424	<<f> dass ich nicht will nicht ar[beit]en > .
425	<<ff> [nein] > -
	Kunde C schüttelt kräftig den Kopf und gestikuliert wild mit seinen Händen. AMS-Beraterin C legt ihre rechte Hand auf die Computermaus und klickt im Datensatz herum.
426	<<f> aber > -
427	(1.5)
	Kunde C legt seine Hände in seinen Schoß und senkt seinen Blick hinunter.
428	<<f> SCHAd e dass: > -
429	<<f> <<dim> jetzt bin ich gekündigt > ,
430	(1.2)
	AMS-Beraterin C legt die rechte Hand zurück auf die Tastatur und beginnt zu tippen. Kunde C nickt mehrmals.
431	<<len> wirklich schade > .
432	(.)
433	<<len> ich hab mir gedacht > ;
434	<<acc> bin nEU n jahre in der firma > -
435	(.)
436	<<f> <<rall> kann ich auch bis pension > ;
437	(-)
438	<<f> <<len> super > .
439	<<f> ne > ?
440	(-)
441	<<f> aber > ,
442	(1.9)
443	<<dim> kann man nix machen > .
444	<<pp> aber bin nicht der einzige ne > ?
	Kunde C lehnt sich nach vorne. Er legt seine linke Hand auf den Tisch. Mit der rechten Hand stützt er sein Kinn. Der Ellbogen der rechten Hand von Kunde C liegt auf den Tisch auf. Seine rechte Hand umschließt seinen Mund.
445	<<p> natürlich nicht nein > .
446	<<p> deswegen sag ich JA > -
447	<<f> ich weiß ES > -
448	(.)
449	<<f> ich kenn es von anderen k[UNDe]n > .
450	<<p> [ja::] > .
451	<<p> <<dim> ist ja nicht nur bei ihnen so > ;
	Kunde C beginnt kräftig zu nicken und mit seiner rechten Hand zu gestikulieren.

In dieser Sequenz wird der Kunde in seiner Gestik theatralisch, als er sich seine Hand auf die Höhe seines Herzens legt. Damit könnte er andeuten wollen, dass er arbeiten will, aber verzweifelt ist, da er keine geeignete Arbeitsstelle findet. Die AMS-Beraterin bekräftigt ihn, indem sie ihm sagt, dass sie die Problematiken der Arbeitssuche kennt, da sie dies scheinbar jeden Tag von Kund/innen hört. Damit möchte sie ihm eventuell das Gefühl geben, dass sie seine Lage versteht, da es viele Personen gibt, die betroffen sind und dass die

derzeitige Arbeitsmarktsituation andere Umstände nicht zulässt. Dadurch, dass er mit sehr lauter Stimme sagt, dass er arbeiten gehen will, kann es sein, dass er der AMS-Beraterin klar sagen möchte, dass ihm wichtig ist, dass sie ein positives Bild von ihm hat. Durch seine Körpersprache zeigt er an, dass er es unverständlich findet, dass er arbeitslos ist. Auch der Fakt, dass er nach neun Jahren gekündigt wurde, belastet ihn. Dadurch eröffnet sich die Frage, wie er gleichzeitig arbeiten gehen und immer wieder beim AMS gemeldet sein konnte. Dies kann daraus resultieren, dass es sich bei seinem langjährigen Job um eine Saisonarbeitsstelle, wie z.B. am Bau, gehandelt hat oder dass er mehrmals über eine Leiharbeitsfirma befristet angestellt war. Auch ist es möglich, dass er immer wieder zwischen Vollzeitanstellung und geringfügiger Beschäftigung gewechselt hat. Deutlich wird jedoch, dass er diese neunjährige Arbeitsstelle als fixen Job ansieht, auch wenn er dazwischen immer wieder arbeitslos war. Die bestehende Kündigung frustriert den Kunden scheinbar, da er damit gerechnet hat, dass er bis zur Pension bei diesem Betrieb bleibt. Dies deutet an, dass er sich keine Alternative zu diesem Job überlegt hat, da er davon ausging, dass er etwa die nächsten siebzehn Jahre dort beschäftigt wäre. Dadurch, dass er sich den Mund abdeckt, könnte er anzeigen wollen, dass er die jetzige Situation nicht verstehen kann. Auch versucht er seine derzeitige Lage zu beschwichtigen, da er erwähnt, dass mehrere Personen von einer Kündigung betroffen waren. Die AMS-Beraterin verharrt weiterhin in einer passiven Position, da sie mit ihrem Computer beschäftigt ist. Möglicherweise kennt sie die Geschichte des Kunden bereits oder möchte weiter arbeiten, damit sie mit der Beratung fertig wird und sich auf den/die nächste/n Kund/in konzentrieren kann. Dadurch wird wiederum deutlich, dass die AMS-Beraterin durch Reden oder Schweigen die Themenwahl vorgibt und bestimmte Gesprächsthematiken abkürzen kann, wenn sie Kund/innen nicht antwortet bzw. den Computer als primären Interaktionspartner einsetzt.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:07 Uhr	452	<<len> es gibt schon genug leute > -
	453	<<len> <<cresc> was nicht will arbeiten > ;
	454	<<acc> und ich versteh auch > -
	455	(-)
		AMS-Beraterin C sieht Kunde C an.
	456	<<f> das ist schwEr zu !SA!gen > ,
		Kunde C lehnt sich in seinen Sessel zurück und beginnt mit beiden Händen stark zu gestikulieren.
	457	<<f> [wie soll ich] / > -
	458	<<f> [ja aber nich]t dass s=sie glauben > -
	459	<<f> <<rall> dass ich will nicht arbeiten > ,
	460	<<len> aber das ist schwer > ,
	461	<<ff> wirklich > .
	462	(-)

	463	<<f> <<len> e:ga:l wo: du gehst > -
	464	(1.4)
		Kunde C schüttelt kräftig den Kopf.
	465	<<f> die nimmt dich nicht > ,
	467	(1.2)
		AMS-Beraterin C blickt in ihren PC und beginnt auf ihrer Computermaus zu klicken.
	468	<<all> ja weil ma genug junge arbeitslose > -
	469	<<all> auch haben nen > ?
		Kunde C lehnt sich nach vorne und verschränkt die Arme vor sich. Kunde C nickt zweimal kräftig.
	470	<<f> ja > .
09:08 Uhr	471	(.)
	472	<<f> wollt ich auch gerade sagen > .
		Kunde C beginnt mit der linken Hand wild zu gestikulieren und sieht dabei hinunter.
	473	<<cesc> <<all> so viele junge auch > ,
	474	(-)
	475	<<p> ich versteh das > .
	476	(6.1)

Am Anfang dieses Abschnitts sagt der Kunde, dass er sich in die Personen einfühlen kann, die nicht arbeiten gehen wollen. Eventuell kann er die Arbeitsunwilligkeit nachvollziehen, da er selbst keine Lust auf Erwerbsarbeit hat oder diese als Belastung ansieht. Auch ist es möglich, dass er einem etwaigen Arbeitsstress nicht mehr ausgesetzt sein möchte oder dass er versteht, dass man nicht arbeiten gehen möchte, wenn man mehr Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe bekommt, als man in einem neuen Job verdienen würde. Damit weist er verbal die bestehende Arbeitsethik zurück, obwohl er diese während des Beratungsgesprächs mehrmals bekräftigt hat. Eventuell wird hiermit deutlich, welchen Konflikten ältere Arbeitslose ausgesetzt sind, wenn sie (längerfristig) keinen Job finden und für sich keine geeignete Alternativrolle finden, mit der sie in die Gesellschaft inkludiert werden können.

Die AMS-Beraterin antwortet ihm skeptisch, da sie vermutlich nicht generell annimmt, dass Arbeitsunwilligkeit bei arbeitslosen Personen besteht. Vielleicht möchte sie andeuten, dass man die Gründe für einen längeren Verbleib in der Arbeitslosigkeit von gewissen Menschen nie ergründen kann, da man die persönlichen Hintergründe nicht kennt. Durch das starke Gestikulieren zeigt der Kunde, dass er das Gesagte von ihm selbst verneint. Dies würde bedeuten, dass er bei der AMS-Beraterin zwar angibt, dass er arbeiten möchte, dies aber ablehnt. Möglicherweise möchte er bei der AMS-Beraterin einen positiven Eindruck hinterlassen. Dadurch, dass er gewisse Aussagen sprachlich in die Länge zieht, könnte er andeuten wollen, dass er keinen Sinn darin sieht, eine neue Arbeitsstelle zu suchen, da er

denkt, dass ihn keine Firma anstellen möchte. Eventuell möchte er damit aufzeigen, wie bemitleidenswert seine Situation ist. Die AMS-Beraterin reagiert daraufhin unsensibel, da sie davon spricht, dass eher jüngere Arbeitslose bei offenen Arbeitsplätzen bevorzugt genommen werden. Möglicherweise spricht sie aus ihrer Arbeitserfahrung heraus. Hier wird jedoch der Kunde seitens der AMS-Beraterin wegen seines Alters diskriminiert. Außerdem bestärkt sie den Kunden in seinem Vorurteilen gegenüber Personalentscheidungen in Betrieben. Fraglich ist dadurch, ob die AMS-Beraterin den Kunden in den Arbeitsmarkt vermitteln möchte. Der Kunde scheint sich seitens der AMS-Beraterin verstanden zu fühlen und könnte sich nun freuen, da er bereits vor dem Beratungsgespräch davon ausgegangen ist, dass er keine Arbeit findet. Dadurch, dass diese Form der Diskriminierung angesprochen wurde, sammelt der Kunde immer mehr Gründe für einen Verbleib in der Arbeitslosigkeit und schafft für sich eine Alternativrolle. Diese Gründe sind Alter, ein zu betreuendes Kind, finanzielle Schwierigkeiten durch hohe Lebenserhaltungskosten, Schulden und gesundheitliche Einschränkungen. Darauf folgt eine längere Pause, mit der signalisiert werden könnte, dass dieses Thema nicht weiter besprochen werden wird.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:33 Uhr		AMS-Beraterin E nimmt den Stift in die rechte Hand und ihre Brille in die linke Hand. Sie sieht Kundin E an. Kundin E sieht AMS-Beraterin E an und lehnt sich wieder etwas nach vorne.
	117 118 119 120 121 122 123	<<len> <<dim> das hei:ßt sie machen > - <<len> <<p> ihren pflichtschulabschluss > , (.) <<acc> <<p> haben sie damit dann was gepla:nt > ? (-) <<p> also: / > ? <<f> ja:: > . Kundin E nickt und setzt sich etwas auf. Sie beginnt mit ihren Händen zu gestikulieren, indem sie diese von links nach rechts bewegt und wieder zurück. AMS-Beraterin E nickt ebenfalls.
	124 125 126 127 128 129 130 131	<<f> ja > ? (.) <<f> was möch[ten sie dann weiter machen] > ? <<f> [ich möchte gerne dann äh::] > - <<dim> ich möchte sehr gut deutsch > ; (-) <<f> ja > , <<cresc> lernen > . Kundin E nickt mehrmals. AMS-Beraterin E nickt ebenfalls und sieht kurz auf ihren Bildschirm, dann wieder zu Kundin E.
	132 133 134	<<f> ja > . <<len> englisch auch > . (.)

135	<<pp> das ist mein ziel > .
136	<<f> okay > .
	AMS-Beraterin E nickt mehrmals leicht. Kundin E lehnt sich mehrmals leicht nach vorne und nach hinten, während sie spricht. Sie nickt mehrmals mit dem Kopf.
137	<<p> und dann möchte ich äh > -
138	(-)
139	<<cresc> möchte ich eine berufsschule etwas > ,
140	(.)
141	<<pp> [ein]e beruf äh > -
142	<<f> [gut] > .

In dieser Sequenz möchte die AMS-Beraterin wissen, was die Kundin nach dem Pflichtschulabschluss für berufliche Pläne hat. Durch die Körpersprache der AMS-Beraterin wirkt die Situation, als wäre diese an der Kundin interessiert, da sie zur Kundin gedreht ist und sie direkt ansieht. Die AMS-Beraterin fragt unmittelbar nach der weiteren Vorgehensweise der Kundin und versucht, das primäre Berufsziel der Kundin herauszufinden. In der starken Gestikulation der Kundin könnte sich zeigen, dass diese ihre Ziele argumentieren möchte. Als die Kundin zu sprechen beginnen will, wird die AMS-Beraterin scheinbar ungeduldig, da sie die Kundin unterbricht. Auch fallen sich die beiden Gesprächspartnerinnen gegenseitig ins Wort, was daraus resultieren kann, dass die AMS-Beraterin die konkreten Pläne der Kundin so rasch als möglich besprochen haben möchten. Dadurch wird die machtvoll Stellung der AMS-Beraterin deutlich, die das Gespräch leitet. Die AMS-Beraterin kann somit mit gezieltem Fragen das Gesprächsthema vorgeben, wodurch die freundschaftliche Ebene durchbrochen wird. Trotzdem bleibt ihre Rolle als Helferin bestehen.

Es fällt auf, dass die Kundin vorerst ihre Deutschkenntnisse verbessern will, wobei fraglich ist, warum die Kundin dies zum jetzigen Zeitpunkt macht. Dadurch ist offen, warum die Kundin nicht schon eher einen Deutschkurs besucht hat. Außerdem könnte es zu einer Überforderung kommen, da die Kundin den Führerschein und eine Berufsschule machen will, sowie Deutsch und Englisch lernen möchte. In der Körpersprache der Kundin zeigt sich, dass diese scheinbar ihre Ziele tatkräftig verfolgt, da sie ihren gesamten Oberkörper bewegt, als würde sie sich selbst zustimmen.

Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin den Computer kurz in das Gespräch inkludiert, indem sie diesen ansieht. Eventuell möchte diese wissen, wie spät es ist oder etwas am Bildschirm erregt ihre Aufmerksamkeit (z.B. Bildschirmschoner schaltet sich ein). Trotzdem bleibt die AMS-Beraterin motivierend und berät die Kundin empathisch. Dadurch zeigt sich, dass für die AMS-Beraterin die Kundin im Fokus des Gesprächs steht und nicht ihr Arbeitsauftrag, bei dem es primär um die Jobvermittlung gehen würde. Dies inkludiert, dass die AMS-Beraterin in Kauf nimmt, dass die Kundin länger arbeitslos bleiben könnte. Somit würde der

psychosoziale Charakter der Beratung deutlich werden, da bei diesem die Anliegen der Kund/innen im Mittelpunkt stehen und nicht die Aufträge der Institution (AMS).

7.4.8. Konklusion zur Konsultationsphase

Die erste Phase der Konsultation beschäftigt sich mit der Abklärung der Datenaktualität, wobei in den Beratungssituationen auffällt, dass diese unterschiedlich lang dauern kann. Zur Beantwortung der Forschungsfrage in Hinblick auf die Interaktionsprozesse und Kommunikationsakte zwischen AMS-Berater/innen und älteren Arbeitslosen soll somit ein genauer Blick auf das Agieren in den Beratungsgesprächen gelegt werden. Die institutionalisierte Standardisierung dieser Phase wird in den Interviews deutlich, da die Datenqualität scheinbar eine wesentliche Rolle im AMS einnimmt:

„Ich hab da so eine Textdatei und die kopier ich mir in den PST. Dann frag ich das einfach ab. Das ist alles, was du bei dem Gespräch nicht vergessen darfst. Das ist der Kopf von meiner DOKU. [...] Genau diese Fragen stell ich bei jedem einzelnen Beratungstermin.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 119 – 123)

„Ich muss dem Kunden ja alles glauben, was er mir sagt und so trag ich das ein. Ich bastel mir das schon so hin, dass ich fürn Kunden einen Job find.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 67 – 68)

Dadurch, dass diese Phase nur mit der Einbeziehung des Computers möglich ist, zeigt sich, dass eine duale Interaktion zwischen AMS-Berater/innen und Kund/innen nicht möglich ist und der PC zum machtvollen Instrument der Beratung wird. Durch das Verwenden des Computers wird es den AMS-Berater/innen möglich, Vorkenntnisse zu ihren Kund/innen zu bekommen, da diese in einem Datensatz gespeichert sind. Dass diese erste Einschätzung ohne persönlichen Kontakt als wichtiges Instrument zur Stereotypisierung wird, geht auch aus den Interviews hervor:

„Was ich auch oft gern machen würde, aber nicht mache, ist den Lebenslauf anschau'n. Ich schau schon kurz rein. Schau ma kurz das Foto an und die wichtigsten Daten.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 16 – 18)

„Den Lebenslauf schau ich mir immer an. Weil ich find, der Lebenslauf ist das um und auf.“ (AMS-Berater I, Zeile 38)

„Ich schau mir schon die Vormerkzeiten für mich an und denk mir, des und des wär möglich. Nur dass ich so einen Eindruck mal krieg.“ (AMS-Berater J, Zeile 75 – 76)

Erste Eindrücke über Kund/innen können somit gewonnen werden und sich positiv bzw. negativ auf die Beratungssituation auswirken, da es zu Typisierungen der Kund/innen kommen kann (Berger, Luckmann 1980). Fraglich ist dadurch, ob es überhaupt möglich ist, eine gleichwertige Interaktionsebene zu schaffen, solange der PC als Hauptakteur fungiert. Dadurch würde sich zeigen, dass „unterstützende Beratung“, bei der AMS-Berater/innen sich individuell ihren Kund/innen zuwenden können und „aushandelnde Interaktion“, bei der

Kund/innen und AMS-Berater/innen gemeinsame Ziele definieren, nach Hieschler und Ochs (2011) nur bedingt möglich sind, womit die Forschungsfrage nach dem Auftreten von Machtprozessen für diese Frage als beantwortet gilt. Nur in der fünften Beobachtung, in der der Computer während des Gesprächs selten verwendet wird, zeigt sich, dass eine intensivere Betreuung und persönliche Beratung von Kund/innen machbar ist. Jedoch kann während der Abklärung der Datenaktualität nicht auf den Computer verzichtet werden, da AMS-Berater/innen an einen virtuellen Datensatz gebunden sind. Durch das Verwenden des Computers und den begrenzten zeitlichen Ressourcen des Termins (max. zwanzig Minuten) ergibt sich außerdem, dass keine gründliche Anamnese bzw. Biographiearbeit seitens der AMS-Berater/innen möglich ist (Gern, Segbers 2009; Bartelheimer 2015). Dies zeigt sich auch in den Interviews:

„Ich brauch diese zwanzig Minuten vom Ü-Termin wirklich bis zur letzten Sekunde. Die werden wirklich mit sehr viel Information versorgt und dann kommt der nächste Termin in sehr kurzem Abstand, dass man nachfragen kann.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 113 – 115)

„Wenn die Zeit ausreicht, das zu tun bei zwanzig Registerkarten oder Reiter. (lacht) Da passt dann die Hälfte, die andere Hälfte nicht. Ich schau schon, dass die wichtigsten Sachen geklärt sind. Das sind für mich einmal die Vormerkzeiten, dass alle Dienstverhältnisse eingetragen sind, damit das SfU kann und ich vermitteln kann. Und auch Berufswünsche und in diesem Anmerkungsfeld, dass ich da so genau wie möglich eintrag.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 8 – 12)

Es bestätigt sich die These, dass AMS-Berater/innen in dieser Phase eine überprüfende Rolle einnehmen, bei der sie gewisse Daten auf Korrektheit zu hinterfragen haben. Die Forschungsfrage nach den Auswirkungen des doppelten Mandats und der sozialen Kontrolle auf die Kommunikation und Interaktion zwischen AMS-Berater/innen und älteren Arbeitslosen wird daran deutlich, da Kund/innen somit zu einem Objekt (Datensatz) werden, da es zur Kontrolle des inhaltlichen Gesprächsverlaufs kommt (Emanuel, Emanuel 1992; Kleve 2013). Auch in den Interviews wird diese Rollenübernahme, bei der AMS-Berater/innen als Daten-Kontrolleur/innen agieren, deutlich:

„Leistung, Vormerkzeiten. Dass ich ihn vermitteln kann, das ist das Wichtigste. Dass die Daten von der Qualität her passen.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 136 – 137)

„Telefonnummer ist wichtig und was er alles gemacht hat schon. Soft Skills hald, weil das Matching ist ganz wichtig, dass das passt. Sachen, die er kann, Ausbildungen, die er hat.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 74 – 76)

Auffällig ist, dass die Intensivität des Datenabgleichs der Kund/innen offenbar damit zusammenhängt, ob diese bereits einmal beim AMS vorgemerkt waren. Neue Arbeitslose oder jene Personen, die längere Zeit nicht mehr arbeitslos waren, werden intensiver befragt als jene, deren Arbeitslosigkeit kurz durchbrochen war (durch Krankheit, kurze Arbeitstätigkeit, etc.). Ebenso könnte die knappe Dauer dieser Phase mit Zeitdruck zusammenhängen, da AMS-Berater/innen pro neuem/r Kund/in nur zwanzig Minuten

Beratungszeit haben (Hörner 2005). Ebenso zeigt sich bereits in dieser Phase des Gesprächs, dass AMS-Berater/innen eine hierarchisch höhere Position einnehmen, was bereits Blau (1955) in seiner Studie zu den Vermittlungsbüros beschrieben hat, da die Themen seitens der AMS-Berater/innen vorgegeben werden. Somit bestimmen AMS-Berater/innen, wann geredet bzw. geschwiegen wird und welche Daten von Interesse sind, wodurch die Weisungsstrukturen, die bereits Weber (1982) beschrieben hat, deutlich werden.

Beim Beantworten der Forschungsfrage zur Kommunikation und Interaktion bezüglich des Hinterfragens des beruflichen Hintergrunds fällt auf, dass nur dann dieses Thema seitens der AMS-Berater/innen angesprochen wird, wenn im Vorfeld nicht über schwere Erkrankungen gesprochen wurde. Auch in den Interviews zeigt sich diese Einstellung von AMS-Berater/innen, da Gesundheit ein wesentlicher Indikator für Arbeitsfähigkeit zu sein scheint:

„Da stellt sich nicht so die große Frage: wo wollen Sie wieder hin? Sondern: geht es körperlich noch?“ (AMS-Berater J, Zeile 73 – 74)

Beim Erfragen der beruflichen Erfahrung scheinen besonders berufsspezifische Themen (Tätigkeiten, etc.) und altersspezifische Themen (Führungserfahrung, etc.) wichtig zu sein, da dies auch in den Interviews erwähnt wird:

„Immer, was die konkrete Tätigkeit war. Es gibt Branchen, da kenn ich mich nicht aus. Da weiß ich nicht, was der gemacht hat. Oder es ist ein super englischer Begriff für den Beruf und ich hab keinen blassen Schimmer, was das ist. Deshalb muss ich so konkret fragen.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 139 – 141)

„Eigentlich ist immer die Führungsfrage dabei. Grad wenn ich seh, jemand war lange in einem Dienstverhältnis.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 142 – 143)

„Und was sie gemacht haben, frag ich sie auch.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 89 – 90)

„Was sie gemacht haben. Was ihre Tätigkeiten genau waren. Vielleicht steht im Lebenslauf Bürokauffrau und im Endeffekt hat sie den Job für drei Menschen gemacht.“ (AMS-Berater I, Zeile 80 – 81)

Auch in den Interviews zeigt sich, dass der berufliche Hintergrund nur dann besprochen wird, wenn die Jobsuche das vorrangige Ziel des AMS und der Kund/innen ist. Außerdem scheint es den AMS-Berater/innen wichtig zu sein, Kund/innen schematisieren zu können, um möglicherweise eine kund/innengerechte und passgenaue Vermittlung zu gewährleisten:

„Ich versuch mit sehr viel offenen Fragen den Kunden zum Erzählen zu bewegen. Aus den Erzählungen sieht man erstmal, wie nimmt er sich selber wahr, was ist ihm passiert. Da kommst du schön langsam drauf, ob er schlecht drauf ist oder demotiviert.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 143 – 146)

„Ich frag einfach nach, wenn ich einen ADG vor mir habe. Weil da kann ich den kennenlernen, was kann er und was kann er nicht.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 144 – 145)

„Ich achte auf Zusatzinformationen, die mich wirklich interessieren. Wenn der zum Beispiel einen technischen Beruf gehabt hat, welche Zusatzkenntnisse der gehabt hat.“ (AMS-Berater I, Zeile 65 – 66)

„Oder wenn einer nicht weiß, was er will, dann frag ich so kleine Soft-Skills ab. Mit Leidenschaft vielleicht etwas repariert als Kind. Sowas ist mir wichtig.“ (AMS-Berater J, Zeile 95 – 96)

Das Ausbleiben des Erfragens des beruflichen Hintergrunds kann damit zusammenhängen, dass altersdiskriminierende Vorurteile seitens der AMS-Berater/innen bestehen, wie z.B. dass angenommen wird, dass ältere Personen häufiger krank sind (Berger 2004; Mosberger et. al 2007; Berger 2009), wodurch die Forschungsfrage, wie sich Altersdiskriminierung in der Beratung zeigt, für diese Phase beantwortet ist. Die Stereotypen könnten in die arbeitsmarktpolitische Beratung übernommen werden. Dadurch würde sich die Theorie bestätigen, dass es zu einer institutionalisierten Form des Ageism kommt, die zu einer Entwertung der älteren Arbeitslosen führen kann (Dennis, Thomas 2006). Als Folge dessen würde eine Beschäftigungsdiskriminierung nach Becker (1973), sowie Putz und Tamler (2014) auftreten, da die AMS-Berater/innen bei der Stellensuche eventuell bestimmte offene Jobangebote nicht an diese vorgemerkten Arbeitslosen 45plus weiterleiten würden. Somit folgen Exklusionsmechanismen aus dem Arbeitsmarkt seitens des AMS (Heidenreich 2004; Kronauer 2007; Kronauer 2013). Dies zeigt sich außerdem dadurch, dass bei Arbeitslosen 45plus mit krankheitsbedingten Einschränkungen seitens der AMS-Berater/innen nicht nachgefragt wird, ob diese trotzdem eine neue Arbeitsstelle suchen möchten. Auch in den Interviews werden Erkrankungen als Kriterium genannt, bei dem es zu keiner Vermittlung in den Arbeitsmarkt seitens des AMS kommt:

„Wenn ich seh, dass die Person so hinnig ist, dann schau ich, dass ich keinen ADG find. Wir haben viele Leute, wo es nicht um Jobsuche geht.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 155 – 156)

„Und da such ich auch nicht aktiv nach Arbeit mit ihnen. [...] Wenn ich gut begründen kann, warum eine Vermittlung keinen Sinn macht, dann macht die auch keinen Sinn. Was soll ich da großartig machen.“ (AMS-Berater I, Zeile 124 – 127)

„Weil es gibt entweder die Älteren, die gesundheitlich eh schon so schwer bedient sind, wo eine Integration die nächsten drei, vier Jahre eh nicht möglich ist. Ob es überhaupt möglich ist, ist fraglich.“ (AMS-Berater J, Zeile 6 – 8)

Infolgedessen kommt es nur in zwei der fünf Teilnehmenden Beobachtungen zum Erfragen des beruflichen Hintergrundes, wobei dieser nur kurz angesprochen wird. Des Weiteren ist zu erwähnen, dass dieser Teil des Beratungsgesprächs wie eine Verhörsituation wirkt, in dem der Zwang des institutionellen Rahmens deutlich wird (Klug, Zobrist 2013). In der fünften Beobachtung bleibt der berufliche Hintergrund weitgehend unbesprochen, da die Kundin angibt, andere primäre Ziele als die Jobsuche zu haben. Dadurch wird die These von Jaehrling und Weinbach (2015) bestätigt, dass AMS-Berater/innen die Betreuung der Kund/innen individualisieren können. Auch in den Interviews wird dies deutlich, wodurch sich

zeigt, dass eine Individualisierung in der Beratung nur möglich ist, wenn der Arbeitsauftrag des AMS (Vermittlung) seitens der AMS-Berater/innen kritisiert wird:

„Dann schau ich mir das hald an und nehm eine Warteposition ein. [...] Ich glaub, das wär auch in den meisten Fällen am besten, wenn das AMS einfach mal schaut, was passiert, was entwickelt sich in eineinhalb Jahren.“ (AMS-Berater J, Zeile 84 – 86)

Die Konsultationsphase beinhaltet auch die Besprechung des Lebenskontextes der Kund/innen. In diesem Gesprächsabschnitt soll geklärt werden, was zur Arbeitslosigkeit geführt hat, welche Rahmenbedingungen (z.B. Kinderbetreuung) die Arbeitssuche beeinflussen könnten und welche etwaigen Lebensumstände die Arbeitssuche beenden könnten, wie z.B. Pensionsantritt (Rainer 2015). Auch in den Interviews werden besonders die Gründe für die Arbeitslosigkeit hinterfragt, da hiermit möglicherweise Typisierungen der Kund/innen vorgenommen werden können und der zukünftige Arbeitsaufwand seitens der AMS-Berater/innen abgeschätzt wird:

„Standardfrage erstmal: Was führt Sie zu mir? Wie ist es dazu gekommen, dass Sie sich arbeitslos melden mussten? Was ist denn passiert?“ (AMS-Beraterin F, Zeile 133 – 134)

„Da fällt mir ein, ich frag meine Kunden und Kundinnen immer, warum das letzte Dienstverhältnis geendet hat. Grad, wenns ein langes war. Das ist schon eine sehr wichtige Frage. Weil dann kommt vielleicht raus, ich hab ein Burnout und davor war von einem Burnout nie die Rede.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 170 – 173)

„Ich frag sie mal, warum sie nicht mehr im Job sind. Das ist die erste Frage, woran es gescheitert ist. Die meiste Antwort, die ich in letzter Zeit bekommen habe, ist Mobbing.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 86 – 87)

Insgesamt fällt auf, dass in den AMS-Gesprächen heikle bzw. belastende Themen, wie z.B. finanzielle Schwierigkeiten, seitens der Kund/innen angesprochen werden, wodurch diese Beratungen einen psychotherapeutischen Charakter bekommen, wodurch die Forschungsfrage zur Struktur der Interaktion und Kommunikation beantwortet wird. Möglicherweise erwarten sich Kund/innen Hilfestellungen seitens der AMS-Berater/innen, wie z.B. die Überweisung zu einem Institut für Schuldenberatung. In den Beratungsgesprächen wird außerdem deutlich, dass die AMS-Berater/innen kaum Fragen zum Lebenskontext stellten und die Initiative bezüglich dieser Themen seitens der Kund/innen kam. Dies könnte daran liegen, dass Kund/innen belastende Lebenssituationen haben, die sie eventuell mit niemand anderen besprechen können und das Gespräch beim AMS als psychosoziale Beratung wahrnehmen. Dabei zeigt sich, dass AMS-Berater/innen auch durch Nicht-Antworten dieser Themen der arbeitslosen Personen über 45 Jahre missachten oder ignorieren, wodurch es zu einer Form radikalen Schweigens kommt, bei dem der Dialog unterbrochen wird (Gebauer 1992). In den Beobachtungen fiel auf, dass AMS-Berater/innen nicht intensiv auf die Problemlagen der Kund/innen eingehen, da diese

möglicherweise nicht direkt mit der Arbeitssuche zusammen hängen. Dies könnte daraus resultieren, dass das Beratungsgespräch aufgrund einer zeitlichen Limitierung keinen Raum für solche Gesprächsthemen gibt. Dies würde auch die These von Balon et.al (1978) stützen, die besagt, dass AMS-Berater/innen den Anliegen ihrer Kund/innen nicht mehr gerecht werden können. Auch in den Interviews zeigt sich deutlich, dass Problemlagen immer mehr zum Thema der AMS-Beratung werden:

„Ich seh nem Menschen an, wenn irgendwo was hakt und da reagier ich dann drauf. Man fragt, ob es das oder das ist und sagt, der Kunde kann darüber sprechen, es ist Raum dafür.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 187 – 189)

„Viele Kunden erzählen das schon von alleine.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 187)

„Wenn ich merk, der kommt ein bisschen damit raus, dann sowieso. Wenn ich merk, der hat irgendwas, da stimmt was nicht, dann frag ich. Gibt es da etwas, das sie mir sagen wollen, auf das ich Rücksicht nehmen soll. Weil auf gewisse Dinge kann ich Rücksicht nehmen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 110 – 112)

„Erst, wenn sie selber davon reden. Aktiv sprech ich das nicht an.“ (AMS-Berater I, Zeile 98)

„Da geh ich schon stark darauf ein, weil da kann ich tausende Bewerbungskurse nehmen, wenn die Psyche nicht in Ordnung ist, wird er immer verschwinden. Die Angst ist ein Hund.“ (AMS-Berater J, Zeile 112 – 113)

Auffällig ist auch, dass der Pensionsstichtag in der Beratung ab einem gewissen Alter der Kund/innen als wichtig erachtet wird. Dies erwähnen auch die AMS-Berater/innen in den Interviews:

„Bei Frauen würd ich sagen bei 55 Jahren, bei Männern frag ich nach, wenn sie 60 sind.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 202 – 203)

„Immer. Ich lass mir das auch von der PVA geben. Zu früh macht es keinen Sinn. Das ist auch kontraproduktiv.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 190 – 192)

„Ja. Ja. Immer. Immer. Bei den Frauen ab 57, 58. Bei den Männern ab 62, 63.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 131)

„Ja, ab 58.“ (AMS-Berater I, Zeile 108)

„Ja, fünf Jahre vor der Pension. Ob da noch die Hacklerregelung geht.“ (AMS-Berater J, Zeile 141)

Dies könnte daran liegen, dass AMS-Berater/innen annehmen, dass die Vermittlung in den Arbeitsmarkt ab einem gewissen Alter schwierig ist und die Alterspension als gemeinsame Zielvorstellung sinnvoller ist. Auch in den Interviews wird dies erwähnt, da die AMS-Berater/innen davon ausgehen, dass eine Arbeitsvermittlung als Last seitens älterer Kund/innen gesehen wird und somit der Arbeitsaufwand seitens der AMS-Berater/innen reduziert wird:

„Ein Jahr vorher würd ich sie in Ruhe lassen mit Weiterbildung und so.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 206)

„Weil jetzt haben wir die Richtlinie, dass wir die Terminintervalle erhöhen dürfen. Dass ein halbes Jahr okay ist, wenn er oder sie zwei Jahre vorm Stichtag ist.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 211 – 212)

„Wie viel Sinn es jetzt noch hat, Unterstützung mit Kursen anzubieten. Wenn der sein Leben lang gearbeitet hat und der Pensionsstichtag mit 60 ist und der hat noch zwei Jahre bei mir zu sitzen, wird die Betreuung anders ausschauen, als wenn er noch sieben Jahre hat.“ (AMS-Berater I, Zeile 110 – 112)

„Ich versuch schon im Gespräch herauszuhören, ob sich die eher schon in der Pension sehen. Aber das beginnt erst bei Leuten ab 50.“ (AMS-Berater J, Zeile 141 – 143)

Dabei fungieren AMS-Berater/innen als Spezialist/innen im Gespräch, bei dem sie die Rolle einer Autoritätsperson einnehmen, womit die Forschungsfrage geklärt ist, welche Machtprozesse in dieser Phase auftreten. Dadurch würde die These von Strittmatter (1992) bestätigt sein, dass Arbeitslose für sich eine alternative Rolle ab einem gewissen Alter definieren müssen, die somit beispielsweise „Pensionswartende“ wäre. Dadurch könnten sich Arbeitslose 45plus ihr eigenes Wohlbefinden und das gesellschaftliche Ansehen steigern, wenn eine Arbeitsaufnahme nicht als Ziel gelten würde (Breig, Leuther 2007). Somit wäre bewiesen, dass Arbeit ein zentraler Wert der Gesellschaft ist, mit dem Prestige und soziale Anerkennung aufrechterhalten werden kann und alternative Rollen nötig sind, um nicht aus der Gesellschaft exkludiert zu werden (Neuloh 1973; Kronauer 2008; Kronauer 2013).

Im Großteil der Beratungsgespräche geht es bei der Konsultation um die Gesundheit bzw. Krankheit, wobei dies meist von den Kund/innen angesprochen wird. Die Besprechung der Krankengeschichte fällt in diesen Beratungen lang aus und nimmt viel Raum ein, womit die Forschungsfrage bezüglich der Kommunikationsakte und Interaktionsprozesse in dieser Phase beantwortet werden kann. In einigen Sequenzen zeigt sich außerdem, dass Erzählungen über gesundheitliche Einschränkungen bzw. Rahmenbedingungen von den AMS-Berater/innen direkt provoziert werden. Dies wird auch in den Interviews deutlich:

„Das sag ich gleich beim ersten Gespräch. Bitte offen ansprechen. Facharztbestätigungen.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 233 – 234)

„Da frag ich dann schon: gibt es gesundheitlich irgendwas was wir wissen sollten? Das ist ein Satz, den sag ich recht oft. Auch am Anfang bei der Datenabklärung frag ich solche Sachen. Ich such auch aktiv danach. Ich schau auch im Datensatz, ob es Befunde gibt oder ob ein Deskriptor drinnen ist.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 226 – 229)

„Ins gesundheitliche gehe ich schon. Wenn ich das merk. Die meisten sagen es eh, weil ich kein Böser bin.“ (AMS-Berater J, Zeile 111 – 112)

Dies könnte daher kommen, da älteren Arbeitslosen das Krank-sein seitens der AMS-Berater/innen zugeschrieben wird, was auch die Annahme von Berger (2004) bestätigen würde: diese geht davon aus, dass ältere Arbeitnehmer/innen im Vergleich zu jüngeren öfter und schwerer krank sind. Dadurch würde sich für das AMS ausschließen, dass die Eigenschaften „alt“ und gleichzeitig „gesund“ möglich sind. Somit würden AMS-Berater/innen schlussfolgern, dass solche Kund/innen schwerer in den Arbeitsmarkt vermittelt werden

können. Auch in den Interviews wird noch einmal deutlich, dass älteren Arbeitslosen gesundheitliche Einschränkungen zugeschrieben werden:

„Ja, was mir am meisten auffällt bei den 45plus, sind auch die gesundheitlichen Einschränkungen. Das ist nicht immer ein Hindernis, aber das macht's nicht einfacher.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 43 – 44)

„Und viele sind so krank, die finden keine Arbeit mehr.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 158)

Eventuell möchten AMS-Berater/innen dies intensiv abklären, indem sie beispielsweise Befunde verlangen. Ärztliche Atteste sind hierbei hoch relevant und werden Kund/innen auch abverlangt, sodass diese als Beweise im Datensatz der Arbeitslosen abgespeichert werden können. Hierbei zeigt sich der ständige Dokumentationszwang der AMS-Berater/innen, den bereits Gern und Segbers (2009) erwähnt haben. Durch das Abverlangen von Attesten könnten AMS-Berater/innen alternative Arbeitsweisen (als die Jobvermittlung) mit ihren Kund/innen anstreben. Dabei wird die gesellschaftliche Arbeitsethik nach Kronauer (2007) deutlich, bei der Inklusion nur dann möglich ist, wenn ältere Arbeitslose sich in diesem Fall eine Alternativrolle schaffen würden: nicht arbeitsfähige, schwer Erkrankte. Durch eine solche alternative Rolle könnten die gesellschaftliche Anerkennung und das psychische Wohlbefinden steigen, was bereits Breig und Leuther (2007) beschrieben haben. Würden Kund/innen aufgrund etwaiger Erkrankungen nur bedingt arbeitsfähig sein, würde dies bedeuten, dass die aktive Vermittlung seitens des AMS deutlich eingeschränkt ist. Diese Vorgangsweise wird auch in den Interviews erwähnt:

„Arbeitssuche hab ich gar nicht so im Fokus jetzt am Anfang, bevor ich nicht weiß, was mit dem Kunden genau los ist. Da kann schon mal sein, dass nach dem Ü-Termin noch ein Termin folgt, bevor ich intensiv anfang zum Vermitteln.“ (AMS-Beraterin F, 251 – 254)

„Wie soll ich den jetzt mitschleifen, ohne dass es auffällt. Und der Kunde denkt sich, oh mein Gott, wie komm ich da jetzt durch, ohne dass ich gesperrt werd“ (AMS-Beraterin G, Zeile 252 – 254)

„Wenn sie immer viel gearbeitet haben und auch schwer krank sind, weil sie so viel gearbeitet haben. Nein. Da such ich nicht mehr.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 169 – 170)

Daraus folgt, dass AMS-Berater/innen sich selbst und ihre Kund/innen wesentlich entlasten, da es zu einem geringerem Verwaltungsaufwand (weniger Jobsuche, etc.) kommt. Dabei zeigt sich die institutionell vorgegebene soziale Kontrolle, womit diese Forschungsfrage beantwortet wäre. Die Theorie Luckmanns (1986) wäre somit bestätigen, dass bei gewissen Voraussetzungen, wie z.B. Erkrankung, der gesellschaftlicher Zwang (hier: Arbeitsethik) reduziert werden kann. Wenn durch AMS-Berater/innen die komplette Arbeitsunfähigkeit während der Beratung festgestellt wird, so können diese den Arbeitslosen 45plus die Invaliditäts- oder Erwerbsunfähigkeitspension als einzigen Zukunftsplan vorschlagen. Hierdurch würde auch die These von Kronauer (2013) bestätigt sein, dass mittels Erwerbsarbeit die Erfahrung entsteht, gesellschaftlich gebraucht zu werden. Immer wieder

wird in den Gesprächen mit den AMS-Berater/innen deutlich, dass ältere Arbeitslose die gesellschaftliche Ansicht internalisiert haben, dass Krankheit bekämpft werden muss, sodass sie wieder am Arbeitsmarkt als aktives Mitglied teilnehmen können und nicht exkludiert werden (Heidenreich 2004; Kronauer 2007; Kronauer 2013). Durch eine etwaige Pensionierung könnten somit solche älteren Arbeitslosen für sich Alternativrollen schaffen, um (wieder) gesellschaftlich inkludiert und anerkannt zu werden (Schrittmatter 1992; Kronauer 2013).

Sieht man sich an, welche Machtprozesse sich in der AMS-Beratung bezüglich Gesundheit bzw. Krankheit zeigen, wird ein asymmetrisches Verhältnis zwischen AMS-Berater/innen und Kund/innen deutlich, sodass die Forschungsfrage beantwortet werden kann. Die Gespräche bekommen einen medizinischen Charakter, in dem es zu einer ausführlichen Anamnese des Erkrankungszustandes kommt (Lalouschek 2002; Kurzmann 2013; Bartelheimer 2015). Es wirkt wie eine Anamnese bei Ärzt/innen mit ihren Patient/innen, bei der es durch einen starren Gesprächsablauf mit gezieltem Fragen zur Abklärung der Arbeitsfähigkeit kommt (Lalouschek 2002). Auch wird durch dieses Faktum deutlich, dass AMS-Berater/innen als Kranken-Berater/innen für ihre Kund/innen fungieren. Sie nehmen die Rolle der Zuhörer/innen ein, bei denen psychischer Ballast abgeladen werden kann. Somit erhält die AMS-Beratung das Wesen einer medizinisch-psychotherapeutischen Beratung, bei der Arbeitslose 45plus Argumente für die (zukünftig) gescheiterte Arbeitssuche als Selbstschutz aufbauen können. Dadurch entsteht ein interpretatives Beratungsmuster, bei dem psychosoziale und medizinische Themen besprochen werden (Roter et. al 1992). Auch in den Interviews wird erwähnt, dass psychische und physische Belastungen zu einem gewichtigen Thema in der Beratung werden:

„Wir haben so viele psychisch hinnige Leute am Schalten, wo die Kinder den Haushalt machen oder so. [...] Gesundheitliche Einschränkungen sind immer schwer. Und dann ist die Frage, wie sehr die den Alltag einschränken.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 243 – 246)

„Dann hat der hundert Krankheiten, da muss ich ja verstehen, dass der nicht mehr arbeiten kann. Ich sag dann immer, ich kann das nicht beurteilen, weil ich kein Arzt bin.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 147 – 148)

„Ich hab das Gefühl, es ist ihnen nicht wichtig, dass sie das Krankheitsbild erklären, außer sie haben einen Redefluss. Teilweise wollen sie dir das auch zeigen. Da bin ich operiert oder da hab ich eine offene Wunde.“ (AMS-Berater I, Zeile 121 – 123)

„Ich merk hald schon, ich seh mich manchmal wie einen Arzt. Die Kunden sehen mich auch sehr stark als Arzt und Psychologe.“ (AMS-Berater J, Zeile 10 – 11)

Insgesamt ergibt sich, dass es auch seitens der AMS-Berater/innen zu einer Altersdiskriminierung kommt und den Kund/innen gewisse Eigenschaften (z.B. ältere Personen sind krank) implizit und/oder explizit zugeschrieben werden. Dadurch internalisieren ältere Arbeitslose die gesellschaftlichen Erwartungen, dass sie krank und

nicht mehr oder nur teilweise arbeitsfähig sind. Die Vorurteile werden somit manifestiert und auch im System des AMS dokumentiert. Dadurch entsteht eine Institutionalisierung von Stereotypen von älteren Arbeitslosen (Jäger 2014). Diese institutionalisierte Form der Altersdiskriminierung lässt sich auch aus den Interviews herauslesen:

„Oder es ist nicht klar wegen Vermittlungshemmnissen. [...] Kein Leumund, gesundheitlich, Alter und so.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 378 – 380)

„Manche merken eh, ab einem gewissen Alter einen Job zu finden ist schwierig. Ich mach dann immer so Andeutungen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 149 – 150)

Diese Einstellung bei den AMS-Berater/innen kann möglicherweise Einfluss auf die Vermittlungsarbeit haben, indem beispielsweise gewisse Jobangebote an Arbeitslose 45plus nicht weitergegeben werden. Möglich wäre, dass körperlich und/oder geistig anstrengende Arbeitsstellen solchen älteren Arbeitslosen seitens ihrer AMS-Berater/innen nicht vorgeschlagen werden. AMS-Berater/innen könnten davon ausgehen, dass Arbeitslose 45plus mit bestimmten Erkrankungen diese Arbeiten nicht schaffen. Betroffene Arbeitslose würden somit aus diesem Entscheidungsprozess bei der Jobvermittlung ausgeklammert, wodurch das hierarchische Verhältnis im AMS deutlich werden würde. Infolgedessen würde das Ziel der schnellen Vermittlung in den Arbeitsmarkt gefährdet werden (Hieschler, Ochs 2011). Dadurch könnten längere Arbeitslosigkeitsphasen bei Arbeitslosen ab 45 Jahren ein vom System des AMS teilweise selbst verschuldeter Prozess sein. Neben der versteckten Altersdiskriminierung seitens des AMS könnten andererseits Erkrankungen für Arbeitslose 45plus als Selbstrechtfertigung gesehen werden. Damit könnten diese älteren Arbeitslosen aufzeigen, warum die Arbeitssuche für sie erschwert ist oder sie länger arbeitslos sind. Auch in den Interviews wird dieses Verhalten beschrieben:

„Das ist auch so ein schwieriges Thema, weil manche machen sich kränker als sie sind. Viele.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 145)

„Grad die Älteren. Die älteren Jugos haben ziemlich viel psychische Probleme irgendwie. Ich glaub, bei denen kommen jetzt die verdrängten Kriegstraumata raus.“ (AMS-Berater J, Zeile 120 – 121)

Auffällig ist des Weiteren, dass Arbeitslose ab 45 Jahren in den Beratungsgesprächen mit dem AMS ihre Krankheit zu beschwichtigen versuchen, um möglicherweise etwaigen Vorurteilen seitens der AMS-Berater/innen entgegenzuwirken. Eventuell wollen diese Arbeitslose als arbeitsfähig und wertvoll für die Gesellschaft gelten, in der Arbeit ein zentrales Gut ist, um soziale Anerkennung zu erhalten (Neuloh 1973; Semmer, Udrys 2007; Kronauer 2008).

In der Konsultationsphase kommt es nach der Evaluierung wichtiger Themen für die Vermittlung (Abklärung der Datenaktualität, des Lebenskontextes und gesundheitlicher Einschränkungen) zu der Besprechung weiterer Rahmenbedingungen. Arbeitslose 45plus

und AMS-Berater/innen haben in dieser Phase des Gesprächs Raum, etwaige Themen, die für die Zielplanung im Kontext des AMS wichtig sind, anzusprechen. Bei der Beantwortung der Forschungsfrage, wie die Kommunikationsakte und Interaktionsprozesse zwischen AMS-Berater/innen und älteren Arbeitslosen aussehen, fällt auf, dass diese Gesprächsphase relativ kurz ausfällt und seitens der AMS-Berater/innen für formelle Arbeit (Kopieren und/oder Scannen von relevanten Unterlagen der Kund/innen) genutzt wird. Dabei zeigt sich, dass ältere Arbeitslose, während sie alleine im Beratungsraum sind, auf ihrem Platz sitzen bleiben. Dies könnte ein Hinweis darauf sein, dass solche Personen wissen, wie man sich in einer arbeitsmarktpolitischen Institution verhält, obwohl sie das erste Mal da sind. Somit halten sie institutionell vorgegebene Normen und Regeln ein (Conan 2009). Auch könnten sie beispielsweise aufstehen und sich das Zimmer ansehen. Trotzdem nehmen ältere Arbeitslose eine devote bzw. unterwürfige Rolle ein, bei der sie die persönlichen und arbeitsrelevanten Zonen der AMS-Berater/innen nicht durchdringen. Durch diese Generierung von sozialen Normen kann das kollektive Handeln im AMS ermöglicht werden (Stahl 2013). Somit wird das kontrollierende Mandat der AMS-Berater/innen weiter verstärkt, die über die Situation und den Verlauf des Beratungsgesprächs entscheiden können.

Arbeitslose 45plus nutzen diese Phase auch, um etwaige wichtige Themen, wie Pension oder Bewerbungsmodalitäten anzusprechen. Auch das Thema der Altersdiskriminierung wird in diesem Abschnitt der Beratung relevant, sodass die Forschungsfrage für diese Phase beantwortet werden kann: besonders prägende Erlebnisse der Stereotypisierung aufgrund des Alters in Bewerbungsgesprächen werden von älteren Arbeitslosen berichtet. Dieses Phänomen konnten bereits Vogt (2003) und Berger (2009) in ihren Studien beobachten. Auch in den Interviews wird beschrieben, dass ältere Arbeitslose dies als etwaigen Grund für die erschwerte Arbeitssuche angeben:

„Das erste, was mir durch den Kopf geht, ist, dass die Älteren sagen, dass das Alter ein Problem ist, dass sie keinen Job kriegen. Das ist das Erste, was immer alle sagen. Mich nimmt keiner mehr, weil ich bin so oder so alt.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 6 – 8)

„Haben aber nix gefunden. Kriegen keine Rückmeldungen, haben ja schon Bewerbungen geschickt. Legen's dann natürlich auf's Alter.“ (AMS-Berater I, Zeile 15 – 16)

„Der hat es eh schwer genug, wenn er alt ist.“ (AMS-Berater J, Zeile 93)

In den Teilnehmenden Beobachtungen zeigte sich, dass Arbeitslose 45plus ihre Schwierigkeiten bei der Jobsuche aufgrund ihres erhöhten Alters durch ihre praktischen Erfahrungen zu kompensieren versuchen, da diese möglicherweise das Gefühl haben möchten, gesellschaftlich gebraucht und anerkannt zu werden. Dadurch wäre die These der Arbeitsethik wieder belegt, die besagt, dass Arbeit als höchster Wert der modernen Gesellschaft dient, um Inklusion zu schaffen (Kronauer 2007). Eine weitere Form der

Altersdiskriminierung können jedoch auch Förderungen für ältere Arbeitslose sein, obwohl diese als Unterstützung seitens der Regierung eingesetzt werden sollen. Diese werden in den Interviews kritisiert:

„Bei der Verabschiedung sagen sie, wahrscheinlich sehen wir uns in nem Jahr wieder, wenn die Förderung aus ist. Da ist ein bisschen Resignation dabei. Vom Gefühl her, bekommen die Leute nicht mehr den Job weil sie gut sind oder weil sie es können oder weil sie lange Erfahrungen haben oder weil sie einen guten Eindruck machen oder weil die Bewerbungsunterlagen passen, sondern nur, weil die Firma Geld dafür bekommt.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 280 – 285)

Trotzdem fühlen sich Arbeitslose ab 45 Jahren dadurch dequalifiziert, da nicht mehr ihre Person das ausschlaggebende Kriterium für die Arbeitsaufnahme ist, sondern die Fördermöglichkeit durch das AMS, womit es zu einer Depersonalisierung kommt:

„Also je mehr Förderungen in der Öffentlichkeit diskutiert werden, desto niedergeschlagener werden die älteren Leute. Die denken sich, sie bekommen den Job nur wegen der Förderung und nicht wegen ihren Fähigkeiten und Kenntnissen. Die Arbeitslosen werden dadurch eher demotiviert. Wenn sie einen Job kriegen, ist ein bisschen Bitterkeit dabei.“ (AMS-Beraterin F, 277 – 280)

Somit könnte diese Form der Altersdiskriminierung für Arbeitslosen ab 45 Jahren psychosoziale Folgen (z.B. psychosomatische Erkrankungen, Depression oder Resignation) haben (Marquardsen 2012; ASfA 2014). Der Anstieg psychischer Erkrankungen, die durch die herrschende Arbeitsethik gefördert werden, wird auch in den Interviews thematisiert:

„Und wenn man mit 60 oder 50 nicht mehr der starke Mann ist körperlich. Bei mir haben, denke ich, 90%, wenn sie kommen, schon Depressionen. Oder die anderen verdecken das hald. Die Saufen oder so.“ (AMS-Berater J, Zeile 123 – 125)

Um die Kompetenzen und Fähigkeiten von Arbeitslosen 45plus zu erschließen, soll die Phase der Ressourcenorientierung dienen. In dieser Phase kann auch die Stellung des AMS in der Zusammenarbeit mit anderen Institutionen (z.B. PVA) deutlich werden, wenn ältere Arbeitslose gewisse Vermittlungshemmnisse (z.B. Krankheit) aufweisen. Dadurch zeigt sich, welche Möglichkeiten AMS-Berater/innen haben, um für ihre Kund/innen in der Zusammenarbeit mit diesen Institutionen zu intervenieren. Bei arbeitsfähigen Arbeitslosen ab 45 Jahren versuchen AMS-Berater/innen herauszufinden, was in den letzten Tätigkeiten deren Hauptaufgaben waren. Dadurch soll die Vermittlungsarbeit der AMS-Berater/innen erleichtert und Arbeitslose 45plus optimal bei der Re-Integration in den Arbeitsmarkt unterstützt werden. Diese reduzierte Form der Biographiearbeit wird auch in den Interviews geschildert:

„Da ist dann eher ein ganz normales Gespräch und ich lass mir dann viel erzählen.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 26 – 27)

Um die Wiedereingliederung in den ersten Arbeitsmarkt zu erleichtern, können beispielsweise im weiteren Gesprächsverlauf den Arbeitslosen arbeitsmarktpolitische

Maßnahmen (z.B. sozialökonomische Betriebe oder Bewerbungsunterstützung) angeboten werden (Bogai et. al 1994; ASfA 2015; Stelzer-Orthofer et. al 2015). In den Interviews wird deutlich, welcher Fokus (Beratung, Vermittlung, etc.) bei diesen Angeboten wichtig wird, wobei dies von den einzelnen AMS-Berater/innen und deren Arbeitseinstellung abhängig zu sein scheint. Ersichtlich ist aber, dass Beratungs- und Betreuungseinrichtungen bevorzugt werden, da in diesen individuelle Beratung gewährleistet ist:

„Bei Frauen das Frauenberufszentrum, weil es da nicht nur um die Jobsuche, sondern auch um den Menschen geht. Was ich bei Job2Work oder itworks auch super finde, dass die immer ein offenes Ohr haben. Die SÖBs gehen für mich am Thema vorbei.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 303 – 305)

„Zu den BBE buch ich gern zu. Da sind die Leute zufrieden, die ich hinschick.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 322 – 323)

„Ich schick sie gerne zu dieser 50plus BBE. [...] Und die haben auch Einzel- und Gruppensettings und reden mit die Leut und versuchen denen zu helfen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 194 – 199)

„Meistens geb ich ihnen noch eine psychologische Einrichtung mit.“ (AMS-Berater J, Zeile 129 – 130)

Auffällig ist weiters, dass AMS-Berater/innen in dieser Beratungssequenz auch nach etwaigen Krankheiten, die einer Aufnahme in den Arbeitsmarkt im Weg stehen, fragen. Dadurch würde die Theorie von Parsons (1964 und 1972) bestätigt sein, dass Krankheit bekämpft werden muss, sodass man wieder in den gesellschaftlichen Zyklus inkludiert werden kann. Möglicherweise soll durch AMS-Berater/innen damit auch die Arbeitswilligkeit nach §9 AIVG geprüft werden (RIS 2016), sodass AMS-Berater/innen herausfinden können, wie sich ihre Kund/innen die Jobsuche bzw. alternative Pläne (z.B. Betreuung bis zur Pension) vorstellen. Diese Sanktionsformen (Eigeninitiative, etc.) werden auch in den Interviews erwähnt:

„Ich mach auch Eigeninitiativ-Niederschriften beim ersten Kontakt, damit sie auch wissen, dass ich drauf schau.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 264 – 265)

„Und dann muss ich nen 10er machen wegen nem SÖB wegen einer nachhaltigen Beschäftigung. Geh bitte. Das find ich echt org.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 461 – 463)

„Überhaupt wenn sie ein, zwei gesundheitliche Einschränkungen haben und beim Dienstgeber bekannt geben. Sie schreiben ihre Bewerbungen und Eigeninitiative und haben ihre Ruhe und kriegen ihr Geld und das passt.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 154 – 156)

Somit wird die Stellung von AMS-Berater/innen deutlich: es eröffnet sich in der Beratung das doppelte bzw. mehrfache Mandat nach Bartelheimer (2014), bei dem die AMS-Berater/innen unter anderem unterstützend und kontrollierend handeln, womit die Forschungsfrage für diese Phase des Gesprächs beantwortet ist. Auch in den Interviews wird dies erzählt:

„Und das einzige, wo ich meine Vorgaben raus hole, ist die Eigeninitiative. Da sag ich schon, ich kann nicht zum dritten Mal das Auge zudrücken.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 334 – 335)

„Wir haben so widersprüchliche Ziele oder Aufgaben oder Vorgaben. Einerseits sollen wir so streng sein und haben gesetzlich einen Auftrag, dass wir mit Steuergeldern verantwortungsvoll umgehen, dass wir wen sperren, wenn er sich nicht an die Regeln hält. Das ist ja eine Wahnsinns Aufgabe.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 255 – 257)

„Für mich wär am liebsten ein jeder Kunde, Kundin, ab einem gewissen Grad ist man dann wieder Partei des Verfahrens und die kommen in ein Sanktionshaus.“ (AMS-Berater J, Zeile 341 – 343)

Somit zeigt sich auch nochmals der funktionale Stellenwert von Arbeit nach Neuloh (1973), da eine Re-Integration in den Arbeitsmarkt von Arbeitslosen 45plus an primärer Stelle des AMS steht. Arbeiten AMS-Berater/innen mehr unterstützend als kontrollierend, so zeigt sich, dass Arbeitslose 45plus Alternativziele zur Arbeitssuche entwickeln können, bei denen z.B. der Pflichtschulabschluss angestrebt wird. Dies wird auch bereits bei Hieschler und Ochs (2011) beschrieben, die davon ausgehen, dass 40% der arbeitsmarktpolitischen Beratungen einen solchen Stil aufweisen. In der Dissertation war dies bei einer der fünf Teilnehmenden Beobachtungen der Fall. Auch in den Interviews kann ein individualisierter Arbeitsstil der AMS-Berater/innen charakterisiert werden:

„Mach ich so drei vier Minuten die To-Do abarbeite und dann lass ich die Kunden einmal erzählen. Frag ich sie, warum sie da sind. Was passiert ist. Wie es ihnen geht damit.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 23 – 24)

„Ich bemühe mich halt mehr zu tun, als ich muss.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 210)

„Wenn beim Berufswunsch 1 ein Beruf drin ist, der mit die Vormerkzeiten überhaupt nix zu tun hat, dann denk ich mir, das ist vielleicht ein Indikator, dass die Person nicht viele Stellen von uns will. Und vom AMS eine Ruhe haben will. Dann denk ich mir, das klär ich gar nicht so ab und wart einmal einen Termin mehr.“ (AMS-Berater J, Zeile 79 - 829)

In dieser Phase wird außerdem seitens der AMS-Berater/innen evaluiert, was ältere Arbeitslose benötigen, um längerfristig in den Arbeitsmarkt eingegliedert werden zu können. Möglicherweise reflektieren solche AMS-Berater/innen, dass beispielsweise der Abschluss der Pflichtschule und eine Berufsausbildung nachhaltig ist, auch wenn dies bedeutet, dass solche Personen möglicherweise länger arbeitslos bleiben könnten, bis sie ihre Abschlüsse erfolgreich abgelegt haben. Dies wird auch in den Interviews deutlich, da der Vermittlungsauftrag zwar an erster Stelle steht, aber davor auch „Zwischenziele“ definiert werden können:

„Ich versuche, dass der Kunde so schnell wie möglich wieder einen Job findet oder dass wir ein SÖB oder die Gesundheitsstraße dazwischen schieben, damit er wieder einen Job finden kann. Das ist das erklärte Ziel, dass ich den Kunden vermittel.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 336 – 339)

„Ich hatte einen älteren Kunden, dem hab ich eine Ausbildung aufgedrängt. Warum nicht? Da hat er sich am Anfang auch aufgeregt, warum er das machen muss. Da hab ich ihm gesagt, ich bin seine Beraterin und ich berate ihn jetzt und da braucht er sich nicht zu wundern.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 398 – 401)

„Selbstständigkeit. [...] Auf die Idee kommen die meisten gar nicht selber. Sind dann sehr euphorisch, wenn sie rausgehen.“ (AMS-Berater I, Zeile 130 und Zeile 140 – 141)

„Mir ist wichtig, wenn einer verloren war. Es gibt auch mit 45 noch Ausbildungen.“ (AMS-Berater J, Zeile 88 – 89)

Konkludiert zeigt sich bei der Ressourcenorientierung, dass nach der langen Beschreibung der Problemanalyse eine positive und zielgerichtete Phase folgt, bei der es darum geht, Arbeitslose 45plus für die Arbeitssuche zu motivieren.

Durch die Ressourcenorientierung baut sich somit die nächste Gesprächsphase auf, bei der es zu einer Einschätzung durch die AMS-Berater/innen bezüglich der Motivation von Arbeitslosen kommen soll. Um die Wünsche und Vorstellungen der Arbeitslosen 45plus zu analysieren, soll die Kooperationsform mit dem AMS geklärt werden. Dadurch eröffnet sich die Forschungsfrage, wie die Kommunikationsakte und Interaktionsprozesse bei der Motivationsarbeit zu beschreiben sind. Um ältere Arbeitslose positiv zu bestärken, fällt auf, dass AMS-Berater/innen durch allgemeine Aussagen versuchen, von der Problemlage ihres/ihrer gerade anwesenden Kund/in abzulenken. Hierbei werden Diskriminierungserfahrungen und Problematiken bei der Arbeitssuche beschwichtigt, indem bestimmte Aussagen seitens der AMS-Berater/innen (z.B. „bei anderen ist es auch so“) getätigt werden – was sich auch in diversen Statistiken zeigt, da es zu einem Anstieg von ältere Arbeitslosen kommt (Eurostat 2008 bis 2013; Statistik Austria 1995 bis 2015). Möglicherweise versuchen AMS-Berater/innen damit für Arbeitslose 45plus eine etwaige Erklärung für die erschwerten Bedingungen bei der Arbeitssuche bzw. eine mögliche längere Arbeitslosigkeitsphase zu finden, was auch bereits Grieger (2015) beschrieben hat. Das Erwähnen von der generell hohen Arbeitslosigkeit und der schlechten Arbeitsmarktlage wird auch in den Interviews erwähnt:

„Naja, ich sag ihnen zum Beispiel, irgendwann wird es besser, es kann ja nicht nur scheiße sein.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 209)

„Mit Geschichten von anderen. Wenn die Eigeninitiative nachgelassen hat, weil sie gesagt haben, es kommt eh nichts zurück. Da hatte ich eine Lieblingsgeschichte von einer Kundin, die war 53 Jahre. Bürosektor hat sie gearbeitet. Und sie hat mir beim zweiten Gespräch 355 Bewerbungen vorgelegt. Sie hat einfach das Telefonbuch hergenommen und alles angeschrieben, wo sie geglaubt hat, da könnt eine Bürokauffrau gesucht werden. Von den 355 Bewerbungen haben ihr nur vier geantwortet und eine Stelle ist was geworden. Hab sie nie wieder gesehen. Bis heute nicht.“ (AMS-Berater I, Zeile 163 – 168)

Auch können AMS-Berater/innen durch diesen Argumentationsstrang die Verantwortung für die Arbeitssuche und vorhandene Arbeitslosigkeit von ihnen abgeben. Dadurch können diese direkt mit der einzelnen Person verknüpft werden, wodurch die gesellschaftlichen

Phänomene beschwichtigt werden. Auch in den Interviews wird eine solche Haltung seitens der AMS-Berater/innen deutlich:

„Wenn sie nichts probieren, dann kann's auch nichts werden. Das sag ich ihnen immer. Von allein kommt keine Firma.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 340 – 341)

„Die Firma nimmt Sie dann nicht, weil Sie persönlich kommen, weil es steht im Inserat nicht persönlich und Sie gehen dort hin, dann ist das ein No-Go. Die wollen das nicht verstehen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 17 – 19)

„Die Wahrscheinlichkeit, je mehr man rausschickt, dass jemand zurück schreibt, ist einfach größer, als wenn sie aufgeben. Und um das geht es mir hauptsächlich in der Beratung.“ (AMS-Berater I, Zeile 168 – 170)

Ebenso könnten AMS-Berater/innen ihre Kund/innen durch diese Argumentation positiv bestärken wollen, sodass diese beispielsweise nicht demotiviert bzw. depressiv werden, sofern Arbeitslose 45plus länger keine neue Arbeitsstelle finden. Dies würde eine Resignation vorbeugen, bei dem Arbeitslose keine aktive Jobsuche mehr betreiben würden (Marquardsen 2012). Auch fällt auf, dass ältere Arbeitslose im Beratungsgespräch zu zeigen versuchen, dass sie arbeitswillig sind, indem sie die Herausforderungen des modernen Arbeitsmarktes besprechen, wie z.B. strukturelle Problematiken (Höpflinger et. al 2006). Handeln AMS-Berater/innen in dieser Phase des Gespräch unterstützend und kund/innen-orientiert, so fällt auf, dass keine schlechte bzw. negative Stimmung aufkommt, da die Ressourcen der arbeitslosen Person durchwegs in der Interaktion und Kommunikation aktiviert werden. Auch in den Interviews wird dies deutlich:

„Ich versuche auf viele Sachen was Positives zu finden, was sie selber gemacht haben. Ist schwierig, sie zu motivieren, wenn sie ganz unten sind, aber es gibt immer was, wo man sie bestärken kann.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 327 – 329)

„Ich versuch auf Stärken hinzuweisen. Ich tu viel motivieren. Auch wenn ich mir denk, das wird nichts mehr. Probier ich trotzdem.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 341 – 342)

Durch eine solche Arbeitshaltung bei den AMS-Berater/innen können alternative Ziele (z.B. Ausbildung) besprochen werden, mit denen möglicherweise eine nachhaltige Re-Integration in den Arbeitsmarkt gewährleistet werden kann. Auffällig ist jedoch, dass diese Form der Beratung nur möglich ist, wenn AMS-Berater/innen das primäres Ziel ihres Arbeitgebers (Arbeitsvermittlung)³⁸ durch die alternativen Pläne der Kund/innen ersetzen können und diese auch zulassen, was nur in der fünften Teilnehmenden Beobachtung passiert.

³⁸ http://www.ams.at/_docs/001_vermittlung.pdf

7.5. Dritte Phase: Festlegen der Ziele

Die dritte Phase einer AMS-Beratung beinhaltet das „gemeinsame Festlegen der Ziele“. Die weitere Vorgangsweise soll hier besprochen werden. Es kommt zu einer Zielbeschreibung, die vom/von der Kund/in kommen sollte. Die Zieloption(en) wird/werden erörtert und vereinbart. Gesprochenes von den AMS-Berater/innen ist grün eingefärbt. Gesprochenes von Kund/innen ist blau eingefärbt. Gesprochenes von Begleitpersonen der Kund/innen ist orange eingefärbt.

7.5.1. Besprechung der Ziele

AMS-Berater A und Kunde A

09:04 Uhr		Kunde A stützt sein Kinn in seine linke Hand und sieht AMS-Berater A an. Dieser dreht seinen Kopf zu Kunde A.
	231	<<all> <<f> ist natürlich > -
	232	<<len> ist natürlich ganz klar:: > ;
	233	<<f> ja > ,
	234	(.)
	235	<<len> wichtig ist aber trotzdem > -
	236	<<len> dass wir wissen wanns > -
	237	<<len> <<cresc> wanns in pension gehen können > ;
	238	(2.6)
		AMS-Berater A hebt seine rechte Hand und formt während dem Sprechen kleine Kreise.
	239	<<len> ja weil > -
	240	<<f> <<acc> wenn SIE wenn SIE > ,
	241	<<f> jetzt wenn sie heuer > -
	242	<<f> <<len> heuer in pension gehen > ;
	243	<<all> <<dim> nächstes jahr in pension gehen > -
	244	<<p> irgendwann > -
	245	(.)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf leicht von rechts nach links und zurück.
	246	<<rall> <<f> dann is ja > -
	247	<<f> dann is ja alles gut > .
	248	<<p> mhm > -

In diesem Gesprächsabschnitt macht der AMS-Berater einen abrupten Themenwechsel von der Arbeit zur Pension. Dadurch zeigt sich, dass das Ziel der Betreuung durch das AMS noch klarer definiert wird: Betreuung bis zum Pensionsantritt. Für den AMS-Berater ist klar, dass eine Arbeitsplatzvermittlung seitens des AMS ineffizient ist, wenn der Kunde in einigen Monaten in Pension geht. Des Weiteren müsste sich der AMS-Berater nicht um den Kunden

kümmern, würde dieser den Bescheid über das Pensionsantrittsdatum vorlegen. Daraus ergibt sich, dass dem AMS-Berater wichtig zu sein scheint, dass er den Kunden nicht bei der Arbeitssuche betreuen muss. Dies wäre einerseits eine Erleichterung für den Kunden, wenn dieser als vorrangiges Ziel die Alterspension hat. Andererseits wäre diese Art der Betreuung eine Ressourceneffizienz für den AMS-Berater, da dies weniger Arbeitsaufwand bedeutet. Dies würde für den AMS-Berater und den Kunden eine einfache Zusammenarbeit bedeuten. Auch in den Interviews wird deutlich, dass Kund/innen ab einem gewissen Alter die Rolle der „Pensionswartenden“ einnehmen und sich mit dieser identifizieren. Nur wenige ältere Arbeitslose und/oder AMS-Berater/innen suchen nach einer neuen Arbeitsstelle, da die Alternativrolle scheinbar internalisiert wurde, was auch aus den Interviews herausgeht:

„Es ist auch nicht so, dass man ab einem gewissen Tag nicht mehr vermittelbar ist. Es gibt vereinzelt Leute, die sich trotzdem immer wieder was finden und gehen. Und auch bereit sind kurz vor der Pension.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 215 – 217)

„Manche haben Berater, die die Kunden bis zum ersten Pensionstag noch arbeiten schicken.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 180)

Der AMS-Berater aus der Beobachtung geht bereits davon aus, dass der Kunde entweder noch heuer oder das Jahr danach in Pension gehen kann. Er hofft somit, dass der Kunde bald den Bescheid für den Pensionsantritt bekommt. Dies wird deutlich, da der AMS-Berater sehr häufig von dieser Meldepflicht spricht. Dadurch zeigt sich, dass der AMS-Berater davon ausgehen könnte, dass dem Kunden für den Pensionsantritt Unterlagen fehlen, die er bei der PVA nachreichen muss, dies aber vielleicht gar nicht weiß. Der Kunde scheint sich nicht sicher zu sein, wann er die Pension antreten kann, bestätigt aber die Aussagen des AMS-Beraters zur Pension verbal. Dadurch ergeben sich für den Kunden drei Möglichkeiten:

- (1) Es kann sein, dass der Kunde vor der Pension noch arbeiten will und seitens des AMS bei der Arbeitsvermittlung betreut werden will, dies aber in diesem Beratungsgespräch nicht sagen möchte.
- (2) Ebenso könnte der Kunde keine Diskriminierungserfahrungen mehr machen wollen. Dies würde bedeuten, dass er sich nicht mehr auf freie Stellen bewerben möchte.
- (3) Des Weiteren könnte es sein, dass der Kunde keine Absichten mehr hat, vor der Pension zu arbeiten, da er sich beispielsweise seiner Familie und/oder Freizeit widmen will.

Auffällig ist, dass der AMS-Berater die Sprecherrolle übernimmt und der Kunde nur einmal kurz antwortet. Dadurch könnte deutlich werden, dass der AMS-Berater implizit das Ziel für den Kunden für die Betreuung im AMS vorgibt, da er den führenden Gesprächspart innehat. In der non-verbalen Kommunikation fällt auf, dass der Kunde als braver Zuhörer agiert, indem er den AMS-Berater ansieht und sein Kinn in seine Hand stützt. Er übernimmt die Rolle eines Schülers. Auch in den Interviews wird erwähnt, dass oftmals ältere Arbeitslose

eine demütige Rolle beim AMS einnehmen, was einerseits daran liegen kann, dass diese AMS-Berater/innen als Respektperson annehmen oder es sein kann, dass diesen Personen ihre Arbeitslosigkeit peinlich ist:

„Für mich ist's relativ schwierig, weil ab 45 haben wir oft die Migranten von damals, die man einfach so geholt hat. Wichtig ist ruhig sein und arbeiten und nicht aufmüpfig sein.“ (AMS-Berater J, Zeile 11 – 15)

Die kleinen Kreise, die der AMS-Berater in der Beobachtung deutet, zeigen, dass er möchte, dass das PVA-Verfahren zur Pension schneller voran geht. Der AMS-Berater verneint außerdem durch Kopfschütteln die derzeitige Gesprächssituation. Es könnte sein, dass er es nicht glauben kann, dass der Kunde mit 65 Jahren noch nicht die Alterspension angetreten hat.

AMS-Berater A und Kunde A

09:04 Uhr		Kunde A legt seine linke Hand wieder auf den Tisch. AMS-Berater A legt seine rechte Hand wieder auf die Computermouse und hebt seine linke Hand, mit der er nun kleine Kreise zieht.
	249	<<all> aber wenns jetzt noch > -
	250	(.)
	251	<<all> noch drei jahr brauchen > -
	252	<<all> <<cresc> bis zur pension dann > -
	253	(--)
	254	<<f> <<all> dann müss ma trotzDEM > ,
	255	(-)
	256	<<f> wegen arbeit ' > -
	257	(.)
	258	<<all> wenn ich bekommen was > -
	259	<<rall> ist nicht so leicht > ;
	260	<<all> <<p> bekommen was von der pens[ion] > -
	261	<<ff> <<len> [SOF]ORT > ,
	262	(.)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf zum Computerbildschirm und legt seine linke Hand auf den Tisch.
	263	<<ff> SOFORT KOMMEN sie zu mir > ,
	264	<<f> wenn sie was wissen > ;
		Kunde A nickt zweimal kräftig.

Wie im vorigen Abschnitt wird deutlich, dass der AMS-Berater das Ziel vorgibt, da er das Gespräch durch seine verbale Interaktion weiterhin in eine bestimmte Richtung drängt. In dieser Sequenz zeigt sich, dass das wichtigste Thema des Beratungsgesprächs die Pension ist. Auffällig ist, dass der AMS-Berater den Kunden innerhalb eines Zeitraums von drei Jahren bis zum Pensionsantritt nicht in den Arbeitsmarkt zu vermitteln versuchen wird. Hierbei könnte es sich um eine informelle Vorgabe des AMS handeln. Dadurch würden Zeitressourcen für den AMS-Berater bezüglich der Betreuungsintensität gespart werden. Das

immer wieder kehrende Thema der fehlenden Zeit- und Arbeitsressourcen wird auch in den Interviews erwähnt, was einerseits als Rechtfertigung für sich selbst gelten kann, wenn man dem Aufwand nicht mehr gerecht werden würde und andererseits erklären könnte, warum einige Kund/innen-Gruppen intensiver betreut werden würden als andere:

„Wie soll sich das alles ausgehen? Da ist klar, dass das AMS überfordert ist. Letztendlich kannst du dich entscheiden, ob du die Vorgaben des AMS erfüllen willst oder ob du auf die Beziehungsebene gehen willst. Willst du beides erfüllen, dann bist du im Burnout.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 496 – 499)

Der AMS-Berater aus der Beobachtung geht davon aus, dass der Kunde keinen Job mehr finden wird und zur Gruppe der „schwer vermittelbaren Personen“ gehört. Der Kunde geht jedoch davon aus, dass es nicht so leicht ist, die Alterspension zu bekommen. Dies könnte daran liegen, dass die Formulare der PVA schwierig auszufüllen sind oder es Probleme bei Anrechnungen von Arbeitsjahren aus dem Ausland gibt. Auf die Aussage des Kunden, dass es schwer ist, Alterspension zu bekommen wird der AMS-Berater lauter. Es könnte sein, dass er den Kunden verdächtig, dass er Formfehler bei der Antragstellung bei der PVA gemacht hat. Möglicherweise geht der AMS-Berater davon aus, dass die PVA etwas nachfordert oder es zu Nachreichungen durch den Kunden kommen wird. Der AMS-Berater bietet implizit seine Hilfe an, da er möchte, dass der Kunde bald in Pension gehen kann. Dies zeigt sich, als er sagt, dass der Kunde sofort zu ihm kommen soll, wenn er eine Nachricht von der PVA erhalten hat. Mit der Gestik des Deutens von Kreisen, zeigt der AMS-Berater an, dass er schnell weiter machen möchte oder will, dass die PVA rascher zu einem Ergebnis kommt. Als die Meldepflicht zur Pension besprochen ist, sieht der AMS-Berater in seinen Computer, was bedeuten könnte, dass er dieses Thema nun beenden möchte. Ebenso könnte das Hineinsehen in den PC beim Kunden den Eindruck hinterlassen, dass er viel Arbeit hat und nun mit der Beratung fortfahren muss. Des Weiteren wirkt es höflicher, das Gespräch durch einen Blick in den Bildschirm zu beenden, als direkt zu sagen, dass man mit der Beratung weitermachen muss. Somit wird die Rolle des AMS-Beraters noch einmal deutlich, da dieser eine gesprächsführende Position einnimmt. Der Kunde zeigt sich als vorbildlicher Schüler, der den AMS-Berater durch ein Nicken bekräftigt. Er deutet damit an, dass er alles verstanden hat, freut sich aber auch, dass sich der AMS-Berater um ihn kümmert und ihm helfen will.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:41 Uhr		Kunde B nickt. AMS-Beraterin B blickt nun hinunter auf den Zettel vor ihr und beginnt zu schreiben. Sie zeigt mit dem Zeigefinger der linken Hand auf Kunde B und hebt ihren Kopf. Kunde B und AMS-Beraterin B sehen sich in die Augen.
	209	<<f> <<all> die von heute brauchens > -
	210	<<all> nicht mehr mitnehmen > ,

211	(.)
212	<<all> aber die neuen befUNDE dies bekommen > -
213	(.)
214	<<all> grad die vom facharzt > .
	Kunde B nickt fünfmal kräftig, während AMS-Beraterin B mit ihm spricht. AMS-Beraterin B legt ihre linke Hand auf den Schreibtisch.
215	<<all> sind !GANZ! wichtig > ,
216	<<f> <<rall> dass die bitte mitnehmen ja > ?
217	<<pp> okay > -
218	(1.2)
	AMS-Beraterin B blickt auf ihren Bildschirm. Sie beginnt zu schreiben und gleichzeitig zu reden. Sie blickt auf den Zettel, der vor ihr liegt.
219	<<f> <<all> und wenns dann schon > -
220	<<all> vielleicht die: therapie:pläne haben > ,
	AMS-Beraterin B blickt hoch und hört zu schreiben auf. Sie sieht Kunde B direkt in die Augen. Dieser nickt zweimal.
221	<<rall> wann sie auf therapie sind > -
222	<<p> okay > .
223	<<p> ja > ?
224	(3.0)
	AMS-Beraterin B sieht wieder auf den Zettel, der vor ihr liegt und schreibt weiter. Kunde B beobachtet sie dabei und bleibt regungslos sitzen.
225	<<p> gut > .
226	(6.1)

In dieser Sequenz wird deutlich, dass die Zielvorgabe von der AMS-Beraterin und nicht dem Kunden ausgeht, da sie die Gesprächsführung übernimmt. Dadurch verfällt sie in das kontrollierende Mandat, bei dem sie den Ansprüchen und Erwartungen ihres Dienstgebers (AMS) gerecht wird. Die AMS-Beraterin weist den Kunden darauf hin, was für die Zusammenarbeit mit dem AMS wichtig ist. Zur Dokumentation und der Kooperation sind alle Befunde relevant, die der Kunde hat oder bekommt, damit die AMS-Beraterin ihn reibungslos und einwandfrei betreuen kann. Diese Wichtigkeit von der Dokumentation ärztlicher Bestätigung einer Erkrankung wird auch in den Interviews erwähnt, was für AMS-Berater/innen immer eine Begründung sein kann, um bestimmte Kund/innen zu verwalten, anstatt zu betreuen und bei der Arbeitssuche zu unterstützen:

„Kommt drauf an, welche es sind. Ich frag sie immer, ob sie mir Befunde geben können. Manchmal, wenn ich die Betreuungsvereinbarung aufmach, da gibt es die Möglichkeit anzuklicken, ob es gesundheitliche Einschränkungen gibt.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 224 – 226)

„Facharztbefund ist notwendig, Hausarzt geht nicht.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 149)

Durch ihr Verhalten drückt die AMS-Beraterin aus der Teilnehmenden Beobachtung aus, dass sie für ihn bis Oktober nichts leisten kann oder will. Möglicherweise deutet dies darauf hin, dass sie annimmt, dass sie auch bei dem neuen Gesprächstermin im Oktober den Kunden nicht in den Arbeitsmarkt vermitteln kann, da sie verbal darauf hinweist, dass er auch neue Therapiepläne mitnehmen soll. Eventuell geht sie davon aus, dass der Kunde weiter medizinisch behandelt werden muss und fragt sich, ob dieser überhaupt noch arbeitsfähig ist. Der Kunde fungiert in diesem Abschnitt als guter Kooperationspartner und übernimmt eine unterwürfige Rolle im Gespräch. Dies zeigt sich auch in der non-verbalen Kommunikation, da er durch das Nicken die AMS-Beraterin in ihrer Arbeit immer wieder bekräftigt. Auch die AMS-Beraterin bestätigt sich selbst durch sprachliche Floskeln, wie z.B. „gut“. Dies deutet darauf hin, dass sie ihre Arbeit korrekt machen möchte und vom Kunden verstanden werden will. Dadurch, dass die AMS-Beraterin in dieser Sequenz den Kunden direkt ansieht, zeigt sich, dass es ihr wichtig ist, dass er weiß, dass sie die neuen Befunde auch benötigt. Nachdem dies geklärt ist, scheint sie wieder mit Formalitäten und Dokumentation beschäftigt zu sein, da sie sich mit ihrem Computer und bestimmten Zetteln beschäftigt bzw. auf der Tastatur tippt.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:02 Uhr	180 181 182 183	<<f> <<len> wenn sie jetzt zum beispiel > - <<len> erst später das okay bekommen > - (-) <<acc> und derweil von uns geld bekommen haben > .
09:03 Uhr	184 185 186 187 188 189 190 191 192	AMS-Beraterin D beginnt mit den Händen vor sich zu gestikulieren. Kundin D und ihr Sohn sehen AMS-Beraterin D an und nicken leicht. <<all> dann macht sich die PVA das > - (.) <<all> mit dem AMS aus > ; <<all> <<dim> dass sie nichts nachzahlen > - <<p> <<all> oder zurück zahlen müssen > . <<pp> [so i]st das > . <<f> [aha:] > . Kundin D nickt zweimal stark. Der Sohn von Kundin D blickt wieder auf den Tisch hinunter und nickt dreimal kräftig. Kundin D gestikuliert kurz mit ihren Händen vor ihrer Brust und legt diese dann wieder auf den Tisch. <<f> hab ich dann kei:nen SCHAden > - Der Sohn von Kundin D blickt AMS-Beraterin D wieder an. AMS-Beraterin D blickt kurz auf ihren Bildschirm und dann wieder zu Kundin D. Sie nimmt den Stift in die rechte Hand und gestikuliert leicht mit der linken Hand, indem sie diese auf und ab bewegt. Kundin D und ihr Sohn nicken leicht, während AMS-Beraterin D spricht. <<f> [oder SO d]avon > ?

193	<<f> [nein=nein] > -
194	(.)
195	<<all> s=sie haben ja alles richtig gemeldet > .
196	<<f> SIE waren ja da > .
197	<<f> <<acc> sie haben das hergezeigt > .
198	<<f> ja > .
199	<<f> äh=äh sie haben das vorher äh::> -
200	(-)
201	<<f> bei der PVA BEAntrag > .
Der Sohn von Kundin D kratzt sich am Rücken und blickt auf den Tisch hinunter. Danach stützt er sich mit beiden Händen auf den Tisch und verschränkt diese, als würde er beten. Er nickt weiterhin leicht. Kundin D deutet mit der linken Hand auf einen Zettel, der vor AMS-Beraterin D liegt. AMS-Beraterin D blickt auf den Zettel, der vor ihr liegt. Kundin D legt wieder beide Hände auf den Tisch.	
202	<<f> weil ich hab alle TERmine > -
203	<<dim> ja immer pünktl[ich eingehalten] > .
204	<<cresc> [genau das=das p]asst alles > .
AMS-Beraterin D blickt Kundin D in die Augen und nickt. Kundin D nickt ebenso. Danach beginnt AMS-Beraterin D wieder mit beiden Händen zu gestikulieren.	
205	<<cresc> <<all> brauchens sich keine sorgen machen > .
206	(-)
207	<<f> nur wie gsagt > -
208	(.)
209	<<f> sobALD sie etwas bekommen > -
210	(.)
211	<<dim> <<rall> bitte zu uns kommen und melden > ;
212	<<p> okay > .
Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an. Kundin D beginnt mit der linken Hand vor ihrem Körper zu gestikulieren. AMS-Beraterin D blickt in ihren Bildschirm.	

Die AMS-Beraterin versucht, der Kundin genaue Information bezüglich der Auszahlungsmodalitäten zu geben. Dabei teilt sie der Kundin mit, was passiert, wenn sie bereits in Alterspension ist, aber noch keinen Bescheid von der PVA erhalten hat. Möglicherweise verfährt die AMS-Beraterin in dieser Weise, damit sie die Kundin mit ihrem umfangreichen Fachwissen beruhigen kann. Eventuell ist der Umstand, dass die Kundin vom AMS Geld bekommt, obwohl sie bereits ab ersten Dezember 2016 in Pension ist, verwirrend. Diese Unsicherheit versucht die AMS-Beraterin durch ihre Erklärungen scheinbar aufzulösen. Fraglich bleibt, ob die Pensionsleistung höher oder niedriger als das Arbeitslosengeld bzw. die Notstandshilfe ist und was dies für die Kundin bedeuten würde. Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin in dieser Sequenz wie eine Vortragende wirkt, der seitens der Kundin und ihrem Sohn aufmerksam zugehört wird. Auch die Gesten der AMS-Beraterin bestärken diese Rolle, da sie den Stift festhält und ihren Computer in die Interaktion miteinbezieht. Die Erklärungen der AMS-Beraterin wirken überdies wie ein

Zeitfüller, da sehr ausführlich über die Vorgehensweise gesprochen wird. Außerdem beruhigt die AMS-Beraterin die Kundin zum wiederholten Male, was dieser selbst in ihrem Tun Sicherheit geben könnte. Auch könnte sie damit der Kundin die Angst nehmen, was mit ihr passiert, bis sie in Pension gehen kann. In dieser Sequenz weist die AMS-Beraterin die Kundin zweimal darauf hin, dass diese bei der Beantragung der Pension korrekt gehandelt hat. Dies resümiert die Kundin, indem sie annimmt, dass sie keinen Schaden davon trägt. Offen bleibt, ob die Kundin diese Information bereits bei vorigen Beratungsgesprächen im AMS bei z.B. ihrem letzten AMS-Berater, gehört hat und in der Zwischenzeit wieder vergessen hat. Daraus ergibt sich, dass der Kundin die Verantwortung für die weiteren Schritte bzw. Ziele übergeben wird und die AMS-Beraterin nur als Informationsquelle dient, was dadurch zustande kommen kann, dass sich diese nicht mit zu vielen Aufgaben überlasten möchte bzw. vom Arbeitsgeber aus darf. Diese Einstellung zeigt sich auch in den Interviews:

*„Der soll selber wissen, was er zu tun hat. Meine Aufgabe liegt darin, ihn darauf aufmerksam zu machen, was er tun kann, also wie er dorthin kommen könnte.“
(AMS-Berater I, Zeile 178 – 180)*

Während die AMS-Beraterin aus der Beobachtung die Kundin wiederholt in ihrem Handeln bestärkt, zeigt sich in der Körpersprache des Sohnes, dass diesem unter Umständen langweilig ist, da er zum Tisch blickt und danach seine Hände zum Beten verschränkt. Möglicherweise sind ihm die genannten Informationen bereits aus vorigen AMS-Gesprächen bekannt. Die Kundin möchte mit ihrer Gestik scheinbar andeuten, dass sie artig ist, da sie auf den Terminzettel deutet, den sie am Anfang der AMS-Beraterin gegeben hat und postuliert, dass sie korrekt handelt. Daraufhin spricht die AMS-Beraterin die Meldepflichten seitens des AMS an, um wahrscheinlich eine rechtskonforme, gemeinsame Zusammenarbeit zu gewährleisten. Dabei wird das kontrollierende Mandat der AMS-Beraterin hervorgehoben. Auffällig ist hierbei, dass die AMS-Beraterin den Computer immer wieder in die Beratung involviert, wodurch dieser eine Machtposition erhält.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:33 Uhr		AMS-Beraterin E nickt zweimal kräftig mit dem Kopf und sieht Kundin E direkt an. Kundin E lehnt sich etwas nach vorne und legt ihre Hände auf ihren Schoß. AMS-Beraterin E legt den Stift hin und beginnt mit der rechten Hand zu gestikulieren, indem sie diese auf und ab bewegt.
	143	<<all> sie möchten den ABschluss > -
	144	<<all> von der bERUfschule möchten sie > -
	145	<<all> <<dim> auch noch machen > ?
		Kundin E nickt zweimal kräftig.
	146	<<pp> ja ja > .

147	(.)
148	<<p> möchte ich auch > .
	AMS-Beraterin E nimmt ihre Brille in beide Hände und sieht Kundin E direkt an. Kundin E legt ihre Hände verschränkt auf den Tisch und beginnt, mit der rechten Hand die linke Hand zu streicheln.
149	<<ff> von !WE:LCHER! berufschule > ?
	Kundin E zuckt einmal mit den Schultern. AMS-Beraterin E lehnt sich einmal in ihrem Sessel kurz nach hinten und dann wieder nach vorne. Sie lässt mit der rechten Hand ihre Brille los und beginnt, mit dieser zu gestikulieren, indem sie diese auf und ab bewegt.
150	<<dim> wissen sie da schon > ?
151	<<pp> [ja::] > .
152	<<p> [es g]ibt ja verschiedene sparten > ,

Anfangs fasst die AMS-Beraterin zusammen, was das primäre Ziel der Kundin nach dem Pflichtschulabschluss ist, indem sie die Berufsschule erwähnt. In der Körpersprache der AMS-Beraterin könnte ihre Zustimmung zu diesem Vorhaben deutlich werden, da sie nickt und die Kundin weiterhin ansieht. Die Aufmerksamkeit der Kundin könnte dadurch geweckt werden, was sich in ihrer non-verbalen Kommunikation zeigt, da sie ihre Hände auf den Schoß legt und sich nach vorne beugt. Auch verbal stimmt sie der AMS-Beraterin zu. Ebenso in den Interviews wird die Wichtigkeit von Aus- und Weiterbildung erwähnt, um einer längerfristigen Exklusion aus dem Arbeitsmarkt entgegen zu wirken:

„Das ist das Problem in der heutigen Zeit, weil es geht nur mehr mit Ausbildung und Weiterbildung [...]“ (AMS-Beraterin H, Zeile 244 – 245)

Als die Kundin der AMS-Beraterin aus der Beobachtung nicht konkreter sagt, was für einen Beruf sie erlernen möchte, scheint es so, als würde die AMS-Beraterin strenger werden, da sie sehr laut spricht und Betonungen gezielt einsetzt. Möglicherweise will die AMS-Beraterin das Ziel der Kundin konkretisieren. Dadurch wird die eingesetzte Sprache zu einem Medium der Macht, da die Asymmetrie-Verhältnisse in der AMS-Beratung reproduziert werden. Die soziale Ungleichheit zwischen AMS-Beraterin und Kundin wird somit verstärkt. Eventuell fühlt sich die Kundin vom Verhalten der AMS-Beraterin bedroht, da sie beginnt, ihre Hände zu streicheln. Diese Geste könnte dem Selbstschutz dienen. Auch das Schulterzucken der Kundin wirkt, als hätte sie sich vor der Ernsthaftigkeit der AMS-Beraterin erschrocken. Die AMS-Beraterin könnte bemerkt haben, dass sie die Kundin erschrocken hat, was sich daran zeigt, dass sie nochmals höflich nachfragt. Dadurch könnte diese den gewünschten Beruf der Kundin präzisieren wollen, indem sie auch die verschiedenen Sparten bzw. Bereiche der Arbeitswelt anspricht.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:33 Uhr	153	<<p> ich hab > -
		AMS-Beraterin E nimmt ihre Brille wieder in beide Hände. Kundin E blickt kurz auf den Tisch und dann wieder in die Augen von AMS-Beraterin E.
	154	<<all> j=ja ich h=hab da ein=eine tou=tourismus > .
	155	<<pp> (hab ich geplant) > .
		AMS-Beraterin E beginnt leicht zu nicken.
	156	<<len> okay=okay > ,
	157	<<p> ja > .
		Kundin E nickt mehrmals kräftig.
	158	<<rall> a=also tourismus ähm bereich > .
	159	<<p> ja ja > .
		Kundin E beginnt mit beiden Händen zu gestikulieren, indem sie diese auf und ab bewegt. AMS-Beraterin E nimmt mit der rechten Hand den Stift und dreht ihren Körper Richtung Bildschirm. Sie sieht den Stift an.
	160	<<f> eine reise: > -
	161	(.)
	162	<<f> reiseleiterin > .
	163	(.)
	164	<<pp> oder reiseanimateurin > .
	165	<<p> okay > .
		AMS-Beraterin E setzt sich mit der linken Hand ihre Brille auf und blickt hinunter auf den Zettel, auf den sie auch zuvor Notizen gemacht hatte. Kundin E lehnt sich nach vorne auf den Tisch und legt ihre Hände verschränkt auf diesen. Sie blickt den Zettel an, auf den AMS-Beraterin E sieht.
	166	<<ff> ↑↑ sÜber > .
		AMS-Beraterin E beginnt zu schreiben und blickt dabei auf den Zettel. Sie schreibt, während sie spricht.
	167	<<all> das heißt da gibts jetzt > -
	168	<<rall> sehr konkrete pläne: > ?
	169	(-)
	170	<<pp> mhm > .
		Kundin E richtet sich kurz auf und lehnt sich dann wieder nach vorne. Kundin E nickt mehrmals leicht.
	171	<<f> mhm > .
	172	(4.4)
	173	<<f> okay > .

Im Eingangsteil dieser Sequenz zeigt sich, dass die Kundin durch das vorherige, schroffere Verhalten der AMS-Beraterin verschreckt sein könnte, da sie stottert, leise spricht und auf den Tisch blickt. Die AMS-Beraterin könnte dies bemerkt haben, da sie durch ihre

Verbalisierungen die Kundin zu beruhigen versucht, indem sie das Ziel der Kundin (Arbeit im Tourismusbereich) noch einmal wiederholt. Möglicherweise möchte sie die Kundin damit anregen, weiter zu erzählen. Die Kundin geht offenbar darauf ein, da sie beginnt, mit ihren Händen zu gestikulieren. Möglicherweise möchte sie ihre Erklärungen fortsetzen. Die Kundin übernimmt in dieser Sequenz die führende Rolle, die ihr von der AMS-Beraterin bewusst zuerkannt wird. Demnach wirkt die Beratung freundlich, wodurch Macht- und Hierarchieverhältnisse abgebaut werden.

Dadurch, dass die AMS-Beraterin sich mit dem Körper Richtung Bildschirm dreht und ihren Stift anblickt, könnte diese nachdenken. Eventuell überlegt die AMS-Beraterin, welche Berufe es in diesem Bereich gibt und/oder welche Chancen die Kundin mit der Ausbildung im Tourismusbereich hat. Auch das Anblicken des Notizzettels wirkt, als würde die AMS-Beraterin überlegen. Daraufhin erklärt die Kundin ihre Ziele, indem sie davon spricht, dass sie im Reisebereich tätig sein möchte. Die Ziele werden von der AMS-Beraterin nicht vorgegeben, sondern die Kundin hat Raum, diese zu formulieren. Das ungleiche Machtverhältnis der AMS-Beratung wird somit weiter aufgelöst und es kann eine teils symmetrische Beziehungsebene aufgebaut werden. Auffällig ist, dass die Kundin Fachtermini verwendet, was andeuten könnte, dass sich diese intensiv mit ihren beruflichen Vorhaben auseinandergesetzt hat. Die AMS-Beraterin bekräftigt die Kundin verbal und könnte damit andeuten, dass sie die Kundin verstanden hat und sie die Kundin auf diesem Lebensweg unterstützen bzw. begleiten möchte. Damit könnte deutlich werden, dass die AMS-Beraterin der Kundin keine andere Arbeitsstelle, z.B. in der Reinigung, aufzwingen will und die Kundin selbst entscheiden lassen möchte, welche Ziele sie in Bezug auf Arbeitssuche und Berufswahl verfolgt. Die Zustimmung seitens der AMS-Beraterin könnte der Kundin das Gefühl geben, dass sie sich wohl fühlen kann, da diese sich aufrichtet. Dadurch wird noch einmal die empathische Arbeitsweise der AMS-Beraterin deutlich.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:33 Uhr		AMS-Beraterin E lehnt sich im Sessel zurück und blickt weiterhin auf den Zettel. Kundin E sieht AMS-Beraterin E an. AMS-Beraterin E nimmt den Stift in beide Hände.
	174	<<f> ähm: mit dem führerschein > -
	175	<<f> <<acc> haben SIE vorher gesagt > -
		AMS-Beraterin E lehnt sich nach vorne auf den Tisch und legt beide Hände auf diesen nieder. Sie hält den Stift in der rechten Hand. AMS-Beraterin E neigt ihren Kopf etwas nach unten und sieht über ihre Brille zu Kundin E. Kundin E sieht AMS-Beraterin E direkt an.
	176	<<f> <<all> da haben sie am zehnten elften > ;
	177	<<f> <<len> die prüFung > .

	178	Kundin E nickt zweimal kräftig. AMS-Beraterin E senkt ihren Kopf noch weiter nach unten und lehnt sich noch ein kleines Stück nach vorne. <<f> ja > . AMS-Beraterin E beginnt mit der rechten Hand zu gestikulieren, indem sie diese leicht auf und ab bewegt. Sie schwenkt ihren Körper ebenso mehrmals leicht nach vorne und hinten. Kundin E nickt mehrmals leicht.
	179	<<all> das heißt das ist dann > -
	180	<<all> die theorieprüfung > -
10:34 Uhr	181	<<rall> oder schon die fahrprüfung > ?
	182	<<pp> die=die theorie > .
		Kundin E schwenkt ihren Kopf leicht hin und her. AMS-Beraterin E blickt zu dem Zettel, auf dem sie Notizen gemacht hat. Sie beginnt, mit der rechten Hand wieder auf diesem Zettel zu schreiben. AMS-Beraterin E nickt zweimal.
	183	<<len> ↓ die theorie > .
	184	<<p> mhm > .
	185	<<len> das heißt die ähm: > -
		AMS-Beraterin E blickt Kundin E direkt an. Kundin E lehnt sich etwas zurück. AMS-Beraterin E hat wieder ihren Kopf gesenkt und blickt über die Brille Kundin E an.
	186	<<rall> <<dim> fahrprüfung ist dann noch offen > .
	187	<<p> noch offen ja > ,
	188	<<p> mhm > .
	189	(--)
		Kundin E lehnt sich in ihrem Sessel komplett zurück und richtet sich mit beiden Händen ihre Jacke, indem sie diese nach unten zieht. AMS-Beraterin E blickt wieder auf den Zettel und beginnt zu schreiben.
	190	<<cresc> aber ende dieses jahr > -
	191	<<f> ich glaube schon > .
		Kundin E lehnt sich wieder nach vorne. Sie stützt ihre Hände auf ihre Oberschenkel und blickt AMS-Beraterin E an. AMS-Beraterin E nickt zweimal kräftig und nimmt den Stift wieder in beide Hände.
	192	<<f> gut okay > .
	193	(-)

In dieser Sequenz fasst die AMS-Beraterin die Ziele der Kundin zusammen. Dadurch könnte die AMS-Beraterin abklären, ob sie die Pläne der Kundin korrekt verstanden hat. Die non-verbale Kommunikation der AMS-Beraterin, bei der sie sich in den Sessel zurücklehnt, den Notizzettel ansieht, über ihre Brille blickt und sich danach vorbeugt wirkt belehrend und fordernd. Möglicherweise möchte die AMS-Beraterin wissen, wie viel Zeitressourcen die Kundin noch für die Erreichung dieses Ziels (Führerschein) benötigt. In der Körpersprache

der Kundin zeigt sich, dass diese wie eine Schülerin agiert, da sie hinunter blickt und nickt. Das Stottern der Kundin wirkt, als würde sie eingeschüchtert sein. Dadurch wird die asymmetrische Beziehung zwischen AMS-Beraterin und Kundin deutlich. Als die AMS-Beraterin schriftlich auf ihrem Notizzettel die Art der Führerscheinprüfung vermerkt, könnte die AMS-Beraterin damit andeuten, dass diese Information für den weiteren Beratungsverlauf wichtig ist. Dies könnte daran liegen, dass die AMS-Beraterin der Kundin mehr Zeit für die Zielerreichung geben müsste, da diese vorerst die Theorieprüfung machen muss. Auch das Nachfragen der AMS-Beraterin nach der Fahrprüfung könnte zeigen, dass diese annimmt, dass die Kundin noch länger mit dem Führerschein beschäftigt ist, wodurch die AMS-Beraterin Zweifel an ihrer empathischen und offenen Arbeitsweise bekommen könnte. Dies manifestiert sich in der lehrer/innen-haften Gestik der AMS-Beraterin. Möglicherweise wird ihr bewusst, dass sie Schwierigkeiten mit ihrem Arbeitgeber bekommen könnte, falls dieser Datensatz beim Controlling ausgewählt werden würde. Eventuell wäre eine kund/innen-zentrierte Arbeitsweise problematisch bei ihren Führungskräften zu argumentieren, da sie nicht laut den Zielvorgaben ihres Arbeitgebers (hier: aktive Arbeitssuche) handeln würde. Der innere Konflikt der AMS-Beraterin wird auch im weiteren Verlauf dieser Sequenz deutlich, als sie noch einmal über ihre Brille blickt. Die AMS-Beraterin könnte mit diesem Kommunikationsakt die hierarchische und ungleiche Beziehungsebene zwischen den Gesprächspartnerinnen unterstreichen. Die Kundin könnte sich dadurch angegriffen fühlen, da sie sich im Sessel zurücklehnt und ihre Jacke richtet. Mit dieser Geste könnte auch die Hartnäckigkeit bei der Zielerreichung der Kundin deutlich werden. Möglicherweise möchte sich diese verteidigen, da sie sagt, dass sie bis Ende des Jahres die Fahrschule abgeschlossen haben möchte. Als die Kundin sich nach vorne lehnt und sich auf ihre Oberschenkel stützt, könnte sie der AMS-Beraterin deutlich machen wollen, dass sie es ernst meint und ihre Ziele zu erreichen versucht. Die AMS-Beraterin stimmt am Ende der Sequenz der Kundin verbal zu, was anzeigen könnte, dass sie die Kundin in ihrem Vorhaben bekräftigen möchte. Eventuell wollte die AMS-Beraterin konkret nachfragen, was der Kundin für den Führerschein fehlt, um über die weitere Zusammenarbeit zu entscheiden, sodass sie in weiterer Folge ihren inneren Konflikt beschwichtigen kann.

7.5.2. Konklusion zum Festlegen der Ziele

Beim Besprechen der Ziele für die gemeinsame Zusammenarbeit mit dem AMS wird seitens der AMS-Berater/innen versucht, die Pläne für die weitere Betreuung zu fixieren. In dieser Beratungsphase sollen gemeinsame Ziele der Arbeitslosen 45plus und der AMS-Berater/innen besprochen werden. Um die Forschungsfrage bezüglich der

Interaktionsprozesse und Kommunikationsakte bei der Zielarbeit zu beschreiben, soll definiert werden, welche Thematiken im Beratungsgespräch in den Fokus rücken. Besonders wenn es um die Arbeitsvermittlung geht, wird der gesetzliche Auftrag der AMS-Berater/innen noch einmal deutlich, was auch in den Interviews zum Thema wird:

„Weil wenn ich ihm einen Vermittlungsvorschlag mitgeb oder wenn ich ihm keinen mitgeb, dann sag ich ihm, er muss sich bewerben. Ich schau schon, dass die Verbindlichkeiten festgelegt sind.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 359 – 361)

„Ich sag ihnen, ich schick ihnen Stellen und wenn es wirklich nicht passt, sollen sie es sagen. Ich mein, Kleinigkeiten, wie ich sprech nicht perfekt Englisch oder hab keine fünfzehn Jahre Erfahrung, sondern nur elf. Auf das nehm ich keine Rücksicht.“ (AMS-Berater I, Zeile 183 – 185)

Hierbei zeigt sich des Weiteren, dass AMS-Berater/innen das zukünftige Arbeitspensum für die zu betreuende arbeitslose Person festzulegen versuchen und eine effiziente Arbeitsweise schaffen. Dies könnte an den knappen Ressourcen der AMS-Berater/innen liegen, da diese einerseits wenig Zeit für die einzelnen Beratungseinheiten zur Verfügung haben und andererseits einen hohen Kund/innen-Stamm von etwa 500 bis 600 Arbeitslosen betreuen (Konle-Seidl, Winkler 2002; Hörner 2005). Kommen somit Themen wie Erkrankung oder Pension in den Beratungsgesprächen während der vorhergehenden Konsultationsphase vor, wird eine Arbeitsvermittlung seitens der AMS-Berater/innen eingeschränkt bzw. unterlassen. Dadurch wird deutlich, dass AMS-Berater/innen die Rolle der „entscheidenden Instanz“ einnehmen, indem sie Ziele (verbal und indirekt) vorgeben. Die asymmetrische Ebene wird verstärkt und arbeitslose Personen über 45 Jahren wird die alleinige Entscheidung über zukünftige Pläne verwehrt, wodurch die Forschungsfrage beantwortet werden kann, welche Machtprozesse durch die Zwangsberatung im AMS auftreten. Dies zeigt sich daran, dass Arbeitswünsche in den Gesprächen zur Zielplanung nicht evaluiert werden und AMS-Berater/innen die Gesprächsführung übernehmen. Eine symmetrische Beziehungsstruktur kann demnach nur geschaffen werden, wenn die Arbeitsethik nach Kronauer (2007) seitens der AMS-Berater/innen abgelegt wird und Arbeitslosen 45plus die Möglichkeit der freien und freiwilligen Zukunftsplanung bezüglich des beruflichen Lebens gelassen wird, so wie es auch in der fünften Beobachtung der Fall ist. Auch in den Interviews wird deutlich, dass AMS-Berater/innen eher sozialpsychologische bzw. sozialmedizinische Arbeit leisten können und aus ihrer eigentlichen Rolle als „Arbeitsvermittler/in“ heraustreten, um ältere Arbeitslose möglicherweise z.B. wieder sanft zum Berufsleben hinzuführen. Dadurch wird deutlich, dass die Beratung individualisiert werden kann und ältere Kund/innen dadurch eher sozialpädagogisch statt arbeitsmarktpolitisch betreut werden:

„Gesundheitlich, wenn es geht, stabilisieren. Ältere, die es sich dann schon eingerichtet haben, dass ich probier, dass ich die motivier. Dass ich ihnen die guten Dinge des Lebens sag, wenn man arbeiten geht. Die sozialen Kontakte.“ (AMS-Berater J, Zeile 202 – 204)

Das Zusammenfassen der bereits besprochenen Themen durch die AMS-Berater/innen wirkt, als würden diese prüfen, ob die Arbeitslosen 45plus mit der geplanten Zusammenarbeit konform gehen. Außerdem wird in dieser Phase des Beratungsgesprächs noch einmal deutlich, welche Aufgaben das AMS hat (z.B. Arbeitssuche oder Weiterbildung)³⁹, wobei diese teilweise durch die AMS-Berater/innen flexibilisiert werden können (z.B. Pflichtschulabschluss vor Arbeitssuche). Diese duale Stellung der AMS-Berater/innen, in der sie Kontrolleur/innen und Helfer/innen sind, wird auch nochmals in den Interviews erwähnt:

„Das ist schon wichtig. Wenn er beim AMS ist. Gewisse Ziele müssen irgendwo klar sein. Also, sich da her zu setzen und zu glauben, dass nix passiert. Weißt du, es gibt schon so Leute, die kommen da her mit 50 und glauben, dass sie nur mehr auf die Pension warten.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 361 – 364)

„Ich bin ehrlich. Ich sag ihnen, was ich muss. Ich sag ihnen, was ich will und was geht. Ich sag ihnen auch, dass ich mich über den Tellerrand raus bewege, weil mir die Kunden nicht wurscht sind und ich versuche, sie zu verstehen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 233 – 235)

„Ich glaube, dass es keinen Sinn macht, Ziele auszumachen, die sie dann nicht erreichen. Das Müssen geht ja in eine Richtung, dass sie eine Verpflichtung haben und Stress haben. Und sie sollen ja keinen Stress haben. Sie sollen einfach nur wissen, wie es realistisch am Arbeitsmarkt aussieht und wie sie ihre Chancen erhöhen können.“ (AMS-Berater I, Zeile 172 – 177)

Somit ergibt sich eine hierarchische Stellung der AMS-Berater/innen, da die Entscheidungskompetenz für weitere Schritte an diesen hängt. Dies bestätigt auch die Annahme von Gerber-Eggiman (2005), die beschrieb, dass nur eine partiell symmetrische Beziehung im arbeitsmarktpolitischen Kontext möglich ist. Schlussendlich wird dadurch das asymmetrische Verhältnis zwischen AMS-Berater/innen und Arbeitslosen 45plus deutlich, das einen Lehrer/innen-Schüler/innen-Charakter aufweist. Auch in den Interviews wird diese Kommunikationsstruktur deutlich, wenn es um alternative Ziele geht:

„Der Kunde muss mir erklären, warum das sinnvoll für ihn ist.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 361)

„Oder die Leute, die eine Ausbildung machen wollen, die müssen wir auch betreuen und irgendwie vermitteln und unsere Ziele schaffen und dann noch zielgruppenspezifisch arbeiten.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 494 – 496)

„Die Ziele der Kunden werden nicht immer erfüllt, überhaupt wenn die Kunden Wünsche haben, die schwer zu erfüllen sind.“ (AMS-Beraterin H, 220 – 221)

„Sie kommen und fragen nach, aber dann schauen wir mal, ob das was bringt oder nicht. Wenn sie in den Mentorenbereich oder Trainerbereich gehen wollen, dann sag ich ihnen schon, dass das ka guade Idee ist. Und red mit ihm, ob es nicht etwas gibt, was mehr Sinn machen würd.“ (AMS-Berater I, Zeile 196 – 200)

„Ich frag sie auch zuerst, was sie wollen. Das versuche ich schon im Erstgespräch denen zu sagen, dass man über alles reden kann, aber man nicht böse sein darf, wenn man sagt: alles geht doch nicht.“ (AMS-Berater J, Zeile 228 – 230)

³⁹ <http://www.ams.at/service-arbeitsuchende>

7.6. Vierte Phase: Lösungsschritte

Die vierte Phase einer AMS-Beratung beinhaltet die „Lösungsschritte zum Erreichen des/der Ziels/Ziele“. Hierbei werden die Strategien zur Zielerreichung und die mögliche Unterstützung des AMS analysiert. In der Beobachtung wird bei der Auswertung hierbei besonders die Anliegen des/der Kund/in und die Angebote des/der AMS-Berater/in berücksichtigt. Gesprochenes der AMS-Berater/innen ist grün eingefärbt. Gesprochenes von Kunde/innen ist blau eingefärbt. Gesprochenes von Begleitpersonen der Kund/innen ist orange eingefärbt.

7.6.1. Lösungsschritte und Angebote des/der AMS-Berater/in

AMS-Berater A und Kunde A

09:05 Uhr	265	<<f> VOM HAUPTplotz da her > ;
	266	<<f> ists ja nicht ` > -
	267	(2.4)
	268	<<pp> mh=mh > -
		AMS-Berater A blickt zu Kunde A hinüber, lächelt und dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm. Auch Kunde A lächelt.
	269	<<pp> <<all> (ich nicht warte) > -
	270	((lacht))
	271	<<f> BITTE was > ?
	272	<<p> <<all> ja ich nicht warte (h) > .
	273	(2.1)
		Kunde A streichelt sich mit der rechten Hand über die linke Hand.
	274	<<all> hAUPTplatz > -
	275	(.)
	276	<<all> ist da gleich > ;
	277	(3.2)
	278	<<p> <<all> wo wohnens n do > ?
	279	(---)
		Kunde A streichelt sich weiter mit der rechten Hand über die linke Hand.
	280	<<pp> nummer X > .
	281	(---)
		AMS-Berater A nickt einmal kurz.
	282	<<p> mh=mh > -
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A und sieht ihm in die Augen.

283	<<p> <<all> das ist oberhalb vo=von > ,
284	<<p> <<all> der neuen konditorei gö: > ?
285	(.)
	Kunde A nickt einmal kurz.
286	<<f> ja ja > ;
287	(4.7)
	AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm und erhöht seine Stimme.
288	<<p> schön > -
289	(5.1)

In diesem Gesprächsabschnitt gibt der AMS-Berater dem Kunden Lösungsschritte vor, wie dieser den Erhalt des PVA-Bescheids mitteilen kann. Für die unverzügliche Meldung scheint die kurze Wohndistanz vom Kunden zum AMS relevant zu sein. Außerdem führen der AMS-Berater und der Kunde in dieser Sequenz Smalltalk, indem sie über den Wohnort des Kunden reden. Dies wirkt wie eine Zeitverschwendung für das Beratungsgespräch, kann aber für den Vertrauensaufbau wichtig sein. Während dieses Smalltalks wird ein freundliches Klima geschaffen, da der Kunde und der AMS-Berater immer wieder lächeln. Der AMS-Berater sucht fortlaufend nach Bestätigung beim Kunden, da er diesen öfters ansieht. Trotzdem bleibt die Gesprächsführung beim AMS-Berater. Möglicherweise möchte der AMS-Berater nicht unfreundlich wirken, weil er häufig in seinen Computer blickt. Auch in den Interviews wird diese Problematik kritisiert, wenn die AMS-Berater/innen zwischen PC und Kund/innen hin- und herwechseln, da dies soziale Distanz und Hierarchie schaffen kann:

„Man kann die EDV durchaus lassen, wenn ich ne halbe Stunde Zeit hab. Da wär dann auch mehr Beziehungsebene möglich.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 575 – 576)

Es fällt in der Beobachtung auf, dass die fachliche Gesprächspause durch den Smalltalk für die Vermittlung in den Arbeitsmarkt irrelevant ist. Die Wohnortnähe ist jedoch wichtig, da der Kunde jederzeit kommen kann, wenn er Fragen oder Anliegen (bezüglich des PVA-Bescheids) hat. Dadurch wird die Wichtigkeit der Institution AMS und dessen Normen und Werte betont.

Der Kunde streichelt sich immer noch die Hände. Dies wirkt, als wäre diese Art der Gestik eine gewohnte Handlung, da er diese während des Gesprächs immer wieder macht. Da der Kunde aus einem Beruf kommt, bei dem man körperlich arbeitet, kann es sein, dass der Kunde nicht weiß, was er sonst mit seinen Händen machen soll. Möglich ist, dass er nicht gewohnt ist, dass seine Hände keine Beschäftigung haben. Am Ende dieser Sequenz beendet der AMS-Berater den Smalltalk, als er wieder zu seinen Computer sieht. Damit macht er deutlich, dass er nun zum nächsten Thema übergehen möchte.

AMS-Berater A und Kunde A

09:05 Uhr		Die Stimme von AMS-Berater A senkt sich wieder.
	290	<<all> aber wichtIG > ,
	291	(.)
	292	<<all> wie gsogt > ,
	293	(.)
	294	<<rall> auf jeden foi gleich zu mir kommen > ,
	295	(8.5)
		AMS-Berater A druckt etwas aus, es ist das Geräusch des Druckers zu hören. Kunde A streichelt derweil weiterhin mit seiner rechten Hand über die linke Hand.
	296	<<f> <<dim> gibts sonst irgendwas > -
	297	<<f> <<len> was ich für SIE tun: kann > ?
	298	(4.4)
		Kunde A zuckt zweimal die Schultern und öffnet seine Hände. Danach legt er wieder die rechte Hand über die linke Hand, die zu einer Faust geballt ist. AMS-Berater A zuckt auch einmal mit den Schultern. Danach folgt eine kurze Pause von zwei Sekunden.
	299	<<p> nichts > .
	300	(-)
	301	<<p> nix > .
	302	(---)
	303	<<p> ganz sicher > ?
	304	(1.3)

Es wird deutlich, dass für den AMS-Berater an dieser Stelle bereits das Gespräch beendet ist. Insgesamt dauert die Beratung zehn Minuten. An dieser Stelle ist erst die Hälfte der eigentlichen Zeit, die der AM-Berater für ein Beratungsgespräch hat, vergangen. Die Beendigung zeigt sich, da der AMS-Berater bereits Abschlussfragen stellt. Die hierarchische Position des AMS-Beraters bleibt somit bestehen. Mit seiner Interaktion und Kommunikation deutet er an, dass er für den Kunden nichts mehr tun kann, da beide auf den PVA-Bescheid warten müssen. Implizit sagt der AMS-Berater, dass eine Vermittlung in den Arbeitsmarkt nicht sinnvoll ist. Wichtig ist der Pensionsbescheid, da der AMS-Berater sonst seine Arbeit nicht korrekt machen kann. Mit der Beendigungsfrage (ob er noch etwas für den Kunden tun kann) versichert sich der AMS-Berater, ob der Kunde noch weitere Anliegen hat. Der Kunde zuckt mit den Schultern, was bedeuten kann, dass dieser nicht weiß, wie es nun weiter gehen soll. Ebenso könnte dies bedeuten, dass er die Situation des Wartens auf den PVA-Bescheid als gegeben hinnimmt und weiß, dass der AMS-Berater derweil nichts für ihn machen kann, jedoch als Kontrollinstanz für den Pensionsantritt fungiert. Der Kunde nimmt somit eine wartende Position ein. Das Streicheln der Hände kann auf Nervosität hindeuten, jedoch auch eine Übersprungshandlung sein, die der Kunde immer macht.

Außerdem zeigt sich, dass der AMS-Berater derweil an seinem Computer weiter gearbeitet hat, da er etwas ausdruckt. Dies deutet darauf hin, dass der Computer für das Beratungsgespräch unerlässlich ist, was aber auch eine formale Vorgabe sein kann. Möglicherweise steht der AMS-Berater unter Zeitdruck, da er während des Beratungsgesprächs am PC weiter gearbeitet hat. Es ist keine Zeit, zuerst das Beratungsgespräch zu führen und dann die Formalitäten abzuwickeln.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:41 Uhr		AMS-Beraterin B nimmt den Stift in die linke Hand und greift mit der rechten Hand nach einem Datumstempel, der sich rechts neben ihr befindet. Sie drückt diesen dreimal schnell ins Stempelkissen und stempelt den Zettel ab, der vor ihr liegt. Danach legt sie den Stempel wieder auf das Stempelkissen. Sie sieht Kunde B direkt in die Augen und greift den Stift mit beiden Händen.
	227 228 229 230 231 232 233	<<f> <<rall> und wegen invaliditätspension > , <<f> <<acc> habens auch schon gefragt > ? (.) <<f> oder > ? (-) <<f> bei der PVA: > ? (-)
		Kunde B nimmt die Brille mit beiden Händen und legt seine Hände auf seinen Schoß. Er schüttelt einmal den Kopf.
	234 235 236 237	<<p> na > , (-) <<f> <<dim> habens noch nicht > . (---)
		Kunde B schüttelt zweimal kräftig den Kopf. AMS-Beraterin B senkt ihren Kopf und schaut den Zettel an, der vor ihr liegt.
	238 239 240 241	<<pp> okay > - <<f> <<all> na dann schau ma mal > , <<f> wenns alle befunde haben > , (-)
		AMS-Beraterin B greift mit der rechten Hand zu ihrer Maus und schaut ihren Bildschirm an. Kunde B steckt mit der rechten Hand seine Brille in seine Jackentasche. Dann legt er beide Hände mit der Handinnenfläche auf den Tisch.
	242 243	<<f> was da raus kommt > ; (---)
		AMS-Beraterin B setzt sich in ihrem Sessel zurück, legt ihre Hände auf den Schoß und richtet sich auf. Danach beugt sie sich nach vorne und sieht Kunde B direkt in die Augen.
	244 245 246	<<f> <<len> eventuell > , (.) <<f> <<all> könntens das auch noch probieren > -

	247	<<p> dann > -
10:42 Uhr	248	(23.1) AMS-Beraterin B setzt sich wieder gerade hin, greift mit der rechten Hand zur Computermouse und legt ihre linke Hand offen auf den Tisch. Ihre Handinnenfläche zeigt nach unten. Sie blickt nun wieder auf den Bildschirm. Sie klickt ein paar Mal. Kunde B senkt seinen Blick und sieht seine Mappe an. Man hört das Geräusch des Druckers, der einige Seiten ausdruckt. AMS-Berater B greift diese mit der rechten Hand. Sie blickt die ganze Zeit auf den Drucker. Sie nimmt die Zettel, auf denen „Betreuungsvereinbarung“ steht, in die linke Hand und eine Klammermaschine in die rechte Hand, die neben dem Drucker steht. Danach heftet sie die Zettel zusammen. Sie legt die Betreuungsvereinbarung und die Klammermaschine auf ihren Tisch und legt den Zettel, auf den sie vorher geschrieben hat oben auf. Ihr Blick bleibt die ganze Zeit auf den Zetteln.

Am Anfang dieses Gesprächsabschnitts ist die AMS-Beraterin mit der Formalität des Stempelns beschäftigt, wodurch sich ein bürokratischer Charakter auftut. Ebenso zeigt sich dies, da sie wiederum mit ihrem Computer beschäftigt ist. Die komplette Sequenz wird von der AMS-Beraterin verbalisiert, wodurch deutlich wird, dass diese die Gesprächsführung innehat und Lösungsschritte bezüglich der beruflichen Zukunft des Kunden vorgibt. In diesem Abschnitt fragt die AMS-Beraterin den Kunden, ob er bereits versucht hat, Invaliditätspension einzureichen, da sie möglicherweise annimmt, dass er aufgrund seiner Krankengeschichte nicht mehr arbeiten kann. Diese Problematik zeigt sich auch in den Interviews, da angesprochen wird, dass bei älteren Arbeitslose vermehrt schwere Erkrankungen auftreten:

„Wenn keine gesundheitlichen Einschränkungen sind, weil bei fast allen sind gesundheitliche Einschränkungen dabei.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 269 – 270)

„Ich hab relativ viele. Ich hab die I-Pensionsecke.“ (AMS-Berater J, Zeile 167)

Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin aus der Beobachtung den Terminus der „Invaliditätspension“ dem Kunden nicht erläutert. In der Analyse zeigt sich, dass die AMS-Beraterin diese Pensionsart erklären hätte müssen, da dies kein geläufiger Begriff im allgemeinen Sprachgebrauch des Kunden sein könnte. Außerdem würde es zu ihrem Job gehören, Kund/innen bestimmte Fachbegriffe zu definieren. Offen bleibt, ob der Kunde weiß, was eine Invaliditätspension ist. Da es sich hierbei um ein Fremdwort handelt und der Kunde nicht Deutsch als Muttersprache hat, könnte es wahrscheinlich sein, dass er die Bedeutung nicht kennt. Möglicherweise traut er sich nicht nachzufragen, da er vor der AMS-Beraterin nicht als unwissend dastehen will. Dies könnte daran liegen, da die AMS-Beraterin eine junge Frau ist und der Kunde denkt, dass er als „älterer“ Mann ein größeres Allgemeinwissen haben müsste als sie. Andererseits wäre es möglich, dass er das Gespräch beenden will und nicht über etwaige Alternativen zur Arbeitslosigkeit sprechen möchte. Evident ist, dass die

AMS-Beraterin annimmt, dass der Kunde diese Begrifflichkeit kennt. Möglicherweise nimmt sie dies an, da er schwer krank ist und sie glaubt, dass eine solche Person wissen sollte, was eine Invaliditätspension ist. Dadurch ergibt sich auch die Frage, ob der Kunde weiß, wer die PVA ist und für was diese zuständig ist. Falls der Kunde, wie bereits in einer anderen Sequenz beschrieben, annimmt, dass die Gebietskrankenkasse und das AMS zusammengehören, kann es sein, dass er denkt, dass auch die Institution der PVA und jene des AMS dasselbe ist. Das Verneinen des Kunden auf die Frage nach der Invaliditätspension könnte aufzeigen, dass er noch nie versucht hat, diese zu bekommen. Ebenso könnte dies darauf hindeuten, dass er verneint, diese Pensionsform zu kennen. Auch in der Körpersprache könnte deutlich werden, dass der Kunde verwirrt ist, da er mit beiden Händen die Brille festhält. Diese Geste wirkt, als wäre er erstaunt über das Gesprächsthema. Durch das Kopfschütteln bekräftigt er nochmals seine verbale Äußerung. Die Situation bleibt jedoch unaufgeklärt, da die AMS-Beraterin darauf verweist, dass er dies nach der Therapie probieren könnte. Dadurch zeigt sich, dass sie sich nicht dafür verantwortlich fühlt, dem Kunden bei der Einreichung einer Invaliditätspension zu helfen. Dies deutet darauf hin, dass die AMS-Beraterin effizient ihrer Arbeit nachgeht und die Ziele ihres Arbeitgebers im Blick hat, wodurch sie eine nähere Bindung zu diesem als zu ihren Kund/innen und deren Wünsche bekommt. Somit agiert sie in der Beratung in einer institutionellen Rolle. Diese Gesprächsart wirkt jedoch auch unpersönlich. Als sie sich im Sessel zurück lehnt, könnte sie dem Kunden damit andeuten, dass für sie das Gespräch beendet ist. Danach folgt eine lange Pause, in der sie wahrscheinlich wieder mit formellen Aufgaben beschäftigt ist, um zum Abschluss zu kommen. Dies wird deutlich, als sie die Betreuungsvereinbarung ausdrückt. Das Beenden der Beratung wird auch im Verhalten des Kunden deutlich, als er die Brille einsteckt. Er könnte der AMS-Beraterin damit zeigen wollen, dass er verstanden hat, dass das Gespräch nun zu Ende geht. Durch sein Schweigen könnte er andeuten wollen, dass er resigniert hat und anerkennt, dass die AMS-Beraterin die Lösungsschritte vorgibt und ihm nicht bei weiteren Belangen helfen wird.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:42 Uhr	249	<<f> <<all> muss nicht das beste haben > ,
	250	<<f> das ist teuerste > ;
	251	<<f> das ist hundertsechszig euro: > .
	252	(6.4)
		Kunde B schüttelt dreimal stark den Kopf.
	253	<<pp> gar nix weißt > ?
	254	(4.7)
		Kunde B blickt zu AMS-Beraterin B und danach wieder auf seine Mappe. AMS-Beraterin B zuckt mit den Schultern und den Händen und seufzt sehr laut. Danach nimmt sie mit der linken

		Hand die Zettel, die vor ihr liegen und schiebt diese zu Kunde B über den Tisch. Sie blickt auf die Zettel und dann Kunde B an.

In dieser Sequenz spricht der Kunde wieder über die Spritzen, obwohl davor die Invaliditätspension seitens der AMS-Beraterin Thema war. Dies könnte aufzeigen, dass der Kunde denkt, dass die Invaliditätspension möglicherweise die Kosten für seine Behandlungen übernimmt oder er glaubt, dass dies eine andere Therapieform als Alternative (Strom- und Strahlentherapie, sowie Spritzen) ist. Scheinbar will er nicht um diese Form der Pension einreichen, da er denken könnte, dass diese die teuerste Art der Therapie gegen seine Erkrankung ist. Als er die 160 Euro erwähnt, wirkt dies, als würde er feilschen wollen, da er auch bekräftigt, dass er nicht das Beste benötigt. Eventuell nimmt der Kunde an, dass Invaliditätspension eine besonders erfolgreiche Art der Behandlung ist und hat Bedenken, dass diese dadurch sehr teuer ist. Außerdem könnte dies aufzeigen, dass er keine weitere Kraft in eine neue Therapie investieren will, da er möglicherweise bereits schwer gesundheitlich angeschlagen ist. Worauf der Kunde die 160 Euro berechnet bleibt jedoch offen. Auch durch das Kopfschütteln wird deutlich, dass er nicht noch einmal eine alternative Therapie beginnen möchte. Die AMS-Beraterin reagiert nicht auf die Aussagen des Kunden, da sie nun eventuell nicht weiß, wovon er spricht. Dies könnte auch durch ihre Körpersprache deutlich werden, als sie mit den Schultern zuckt. Dadurch zeigt sich, dass der Kunde und die AMS-Beraterin aneinander vorbei sprechen. Als diese seufzt, zeigt sie, dass die Situation für sie anstrengend ist. Vielleicht könnte die AMS-Beraterin dies auch tun, da sie nicht weiter weiß. Deutlich ist jedoch, dass sie weiterhin mit den Formalitäten ihrer Arbeit beschäftigt ist und sich nicht um die Problematiken des Kunden kümmern will oder kann. Die Situation zwischen dem Kunden und der AMS-Beraterin zum Thema Invaliditätspension bleibt jedoch weiterhin unaufgeklärt.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:01 Uhr	55	<<pp> und / > .
	56	<<f> haben sie > -
	57	<<f> <<all> waren sie jetzt schon bei der > -
	58	<<f> PVA fragen ob sie PENSION bekommen > .
		Kunde C blickt AMS-Beraterin C wieder in die Augen und hebt seine Augenbrauen.
	59	<<p> nein > .
	60	<<p> wegen invaliditätspension oder so > .
		AMS-Beraterin C legt ihre Hände auf ihren Schoß. Kunde C beginnt mit der linken Hand drei Kreise zu ziehen.
	61	<<p> das habe ich schon einmal eingereicht > -
	62	<<all> und=und dann > ;

63	(-)
	Kunde C zuckt mit den Schultern und dreht seine Handinnenflächen nach oben, während er spricht.
64	<<p> ab:ge:leh:nt > ,
	Kunde C legt beide Hände mit den Handinnenflächen auf den Tisch. AMS-Beraterin C nickt kurz.
65	<<p> okay > .
66	(1.5)
	AMS-Beraterin C legt ihre rechte Hand auf die Computermouse und beginnt im Datensatz zu klicken. Sie sieht Kunde C weiterhin an. Kunde C senkt seinen Blick wieder auf den Tisch. Kunde C verschränkt nun seine Hände.
67	<<all> ABER sie können einen > -
68	<<f> verschlEchterungsANTRAg stellen > .
69	<<pp> aber > ;
70	<<f> wenns ihnen schlechter geht: > .
71	(.)
	Kunde C blickt AMS-Beraterin C in die Augen.
72	<<p> jo > -
73	(.)
74	<<len> das hab ich auch von > -
75	<<acc> meinem arzt gehört > .

Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin die Gesprächsführung übernimmt und etwaige Lösungen zum beruflichen Kontext vorgibt. Anfangs fragt die AMS-Beraterin den Kunden, ob dieser bereits bei der PVA um Pension angefragt hat. Der Kunde scheint darüber verwundert zu sein, was sich daran bemerkbar macht, da er seine Augenbrauen nach oben zieht. Für den Kunden entsteht hier möglicherweise eine Verwirrung, da die Invaliditätspension und Pension nicht dasselbe sind und er diese unterschiedlich definiert. Beispielsweise tritt man die Pension an, wenn man ein gewisses Alter (z.B. 65 Jahre) erreicht und ausreichend Beitrittsmonate hat, wobei die Invaliditätspension für Personen ist, die aufgrund krankheitsbedingter Gegebenheiten nicht mehr arbeiten können. Die Frage der AMS-Beraterin nach der Pension scheint generell für den Kunden nicht nachvollziehbar zu sein, da er mit 48 Jahren zu jung für einen regulären Pensionsantritt in Österreich ist. Die AMS-Beraterin scheint sich zu korrigieren, da sie als nächstes nach der Invaliditätspension fragt. Möglicherweise möchte die AMS-Beraterin das Gespräch mit diesem Kunden nicht führen oder ihn nicht betreuen, da dieser eventuell schwer krank und daher nicht arbeitsfähig ist. Da diese Form der Pension sehr früh im Beratungsgespräch erwähnt wird, kann davon ausgegangen werden, dass die AMS-Beraterin sich nicht für den Kunden zuständig fühlt. Auch in den Interviews wird deutlich, dass AMS-Berater/innen ihren Kund/innen den Weg

des geringeren Widerstandes (gegen das AMS) vorschlagen, auch wenn Erkrankungen vorliegen, sodass der Arbeitsaufwand verringert werden kann:

„Es ist leichter, einen Job zu suchen und man kriegt ihn eh nicht, als sich mit dem AMS zu streiten, ich bin so krank, ich kann nicht arbeiten, weil da wird man geprüft von Kopf bis Fuß bei der Gesundheitsstraße. Weil dann muss er was tun.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 150 – 153)

Der Kunde aus der Teilnehmenden Beobachtung erklärt der AMS-Beraterin, dass er bereits einmal um Invaliditätspension eingereicht hat, aber abgelehnt worden ist. Die Ablehnung scheint er nicht zu verstehen, da er mit den Schultern zuckt. Eventuell empfindet er diese auch als Frechheit, da er sich selbst nicht mehr als arbeitsfähig deklarieren würde. Seine Unverständlichkeit zeigt sich auch daran, da er das Wort „abgelehnt“ in die Länge zieht beim Sprechen. Dadurch, dass der Kunde die Arme verschränkt, könnte er andeuten wollen, dass er mit der Absage der PVA nicht einverstanden ist. Nachdem dieser Sachverhalt geklärt ist, wendet sich die AMS-Beraterin ihrem Computer zu – um eventuell weiter zu arbeiten. Möglicherweise denkt sie nach, wie sie den Kunden nun weiter beraten soll. Der Vorschlag einer Alternativrolle als „invalidierter Arbeitsloser“ deutet an, dass die AMS-Beraterin kontrollierend bzw. rechtskonform arbeitet, da sie eine weitere Vorgangsweise für die AMS-Betreuung mit dem Kunden durchspielt. Die AMS-Beraterin scheint dem Kunden die Invaliditätspension einreden zu wollen, da sie ihm die Möglichkeit des Verschlechterungsantrages anbietet. Offenbar sieht sie den Kunden als zu krank zum Arbeiten an. Offen bleibt, warum der Kunde von der PVA abgelehnt wurde. Der Kunde unterbricht die AMS-Beraterin in diesem Abschnitt des Gesprächs, da er ihr eventuell andeuten möchte, dass er die Vorgangsweise zur Invaliditätspension verstanden hat. Der Kunde bekräftigt, dass er über die Vorgangsweise bei der Invaliditätspension Bescheid weiß, da er dies von seinem Arzt kennt. Durch das Unterbrechen wird deutlich, dass der Kunde über die weiteren Lösungsschritte entscheiden möchte und die hierarchische Position der AMS-Beraterin in diesem Belangen nicht anerkennt bzw. ablehnt. Dadurch wird deutlich, dass beide – die AMS-Beraterin und der Kunde – die gesprächsführende Rolle anstreben, was auch in vorherigen Sequenzen deutlich wurde, da sich diese immer wieder beim Sprechen unterbrechen und ins Wort fallen.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:04 Uhr		Kunde C beginnt mit seiner rechten Hand wild zu gestikulieren.
	277	<<all> wenn man rechnet > -
	278	<<all> <<cresc> man muss wohnung zahlen und alles > .
	279	(-)
		Kunde C legt sein Kinn wieder in seine rechte Hand und schüttelt einmal kräftig den Kopf. Er zuckt mit den

	Schultern. AMS-Beraterin C blickt Kunde C an und lehnt sich nach vorne. Sie verschränkt ihre Arme vor ihr auf dem Tisch.
280	<<f> ich mein > ,
281	(.)
282	<<len> ich könnt ihnen noch anbieten > ,
283	<<acc> wenn sie wollen > ,
284	<<all> wir haben so eine > -
285	(.)
286	<<len> <<rall> eigene beratungseinrichtung > .
287	<<p> <<all> das ist jetzt kein kurs > -
288	<<len> sondern wirklich nur > -
289	<<f> <<len> wo sie hinkommen können > ;
290	<<len> sprechen können > ;
291	(---)
292	<<acc> wenns einfach nur über die situation > -
293	<<all> wie es ihnen geht > ,
294	(.)
295	<<rall> oder was sie tun könnten > ,
	Kunde C beugt sich nach vorne und verschränkt seine Hände vor ihm auf dem Tisch.
296	<<all> <<cresc> wenn sie wollen > ,
297	(-)
	Kunde C schüttelt einmal kräftig den Kopf.
298	<<p> na: > -
299	<<f> das bringt nichts > .
300	<<f> entschuldige > ;
301	<<ff> das bringt wirklich nichts > .
	Kunde C zuckt mit den Schultern. AMS-Beraterin C zuckt ebenfalls mit den Schultern und schüttelt einmal den Kopf.
302	<<f> ja ist okay > .
303	<<f> <<all> müssen sie nicht > .
304	<<len> ist ja nur ein äh > -
	AMS-Beraterin C schiebt ihre Ärmel ihres Pullovers nach oben und legt ihre Arme dann wieder verschränkt vor ihr auf den Tisch. Kunde C schüttelt mehrmals kräftig den Kopf.
305	<<f> [äh ein anbot] > .
306	<<f> [das bringt wir]klich nix > .
307	<<all> ist aber nett von ihnen ja > .
308	(1.4)

Nachdem die AMS-Beraterin und der Kunde über die Einreichung der Invaliditätspension und seine Krankengeschichte gesprochen haben, erklärt der Kunde ihr, dass seine derzeitige Lebenssituation belastend ist. Daraufhin versucht sie ihm ein Angebot bezüglich psychosozialer Beratung bei Belastungen zu machen. Somit zeigt sich, dass die AMS-Beraterin weiterhin probiert, die Gesprächsführung bei den Lösungsschritten zu behalten, womit sie auch ihre hierarchische Position verteidigen möchte. Möglicherweise hat sie auch das Gefühl, dass die Besprechung der finanziellen Sorgen des Kunden im

arbeitsmarktpolitischen Beratungsgespräch fehl am Platz ist, wodurch sich erklären würde, warum sie dieses Gesprächsthema an eine Betreuungseinrichtung auslagern möchte. Eventuell fühlt sich die AMS-Beraterin überlastet mit dem Besprechen psychosozialer Themen und möchte nicht die Rolle einer Psychotherapeutin einnehmen. Die Problematik, dass auch immer mehr psychische Erkrankungen in der Beratung thematisiert werden, wird auch in den Interviews angesprochen:

„Körperliche Einschränkungen. Wobei bei 80% psychische Geschichten dahinter liegen, das ist noch mehr wird. Das wird oft nicht angesprochen, weil die Person das auch nicht so sieht, dass das von der Psyche kommt.“ (AMS-Berater J, Zeile 177 – 179)

Auch könnte es sein, dass sich die AMS-Beraterin aus der Beobachtung nicht für das Besprechen dieses Themas verantwortlich fühlt. Auch in den Interviews wird ersichtlich, dass Kund/innen mit bestimmten (privaten) Problemstellungen hinsichtlich Beratung ausgelagert werden und das AMS hierzu verschiedenste Angebote hat:

„Ich muss ihm ja schon Produktblätter über Kurse oder BBE mitgeben oder einfach informieren über EB oder Kombilohn.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 105 – 107)

„Da bekommen sie eine Zusatzbetreuung. Da hab ich sie dann meistens nicht bei mir bis zu einem halben Jahr und sie können sich dort konzentrieren.“ (AMS-Berater I, Zeile 148 – 149)

„Und da versuch ich mehr zu schauen wegen Psychotherapie. Dass sie das irgendwie bewegen.“ (AMS-Berater J, Zeile 119)

Als die AMS-Beraterin aus der Teilnehmenden Beobachtung das Angebot beschreibt, gibt sie dem Kunden zu verstehen, dass es sich hierbei um keine Verpflichtung handelt und dies kein Kurs ist. Dadurch soll der Kunde nicht unter Druck gesetzt werden. Als der Kunde die Arme verschränkt, den Kopf schüttelt und mit den Schultern zuckt, zeigt dieser, dass er keine externe Beratung in Anspruch nehmen möchte, da er möglicherweise der AMS-Beraterin nur klar machen wollte, wie bemitleidenswert er ist. Dadurch negiert der Kunde ein weiteres Mal die hierarchische Position der AMS-Beraterin. Anscheinend möchte er, dass die AMS-Beraterin ihn aufgrund seiner multiplen Problemlagen nicht mehr vermittelt. Auch in den Interviews wird davon erzählt, dass ältere Arbeitslose oftmals mehrere Vermittlungshemmnisse mitbringen (Erkrankungen, etc.):

„Ich sag ihnen schon, ich kann's mir vorstellen: ich bin alt, mich will keiner mehr und aua, wie soll mich da noch wer nehmen?“ (AMS-Berater J, Zeile 236 – 237)

In der Beobachtung zeigt sich, dass die AMS-Beraterin diesen Kunden bis zur Pension betreuen könnte, ohne dass er Pflichten gegenüber dem AMS hat, da er durch die mehrfachen Probleme seiner Lebensumstände (Schulden, Erkrankungen, etc.) zu sehr eingeschränkt wird. Die AMS-Beraterin wird nach seiner Ablehnung schnippisch, indem sie sagt, dass es nur ein Angebot war. Ihre Rolle als leitende Gesprächsführerin bzw. kontrollierende Instanz wird dadurch relativiert. Durch das Kopfschütteln und Schulterzucken

deutet sie an, dass sie die Reaktion des Kunden eventuell unverständlich findet und sie empört ist. Als sie ihre Ärmel hochkrempelt, könnte sie dem Kunden zeigen, dass sie nun ein ernstes Gespräch führen möchte, in dem ihre Angebote angenommen bzw. respektiert werden. Diese Geste wirkt aggressiv und fordernd. Möglicherweise ist sie genervt, da er alle ihre unterbreiteten Angebote ablehnt, auch wenn er sich dafür bedankt, dass sie diese gemacht hat. Auch in den Interviews wird deutlich, dass Arbeitslose die Maßnahmen des AMS eher abweisen, was daran liegen könnte, dass sich diese dadurch dequalifiziert fühlen könnten:

„Und wir kriegen sie nirgends hin, nicht in die SÖBs oder zu itworks oder zu jobtransfair. Keiner will mehr hin, wenn er schon mal dort war. Das ist wirklich ein Problem.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 454 – 456)

„Itworks oder solche Geschichten hab ich komplett ausgelassen. Hat mir nicht gefallen. Da hat mir das Feedback nicht gefallen. Und dass ich da jemanden hinschick, der gut verdient hat und den ich jetzt in jeden Bereich vermitteln lassen muss, widerstrebt meiner Ansicht. Das ist in den SÖBs so.“ (AMS-Berater I, Zeile 151 – 155)

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:04 Uhr	309	<<f> <<dim> es gibt natürlich auch firmen > -
	310	<<len> die eben ältere personen > -
	311	(.)
	312	<<len> auch einstellen > -
	313	<<len> <<cresc> für leichtere tätigkeiten > -
	314	<<acc> wei:l sie eben zum beispiel > -
	315	<<all> eine förderung für sie bekommen ja > .
	316	(.)
		Kunde C zuckt einmal mit den Schultern.
	317	<<f> oder es gibt auch die möglichkeit > -
	318	<<p> äh:: > ,
	319	<<all> in einem sozialökonomischen betrieb > ,
		AMS-Beraterin C beginnt mit ihren Händen kleine Kreise zu deuten.
	320	<<len> dass sie da: > -
	321	<<p> leichtere tätigkeiten > -
	322	<<rall> <<cresc> das wär nur auf sechs monate > ,
	323	(.)
	324	<<all> aber dann hätten sie zumindest > -
	325	<<f> <<len> sechs monate mehr > -
	326	<<acc> als sie jetzt beim ams haben > ,
	327	(--)

In der nächsten Sequenz wird noch einmal deutlich, dass die AMS-Beraterin weiterhin versucht, ihre hierarchische Stellung zu behalten, da sie einen etwaigen Lösungsvorschlag macht. Nachdem der Kunde die Betreuungseinrichtung abgelehnt hat, bei der er über die Probleme seiner Lebensumstände sprechen hätte können, versucht die AMS-Beraterin ihn

bezüglich einer möglichen Arbeitsaufnahme zu motivieren. Hierfür versucht sie dem Kunden klar zu machen, dass es Betriebe gibt, die ältere Arbeitnehmer/innen für einfachere Tätigkeiten einstellt. In dieser Sequenz betont die AMS-Beraterin zweimal, dass es um leichtere Arbeiten geht, da sie dem Kunden eventuell klar machen möchte, dass er trotz seiner Krankheiten und Arbeitsunwilligkeit arbeitsfähig ist. Diese Beschwichtigung des Arbeitsverhältnisses könnte auch für die AMS-Beraterin eine Möglichkeit sein, ihre führende Rolle im Beratungsgespräch zu behalten. Möglicherweise möchte sie dem Kunden mit diesem Angebot andeuten, dass sie ihm nur solche Berufe zutrauen würde. Auch betont sie die Fördermöglichkeiten seitens des AMS, was aufzeigen könnte, dass sie alle möglichen Lösungsschritte auslotet, um ihn in den Arbeitsmarkt zu integrieren. Diese lösungsorientierte Arbeitsweise wird auch in den Interviews erwähnt, wobei AMS-Berater/innen hierbei als richtungsweisende Helfer/innen agieren:

„Ich überlege, welche Strategie. Ich hab nur Richtlinien für mich, du machst zuerst das, dann das. Ich erklär ihnen schon die Aussicht. Das ist mir schon wichtig, dass ich einen eine Perspektive gib, weil das ist schon schwierig.“ (AMS-Berater J, Zeile 232 – 234)

Nachdem der Kunde aus der Teilnehmenden Beobachtung mit den Schultern zuckt, was für die AMS-Beraterin eine Ablehnung dieser Vermittlungsmöglichkeit andeuten könnte, bietet sie ihm einen sozialökonomischen Betrieb (SÖB) an. Diesen versucht sie dem Kunden schmackhaft zu machen, da sie betont, dass ein Verbleib in einem solchen Betrieb befristet auf sechs Monate ist und ihn physisch und/oder psychisch nicht belasten würde. Da die AMS-Beraterin nicht erklärt, was ein sozialökonomischer Betrieb ist, könnte es möglich sein, dass sie davon ausgeht, dass der Kunde weiß, was damit gemeint ist. Weiters argumentiert sie, dass er während des Aufenthalts in einer solchen Arbeit mehr Geld bekäme, wodurch er sein Leben besser finanzieren könnte. Dies würde die finanziellen Probleme des Kunden kurzfristig lösen. In den Interviews wird die Höhe des Verdienstes eines SÖBs genannt. Hieraus zeigt sich, dass diese möglicherweise bei älteren Arbeitslosen auf Ablehnung stoßen, da die Existenz durch den geringen Verdienst gefährdet werden könnte:

„Und die ganzen SÖBs und Gemeinnützigen, die wir da haben, das trendwerk, die zahlen nur 900.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 228)

Es zeigt sich insgesamt, dass die AMS-Beraterin aus der Teilnehmenden Beobachtung mehrmals versucht, den Kunden aus der Arbeitslosigkeit wegzubringen und ihm diverse Möglichkeiten dafür präsentiert. Dies wirkt, als würde sie ihn drängen wollen, da sie ihn möglicherweise nicht mehr betreuen will.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:06	355	<<p> <<all> und das natürlich auch noch > .
Uhr	356	<<pp> <<all> ist schwer mit schulden und konkurs > .

357	(2.5)
	Kunde C nickt zweimal kräftig.
358	<<p> das ist schwE:r > ,
359	<<f> äh=äh das ist äh > -
360	<<f> <<acc> das wird abgezogen > .
361	<<f> ja > ,
	Kunde C lehnt sich in seinen Sessel zurück und legt beide Hände auf seinen Schoß. AMS-Beraterin C blickt wieder auf ihren PC.
362	<<all> <<cresc> wie viel verdienen > ,
	Kunde C schüttelt seinen Kopf. AMS-Beraterin C blickt Kunde C in die Augen. Kunde C blickt AMS-Beraterin C in die Augen.
363	<<all> und da wird ABgezo:gen alles > ,
364	(-)
365	<<f> ja > ;
366	<<all> waren sie schon bei der schuldnernerberatung > ?
367	<<f> .h > ,
368	(-)
	Kunde C zieht seine Mundwinkel nach unten und schüttelt zweimal den Kopf.
369	<<len> nein > ;
370	(-)
371	<<acc> aber was=was soll ich dort machen > ?
372	<<p> <<all> was > -
373	(.)
374	<<p> was soll ich sagen dort > ?
375	(-)
	Kunde C zuckt mit den Schultern. AMS-Beraterin C zieht ihre Mundwinkel einmal kurz nach oben.
376	<<f> ich > -
377	(.)
378	<<ff> ich muss ihnen ganz EHrlich sagen > ,
379	<<f> <<acc> ich hab da keine erfahrung DAMit > ,
380	<<f> <<all> aber ich weiß > -
	Kunde C rückt mit seinem Sessel näher heran. Er stützt sich mit beiden Händen auf den Tisch auf und beugt sich nach vorne. Kunde C verschränkt seine Arme vor sich auf dem Tisch.
381	<<all> [dass die l]eute dorthin gehen > -
382	<<ff> [ja:: ja:::]
383	<<all> [die schulden haben] > .
384	<<ff> [ich schulden ja=ja] > -
385	<<f> a=aber das bringt nix > .
386	<<all> können die ihnen da nicht helfen > ?
387	<<f> nA: > .
388	<<acc> das bringt wirklich nIx > .
389	<<ff> WIE LANG habens das noch > ,
390	<<f> das konkursverfahren > ?
	AMS-Beraterin C greift mit der rechten Hand zu ihrer

		Computermaus. Sie schaut zum PC und beginnt im Datensatz zu klicken. 391 <<p> ich bin > - 392 (-) 393 <<cresc> ich bin schon fast vier jahre > ? 394 (--) 395 <<pp> bald > . 396 <<len> und wie lange noch > ? Kunde C senkt seinen Blick und sieht den Tisch an. 397 <<pp> noch drei jahre > . 398 (1.9) 399 <<pp> okay > . 400 <<pp> <<dim> dreißig > - AMS-Beraterin C legt ihre Hände auf die Tastatur. Kunde C sieht AMS-Beraterin C an. Diese blickt ihn auch an. 401 <<f> jetzt hab ich fünfzig euro ah > , 402 (---) 403 <<f> jetzt zahl ich fufzig euro monatlich na > ?
09:07 Uhr	404 <<f> aber wenn ich arbeiten > , 405 <<len> dann wird ihnen mehr abgezogen > . 406 (.) 407 <<f> ja > . 408 ((lacht)) 409 (--) AMS-Beraterin C blickt in ihren PC und beginnt zu tippen. Kunde C blickt nach unten und lacht.	

Die AMS-Beraterin versucht weiterhin ihre gesprächsführende Rolle beizubehalten, indem sie dem Kunden einen neuen Lösungsvorschlag macht, da dieser offenlegt, dass er Schulden hat und daher am Existenzminimum lebt. Dieser Gesprächsabschnitt wirkt dramaturgisch, in dem sich der Leidensdruck des Kunden immer mehr verdeutlicht. Auch in den Interviews wird die Problematik erörtert, dass ältere Arbeitslose oftmals am Rande der Armut sind, besonders wenn bestimmte Jobs aufgrund körperlicher und/oder psychischer Einschränkungen nicht mehr möglich sind:

„Und kein Geld mehr dadurch, was auch verständlich ist, weil krank, alt, zu wenig vorgesorgt. Heißt, Altersarmut.“ (AMS-Berater J, Zeile 182 – 183)

Es zeigt sich, dass wenn der Kunde aus der Beobachtung einer geregelten Beschäftigung nachgehen würde, sein Verdienst auf einen bestimmten Betrag in der Konkursmasse gekürzt würde. Dies könnte die Arbeitsunwilligkeit des Kunden verständlich machen, da ihm von seinem Lohn nur ein Teil übrig bleiben würde, wenn er arbeitet. In seiner Körpersprache wird dies daran deutlich, da er sich zurücklehnt. Dies wirkt, als würde er sich verteidigen wollen. Offen bleibt hierbei, ob er in einem Privatkonkurs ist oder ob dieser aus einer Selbstständigkeit resultierte. Auch könnten die Schulden aus einer (ehemaligen) Partnerschaft kommen, wenn er beispielsweise für jemanden Bürgschaft übernommen hat.

Fraglich ist, ob dies beispielsweise bei der Mutter seines Kindes gewesen ist und ob diese noch lebt, da sie der Kunde nie erwähnt.

Die AMS-Beraterin bietet dem Kunden eine Schuldnerberatung an, obwohl er bereits in Konkurs ist. Daher kann davon ausgegangen werden, dass sich die AMS-Beraterin mit dieser Thematik nicht auskennt, da eine Schuldnerberatung nur vor einem Konkurs sinnvoll ist. Möglicherweise weiß sie nicht, was sie sonst anbieten soll oder sie ist unschlüssig, wie sie mit dem Kunden nun weiter verfahren soll. Das laute Einatmen des Kunden auf dieses Angebot könnte zeigen, dass er dieses lächerlich findet. Als die AMS-Beraterin ihre Mundwinkel nach oben zieht, kann dies andeuten, dass sie planlos ist. Danach gibt sie dies auch verbal zu, als sie sagt, dass sie sich mit Schulden und Konkurs nicht auskennt. Dies wirkt, als wäre sie genervt, da sie für die Probleme des Kunden keine Lösung kennt. Aufgrund dessen versucht sie, dies dem Kunden zu erklären. Die Körpersprache des Kunden deutet an, dass dieser sich der AMS-Beraterin öffnet, da er näher an den Tisch rückt. Möglicherweise fühlt er sich trotz ihrer Unwissenheit verstanden. Auch könnte er abwarten wollen, ob die AMS-Beraterin weitere Lösungsangebote hat oder ihm vielleicht sogar anbietet, dass das AMS seine Schulden übernimmt. Er gibt der AMS-Beraterin hierbei zu verstehen, dass er in einer aussichtslosen Lage ist, da er ihr sagt, dass ihre Angebote nichts bewirken können. Dabei fallen sich der Kunde und die AMS-Beraterin gegenseitig ins Wort und unterbrechen sich. Dies könnte darauf hindeuten, dass jeder der beiden die Gesprächsführung innehaben und die führende Position des anderen nicht anerkennen möchte.

Auch scheint die AMS-Beraterin Interesse an diesem Thema zu zeigen, da sie den Kunden fragt, wie lange er noch im Konkurs ist. Dem Kunden scheint dies unangenehm zu sein, da er seinen Blick senkt. Möglicherweise ist dies ein schwerwiegendes Problem für ihn. Dies könnte auch daran deutlich werden, da er leise darüber spricht. Nachdem er ihr die Dauer des Konkurses genannt hat, antwortet die AMS-Beraterin mit einer anderen Zahl („dreißig“), was anzeigen könnte, dass sie den Kunden entweder nicht verstanden hat oder gedanklich wo anders ist, da sie beispielsweise seine bereits geleisteten Arbeitsjahre zählt. Hierbei eröffnet sich, dass sie annimmt, dass sie den Kunden nicht in eine längerfristige Anstellung vermitteln kann. Der Kunde scheint dies damit zu bekräftigen, da er davon spricht, wie viel Geld ihm derzeit monatlich aufgrund des Konkurses abgezogen wird. Da die AMS-Beraterin seinen Satz vervollständigt, scheint er sich verstanden zu fühlen. Das Lachen wirkt, als würde er sich freuen, dass die AMS-Beraterin nun weiß, warum er keiner Arbeit nachgeht. Offen bleibt in dieser Sequenz, warum die AMS-Beraterin erst jetzt von seinem Konkurs erfährt, obwohl der Kunde bereits mehrmals bei ihr in Betreuung war. Möglicherweise wurde dies nie angesprochen. Fraglich ist, ob dies die Kollegin aus der Servicezone weiß, aber der

AMS-Beraterin nie weitergegeben hat, obwohl diese Tatsache für die Vermittlung relevant sein kann.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:34 Uhr	194	<<ff> ja dann hätte ich gesagt > ;
		AMS-Beraterin E nimmt ihre Brille mit beiden Händen ab. Sie lehnt sich komplett in ihrem Sessel zurück und dreht ihren Körper zu Kundin E. Ihre Hände lässt sie vor ihrer Brust. Sie blickt auf ihren Zettel. Kundin E sieht AMS-Beraterin E an.
	195	<<ff> mein vORschlag ist > -
		AMS-Beraterin E sieht Kundin E direkt an. Sie lehnt sich nach vorne auf den Tisch.
	196	<<f> wir machen uns für ende jä:nner > -
	197	<<dim> wieder einen termin aus > .
	198	(-)
	199	<<f> ja > ?
	200	<<pp> ja > .
		Kundin E nickt mehrmals leicht. AMS-Beraterin E nimmt ihre Brille in die linke Hand. Mit der rechten Hand gestikuliert sie, indem sie diese auf und ab bewegt.
	201	<<f> <<all> so ende jänner herum > ,
		Kundin E nickt wieder mehrmals leicht. AMS-Beraterin E deutet mit der rechten Hand auf den Zettel, auf dem sie sich Notizen gemacht hat. Sie blickt diesen Zettel an.

In dieser Sequenz übernimmt die AMS-Beraterin die Gesprächsführung und zeigt, dass sie eine hierarchisch höhere Position innehat, da sie bezüglich der Lösungsvorschläge entscheiden kann. Die AMS-Beraterin schlägt vor, wie die weitere Zusammenarbeit aussehen könnte, indem sie der Kundin einen neuen Termin anbietet. Dadurch könnte sich zeigen, dass diese davon ausgeht, dass eine intensive Arbeitssuche zum jetzigen Zeitpunkt unangebracht ist, da die Kundin zuerst ihre Ziele (Führerschein, Deutsch und Englisch lernen, Pflichtschulabschluss und Beruf im Tourismusbereich erlernen) verfolgen und erreichen soll. Dadurch beschwichtigt die AMS-Beraterin ihre führende Rolle und gibt der Kundin Mitentscheidungsfreiheit bezüglich ihrer beruflichen Zukunft in Zusammenarbeit mit dem AMS. Somit könnte die AMS-Beraterin andeuten, dass sie unverbindlich nach einem Job in der Reinigung suchen wird, lässt der Kundin aber die Chance, dass diese ihre Vorhaben bis zum nächsten Gesprächstermin erledigt bzw. konkretisiert. Konkludiert könnte dies bedeuten, dass die AMS-Beraterin abwarten möchte, ob die Kundin bis Jahresanfang einige ihrer Ziele erreicht hat. Eventuell würde die AMS-Beraterin erst dann die aktive Arbeitssuche (möglicherweise im Tourismusbereich) starten.

Das Abnehmen der Brille wirkt freundschaftlich und entgegenkommend. Hiermit könnte die AMS-Beraterin ausdrücken, dass sie nicht lehrer/innen-haft oder autoritär wirken möchte. Auch das Hinwenden des Körpers zur Kundin zeigt, dass die AMS-Beraterin Interesse an der Kundin hat. Als die AMS-Beraterin den Terminvorschlag macht, könnte dies darauf hindeuten, dass sie die Kundin über diesen mitentscheiden lassen möchte. Trotzdem möchte die AMS-Beraterin einen nächsten Gesprächstermin vorgeben, um eventuell anzudeuten, dass bis zu diesem Termin die Ziele und Vorhaben konkretisiert sein sollten. Auch in den Interviews zeigt sich, dass ein regelmäßiger Kontakt zu den wichtigen Aufgaben des AMS gehört:

„Ich nenne es für mich persönlich den regelmäßigen Rapport. Komm her, erzähl mir, was du gemacht hast. Damit du mir zeigst, dass du dich bemühst und wirklich arbeiten gehen willst.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 483 – 484)

Die Kundin aus der Beobachtung scheint der Vorgehensweise zuzustimmen, da sie nickt. Durch diesen Kommunikationsakt bekräftigt sie latent die führende und entscheidende Position der AMS-Beraterin. Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin wiederholt, dass der nächste Termin Ende Jänner stattfinden soll, wodurch eine Relativierung entsteht. Möglicherweise denkt diese darüber nach, wie sie mit der Kundin bis zur nächsten Beratung weiter arbeiten soll. Dies könnte an der Formulierung liegen, da kein genaues Datum genannt und somit der nächste Termin nur vage besprochen wurde.

7.6.2. Lösungsschritte und Anliegen des/der Kund/in

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:04 Uhr		AMS-Beraterin C verschränkt wieder ihre Hände vor ihr auf dem Tisch.
	328 329	<<p> ich dachte ans sozialamt > , <<cresc> da war ich auch dort > ,
		AMS-Beraterin C legt ihre rechte Hand auf die Computerm Maus und blickt auf den PC. Kunde C nickt einmal kräftig.
	330 331 332 333 334 335 336	<<len> dass SIE: > , (.) <<all> aufstocken können oder wie > ? <<p> <<all> dass sie die differenz kriegen > ? <<f> oder wie > ? <<p> ja > , <<pp> dachte ich > .
09:05 Uhr		Kunde C schüttelt zweimal kräftig den Kopf. AMS-Beraterin C beginnt auf der Computerm Maus zu klicken.
	337 338 339	<<pp> nein > . ((lacht)) <<pp> <<dim> (bin ich abgelehnt worden) > .

		Kunde C fasst sich mit der rechten Hand zu seinem Mund und streichelt sein Kinn.
340	<<pp> <<len> neunundzwa:nzi:g und / > -	
341	<<f> ist schwer > .	
342	<<ff> wirklich > .	
343	(-)	
		Kunde C nickt mehrmals mit dem Kopf. AMS-Beraterin C murmelt derweil vor sich hin und klickt im Datensatz herum.
344	<<pp> [neunundzwa:nzig] > -	
345	<<f> [ist nicht so ei]nfach > ,	
		Kunde C stützt sein Kinn in seine rechte Hand. AMS-Beraterin C sieht Kunde C an. Sie verschränkt ihre Hände vor ihr auf dem Tisch.
346	<<f> <<acc> ja weil sie schon genauso > -	
347	(.)	
348	<<all> so viel verdienen > ;	
349	(.)	
350	<<rall> also meh:r > -	
351	(-)	
352	<<len> mehr würden sie > -	
353	<<all> <<dim> bei der MA VIERZIG auch nicht bekommen > .	
354	(3.3)	

Nachdem die AMS-Beraterin dem Kunden Lösungen angeboten hat (z.B. sozialökonomischer Betrieb), versucht der Kunde für seine Geldsorgen eigene Lösungen zu finden. Der Kunde geht auf die vorherigen Lösungsangebote der AMS-Beraterin nicht ein und zeigt damit, dass er diese ablehnt bzw. ignorieren möchte. Auch in den Interviews zeigt sich, dass ältere Arbeitslose eher abweisend den Angeboten des AMS gegenüberstehen, was daran liegen könnte, dass diese zu wenig individualisiert sind oder sich die arbeitslose Person bei einem Besuch einer solchen Maßnahme abgewertet fühlen könnte:

„Das ist immer nur AMS Motivation und Animation. Kindergarten. Wollen's nicht den Kurs machen oder die BBE? Das kostet auch Zeit.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 316 – 317)

„Mir ist wichtig, dass ich abseits von diesen Bewerbungskursen ein gutes Angebot für diese Leute finde. Ich arbeit lieber, wenn die Leute zufrieden sind.“ (AMS-Berater J, Zeile 220 – 221)

In der Beobachtung könnte der Kunde implizit kundtun, dass er keine neue Arbeitsstelle mehr suchen möchte, sondern andere Wege einschlagen möchte, um mehr Geld zu bekommen. Als Lösung präsentiert er der AMS-Beraterin die Mindestsicherung⁴⁰. Auch in den Interviews wird die Ablehnung der Vermittlung in einen Job durch das AMS deutlich, wobei dies aus dem asymmetrische Verhältnis zwischen AMS-Berater/innen und älteren

⁴⁰ <https://www.wien.gv.at/gesundheitsleistungen/mindestsicherung/>

Arbeitslosen resultieren kann, wodurch es zu inneren und äußeren Widerständen gegen die Ziele des AMS bei den arbeitslosen Personen kommen kann:

„Wobei, manche haben das auch schon so kommuniziert, warum ich da jetzt was mach, wenn sie die Nachbarin auch zwei Jahre in Ruhe gelassen haben. Das hab ich schon auch gehört.“ (AMS-Berater J, Zeile 254 – 256)

Die AMS-Beraterin zeigt sich in der Beobachtung freundlich, da sie den Kunden nach seiner Vorgangsweise fragt. Danach beendet sie dieses Gesprächsthema, da sie wieder auf ihren Computer sieht. Es wird deutlich, dass sie dem Kunden nicht zuhört, da sie scheinbar rechnet. Möglicherweise zählt sie die Arbeitsjahre des Kunden und möchte wissen, wann dieser in Pension gehen kann oder sie sucht nach einem neuen, gemeinsamen Gesprächstermin. Deutlich wird, dass die AMS-Beraterin das Bereden ihrer Angebote aufgegeben hat, da sie den Kunden nicht mehr darauf anspricht. Dabei fällt auf, dass die AMS-Beraterin durch dieses Ignorieren der Aussagen des Kunden die Macht über die Interaktionsprozesse zurück erhält. Damit wird die subtile Form der Gewalt deutlich, die die AMS-Beraterin innehat. Als Folge dessen beschwichtigt der Kunde seinen Lösungsvorschlag, was darauf hindeuten könnte, dass er die hierarchische Stellung der AMS-Beraterin nun anerkennt. Trotzdem zeigt sich zwischen AMS-Beraterin und Kunde ein Machtkampf, da sie sich wieder ins Wort fallen und sich somit die verbalen Sequenzen überschneiden. Der Kunde eröffnet mit diesem Verhalten, dass er seine Zukunftsplanungen bezüglich Arbeit und Zusammenarbeit mit dem AMS nicht alleinig der AMS-Beraterin überlassen möchte, womit sein allgemeiner Unmut bezüglich der Kontrollfunktion des AMS deutlich werden könnte.

Der Kunde versucht außerdem deutlich zu machen, wie bemitleidenswert er ist, da er erwähnt, dass er keine Mindestsicherung bekommt. Dies erklärt die AMS-Beraterin ihm damit, da das Arbeitslosengeld bzw. die Notstandshilfe den Mindestsatz der Mindestsicherung bereits übersteigt. Eventuell möchte die AMS-Beraterin ihm damit klar machen, dass seine Lösungsstrategie nicht zielführend sein kann. Für den Kunden scheint dies nicht verständlich zu sein, da er seinen Kopf schüttelt. Als er sein Kinn streichelt, zeigt dies, dass er sich möglicherweise selbst bemitleiden möchte. Danach stützt er seinen Kopf in sein Kinn und wartet ab, ob die AMS-Beraterin für die Ablehnung bei der Mindestsicherung eine Lösung anbietet. Dadurch, dass sie ihre Hände verschränkt, könnte sie andeuten, dass sie über dieses Thema nicht sprechen möchte. Außerdem geht die AMS-Beraterin auf das Hilfesuchen des Kunden nicht ein und erklärt ihm das System der Mindestsicherung, wofür die MA40 in Wien zuständig ist. Die Verantwortung des AMS zur finanziellen Absicherung wird daher seitens der AMS-Beraterin abgegeben, wodurch diese andeuten könnte, dass sie sich für den Kunden und seine Probleme nicht zuständig fühlt bzw. fühlen möchte. Dadurch negiert die AMS-Beraterin die problematische Situation des Kunden, wodurch sich zeigt,

dass sie solche Thematiken (Geldsorgen) nicht im Beratungsgespräch duldet. Die asymmetrische Beziehung zwischen Kunde und AMS-Beraterin wird mit diesem Handeln weiterhin manifestiert.

7.6.3. Konklusion zu den Lösungsschritten

Bei der Besprechung der möglichen Zukunftspläne der Arbeitslosen 45plus soll seitens der AMS-Berater/innen die gemeinsame Zusammenarbeit und Strategien entwickelt werden. Besonders AMS-Berater/innen versuchen den Arbeitslosen ab 45 Jahren Lösungsschritte und Angebote seitens des AMS zu unterbreiten (z.B. sozialökonomischer Betrieb). Die Forschungsfrage bezüglich der Kommunikationsakte und Interaktionsprozesse bei Machtprozessen und dem doppelten Mandat kann in dieser Phase der Beratung dahingehend beantwortet werden, da AMS-Berater/innen den führenden Gesprächspart übernehmen. Sie nutzen dadurch ihre hierarchisch höher gestellte Position, um über die berufliche Zukunft von älteren Arbeitslosen zu entscheiden. Deutlich wird, dass AMS-Berater/innen in dieser Phase besonders als kontrollierende Instanz mit helfenden Zügen agieren und somit dem doppelten Mandat nach Bartelheimer (2014) gegenüberstehen. Dadurch wird die asymmetrische Ebene weiter bekräftigt, indem gezielte Interaktionsstrukturen seitens der AMS-Berater/innen eingesetzt werden. Dabei werden die Problemlagen noch einmal analysiert und es wird lösungsorientiert gearbeitet. Die beobachteten AMS-Berater/innen versuchen ihren Kund/innen die etwaigen Möglichkeiten aufzuzeigen, mit denen sie ihre (beruflichen) Ziele erreichen könnten. Diese richtungsweisende Arbeitsweise der AMS-Berater/innen zeigt sich auch in den Interviews, was dazu dienen könnte, die gesellschaftliche Wertorientierung von Arbeit nach Neuloh (1973) noch einmal deutlich zu machen:

„Das funktioniert nur, wenn du den Willen hast, mit dem Kunden in Interaktion zu gehen und ihm was aufzudrängen.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 397 – 398)

„Und das ist schwer ihnen zu sagen, dass sie wieder bei 1200, 1300 Netto anfangen. Die sind schon gewohnt 1700, 1800 Netto. Manche 2000 Netto und jetzt sollen sie wieder für so wenig Netto arbeiten gehen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 225 – 227)

„Strategie, wie ich da hin komm, hab ich bei manchen schon. Das ist dann schon ein sekkieren ein bisschen. Dann gib ich ihnen halt mal einen Kurs, wenn ich mir denk: na, der g'fällt dir sicher ned. Und dann denk ich mir: willst du das die nächsten 15 Jahre so machen?“ (AMS-Berater J, Zeile 246 – 249)

Auffällig ist, dass Fachtermini (in den Teilnehmenden Beobachtungen: Pensionsbescheid, Invaliditätspension, Verschlechterungsantrag, Beratungseinrichtung, sozialökonomischer Betrieb, Schuldnerberatung) im Gespräch nicht erklärt werden, da die AMS-Berater/innen möglicherweise davon ausgehen, dass die älteren Arbeitslosen diese Begrifflichkeiten

kennen. Folglich zeigen sich durch dieses Wording die asymmetrische Beziehungsstruktur und der institutionelle Charakter des AMS (Stotz 2012).

Arbeitslose ab 45 Jahre werden außerdem in dieser Phase nochmals deutlich auf ihre Meldepflichten hingewiesen und externe Angebote werden unterbreitet, wodurch im Beratungsgespräch für private Themen, wie z.B. Konkurs, kein Platz ist. Dadurch eröffnet sich nochmals der Zwangskontext der arbeitsmarktpolitischen Beratung (Gegenhuber 2008). Machtprozesse in der Interaktion und Kommunikation werden somit immerwährend produziert. Diese könnten nur durchbrochen werden, wenn Arbeitslose 45plus in der Interaktion einen führenden und problemlösenden Part einnehmen, wodurch sich ein psychosozialer Charakter von Beratung auf tun würde. Eine solche Rollenübernahme wurde in der fünften Teilnehmenden Beobachtung erkennbar, bei der der Kundin seitens ihrer AMS-Beraterin die Chance gegeben wurde, bis zum nächsten Termine teilweise ihre Pläne (Pflichtschulabschluss und Führerschein) zu erreichen. Auch in den Interviews wird deutlich, dass kund/innen-orientierte Beratung mit dem Habitus des/der AMS-Berater/in zusammenhängt:

„Wenn sie eine Idee haben, was sie noch machen könnten oder was sie ändern könnten, dann schauen wir das an. In welcher Richtung und ob das überhaupt realisierbar ist.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 377 – 379)

„Wenn sie kommen mit irgendwelchen Bitten oder sie fragen, ob es irgendwas gibt oder mir was einfallen würd, das was bringt, dann schauen wir uns die Situation eben an.“ (AMS-Berater I, Zeile 203 – 204)

Somit kann die These von Bartelheimer (2015) bestätigt werden, dass effiziente Beratung nur mit einer akzeptierenden Grundhaltung der Berater/innen einhergehen kann.

Durch den Zwangscharakter der Beratungssituation ergibt sich außerdem, dass Lösungsschritte und Anliegen der Kund/innen übergangen werden bzw. nicht danach gefragt wird, was die Forschungsfrage beantwortet, wie Interaktionsprozesse und Kommunikationsakte in dieser Phase des Gesprächs beschrieben werden können. Dabei werden die Anliegen der Kund/innen bewusst ignoriert und die asymmetrische Beziehungsstruktur und die Macht über das Sprechen immer wieder reproduziert. Möglicherweise könnte dies aus dem Zeitdruck im AMS resultieren, den bereits Weber et. al (2009 und 2010) in ihren Studien beschrieben haben. Auch aus dem asymmetrischen Charakter der Beratung könnte dies resultieren, da AMS-Berater/innen die Gesprächsführung übernehmen, was bereits Schütz et. al (2011) in seiner Studie beschrieben hat, da der Großteil des Redeanteils bei den Berater/innen der arbeitsmarktpolitischen Institutionen liegt. Diese Kommunikations- und Interaktionsform wird auch in den Interviews deutlich, da AMS-Berater/innen die Führung bei den Lösungsschritten

übernehmen. AMS-Berater/innen fungieren hierbei als Expert/innen und teilen ihren älteren Kund/innen somit die Rolle der Laien zu. Somit ergibt sich eine richtungsweisende Arbeitsstrategie bei den AMS-Berater/innen, indem älteren Arbeitslosen die Ideen bzw. nächste Schritte für ihre weitere berufliche Karriere seitens der AMS-Berater/innen aufgedrängt werden. Auch in den Interviews zeigt sich dieses Verhalten:

„Die sind ja auch so motiviert, wenn die sehen, ich hab ne Idee, an die ich glaub. Die sind dann voll happy. Ich überleg mir ja wirklich was für jeden.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 248 – 249)

„Auch das Unternehmensgründungsprogramm. Mach ich sehr gern mit den ab 45plus. Weil da seh ich das meiste Potential.“ (AMS-Berater I, Zeile 149 – 151)

„Mir ist wichtig, geht sich ein Fachkräftestipendium aus, macht's bei dem Sinn. Weil dann will ich keinen technischen Zeichner, dann will ich, dass der eine HTL macht.“ (AMS-Berater J, Zeile 89 – 93)

Nur in einer der fünf Teilnehmenden Beobachtungen formuliert ein Arbeitsloser 45plus seine Vorstellungen, wobei es sich hierbei um die Existenzsicherung durch das Sozialamt handelt. Dies zeigt, dass Kund/innen eventuell andere Problemlagen - z.B. Verarmungsrisiko, was bereits bei Siebel et. al (2014) erwähnt wurde - zu bewältigen haben, bevor diese an eine aktive Arbeitssuche denken können bzw. wollen. Daraus könnte sich ergeben, dass das AMS flexibler im Umgang und der Betreuung von Arbeitslosen (ab 45 Jahren) werden müsste, da etwaige persönliche Problematiken einer nachhaltigen Re-Integration in den Arbeitsmarkt im Wege stehen. Dies wird auch in den Interviews beschrieben:

„Hab Ü-Termin mal Ü-Termin sein lassen und hab sie gefragt, wie's ihr geht. Wie es zuhause aussieht und so. Die war echt daneben.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 173 – 174)

Daraus folgt, dass AMS-Berater/innen auch in der Besprechung von Lösungsschritten und Anliegen der Kund/innen die gegebene Arbeitsethik nach Kronauer (2007) reproduzieren, wenn sie diese in ihrem Arbeitsstil internalisiert haben. Die Verantwortung über die Sicherung der Existenz bei z.B. finanzieller Notlage wird negiert und den älteren Arbeitslosen als eigene Problemlage zugeschrieben, um die sich AMS-Berater/innen und das AMS nicht kümmern können. Dabei wird deutlich, dass nicht-arbeitsrelevante Themen in dieser Phase des Gesprächs seitens der AMS-Berater/innen unerwünscht sind. Die asymmetrische und machtgeladene Rolle der AMS-Berater/innen bleibt somit bestehen, was bereits Gerber-Eggiman (2005) beschrieben hat.

7.7. Fünfte Phase: Vereinbarung der Vorgangsweise und Dokumentation

Die fünfte Phase einer AMS-Beratung beinhaltet die „Vereinbarung und Dokumentation“. Es werden die Inhalte des Gesprächs nochmals zusammengefasst. Die vereinbarte Vorgehensweise wird in einer Betreuungsvereinbarung schriftlich dokumentiert. Gesprochenes von AMS-Berater/innen ist grün eingefärbt. Gesprochenes von Kunde/innen ist blau eingefärbt. Gesprochenes von Begleitpersonen der Kund/innen ist orange eingefärbt.

7.7.1. Dokumentation seitens der AMS-Berater/innen

AMS-Berater A und Kunde A

09:05 Uhr	312	<<f> <<all> wir verfassen jetzt noch > ,
	313	<<f> <<all> kurz eine be:treuungs:vereinba:rung: > ,
	314	(4.6)
		AMS-Berater A rückt mit seinem Sessel ein Stück näher an den Tisch heran und gibt beide Hände auf die Tastatur und beginnt, dreimal zu tippen. Sein Blick senkt sich zur Tastatur, während er schreibt.
	315	<<len> äh::: > ,
	316	(-)
		AMS-Berater A wendet seinen Kopf zu Kunde A und zieht mit seiner rechten Hand zwei kleine Kreise. Danach deutet er mit seiner rechten Hand auf den Computerbildschirm und legt seine rechte Hand wieder auf die Tastatur.
	317	<<p> <<all> da schreib ma nur rein > -
	318	<<pp> <<all> was wir zwei vereinbart haben > -
		Kunde A nickt. AMS-Berater A nickt die ganze Zeit schnell, während er spricht. Kunde A nickt auch dreimal schnell.
	319	<<pp> [mhm] > -
	320	<<f> <<all> [spr]ICH dass sie mir > -
	321	<<dim> <<all> den befund beim nächsten mal mitnehmen >
	322	(5.7)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm und tippt.
	323	<<f> zweitausendneun > ,
	324	(.)
	325	<<f> <<all> das heißt sieben jahre warens dort gö > ?
	326	<<p> mhm > -
	327	(3.4)

09:06 Uhr		AMS-Berater A tippt wieder.
	328 329	<<f> <<rall> vorher warens aber lkw fahrer > ? (1.8)
		Kunde A streichelt weiterhin mit seiner rechten Hand über die linke Hand.
	330 331	<<pp> ja > . (30.1)
		AMS-Berater A tippt weiter. Das Telefon der Kollegin von AMS-Berater A aus dem Nachbarbüro läutet. Die Kollegin hebt ab und beginnt mit einer Kundin ein Gespräch. Da die Türe zum Nachbarbüro offen ist, ist dieses Gespräch laut und deutlich zu hören. Kunde A blickt kurz auf und dreht seinen Kopf nach links zur offenen Türe des Nachbarbüros. Sein Kopf bleibt zwei Sekunden in dieser Position, während er weiterhin seine linke Hand mit der rechten Hand streichelt. Dann dreht er seinen Kopf wieder Richtung AMS-Berater A und blickt nach unten zum Tisch. AMS-Berater A tippt noch immer. Nach einigen Sekunden hört er zu tippen auf und greift mit der rechten Hand zur Computerm Maus.

In dieser Beratungssequenz fällt auf, dass der AMS-Berater einen Monolog hält, bei der er die Vorgehensweise erklärt. Dadurch erhält er die Entscheidungsmacht über den weiteren Verlauf des Gesprächs. Das Schweigen des Kunden wirkt, als würde er die machtvolle Position des AMS-Beraters akzeptieren, wodurch eine asymmetrische Beziehungsstruktur entsteht. Die Situation wirkt wie eine psychotherapeutische Beratung im Zwangskontext, bei der die Diagnose zusammengefasst und verschriftlicht wird, sodass eine weitere, gemeinsame Vorgehensweise abgeklärt werden kann. Dadurch erhält diese Sequenz einen kontrollierenden Moment, da ein schriftliches Dokument als Beweis angefertigt wird, mit dem sanktioniert werden könnte. Es wird deutlich, dass die Vereinbarungen schriftlich in einer Betreuungsvereinbarung niedergeschrieben werden müssen, da diese sonst wahrscheinlich keine Gültigkeit hätten.

Der AMS-Berater verwendet beim Sprechen die Wir-Form. Diese ist eine schöne Umschreibung dafür, dass gemeinsam etwas beschlossen wurde. Damit deutet der AMS-Berater an, dass er nicht alleine zu der weiteren Vorgehensweise gekommen ist, da auf den PVA-Bescheid gewartet werden muss. Durch das Nicken bestätigen der AMS-Berater und der Kunde dies. Während des Gesprächs zieht der AMS-Berater auch kleine Kreise, die Nachdenken bedeuten könnten. Es kann auch sein, dass der Computer lange Ladezeiten hat und diese Geste als Übersprungshandlung genutzt wird.

In diesem Abschnitt versichert sich der AMS-Berater noch einmal, dass der Datensatz des Kunden aktuell ist. Er fragt ein weiteres Mal kurz nach dem beruflichen Werdegang des Kunden, wodurch er latent auf die bestehende, gesellschaftliche Arbeitsethik hinweist. Durch das Verfassen der Betreuungsvereinbarung und der verwendeten Worte des AMS-Beraters

kommt die Stimmung auf, dass es nun zum Gesprächsende kommt. Der AMS-Berater gibt dem Kunden das Gefühl, dass er seinen Job getan hat und der Kunde sich auf das Verlassen des Beratungsraumes vorbereiten kann. Dies wird auch durch die lange Pause signalisiert, in der keiner der beiden spricht. Dadurch bekommt der AMS-Berater die Macht über das Gespräch, da er das Schweigen des Kunden mitbestimmen kann, aufgrund dessen dass der Kunde eine unterwürfige bzw. demütige Rolle einnimmt. Der AMS-Berater arbeitet an seinem Computer und lässt den Kunden warten. Er erklärt dem Kunden nicht, was er tut, sondern beschäftigt sich nur mit seinem PC. Dies könnte auch aus Routine des AMS-Beraters entstehen. Auffällig ist auch, dass durch die offene Türe zu einer weiteren AMS-Beraterin ein Telefongespräch deutlich hörbar ist. Für den Kunden dürfte dies jedoch nur eine kurze störende Komponente sein, die ihn nicht weiter interessiert.

Fraglich ist in dieser Sequenz, ob der Kunde verstanden hat, was passiert. Weiß der Kunde, was eine Betreuungsvereinbarung ist? Hat der Kunde das Gefühl, dass diese positiv für ihn ist oder kann diese auch seitens des AMS gegen ihn verwendet werden? Es könnte sein, dass der Kunde schon einmal beim AMS arbeitslos vorgemerkt war und daher weiß, was weiter passiert. Wenn der Kunde ahnungslos ist, ist es möglich, dass dieser in einer Warteposition verharrt oder sich nicht traut nachzufragen. Eventuell möchte der Kunde nur den Gesprächsabschluss und den Beratungsraum verlassen.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:35 Uhr	268 269 270 271 272 273 274 275 276	<<f> ich schreib mir das gleich dazu > , (.) <<f> wegan führerschein > , (.) <<f> ja > ? <<p> okay > . Kundin E nickt einmal. <<f> und wegen der aufnah:me > ; <<pp> mhm > . AMS-Beraterin E tippt weiter und wechselt dabei mehrmals mit der rechten Hand zwischen Tastatur und Computermaus. Während sie schreibt, klickt sie immer wieder im Datensatz herum. (31.7) Als AMS-Beraterin E mit dem Schreiben fertig ist, legt sie ihr Kinn in ihre linke Hand. Sie legt ihre rechte Hand auf die Computermaus.
10:36 Uhr	277	Man hört das Geräusch vom Drucker. AMS-Beraterin E sieht zum Drucker. Kundin E beobachtet ebenfalls den Drucker. (17.4) Es kommen vier Seiten aus dem Drucker. AMS-Beraterin E nimmt

		diese mit der linken Hand. Mit der rechten Hand greift sie nach einer Heftmaschine, die hinter der Tastatur liegt, und klammert die Seiten zusammen. Sie blickt dabei auf die Zetteln, die sie in der Hand hält. Danach stellt sie die Heftklammer wieder hinter die Tastatur. Kundin E blickt die Zettel ebenso an. Danach legt AMS-Beraterin E die Zettel vor sich hin und blättert einmal um. Sie nimmt den gelben Leuchtstift in die Hand und unterstreicht den nächsten Termin. Sie blättert die Seite wieder zurück und legt den Leuchtstift wieder neben die Tastatur. Danach dreht sie sich zu Kundin E und sieht diese an. Kundin E lehnt sich etwas zurück.
278	<<len> so: > .	
279	(-)	
280	<<len> okay > .	
281	(---)	

Die AMS-Beraterin erklärt am Anfang dieser Sequenz, dass sie die Gesprächsinhalte bezüglich der Zielvorstellungen der Kundin im Datensatz vermerkt. Die Erläuterung seitens der AMS-Beraterin wirkt höflich, da sie sagt, was sie am Computer macht. Damit könnte sie begründen wollen, warum sie den PC verwendet bzw. diesen in das Gespräch involviert. Damit wird die führende Rolle der AMS-Beraterin noch einmal deutlich, da sie bestimmen kann, wann gesprochen wird. Die Kundin könnte die autoritäre Position der AMS-Beraterin akzeptiert haben, wodurch sich erklären lässt, dass diese abwartet. Dadurch könnte auch die nachfolgende, lange Pause von fast einer Minute argumentiert werden. Auch in den Interviews zeigt sich, dass das Tool der Betreuungsvereinbarung vernachlässigt wird, sodass sich AMS-Berater/innen mehr auf ihre Kund/innen konzentrieren können, was daran liegen könnte, dass der PC sonst zum Hauptakteur wird:

„Bei mir ist wichtiger, dass der Kunde gut behandelt wird und betreut wird und zufrieden ist. Die Betreuungsvereinbarung geht außen vor, da mach ich nur das notwendigste.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 274 – 276)

„Ich lege auf die Betreuungsvereinbarung sehr wenig Wert, weil sich das eh dauernd ändert. Ich mach das so nebenbei, da klick ich so herum.“ (AMS-Berater J, Zeile 267 – 269)

Auch das laute Sprechen der AMS-Beraterin aus der Beobachtung könnte darauf hindeuten, dass diese ein Argument für ihr weiteres Handeln am PC gegenüber der Kundin geben möchte. Möglicherweise möchte sie der Kundin nicht das Gefühl geben, dass sie sich nun nur mit dem Computer beschäftigen wird und dass nur sie die leitende Rolle beim Gespräch hat. Auffällig ist in diesem Gesprächsabschnitt, dass wenig Inhaltliches besprochen wird und die AMS-Beraterin mit formaler Arbeit beschäftigt ist. Sie druckt einige Seiten aus, bei denen es sich um die Betreuungsvereinbarung zwischen AMS und Kundin handelt. Auch die Kundin beobachtet den Drucker während seines Arbeitsvorganges, was darauf hindeuten könnte, dass die Kundin auf die nächsten Schritte im Gespräch gespannt ist und aufmerksam bleibt. Als die Betreuungsvereinbarung ausgedruckt und zusammengeheftet ist, unterstreicht die

AMS-Beraterin den neuen Termin farblich, was als Serviceleistung für die Kundin angesehen werden kann. Somit bekommt der neue Gesprächstermin eine gewisse Bedeutung. Dies könnte daran liegen, da bei einem verpassten Termin eine §49 AIVG Sperre (RIS 2016) folgen kann und die AMS-Beraterin ihre Serviceleistung als wichtiges Kriterium für eine gelingende Beratung ansieht. Als die AMS-Beraterin mit den formellen Arbeitsschritten fertig ist, verbalisiert sie dies am Ende der Sequenz kurz, um die Kundin eventuell darauf aufmerksam zu machen, dass das Gespräch nun fortgesetzt wird.

7.7.2. Vereinbarung des nächsten Gesprächstermins

AMS-Berater A und Kunde A

09:06 Uhr	348	<<f> <<len> ich mach uns jetzt noch > -
	349	<<f> einen termin: aus > .
	350	<<f> <<rall> für achtzehnten mai:: > ,
	351	(3.9)
		AMS-Berater A blickt zu Kunde A.
	352	<<f> ja > -
	353	<<f> <<all> in zehn wochen circa > -

Der AMS-Berater vergibt in diesem Gesprächsabschnitt einen neuen Termin für den Kunden. Auffällig ist, dass er den Kunden nicht fragt, ob dieser mit dem Datum und der Uhrzeit einverstanden ist. Daher wirkt die Terminvergabe bestimmend. Der AMS-Berater geht davon aus, dass der Kunde Zeit hat und gibt dem Kunden zu verstehen, dass er sich Zeit nehmen muss. Auch in den Interviews zeigt sich die Einstellung von AMS-Berater/innen zu verpflichtenden Terminen, da diesen wichtig ist, dass Arbeitslose gewisse Vorgaben seitens des AMS bekommen:

„Gesetz hab ich nicht gemacht, wir haben Spielregeln und daran müssen sie sich halten, sonst gibt es Konsequenzen. Es sind ja erwachsene Menschen. Da gehören auch Termine und Regeln.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 481 – 483)

Die Frist für die Abgabe des Pensionsbescheids wird seitens des AMS-Beraters auf zehn Wochen fixiert. Bis spätestens zu diesem Termin möchte er vom Kunden den genauen Tag des Pensionsantrittes wissen.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:41 Uhr	199	<<f> okay > .
	200	(.)
	201	<<f> <<all> ich geb ihnen jetzt mal einen termin > -
	202	<<f> im oktober > .

		Sie nimmt den Zettel mit der linken Hand und den Stift, der vor ihr liegt mit der rechten Hand. Sie blickt wieder auf den Bildschirm. Kunde B bleibt regungslos sitzen.
203	<<f> <<rall> ich hab vorher nichts frei: > ,	
204	(-)	
		AMS-Beraterin B blickt Kunde B direkt in die Augen. Sie lehnt sich etwas nach vorne und legt den Zettel vor ihr ab.
205	<<f> <<all> da werden sie hoffentlich > -	
206	(.)	
207	<<all> schon alles zusammen haben > ,	
208	(---)	

In diesem Gesprächsabschnitt wird durch die AMS-Beraterin ein abruptes Ende zur Krankengeschichte des Kunden eingeleitet. Dies zeigt, dass sie das Thema abschließen will und sie nun die weiteren Schritte für die Zusammenarbeit mit dem AMS besprechen möchte. Scheinbar nimmt die AMS-Beraterin an, dass der Kunde durch seine Therapie, die er bis September hat, beschäftigt ist und vergibt deshalb erst im Oktober einen weiteren Gesprächstermin. Dadurch geht sie davon aus, dass bis zum nächsten Termin seitens des AMS keine Jobvermittlung passieren wird und sich der Kunde auf seine Gesundheit konzentrieren kann. Die AMS-Beraterin könnte ihm damit zu verstehen geben, dass sie für ihn derzeit nichts machen kann und nicht für ihn zuständig ist, da er schwer krank ist. Auch in den Interviews wird diese ressourcenschonende Arbeitsweise beschrieben, wodurch ältere Arbeitslose in bestimmte Kund/innen-Gruppen gezwängt werden, ohne dass diese bei der weiteren Vorgehensweise mitentscheiden können:

„Suchen tu ich ADGs nicht, wenn sie schwer krank sind.“ (AMS-Berater J, Zeile 170 – 171)

Dadurch würde die AMS-Beraterin aus der Beobachtung ihrem Kunden implizit vermitteln, dass er beim AMS falsch ist und eigentlich in den Krankenstand gehen sollte. Dies erklärt, warum es zu keiner Beratung über das Finden eines neuen Jobs in diesem Gespräch gekommen ist. Die AMS-Beraterin könnte auch annehmen, dass der Kunde durch die schwere Erkrankung möglicherweise gar nicht mehr zum nächsten Termin kommt und sich eventuell für längere Zeit krank meldet. Offen bleibt, ob der Kunde gerne nach einer neuen Arbeit gesucht und sich Unterstützung seitens des AMS erwartet hätte. Ebenso fragt die AMS-Beraterin den Kunden nicht, ob diese Art der Vorgangsweise für ihn in Ordnung ist. Ihr Verhalten wirkt somit hierarchisch, da die AMS-Beraterin die weitere Kooperationsform zwischen dem Kunden und dem AMS vorgibt. Dies könnte zeigen, dass für sie die Beratung abgeschlossen ist und der Kunde nun eigentlich gehen könnte. Offen bleibt, ob in weiterer Folge dieses Gesprächs noch etwas Wichtiges für den Kunden oder die AMS-Beraterin passiert und warum die Beratung nicht bereits an dieser Stelle beendet wird.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:42 Uhr	255	<<f> <<len> gut > .
	256	<<f> <<all> also wie gesagt > -
	257	<<dim> <<all> der termin ist dann > -
	258	(.)
	259	<<dim> am neunzehnten oktober > .
	260	<<f> ja > ?
	261	(-)
		Kunde B blickt auf die Zettel, die er von AMS-Beraterin B zugeschoben bekommen hat und legt diese in seine Mappe. AMS-Beraterin B blickt auf die Zettel, die Kunde B in seine Mappe einordnet.
	262	<<pp> okay > .
	263	(8.8)

In dieser Sequenz fällt auf, dass die AMS-Beraterin nochmals den Termin erwähnt, da dies scheinbar für sie wichtig zu sein scheint. Möglicherweise ist dies so, da sie sich für diesen Termin erwartet, dass sie erfährt, ob der Kunde weiterhin Therapien machen muss oder ob dieser um Invaliditätspension einreichen wird. Interpretieren kann man diese Besprechung des nächsten Gesprächstermins so, dass die AMS-Beraterin davon ausgeht, dass der Kunde mit seiner Gesundheit beschäftigt ist. Daher könnte sie dem Kunden implizit mitteilen, dass sie sich in seine Behandlung nicht einmischen möchte und er sich auf das Gesundwerden konzentrieren soll, wodurch die gesellschaftliche Norm angedeutet wird, dass man für die Re-Integration in den Arbeitsmarkt Gesundheit als höchstes Gut behandelt. Auffällig ist außerdem, dass die AMS-Beraterin die Betreuungsvereinbarung nicht mit dem Kunden bespricht, sondern ihm diese nur übergibt. Offenbar nimmt sie an, dass er bereits weiß, was das ist, da er schon einmal arbeitslos war. Auch ist es möglich, dass die Betreuungsvereinbarung für die AMS-Beraterin keinen hohen Stellenwert hat. Dies wurde auch in den Interviews erwähnt:

„Betreuungsvereinbarung ist nicht das Instrument meiner Wahl.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 451 – 452)

„Ich geh jetzt nicht, nachdem ich mit ihm alles besprochen habe, noch einmal jede Seite dieser depperten BVG durch. Für mich ist die BVG nur ein Tool, damit die Organisation befriedigt ist, dass drinnen steht, was besprochen wurde und was ich dem Kunden mitgeben kann, was er sich aber in der Regel nicht durchliest.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 465 – 469)

„Für mich sind eher die X-Texte, die was aussagen.“ (AMS-Berater I, Zeile 217 – 218)

Das Ausbleiben des Beredens der Betreuungsvereinbarung kann aber auch ein Zeichen dafür sein, dass die AMS-Beraterin keine Zeit zum Erklären hat oder schnell mit dem Kunden fertig werden will. Dies könnte zum Beispiel daran liegen, dass sie bereits auf die Toilette muss, Hunger hat oder unter Zeitdruck steht, da bereits der/die nächste Kund/in wartet. Fraglich ist, ob dem Kunden bewusst ist, dass die Betreuungsvereinbarung ein Dokument für

mögliche Sanktionen (§10 AIVG Sperre bei Verweigerung einer zugewiesenen zumutbaren Beschäftigung) ist (RIS 2016). Dadurch bleibt der Kunde mit Halbwissen übrig, fragt jedoch auch nicht weiter nach. Dies wirkt, als hätte der Kunde aufgegeben, dass er noch (berufsspezifische) Informationen von der AMS-Beraterin bekommt. Eventuell nimmt er an, dass sich diese nicht um ihn kümmern will. Dies zeigt sich auch an seinem Verhalten, da er die Zettel einordnet, ohne diese anzusehen. Danach folgt eine längere Pause, die darauf hindeuten könnte, dass weder der Kunde, noch die AMS-Beraterin etwas sagen möchten. Möglicherweise wissen beide nicht, ob nun noch etwas gesagt werden müsste.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:09 Uhr	585 586 587	<<len> ansonsten sehn wir uns wieder > - (-) <<len> ende dezember > , Kunde C nickt einmal. AMS-Beraterin C schreibt weiter.
09:10 Uhr	588 589 590 591 592 593 594 595 596	<<p> ende dezember > ? <<pp> mhm > . <<p> <<all> aber eh einunddreißig oder > ? ((lacht)) Kunde C beugt sich weiter nach vorne und blickt auf die Zettel. <<f> bitte > ? <<f> neunundzwanzig oder einunddreißig > ? <<ff> achtundzwanzig > . <<f> achtundzwanzig > . (3.6)

Der nächste Beratungstermin wird seitens der AMS-Beraterin bestimmt und der Kunde nicht gefragt, ob dieser für ihn passend ist, was auf die asymmetrische Beziehung zwischen Kund/innen und AMS-Berater/innen hinweisen könnte. Ebenso könnte die AMS-Beraterin davon ausgehen, dass der Kunde immer Zeit hat, da er arbeitslos ist. Dadurch wird deutlich, wie die Wichtigkeit von Terminen beim AMS seitens der AMS-Beraterin deklariert wird. Auch zeigt sich, dass die AMS-Beraterin davon ausgeht, dass der Kunde gegen die Terminvergabe keinen Widerstand leistet, da sie weiter mit ihrem Computer beschäftigt ist und den Kunden nicht persönlich anspricht. In den Interviews wird diese hierarchische Verfahrensweise ebenso deutlich:

*„Oft druck ich ein paar aus (Anm. der Forscherin: Vermittlungsvorschläge) und ich lass ihn, während ich Termin buch und BVG mach, der soll sich das anschauen.“
 (AMS-Beraterin G, Zeile 145 – 146)*

Der Kunde aus der Beobachtung versucht offenbar die Situation aufzulockern, da er einen Scherz macht, indem er sagt, dass der Termin erst am einunddreißigsten Dezember ist. Die AMS-Beraterin hat diesen Witz scheinbar nicht verstanden, worauf der Kunde zwei Daten

nennt, da ihm die Situation vielleicht peinlich ist. Ebenso könnte der Kunde dadurch die hierarchische Position der AMS-Beraterin brechen wollen und andeuten, dass er bei der Terminvergabe mitentscheiden möchte. Dies wird seitens der AMS-Beraterin ignoriert, was daran liegen könnte, da sie die latente Andeutung des Kunden nicht erkannt hat. Auffällig ist zusätzlich, dass die AMS-Beraterin einen fixen Termin vergibt, was zeigen könnte, dass sie nicht davon ausgeht, dass er vorher zu arbeiten beginnt.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:07 Uhr		AMS-Beraterin D legt ihre rechte Hand auf die Computermouse und beginnt im Datensatz zu klicken. Die linke Hand bleibt auf der Tastatur liegen. Der Sohn von Kundin D blickt auf den Tisch. Kundin D sieht AMS-Beraterin D an.
	490	<<p> dann geb ich ihnen einfach > -
	491	<<cresc> vorsorglich wieder einen termin > ,
	492	<<f> jo > .
	493	<<f> falls äh > -
	494	(.)
	495	<<f> falls sie in der zwischenzeit > -
	496	<<dim> noch nichts bekommen > -
	497	<<acc> dass ma wissen wies=wies aussieht > ,
	498	(2.4)
	499	<<p> so:: > -
	500	(--)
	501	<<pp> sag ma mal > .
		AMS-Beraterin D und Kundin D bleiben regungslos sitzen. Der Sohn von Kundin D sieht links auf die Wand. AMS-Beraterin D klickt im Datensatz herum.
	502	(10.3)
	503	<<p> so > .
	504	(2.5)
		AMS-Beraterin D klickt mit der Computermouse mehrmals. Danach hört man das Geräusch vom Drucker. Dieser druckt einige Seiten aus. AMS-Beraterin D greift mit der rechten Hand zum Drucker und nimmt die Seiten heraus. Danach heftet sie die Seiten mit einem Hefter, der rechts neben ihr steht. Sie legt die Zettel vor sich hin. Sie nimmt einen kleinen, A5-großen Zettel, der rechts neben ihr auf einem Stoß liegt und legt diesen auf die Zettel. Danach nimmt sie mit der rechten Hand den Stift, der vor ihr liegt und beginnt, auf den A5-großen Zettel etwas zu schreiben. Sie blickt auf den Zettel, während sie schreibt und spricht.
	505	<<all> also ich schätz einmal > -
	506	<<rall> dass sie bis dahin > -
	507	<<len> schon was wissen werden > .
		Kundin D und ihr Sohn sehen auf die Zettel, die vor AMS-Beraterin D liegen.
	508	<<p> aber falls nicht > ,
	509	(-)
	510	<<p> dann kommens bitte > -

511	(-)	
512	<<cresc> am zwanzigsten dezember > ,	
513	(.)	
514	<<len> <<acc> um elf uhr fünfzehn wieder zu mir > ,	
		AMS-Beraterin D legt den Stift zur Seite und nimmt einen Stempel in die Hand, der rechts neben ihr in einem Stempelständer hängt. Sie taucht ihn kurz in das Stempelkissen, das unter dem Stempelständer liegt. Danach stempelt sie den A5-großen Zettel ab. Sie sieht die ganze Zeit hinunter auf den A5-großen Zettel. Kundin D verfolgt jeden ihrer Handgriffe. Der Sohn von Kundin D blickt wieder links an die Wand.
515	<<f> zwanzigsten dezember elf uhr ja > ?	
516	<<p> ja > .	
517	(.)	
518	<<pp> ich hab es ihnen > -	
519	<<pp> <<dim> auf eine terminkarte geschrieben > .	
		AMS-Beraterin D greift mit der rechten Hand zur Computermaus und sieht auf den Bildschirm. Mit der linken Hand hält sie die Zettel fest. Kundin D beginnt vor ihrem Körper mit ihren Händen zu gestikulieren, indem sie diese von links nach rechts bewegt. Der Sohn von Kundin D blickt die Hände seiner Mutter an.

In dieser Sequenz wird ein neuer Gesprächstermin vereinbart. Bei der Vergabe des nächsten Termins lässt sie die Kundin nicht mitentscheiden, wann dieser ist, was auf die asymmetrische Beziehung hindeuten kann. Auffällig ist, dass die Kundin keine Chance hat, den genauen Termin mitzubestimmen, da die AMS-Beraterin diesen nicht nennt, sondern nur druckt. Der Ausdruck wird somit zu einem Dokument, das den Termin fixiert und unveränderbar macht. Somit deklariert die AMS-Beraterin weiterhin ihre hierarchische Position, die seitens der Kundin und deren Sohn nicht in Frage gestellt wird. Außerdem zeigt sich, dass die AMS-Beraterin anfangs nur mit ihrem Computer agiert, wodurch das Gespräch entpersonalisiert wird. Den neuen Termin könnte die AMS-Beraterin deshalb vergeben, um Sicherheit bei der Kundin zu schaffen. Auch merkt die AMS-Beraterin an, dass sie hofft, dass die PVA bis zu diesem Zeitpunkt bereits einen Pensionsbescheid geschickt hat. Dadurch könnte sich auch zeigen, dass die AMS-Beraterin davon ausgeht, dass die Kundin vergessen könnte, den Bescheid vorzulegen, wenn sie diesen vor dem nächsten Termin bekommt. Dies könnte erklären, wieso dieser Termin vereinbart wird, da die AMS-Beraterin die Kundin vor etwaigen Problemen mit dem AMS schützen möchte. Würde die Kundin beispielsweise gleichzeitig Pension und Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe beziehen, so müsste die zu viel ausbezahlte Geldleistung an das AMS retourniert werden. Fachlich wirkt die Terminvergabe verwirrend, da die AMS-Beraterin in einer vorherigen Sequenz der Kundin gesagt hat, dass diese in die Info-Zone im Erdgeschoss gehen soll, wenn sie einen

PVA-Bescheid erhält. Trotzdem ist die Vereinbarung eines neuen Termins als Dienstleistung zu werten, da dieser zu Gunsten der Kundin vergeben wird.

Nachdem die AMS-Beraterin den Termin bzw. mehrere Zettel ausgedruckt hat, folgen einige Formalitäten, da diese heftet und stempelt. Diese Gesten weisen einen starken Amtscharakter auf und deuten auf die Hoheitsverwaltung des AMS hin. Danach wiederholt die AMS-Beraterin verbal, dass die Kundin den nächsten Gesprächstermin nur dann einhalten muss, wenn sie keinen Bescheid von der PVA erhalten hat. Auch erwähnt die AMS-Beraterin das genaue Datum und die Uhrzeit des Gesprächstermins. Die Kundin wiederholt diesen Termin nochmals, da sie sich möglicherweise selbst Sicherheit geben möchte. Der Verweis auf die Terminkarte bekräftigt die Wichtigkeit dieses Termins, wodurch die AMS-Beraterin andeuten könnte, dass sie der Kundin bezüglich ihrer Probleme bei der PVA helfen möchte. Dies wirkt insgesamt höflich und zuvorkommend und zeigt den Servicecharakter und die Kund/innen-Orientierung der AMS-Beraterin auf. Danach richtet die AMS-Beraterin ihre Aufmerksamkeit wieder zum Computer, wodurch diese anzeigen könnte, dass dieser Gesprächsteil für sie beendet ist.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:07 Uhr	520	<<p> was ist das für a tag > ?
		Kundin D lehnt sich im Sessel zurück und legt ihre Hände auf ihren Schoß. Der Sohn von Kundin D blickt wieder auf den Tisch.
	521	<<ff> aso na ich kann eh auch > -
	522	<<f> selber nachschauen dann > .
		Kundin D lehnt sich wieder nach vorne und legt ihr Kinn in ihre linke Hand. Mit der rechten Hand greift sie sich auf den Hals.
	523	<<p> der zwanzigste dezember: > -
	524	(.)
	525	<<p> ist ein diensttag > .
		AMS-Beraterin D greift mit der rechten Hand zu den Zetteln. Kundin D blickt auf die Zettel. Der Sohn von Kundin D blickt ebenso die Zettel an. AMS-Beraterin D fährt mit ihrem Sessel zu Kundin D und legt die Zettel vor Kundin D auf den runden Tisch hin. AMS-Beraterin D sieht Kundin D kurz an und deutet dann auf die Zetteln. Danach blickt sie hinunter zu den Zetteln. Kundin D blickt ebenso auf die Zetteln. Der Sohn von Kundin D blickt auf die Wand links neben ihn.

Im nächsten Abschnitt fragt die Kundin nach dem Wochentag des Termins. Dies könnte sie deshalb tun, da sie möglicherweise an einem bestimmten Tag in der Woche freizeitmäßig verplant ist. Als sie sich an den Hals fasst, könnte dies bedeuten, dass sie die AMS-Beraterin

vielleicht nicht mit ihren Fragen belästigen möchte und Angst vor ihrer Reaktion bekommt. Als die AMS-Beraterin den Wochentag nennt, wirkt dies höflich, da sie auf die Frage der Kundin eingeht, obwohl diese bereits gesagt hat, dass sie sich selbst erkundigen kann. Danach fährt die AMS-Beraterin mit ihrem Sessel zum runden Tisch, an dem die Kundin und ihr Sohn sitzen. Dieses Verhalten wirkt erstmals wie eine richtige, psychosoziale Beratung, da der Computer hierbei keine Rolle mehr spielt und die AMS-Beraterin mit ihrer Kundin in direkten Kontakt tritt.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:34 Uhr	244	<<f> <<all> ja dann hätt ich gesagt > -
	245	<<f> <<rall> dass wir beide uns für jä:nner > -
	246	<<len> einen termin ausmachen > .
	247	<<p> okay > .
	248	(3.2)
10:35 Uhr	249	(1.5)
		AMS-Beraterin E sieht Kundin E an und beginnt mit ihren Händen kleine Kreise zu ziehen.
	250	<<len> dann lass ich ihnen mal die zeit > ;
	251	<<len> <<dim> dass sie sich schritt für schritt > -
	252	<<acc> für die prüfung jetzt amal vorbereiten > -
	253	(.)
	254	<<len> dass sie eben diese testung absolvieren > -
	255	(.)
	256	<<f> ja > ?
	257	(--)
		Kundin E nickt mehrmals kräftig. AMS-Beraterin E nickt ebenso und legt ihre rechte Hand auf die Computermouse. AMS-Beraterin E sieht wieder in den Computerbildschirm.
	258	<<dim> wie schaut es bei ihnen aus > -
	259	(-)
	260	<<cresc> am siebenundzwanzigsten ersten > -
	261	<<f> neun uhr fünfzehn > ?
	262	(--)
		AMS-Beraterin E sieht Kundin E an. Kundin E nickt mehrmals leicht.
	263	<<p> ja > .
	264	<<f> ja > ?
	265	<<f> passt > .
		AMS-Beraterin E nickt ebenfalls mehrmals leicht und blickt wieder in den Computerbildschirm.
	267	<<pp> okay gut > .
		AMS-Beraterin E klickt mehrmals im Datensatz. Danach legt sie ihre Brille ab. Beide Hände liegen nun auf der Tastatur und sie beginnt zu tippen.

In der nächsten Gesprächssequenz wird der neue Beratungstermin besprochen. Das Verwenden der Phrase „Wir“ zeigt außerdem an, dass die AMS-Beraterin die symmetrische Beziehungsstruktur zwischen Kundin und ihr betonen möchte. Es fällt auf, dass die AMS-Beraterin zu Beginn dieser Sequenz den Konjunktiv beim Sprechen verwendet, was darauf hindeuten könnte, dass sich diese bezüglich des Termins unsicher ist. Möglicherweise überlegt sie, an welchem Datum ein neuer Beratungstermin am sinnvollsten wäre. Dies könnte auch daran deutlich werden, da eine längere Pause folgt. Als die AMS-Beraterin zu gestikulieren beginnt, könnte sie zu erklären versuchen, warum ein nächster Termin notwendig ist. Im Folgenden erläutert sie freundlich, dass sie der Kundin Zeit geben möchte, sodass diese ihre Ziele nacheinander erreichen kann. Hierbei wiederholt die AMS-Beraterin die einzelnen Arbeitsschritte der Kundin (Führerscheinprüfung und Test bei der Volkshochschule). Damit könnte sie prüfen wollen, ob sich die Kundin und sie über die vereinbarte Vorgehensweise einig sind. Dies könnte die Kundin durch das kräftige Nicken bestätigen und überlässt somit der AMS-Beraterin die Gesprächsführung.

Als es um die Konkretisierung eines Datums für den nächsten Termin geht, involviert die AMS-Beraterin den Computer ins Gespräch, indem sie diesen verwendet und hinblickt. Die AMS-Beraterin bleibt weiterhin höflich und fragt die Kundin, ob ihr ein Gesprächstermin am 27. Jänner 2017 recht wäre. Die Formulierung des vorgeschlagenen Termins wirkt richtungsweisend, da die AMS-Beraterin einen konkreten Termin mit Uhrzeit vorschlägt, die Kundin aber dennoch mitentscheiden lässt. Auch in den Interviews wird diese Rolle seitens der AMS-Berater/innen nochmal deutlich, da Termine in einem bestimmten Intervall richtlinienkonform vorgegeben sind, aber AMS-Berater/innen trotzdem durch Einbezug der älteren Kund/innen diesen ein marginales Mitentscheidungsrecht gewähren können:

„Ich frag meistens wegen dem Termin.“ (AMS-Berater I, Zeile 228)

„Da sag ich dann schon: wird in drei, vier Monaten sein, wollen Sie lieber in der Früh, Vormittag, Nachmittag? Da lass ich ihnen schon die Wahl, weil's kundenfreundlich ist.“ (AMS-Berater J, Zeile 272 – 274)

Die Kundin aus der Beobachtung bestätigt den neuen Termin verbal und non-verbal durch ein Nicken. Auch die AMS-Beraterin nickt, was anzeigen könnte, dass sie der vereinbarten Vorgehensweise bis zur nächsten Beratung zustimmt. Danach klickt sie am Computer, um den Termin zu fixieren. Als sie ihre Brille ablegt, könnte dies bedeuten, dass für sie das Beratungsgespräch beendet ist.

Allgemein fällt auf, dass das Vergeben eines neuen Gesprächstermins eine Formsache ist und während eines Beratungsgesprächs vereinbart werden muss. Die Kundin hat nicht die Möglichkeit, sich zu melden und einen neuen Gesprächstermin zu vereinbaren, wenn sie alle Aus- und Weiterbildungen (Führerschein, Pflichtschule, Deutsch, Englisch und Ausbildung zur Reiseleiterin) abgeschlossen hat. Dadurch wirkt die Situation, als würde die AMS-

Beraterin lieber abwarten wollen, bis sich die Kundin von selbst meldet, was aber aufgrund institutionell vorgegebener Regeln nicht möglich ist. Dieser terminliche Verwaltungscharakter wird auch in den Interviews deutlich und weist noch einmal auf die asymmetrische Beziehungsstruktur zwischen Arbeitslosen 45plus und AMS-Berater/innen hin, da Gesprächstermine nur nach Rücksprache mit dem AMS möglich sind. Dadurch wird auch der „Berater/innen“-Begriff reflektiert und in Frage gestellt:

„Das ist ein Wahnsinn eigentlich, dass man das Beraterin nennt. Der Begriff hebt aber die Beziehungsebene. Aber eigentlich kann es nie zu dieser Ebene kommen, weil an eine Beraterin kann man sich immer wenden. Aber bei uns ist Vorsprache nur mit Termin. Und wann kriegst du den? Irgendwann.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 528 – 531)

Dadurch zeigt sich, dass eine umfassende Flexibilität durch den institutionellen Arbeitsauftrag des AMS nicht zulässig ist. Folglich ist die Vereinbarung eines neuen Gesprächstermins zwingend während des Erstgesprächs durch die AMS-Beraterin zu erfolgen. Konkludiert zeigt sich somit der Zwangscharakter der AMS-Beratung, da es hierbei keinen Spielraum für Kund/innen gibt.

7.7.3. Konkretisierung nächster Schritte

AMS-Berater A und Kunde A

09:06 Uhr	354	<<dim> <<len> und bis dahin > ;
	355	(.)
		Kunde A nickt.
	356	<<pp> ja > .
09:07 Uhr	357	<<len> i brauch hald irgendwos von da PVA > -
	358	(.)
		AMS-Berater A schüttelt seinen Kopf viermal schnell von links nach rechts. Kunde A nickt noch einmal. Er beginnt mit seiner linken Hand die rechte Hand zu streicheln. AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A und sieht ihn direkt in die Augen. Kunde A zuckt mit den Schultern. AMS-Berater A tippt die ganze Zeit an seinem PC währenddessen.
	359	<<f> <<cresc> wo=wos is die schwierigkeit > ?
	360	(.)
	361	<<f> <<acc> anrechenbarkeit ausn ausland > ,
	362	<<acc> <<dim> oder warum dauert das so lang > ?
	363	(2.1)
	364	<<p> <<acc> habens zeiten ausn ausland auf > -
	365	<<p> die SIE warten > ?
	366	(--)
	367	<<pp> <<all> da=das ka=kann elektronisch > ,
	368	<<p> <<len> <<dim> noch nicht da kommt schon > .
	369	(-)
	370	<<pp> okay > .
	371	(1.4)

372	<<pp> da hat sie mir gesagt > ,
373	<<pp> das ist elektronisch > ,
	AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm und tippt weiter.
374	<<pp> ja > ?
	Kunde A dreht seinen Kopf kurz leicht nach links unten und dann schaut er wieder nach vorne, direkt zu AMS-Berater A.
375	<<pp> äh äh aber noch nix > .
376	(7.4)

In dieser Phase des Gesprächs wirkt der AMS-Berater zum ersten Mal aufgebracht und verschärft seinen Ton. Dies könnte deshalb passieren, da er ungeduldig ist und wissen möchte, warum der Kunde noch nicht in Pension ist. Diese Ungehaltenheit ist nicht auf den Kunden bezogen, sondern auf das System der PVA. Der AMS-Berater geht davon aus, dass dem Kunden nur eine Kleinigkeit für den Pensionsantritt fehlt, wie beispielsweise Arbeitszeiten aus dem Ausland. Er stellt sich selbst implizit die Frage, warum das Pensionsverfahren bei diesem Kunden so lange dauert. Möglicherweise kann er nicht glauben, dass so etwas bei der PVA vorkommt. Gleich nachdem der AMS-Berater schroffer geworden ist, wird er wieder ruhiger, da er merkt, dass sein Verhalten den Kunden beeinflusst und erschrocken hat, dieser aber für die derzeitige Situation nichts kann. Das Stottern des Kunden könnte daraus resultieren, da er sich vom AMS-Berater verbal überfallen oder angegriffen fühlt. Der Kunde ist der Meinung, bei der PVA alles richtig gemacht zu haben und dass er an der derzeitigen Sachlage unschuldig ist. Er versucht diesen Missstand zu erklären, indem er sagt, dass möglicherweise Arbeitszeiten aus dem Ausland in das System der PVA elektronisch eingespielt werden müssen. Hierbei gibt er die Schuld an eine andere Person ab, da er bekräftigt, dass ihm dies jemand von der PVA gesagt hat. Nachdem diese Situation unaufgeklärt bleibt, beendet der AMS-Berater dieses Thema, indem er seinen Kopf wieder zum Bildschirm dreht. Deutlich wird in dieser Sequenz, dass der AMS-Berater sich immer wieder versichert, dass von der PVA noch kein Schreiben beim Kunden eingelangt ist. Dadurch bleibt die institutionelle Macht (PVA, AMS) aufrecht, die richtungsweisend für die betroffenen Personen ist.

Der Kunde sieht in diesem Gesprächsabschnitt den AMS-Berater helfend an. Auffällig ist, dass der AMS-Berater diese angebotene Rolle nicht übernimmt, sondern sachlich weiterarbeitet. Mit dem Schütteln des Kopfes könnte der Kunde seine Verärgerung über die PVA ausdrücken, die ihn in diese Situation beim AMS-Gespräch gebracht hat. Es zeigt sich deutlich, dass sich der AMS-Berater und der Kunde gegen das PVA-System verbünden. Dadurch wird im Beratungsgespräch Empathie und Sympathie geschaffen. Auch in den Interviews wird deutlich, dass ältere Arbeitslose ihren Unmut über diese Institution beim AMS

abladen möchten, was die Vertrauensebene zwischen AMS-Berater/innen und ihren Kund/innen stärken könnte:

„Ja, über die PVA. Das ist etwas, was nicht eingesehen wird. Auf die wird auf jeden Fall geschimpft.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 271 – 272)

In der Teilnehmenden Beobachtung folgt nach dem Gespräch über die PVA eine lange Pause, in der der AMS-Berater wieder seiner Arbeit am Computer nachgeht. Keiner der beiden Gesprächspartner hat noch etwas zu sagen. Das Schweigen könnte ein Zeichen dafür sein, dass sich der AMS-Berater und der Kunde über die weitere Vorgehensweise einig sind. Auch könnte dies darauf hindeuten, dass sie sich den institutionell vorgegebenen Regeln und Normen der PVA beugen.

AMS-Berater A und Kunde A

09:09 Uhr		Als AMS-Berater A bei seinem Tisch angekommen ist, greift er sofort mit der rechten Hand zu seiner Maus. Er blickt direkt in den Computerbildschirm. Er sitzt leicht nach vorne gebeugt, der komplette Körper ist dem Computerbildschirm zugewandt, während er seine linke Hand auf den Tisch legt. Kunde A grinst weiterhin und schüttelt noch einmal den Kopf. Danach ballt er seine rechte Faust und zeigt mit dem Daumen für eine Sekunde nach oben. Anschließend legt er seine rechte und linke Hand flach auf den Tisch. Er schüttelt noch einmal den Kopf, grinst dabei aber weiter. Auch AMS-Berater A lächelt noch einmal.
	482	<code><<p> das ist das ist sehr gut > .</code>
	483	<code>(2.6)</code>
	484	<code><<p> jetzt habens ja kan job > ,</code>
	485	<code><<p> jetzt habens ja zeit > ,</code>
	486	<code><<p> <<all> dass sa sich umschaun > .</code>
	487	<code>(3.0)</code>
	488	<code><<p> ja > .</code>
	489	<code>(--)</code>
	490	<code><<p> ja ich weiß nicht > .</code>
	491	<code><<f> jetzt > ,</code>
		AMS-Berater A kratzt sich kurz an der Nase.
	492	<code><<f> <<rall> jetzt wo sie ja bald in pe:nsio:n gehen > ,</code>
		Kunde A hebt seine rechte Hand, öffnet diese und bewegt diese zweimal leicht nach vorne. Die Handinnenfläche zeigt zu AMS-Berater A. Kunde A schüttelt ganz langsam den Kopf, grinst und deutet mit seinem rechten Zeigefinger auf AMS-Berater A, während dieser zu Ende spricht.
	493	<code><<p> oder > ?</code>
	494	<code>(28.3)</code>

AMS-Berater geht davon aus, dass der Kunde bald in Pension gehen wird. Dies könnte für den AMS-Berater bedeuten, dass er dadurch bei der Betreuung dieses Kunden mehr Zeitressourcen haben wird, da diese weniger intensiv sein wird. Auch in den Interviews zeigt

sich, dass es hierfür eine institutionelle Vorgabe gibt und ältere Arbeitslose weniger Termine beim AMS gegeben werden. Auffällig ist, dass solche Arbeitslosen scheinbar nicht bei der Häufigkeit der Kontaktintervalle mitentscheiden dürfen, wodurch wieder eine asymmetrische Kommunikationsstruktur und eine institutionelle Form von Altersdiskriminierung entstehen:

„Weil da sag ich: sechs Monat Termin. Okay. Wiederschaun.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 299)

Demzufolge wird nochmals in der Beobachtung deutlich, dass der AMS-Berater nicht vorhat, den Kunden in den Arbeitsmarkt zu vermitteln. Der Scherz von vorhin, dass sich der Kunde eine junge Frau suchen kann, wird in dieser Sequenz weiter geführt. Dies wirkt weiterhin wie ein komödiantisches Theaterstück. Dabei sagt der AMS-Berater, dass sich der Kunde selbst umsehen muss, da er als AMS-Berater nicht dafür zuständig ist. Die Aussage, dass der Kunde viel Zeit hat, könnte aber auch als diskriminierend angesehen werden, da dies ein Klischee erfüllt, dass arbeitslose Personen viel Freizeit haben. Der Kunde deutet diese Aussage möglicherweise nicht als Diskriminierung, da er seinen Daumen nach oben streckt. Diese Geste könnte bedeuten, dass er die Aussagen des AMS-Beraters gut findet. Die Körpersprache ist hierbei jedoch sehr zwiespältig, da der Kunde gleichzeitig seinen Kopf schüttelt. Der Kunde könnte sich daher auch denken, dass der AMS-Berater mit diesem Scherz eine persönliche Ebene überschreitet, was ihm nicht recht ist. Trotzdem bleibt der Kunde verbal freundlich, aber in seinen Handlungen unsicher. Dies könnte aufzeigen, dass der Kunde die asymmetrische Beziehungsstruktur und die vorgegebenen Normen im AMS akzeptiert, indem er dem AMS-Berater respektvoll gegenüber handelt. In diesem Abschnitt deutet der Kunde mit dem Zeigefinger auf den AMS-Berater, was bedeuten könnte, dass er nun wissen möchte, wie es weiter geht.

Auffällig ist, dass sich der AMS-Berater bereits beim Abschluss des Gesprächs befindet, da er mehr mit seinem Computer kommuniziert als mit dem Kunden. Möglicherweise muss er die Betreuungsvereinbarung fertig stellen, versucht aber, die positive Stimmung durch Scherze aufrechtzuerhalten. Wieder betont der AMS-Berater, dass der Kunde bald in Pension geht. Dies zeigt abermals, dass der AMS-Berater den schnellen Pensionsantritt des Kunden als Ziel hat, wodurch dieser eine gesellschaftlich anerkannte Rolle als „Pensionswartender“ bekommt. Danach folgt eine lange Pause, obwohl der AMS-Berater eine Frage gestellt hat. Offen bleibt, ob der Kunde diese verstanden hat. Auch könnte es sich um eine rhetorische Frage des AMS-Beraters handeln und dieser erwartet daher keine Antwort vom Kunden. In der langen Unterbrechung des Beratungsgesprächs arbeitet der AMS-Berater weiter an seinem PC. Dies könnte ein Zeichen dafür sein, dass er mit dem Gespräch zu einem Ende kommen muss, da möglicherweise bereits sein/e nächste/r Termin-Kund/in auf ihn wartet. Auch wird hiermit noch einmal die Unverzichtbarkeit des Computers in der Beratung zwischen AMS-Berater/innen und Kund/innen deutlich, wodurch

immerwährend eine hierarchische Ebene geschaffen wird, da Kund/innen keine Möglichkeit haben, den PC zu verwenden. Dies wird dadurch verstärkt, dass Kund/innen räumlich nicht den Sitzplatz der AMS-Berater/innen einnehmen können, womit auch der Wissensunterschied vergrößert wird.

AMS-Berater A und Kunde A

09:09 Uhr	495 496 497	AMS-Berater A tippt auf der Tastatur. Sein Telefon läutet. Er sieht kurz hin, hebt aber nicht ab. Danach sieht er wieder abwechselnd zu seinem Computer und seiner Tastatur, während er weiter tippt. Das Telefon verstummt.
	498 499	<<f> sie können machen > , <<dim> äh äh:: äh äh: > , <<p> sie können machen > - Kunde A richtet sich auf und lehnt sich in seinen Sessel ein wenig zurück. <<p> <<len> melden wenn Sie eine junge frau wissen > . ((lacht)) Kunde A beginnt zu lachen und dreht seinen Kopf kurz nach links. Dann sieht er AMS-Berater A wieder direkt an und beugt sich wieder nach vorne auf den Tisch.
09:10 Uhr	500 501	AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A. Er schwenkt einmal seine rechte Hand hin und her. Kunde A schwenkt seine rechte und linke Hand abwechselnd dreimal nach vorne und legt diese dann wieder flach auf den Tisch. <<acc> vielleicht find ich ja: einen job als > - <<all> fOTOModel für sie > , AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm und legt seine rechte Hand auf die Computermouse. Kunde A lacht kurz und senkt dabei seinen Kopf weiter nach unten Richtung Tisch. Dabei ballt er seine linke Hand zu einer Faust und umschließt diese mit seiner rechten Hand. Er blickt nun wieder direkt zu AMS-Berater A.

Der Kunde verfolgt den Scherz des AMS-Beraters weiter, als er diesem sagt, dass er ihm Bescheid geben soll, wenn er eine junge Frau für ihn weiß. Dadurch wird die Komödie, die zwischen AMS-Berater und Kunde entstanden ist, zum Höhepunkt geführt. Dies scheint so, als würde der Kunde nicht mehr wissen, wie er das Gespräch weiter führen soll, die Stille aber für ihn nicht ertragbar ist. Für ihn war die Situation, in denen er und der AMS-Berater gelacht haben angenehm. Daher könnte er versuchen, dies aufrecht zu erhalten. Möglicherweise erwartet sich der Kunde nicht, dass im Beratungsgespräch noch etwas Sinnvolles besprochen wird. Dadurch, dass sich der Kunde aufrichtet, zeigt sich, dass dieser die Gesprächsführung übernimmt. Außerdem möchte er durch diese Handlung auf sich aufmerksam machen. Danach beschwichtigt er seine Aussage wieder, da er seine Hände

schwenkt. Ebenso kann er dies auch zur Auflockerung machen, da er eventuell angespannt ist. Der AMS-Berater reagiert darauf mit einem weiteren Scherz. Möglicherweise will der AMS-Berater die angenehme Situation von vorhin ebenso aufrechterhalten. Mittels der Witze kann das Beratungsgespräch in eine andere Richtung gelenkt und schneller ein Ende gefunden werden. In dieser Sequenz wird außerdem nochmal deutlich, dass der AMS-Berater eine Vermittlung in den Arbeitsmarkt ausschließt. Dadurch macht der AMS-Berater auch seine Arbeit mit dem Kunden lächerlich. Möglicherweise möchte er damit andeuten, dass er eine Beratung mit jemanden, der kurz vor dem Pensionsantritt ist, nicht als sinnvoll erachtet. Auch wird die Suche nach einer Frau, die hierbei als Synonym für die Jobsuche steht, ins Lächerliche gezogen, womit der AMS-Berater seine Kritik an dem vorgegebenen Arbeitssystem und -aufgaben des AMS kundmachen könnte.

In der non-verbalen Kommunikation zeigt sich, dass der AMS-Berater fertig werden will bzw. muss, da er permanent an seinem Computer arbeitet und an der Tastatur tippt. Gedanklich ist der AMS-Berater bei seiner Arbeit und nicht beim Kunden. Um dem Kunden zu zeigen, dass er sich um ihn kümmert, versucht es der AMS-Berater mit einem neuen Scherz. Er zieht die Arbeitssuche ins Lächerliche, als er sagt, dass er den Kunden als Fotomodel vermittelt. Dies bedeutet, dass der AMS-Berater annimmt, dass der Kunde keinen für ihn geeigneten Job mehr finden wird. Der Kunde wirkt wegen dem zweiten Scherz verlegen, da er seinen Kopf nach unten dreht und seine Hände ballt. Dieser Witz könnte dem Kunden unangenehm sein. Unter Umständen hofft der Kunde, dass das Gespräch bald endet und er gehen kann. Danach blickt er zum AMS-Berater. Der Kunde hofft, dass dieser ihm nun weitere Instruktionen gibt. Der AMS-Berater führt durch seine verbalen Äußerungen das Theaterstück zwischen Kunden und ihm fort, womit die latente Kritik an die widersprüchlichen Aufgaben des AMS-Beraters ausgebaut wird.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:08 Uhr		Kunde C lehnt sich nach vorne. Er stützt sein Kinn in seine rechte Hand, die er nun mit dem Ellenbogen am Tisch aufgelegt hat. Seine linke Hand liegt flach auf dem Tisch. Man hört das Geräusch des Druckers. AMS-Beraterin C nimmt mit der rechten Hand Zettel in die Hand, die sie gerade ausgedruckt hat. Sie nimmt einen Hefter in die Hand, der rechts neben ihr liegt und heftet die Zettel zusammen. Sie nimmt einen Stift hoch, der auch vor ihr liegt. AMS-Beraterin C blickt auf diese Zettel.
	477	<<f> gut > .
	478	(.)
	479	<<len> ihr gEld läuft aus mit nOvember: > ,
	480	(1.5)
	481	<<all> ich kann ihnen aber momentan > -
	482	<<cresc> <<all> noch keinen antrag mitgeben > .
	483	<<all> frühestens können sie ihn holen > ,

484	(.)
485	<<all> zwischen neunundzwanzigsten oktober: > ,
486	(--)
	AMS-Beraterin C beginnt zu schreiben.
487	<<len> und zwölften november > ,
488	<<acc> ich schreib ih:nen > -
489	(.)
490	<<all> das auf die betreuungsvereinbarung > .
491	(--)
492	<<p> mhm > ,
493	<<all> und dann kommen sie einfach > -
494	<<all> <<acc> ins erdgeschoss unten > -
495	(.)
496	<<all> <<rall> und holen sich den antrag > ,
497	<<len> und einen termi:n > ,
	AMS-Beraterin C hört zu schreiben auf und blickt auf. Kunde C und AMS-Beraterin C sehen sich in die Augen.
498	<<p> für die notstandshilfe > ,
499	<<all> aso muss ich verlängerung machen > ?
	AMS-Beraterin C nickt kräftig.
500	<<p> genau > .
501	<<pp> okay > .
502	(2.2)
	AMS-Beraterin C blickt wieder hinunter auf die Zettel und schreibt weiter.
503	<<p> ich schreibs ihnen auf > -
504	<<cresc> [dass sie die] frist richtig einhalten > .
505	<<f> [bitte: bitte] > ;
506	(6.0)

Am Anfang dieser Sequenz verharrt der Kunde in einer wartenden Position und übergibt somit der AMS-Beraterin die Führungsposition. Die AMS-Beraterin ist vorerst mit Formalitäten beschäftigt. Als sie den Kunden über das Auslaufen des Arbeitslosengeldes bzw. der Notstandshilfe aufklärt, könnte die AMS-Beraterin andeuten, dass sie nicht damit rechnet, dass der Kunde davor zu arbeiten beginnt. Auch könnte diese Information eine Hilfestellung sein, damit der Kunde nicht vergisst, einen neuen Antrag zu stellen. Auch in den Interviews wird die Wichtigkeit der Existenzsicherung erwähnt, ohne dass ein Termin beim/bei der zuständigen AMS-Berater/in vergeben wird, da die Bekanntgabe der Fristen zu wichtigen Aufgaben der AMS-Berater/innen seitens der Institution AMS gezählt wird. Auffällig ist hierbei, dass Arbeitslose dadurch ihre Eigenverantwortung beim AMS verlieren, wodurch die Beziehungsebene asymmetrisch und die Kommunikationsebene wie ein Lehrer/innen-Schüler/innen-Verhältnis wirken:

„Denen biete ich an, dass sie vorher ins Erdgeschoss kommen und sich einen neuen Antrag holen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 297 – 298)

In der Beobachtung könnte die AMS-Beraterin dem Kunden auch das Gefühl geben wollen, dass die Weitergabe solcher Informationen derzeit das Einzige ist, das sie für ihn in der Betreuung leisten kann. Daraus ergibt sich, dass alle Themen, die davor besprochen wurden, wie Smalltalk wirken.

Auffällig ist, dass sie dem Kunden sehr genau erklärt, wie das Prozedere der Antragstellung verläuft, obwohl dies noch in ferner Zukunft liegt und der Kunde dies derweil wieder vergessen könnte. Dies könnte darauf hindeuten, dass die AMS-Beraterin dem Kunden das Gefühl geben möchte, dass sie ein breites Fachwissen hat, wodurch sie sich einen respektvollen Umgang erwarten könnte. Während des Erläuterns befasst sich die AMS-Beraterin mit Formalitäten, da sie dem Kunden scheinbar das Ablaufdatum des Arbeitslosengeldes bzw. der Notstandshilfe auf den ausgedruckten Zetteln vermerkt. Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin das Ende des Beratungsgesprächs einläutet, da sie betont, dass sie dieses Datum auf die Betreuungsvereinbarung schreibt, die erst am Abschluss einer Beratung angefertigt wird. Wahrscheinlich hat sie diese bereits während des Gesprächs erstellt. Auch ihre hierarchisch höher gestellte Position wird dadurch gefestigt, da der Kunde keine Mitentscheidungsmöglichkeit bei der Betreuungsvereinbarung hatte. Deutlich wird, dass sie nicht beabsichtigt, den Kunden aktiv in den Arbeitsmarkt zu vermitteln. Dadurch könnte sich erklären, warum die AMS-Beraterin während der Beratung für den Kunden nicht nach offenen Jobangeboten sucht. Offen bleibt, ob sie für ihn Vermittlungsversuche in der weiteren Betreuung starten wird. Möglicherweise möchte sie vorher abklären, ob der Kunde arbeitsfähig ist. Ebenso gibt die AMS-Beraterin dem Kunden in diesem Abschnitt zu verstehen, dass dieser selbst Arbeit suchen kann und dabei auf sich alleine gestellt ist. Auch kann das Nicht-Suchen nach offenen Stellen als implizite Anweisung an den Kunden gerichtet sein, dass sich dieser nun bis Dezember ausrasten kann, da sie ihn nicht aktiv vermitteln wird. Dadurch, dass sie den Kunden für die Antragsstellung ins Erdgeschoss in die Info-Zone verweist, zeigt sich, dass dies nicht ihre Aufgabe ist und er nicht zu ihr kommen soll. Die lange Pause zum Ende dieser Sequenz könnte andeuten, dass das Thema abgeschlossen ist. Scheinbar haben weder der Kunde, noch die AMS-Beraterin das Bedürfnis etwas zu sagen. Eventuell hat der Kunde akzeptiert, dass die AMS-Beraterin die Entscheidungen über seinen weiteren beruflichen Lebensweg trifft und seine Interventionen seitens der AMS-Beraterin beschwichtigt bzw. ignoriert werden. Dies zeigt, dass dieser Kunde und die AMS-Beraterin eine machtvolle Interaktionskooperation aufweisen, da beide versuchen, die Führungsrolle zu übernehmen.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:10 Uhr	Kunde C nickt einmal kräftig und lehnt sich wieder in den Sessel zurück. AMS-Beraterin C legt den Stift rechts auf die

	Seite und greift mit beiden Händen die Zettel, die vor ihr liegen. Kunde C greift sich mit seiner rechten Hand an die Stirn und streichelt diese. Kunde C runzelt die Stirn. Er nickt zweimal kräftig. AMS-Beraterin C legt die Zettel zu Kunde C und deutet mit der linken Hand auf diese. Mit der rechten Hand greift sie zur Tastatur. AMS-Beraterin C blickt auf die Zettel. Kunde C blickt ebenso auf die Zettel und beugt sich nach vorne. Kunde C legt seine Hände verschränkt vor sich auf den Tisch. 597 <<p> <<cresc> u:nd wie gesagt > - 598 <<all> bitte nicht vergessen unten > - 599 (.) 600 <<all> im erdgeschoss eben > - 601 (.) 602 <<all> zwischen neunundzwanzigsten oktober > - 603 <<all> <<rall> und zwölften november > - 604 <<p> den antrag > , 605 (-) 606 <<p> für notstandshilfe holen > , AMS-Beraterin C legt beide Hände auf die Tastatur. Kunde C zeigt auf die Zettel. AMS-Beraterin C und Kunde C blicken auf die Zettel. 607 <<p> ah=ah mhm > , 608 <<p> <<cresc> schau ich dass ich > - 609 <<f> neunundzwanzigster hole > . 610 <<ff> wann sie wollen > . 611 (--) AMS-Beraterin C und Kunde C blicken sich in die Augen. 612 <<len> wir haben montag bis donnerstag > - 613 <<acc> von acht bis sechzehndreißig > - 614 <<all> durchgehend ist ja unten offen > . 615 <<p> mhm > . 616 <<cresc> aso muss ich antrag abholen dort > ? AMS-Beraterin C beginnt mit ihren Händen vor ihrem Körper zu gestikulieren. 617 <<f> sie: holen sich nur den ANtrag > . 618 (.) 619 <<f> und dann bekommen sie von denen > - 620 <<f> <<len> den termin > . Kunde C zieht seine Augenbrauen nach oben. 621 <<len> wann sie den antrag zurück bringen > . Kunde C nickt einmal und nimmt die Zettel in die rechte Hand. Kunde C lehnt sich in seinen Sessel zurück. Er nickt zweimal kräftig. 622 <<all> den müssen sie ausfüllen > . 623 <<len> MAch ich > . 624 (.) 625 <<p> <<len> mach ich > . 626 <<all> <<dim> das ist dann im zweiten stock > . 627 (-) 628 <<pp> ja > ?

629	<<p> okay > .
630	(---)
631	<<p> ich danke schö:n > .
632	(3.1)

Dadurch, dass der Kunde sich zurücklehnt, könnte er andeuten, dass er sich entspannt und nicht mehr damit rechnet, dass die AMS-Beraterin in weiterer Folge ernsthafte Dinge mit ihm besprechen wird. Die AMS-Beraterin beendet die formellen Arbeitsabläufe und erklärt dem Kunden ein zweites Mal das Prozedere der Antragstellung, wobei sie hier noch einmal ihre machtvolle Position als institutionelle Kontrolleurin deutlich macht. Deutlich wird dies, da sie dem Kunden sehr schroff antwortet und ihm verbal klar macht, dass sie nicht für seine Antragstellung verantwortlich ist, sie aber (durch ihren Dienstgeber) verpflichtet ist, ihm auf das Auslaufen der Geldleistung hinzuweisen. Damit könnte sie noch einmal aufzeigen wollen, dass sie nicht davon ausgeht, dass der Kunde zu arbeiten beginnt, wodurch sie seinen vorherigen Plan, als Taxifahrer tätig zu sein, verleugnet. Die Situation deutet auch darauf hin, dass sich der Kunde noch nie einen Notstandshilfeantrag geholt hat, da sie dies ausführlich erklärt und der Kunde auch nochmals nachfragt. Auch könnte an dem Nachfragen deutlich werden, dass ältere Arbeitslose eher Angst davor haben, die Existenzsicherung in Form von Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe zu verlieren, wenn sie ein Frist versäumen, was auch aus den Interviews ersichtlich wird:

„Themen sonst nicht, sondern eher die Ängstlichkeit, wenn sie irgendwo hin müssen, da sie das genauer wissen wollen.“ (AMS-Berater J, Zeile 290 – 291)

Der Kunde aus der Beobachtung würde sich scheinbar gerne den Antrag am ersten Tag der möglichen Antragstellung abholen, da ihm dies wichtig zu sein scheint. Die AMS-Beraterin entgegnet, dass ihr dies egal ist, wodurch sie ihre Gleichgültigkeit deutlich macht. Damit könnte sie ihm nochmals zu verstehen geben, dass dies nicht ihr Zuständigkeitsbereich ist und sie nicht darüber sprechen will. Daraufhin erläutert sie dem Kunden die Öffnungszeiten, wobei fraglich ist, ob sich der Kunde diese die nächsten drei Monate merken kann. Als der Kunde sich noch einmal bezüglich der Antragstellung erkundigt, beginnt die AMS-Beraterin wild zu gestikulieren, was anzeigen könnte, dass sie genervt ist, da sie ihm bereits zweimal erklärt hat, wie dies funktioniert. Möglicherweise möchte sie nicht noch einmal darüber sprechen. Weiters wirken die Erklärungen der AMS-Beraterin wie eine standardisierte Höflichkeit, da dies nicht zu ihren Aufgaben gehört, sie den Kunden aber trotzdem informiert. Der Kunde könnte durch das ambivalente Verhalten der AMS-Beraterin verwirrt sein, da er seine Augenbrauen nach oben zieht. Möglicherweise ist er über ihr Verhalten erstaunt. Dies könnte sich auch daran zeigen, da der Kunde nach der nochmaligen Erklärung bezüglich der Antragsstellung der AMS-Beraterin nichts Weiteres fragt, sondern entgegnet, dass er ihre Auskunft verstanden hat. Durch dieses Verhalten wird die asymmetrische Ebene zwischen AMS-Beraterin und Kunde noch einmal deutlich.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:03 Uhr	213	<<ff> jo > .
	214	(-)
	215	<<f> jo > .
	216	(.)
	217	<<f> komm ich gleich AUTOMatisch > -
	218	(.)
	219	<<f> oder [mUss ich zuerst ANRU]fen > ?
	220	<<pp> [da gehst runter hald] > .
	221	<<f> dass ich einen tERmin bekomme > ,
	222	<<f> ja > ,
		Der Sohn von Kundin D deutet mit der rechten Hand Richtung Tisch.
	223	<<all> da gehst unten hin > .
	224	<<f> ja > .
		Der Sohn von Kundin D verschränkt wieder seine Hände, als würde er beten. Kundin D deutet mit der rechten Hand zum Tisch hinunter und hebt ihre linke Hand zum Gesicht, lässt den Ellenbogen aber auf dem Tisch. AMS-Beraterin D sieht Kundin D an und beginnt mit beiden Händen mit dem Stift zu spielen. Kundin D beginnt mit der rechten Hand Kreise auf dem Tisch zu zeigen.
	225	<<f> unten zum servICE ganz am anfang > -
	226	<<f> <<cresc> wenn man rEIn kommt > .
	227	(.)
	228	<<f> geh ich dort REIn > ,
	229	<<pp> genau > .
		Kundin D legt ihre rechte Hand auf den Tisch. Mit der linken Hand stützt sie ihr Kinn. Der Sohn von Kundin D blickt nun auf den Tisch. Kundin D tippt mit dem Zeigefinger der rechten Hand dreimal auf den Tisch. AMS-Beraterin D nickt mehrmals leicht.
	230	<<f> und=und zeig denen das > .
	231	(.)
	232	<<dim> <<acc> und die sollen mir dann > -
	233	<<all> einen termin geben nICht > ?
	234	<<f> naja > -
		AMS-Beraterin D lehnt sich in ihrem Sessel zurück und beginnt, mit den Händen vor ihrem Körper zu gestikulieren. Kundin D zeigt nun mit beiden Händen kurz auf sich und dann auf AMS-Beraterin D. Der Sohn von Kundin D blickt AMS-Beraterin D an.
	235	<<f> oder soll ich gleich herkommen > ?
		Kundin D verschränkt ihre Arme vor ihr auf dem Tisch. AMS-Beraterin D legt den Stift vor sich hin und ihr Kinn in ihre linke Hand. Die rechte Hand legt sie auf den Schoss. Kundin D beginnt zu lächeln. Der Sohn von Kundin D zieht die Augenbrauen nach oben.

Bereits im ersten Drittel des Gesprächs werden weitere Schritte bei der gemeinsamen Vorgehensweise geplant, was daraus resultieren kann, dass die Kundin bald die

Alterspension antritt, aber noch keinen postalischen Bescheid von der PVA bekommen hat. Hierbei wird die korrekte Arbeitsweise der Kundin deutlich, da sie genaue Instruktionen seitens der AMS-Beraterin haben möchte, wie es in ihrer Betreuung beim AMS weiter geht. Der Sohn reagiert hierauf genervt, da er wiederholt, was die AMS-Beraterin zuvor erklärt hat. Dadurch zeigt sich, dass der Sohn die Rolle der AMS-Beraterin übernimmt und diese somit entlasten möchte. Auch in seinem Verhalten zeigt sich, dass er aufgebracht ist, da er seine Hände verschränkt, als würde er beten. Die AMS-Beraterin könnte durch das Nachfragen der Kundin verwirrt sein, was daran ersichtlich wird, als sie mit ihrem Stift zu spielen beginnt. Möglicherweise kann sie für sich nicht eruieren, warum die Kundin die weitere Verfahrensweise nicht verstanden hat, da es für sie als AMS-Beraterin selbstverständlich ist.

In der non-verbalen Interaktion der Kundin zeigt sich, dass diese eventuell auf eine Bestätigung ihrer vorgeschlagenen Vorgangsweise durch die AMS-Beraterin wartet, da sie ihren Kopf in ihr Kinn stützt und eine wartende Position einnimmt. Das Tippen mit dem Zeigefinger auf den Tisch könnte andeuten, dass die Kundin sich selbst Recht geben möchte. Als die Kundin das zukünftige Vorgehen weiter ausführt, unterbricht die AMS-Beraterin diese, als es um einen neuen Gesprächstermin geht. Fraglich ist dadurch, ob die AMS-Beraterin weiß, wie sie mit der Kundin weiter verfährt. Dadurch, dass die AMS-Beraterin der Kundin an dieser Stelle nicht erklärt, welche Möglichkeiten (Anruf, persönliche Vorsprache, eMail, etc.) sie bei der Abgabe der PVA-Bestätigung hat, wirkt das Gespräch schwammig und undurchsichtig. Die AMS-Beraterin beginnt stark mit ihren Händen zu gestikulieren, was auf ihre Unsicherheit hindeuten könnte. Darauf reagiert die Kundin mit einer weiteren Frage, wodurch die allgemeine Verwirrung steigen könnte. Als die AMS-Beraterin ihren Kopf in ihre Hand legt und ihre andere Hand auf ihren Schoss, könnte sie ihre abwartende Position aufzeigen. Möglicherweise erwartet sie eine weitere Fragerunde seitens der Kundin.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:03 Uhr	236	<<f> na die sollen sich das anschauen > -
	237	<<dim> weil vielleicht brauchens den termin gar nicht > .
		AMS-Beraterin D beginnt mit der linken Hand Kreise vor ihrem Körper zu ziehen. Kundin D nickt dreimal kräftig und hört zu Lächeln auf.
	238	<<all> .h > .
	239	<<all> die kopieren das und schicken das zu mir > -
	240	<<all> und sie brauchen vielleicht > -
	241	(.)
	242	<<all> gar nicht mehr kommen > .
	243	<<f> okay > .
	244	<<all> das weiß ich jetzt gar nicht > .
	245	<<f> okay > .

		AMS-Beraterin D legt ihre linke Hand auf den Tisch. Sie senkt ihren Kopf ein wenig, blickt aber Kundin D weiterhin an. Der Sohn von Kundin D sieht auf die Hand von AMS-Beraterin D und nickt mehrmals leicht. Auch Kundin D nickt mehrmals leicht.
246	<<all> deswegen ists am gscheitesten > -	
247	(.)	
248	<<all> sie kommen gleich unten ins erdgeschoss > ,	
249	<<f> gleich in die serviceline rein > ?	
250	<<rall> genau > .	
251	(.)	
252	<<acc> in die infozone > .	
253	(.)	
254	<<all> serviceline ist zum anrufen > .	
		Kundin D beginnt mit den Händen leicht auf den Tisch zu klopfen. Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an. AMS-Beraterin D hebt wieder den Kopf und legt ihre linke Hand auf den Tisch.
255	<<f> as0: in die info > ?	
256	<<p> genau > .	
		Kundin D nickt dreimal kräftig. Der Sohn von Kundin D blickt wieder auf den Tisch und nickt ebenso dreimal kräftig. AMS-Beraterin D nickt während sie spricht. Sie legt die Hand im rechten Winkel vor sich hin und klopft mit der flachen Hand mehrmals auf den Tisch während sie spricht. Kundin D verschränkt ihre Arme vor ihren Körper.
257	<<p> genau in die info unten ja > .	
258	<<pp> ja > .	
259	(-)	

Im weiteren Gespräch, in dem es um die Bearbeitung des Pensionsbescheids durch das AMS geht, wird die Verwirrung seitens der AMS-Beraterin und der Kundin weiterhin deutlich, da die AMS-Beraterin sehr vage und unseriöse Formulierungen verwendet. Dies ist auch daran zu erkennen, da die AMS-Beraterin schnell spricht und Gelegenheitsausdrücke verwendet. Auch könnte die Antwort der AMS-Beraterin, dass sie nicht weiß, wie sich die Kundin verhalten soll, darauf hindeuten, dass diese keine Lust hat, der Kundin die Vorgangsweise zu erklären. Somit wird die asymmetrische Beziehungsebene zwischen AMS-Beraterin und Kundin weiter verstärkt, da die AMS-Beraterin über die weiteren Gesprächsthemen und dessen Intensität bei der Erläuterung entscheidet. Aufgrund dessen möchte die Kundin scheinbar Sicherheit gewinnen, indem sie fragt, ob sie in die ServiceLine kommen soll. Die AMS-Beraterin korrigiert die Kundin, da dieser Begriff für die Info-Zone im Erdgeschoss nicht korrekt ist und erklärt diesen kurz. Dadurch wird deutlich, dass die Kundin zwar die Fachbegriffe des AMS kennt, diese aber nicht konkret genug für Kund/innen sind. Die Korrektur der AMS-Beraterin wirkt, als würde diese belehrend wirken wollen, wodurch die institutionell vorgegebene, hierarchische Struktur immerwährend hergestellt wird.

Ersichtlich ist außerdem, dass die Kundin sich von der AMS-Beraterin eine präzise Anleitung bezüglich der weiteren Vorgehensweise wünschen würde, da sie nicht weiß, wie sie sich verhalten soll. Die Beschwichtigungen der AMS-Beraterin könnten jedoch bei der Kundin für Verwirrung sorgen und das Gespräch in eine falsche Richtung lenken, bei der sich die AMS-Beraterin und die Kundin in Kleinigkeiten verirren. Dadurch, dass die AMS-Beraterin auf den Tisch klopft, könnte sie die Aufmerksamkeit der Kundin und ihres Sohnes einfordern, um die zukünftige Vorgangsweise zu fixieren. Am Schluss dieser Sequenz antwortet wieder der Sohn der Kundin. Damit könnte er aufzeigen wollen, dass er verstanden hat, was seine Mutter tun muss, wenn sie von der PVA ein Schreiben erhält. Dies könnte andeuten, dass er für die Erledigungen seiner Mutter zuständig ist und die entstandene Verwirrung auflösen möchte.

Fraglich ist in dieser Sequenz, ob die AMS-Beraterin erst kürzlich beim AMS tätig ist, da sie der Kundin keine konkreten weiteren Schritte nennt, sondern ungenaue Angaben zur Vorgehensweise macht. Auch die Verzweiflung und Verwirrung der Kundin löst diese im Gespräch nicht auf. Des Weiteren werden seitens der AMS-Beraterin einige Fachtermini verwendet, was darauf hindeuten könnte, dass sie ihr Wissen, das sie in der AMS-internen Ausbildung erworben hat, aufzeigen möchte. Damit könnte sie sich Respekt seitens Kundin und ihrem Sohn erwarten.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:03 Uhr	260 261 262 263	<<all> einfach kommen > - (.) <<f> das vorzeigen > . <<f> ja > ?	Der Sohn von Kundin D nickt mehrmals leicht. Kundin D nickt ebenso mehrmals leicht.
09:04 Uhr	267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278	<<all> die sagen ihnen dann > - (.) <<len> ob ein termin notwendig ist oder nicht > . <<f> ja > . <<all> wenn noch irgendwas unklar ist > - <<all> <<dim> werdens einen termin bei mir kommen > ; (.) <<all> bekommen > . <<all> <<p> dann schau ma uns das an > ; <<all> aber das ist alles nur mehr formsache > . (.) <<p> also ich glaub nicht > .	Der Sohn von Kundin D sieht AMS-Beraterin D an. AMS-Beraterin D blickt in den Bildschirm und zieht ihre linke Hand zu sich. Danach legt sie diese auf die Tastatur. AMS-Beraterin D nimmt ihren Stift wieder mit der linken Hand und hält diesen vor ihren Körper. Der Sohn von Kundin D

	blickt seine Mutter an und nickt weiterhin leicht.

Erst in diesem Abschnitt beschreibt die AMS-Beraterin die konkrete Vorgehensweise. Dabei fällt auf, dass sie die komplette Gesprächsführung übernimmt und auf keine Reaktionen der Kundin oder ihres Sohnes wartet, was aufzeigen könnte, dass sie genervt ist. Fraglich ist dadurch, ob die Kundin durch die vorige Sequenz zu sehr verwirrt wurde und nun nicht mehr weiß, wie sie sich verhalten soll. Auch in den Interviews wird darüber gesprochen, dass einige ältere Arbeitslose gewisse Pflichten öfters erklärt benötigen, was auch an der Informationsfülle des Beratungsgespräches an sich liegen könnte:

„Wenn man sich nicht mehr alles so merken kann oder so. Manch einer braucht es zehnmal erklärt. [...] Das ist alles so schwierig. Grad bei den Älteren.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 106 – 108)

Das Angebot der AMS-Beraterin aus der Teilnehmenden Beobachtung, dass diese ihr bei Unklarheiten zur Verfügung steht, wirkt höflich, zeigt aber auch, dass diese nicht mit der Kundin arbeiten möchte und eine Entscheidung zum weiteren Vorgehen auf einen nächsten Termin verschiebt. Dadurch geht die AMS-Beraterin auf das Bedürfnis nach Sicherheit der Kundin ein, was sich auch zeigt, da die Kundin keine Fragen stellt. Das Verwenden des Begriffs „Formsache“ könnte anzeigen, dass die Kundin nicht befürchten muss, dass sie in den Arbeitsmarkt vermittelt wird, da weitere Termine nur der Abklärung offener Fragen dienen würden. Demzufolge wird deutlich, dass es zu keiner Beratung bzw. Betreuung seitens des AMS mehr kommen wird, sondern die Kundin bis zur Pension verwaltet wird. Als die AMS-Beraterin den Stift hochnimmt, könnte sie andeuten wollen, dass die weitere Vorgehensweise korrekt ist, da diese Geste belehrend wirkt.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:34 Uhr	202	<<all> das heißt > .
	203	(.)
	204	<<all> i nimm amal an > -
	205	<<rall> dass sie bis dahin jetzt amal > -
	206	(.)
	207	<<all> den führerschein dann abgeschlossen haben > .
		AMS-Beraterin E legt ihre rechte Hand auf den Zettel, auf dem ihre Notizen stehen. Sie klopft mit der rechten Hand mehrmals auf diesen Zettel während sie spricht. AMS-Beraterin E und Kundin E sehen sich direkt an. Kundin E beugt sich etwas nach vorne und nickt leicht, während AMS-Beraterin E spricht.
	208	<<f> ähm: > -
	209	<<pp> ja > .
		Kundin E lehnt sich im Sessel zurück. AMS-Beraterin E blickt auf ihren Zettel.

210	<<len> wegen dem !PFLICHT!schulabschluss > -
211	<<all> wissen sie dann auch schon mehr > ,
	AMS-Beraterin E deutet mit dem Zeigefinger der rechten Hand auf den Zettel. Sie blickt Kundin E direkt an und nickt während sie spricht.
212	<<all> vielleicht haben sie da schon begonnen ja > ?
213	<<p> ja > .
	AMS-Beraterin E nimmt ihre Brille wieder in beide Hände. Danach lässt sie die Brille mit der rechten Hand los. AMS-Beraterin E beginnt, mit der rechten Hand kleine Kreise zu deuten, während sie spricht.
214	<<all> und ich denke mir > -
215	<<len> dass wir schritt für schritt > -
216	<<acc> dann weiter schauen > .
217	(-)
218	<<pp> ja > .
	Kundin E senkt den Blickt und sieht den Tisch an. AMS-Beraterin E greift wieder mit beiden Händen ihre Brille und hält diese vor ihrer Brust. Das Beratungsgespräch der weiteren AMS-Beraterin endet nun und die weitere Kundin verlässt den Raum. Kundin E nickt einmal kräftig und sieht AMS-Beraterin E an. AMS-Beraterin E nickt mehrmals.

In dieser Sequenz beginnt die AMS-Beraterin, die nächsten Arbeitsschritte und Vorhaben der Kundin zusammenzufassen. Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin in den Dialekt verfällt, was darauf hindeuten könnte, dass diese sich bezüglich der Zielerreichung der Kundin unsicher ist. Als sie auf den Tisch klopft, könnte sie andeuten wollen, dass sie die folgenden Arbeitsschritte der Kundin fixieren möchte. Das Gespräch wirkt persönlich, da sich die Kundin und die AMS-Beraterin direkt ansehen. Die Körpersprache der Kundin könnte darauf hindeuten, dass diese aufmerksam zuhört, da sie sich nach vorne beugt. Durch das Zurücklehnen und dadurch, dass die Kundin die Zusammenfassung des Gesprächs der AMS-Beraterin verbal bejaht, könnte die Kundin dieser bezüglich der weiteren Zusammenarbeit zustimmen. Auffällig ist hierbei, dass die AMS-Beraterin zwischen helfendem Mandat (Entscheidungskompetenz wird der Kundin seitens der AMS-Beraterin übergeben) und kontrollierendem Mandat (AMS-Beraterin hinterfragt und bespricht zukünftigen Plan der Kundin) pendelt und versucht, ein Gleichgewicht zu schaffen.

Das laute Aussprechen des Wortes „Pflichtschulabschluss“ seitens der AMS-Beraterin könnte als Betonung dazu dienen, dass die Kundin nichts durcheinander bringt, da diese mehrere Pläne bzw. Ziele hat. Somit könnte die AMS-Beraterin den Unterschied zwischen Pflichtschule und Berufsschule deutlich machen wollen. Der Notizzettel der AMS-Beraterin scheint während dieser Sequenz eine wichtige Rolle zu spielen, da dieser durch Hindeuten in die Beratung inkludiert wird. Möglicherweise möchte die AMS-Beraterin überprüfen, ob sie

die Inhalte des Gesprächs korrekt notiert hat. Durch das Nicken könnte sie sich selbst bestätigen wollen.

Als die AMS-Beraterin die Brille abnimmt und weglegt, könnte sie anzeigen wollen, dass das Gespräch zu einem Ende kommt. Durch das Gestikulieren mit den Händen könnte die AMS-Beraterin die weitere Vorgehensweise andeuten wollen. Dadurch, dass sie betont, dass sie der Kundin Zeit geben möchte, dass diese ihre Ziele schrittweise verfolgen kann, könnte sie begründen wollen, warum sie für die Kundin nicht intensiv nach neuen Jobs sucht. Somit könnte sie einen Puffer zwischen den Gesprächsterminen einbauen, der die Kundin bezüglich aktiver Arbeitssuche entlasten soll. Auch die Kundin scheint dieser Vorgehensweise zuzustimmen, da sie die Aussagen der AMS-Beraterin immer wieder bejaht. Das Senken des Kopfes der Kundin könnte als eine entlastende Geste interpretiert werden, da diese über die empathische Arbeitsweise der AMS-Beraterin glücklich zu sein scheint. Auch das synchrone Nicken am Ende dieser Sequenz könnte andeuten, dass sich beide über die gemeinsame Zusammenarbeit einig sind. Dadurch, dass die AMS-Beraterin die Brille hochnimmt, könnte sie andeuten wollen, dass das Gespräch noch nicht beendet ist. Insgesamt zeigt sich, dass die AMS-Beraterin zuvorkommend und kund/innen-orientiert agiert. Auffällig ist, dass weder die Kundin, noch die AMS-Beraterin auf die Beendigung des anderen Beratungsgesprächs reagieren. Möglicherweise hat dies keinen Einfluss und beeinträchtigt diese nicht.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:34 Uhr	219	<<len> ↑ ja grandios > .
	220	<<len> das sind sehr sehr gute > -
	221	(.)
	222	<<len> sehr klare pläne die sie da haben > -
	223	(.)
	224	<<p> super > .
		Kundin E lächelt und lehnt sich weiter nach vorne. AMS-Beraterin E blickt ihren Zettel an.
	225	<<f> danke > .
	226	((lacht))
		AMS-Beraterin E sieht Kundin E an und lächelt. Danach dreht sie sich mit ihrem Körper zu ihrem Bildschirm und blickt diesen an. Kundin E lächelt weiterhin und lehnt sich etwas zurück. Kundin E blickt den Tisch an.
	227	<<f> sehr gut ja > .
	228	(.)
	229	<<f> voll für > .
	230	(--)
		AMS-Beraterin E nimmt die Computermouse mit der rechten Hand und beginnt im Datensatz zu klicken. Kundin E blickt AMS-

	Beraterin E an.
231	<<p> so > .
232	(.)
233	<<p> dann schau ma mal > ,
234	<<cresc> was mit ihrer leistung is > .
235	(-)
236	<<p> ob das alles in ordnung is > .
237	(--)
238	<<p> gu=ut > -
239	(-)
240	<<pp> schau ma mal > ,
241	(--)
242	<<f> okay > -
243	(.)

Im nächsten Abschnitt der Beratung wird deutlich, dass die AMS-Beraterin die Kundin beim Erreichen ihrer Ziele unterstützen möchte, da sie diese für ihr Vorhaben lobt. Dies könnte auf die Kundin belohnend wirken, da sie lächelt und sich nach vorne lehnt. Möglicherweise ist die Kundin mit der Betreuung seitens der AMS-Beraterin zufrieden, da sie sich bedankt. Das Lachen wirkt erlösend, da die Kundin eventuell vor dem Beratungsgespräch angenommen haben könnte, dass ihre Zukunftspläne seitens des AMS nicht akzeptiert werden und sie eine neue Arbeit suchen muss. Diese Form der positiven und lösungsorientierten Arbeitsweise wird auch in den Interviews erwähnt und scheint ein wichtiger Bestandteil zu sein, um älteren Arbeitslosen zu zeigen, dass diese eigenverantwortlich handeln sollen bzw. können. Auch Beispiele aus der Praxis werden erzählt:

„Ich hab ihm gesagt, ich hab den Lebenslauf und das Bewerbungsschreiben nicht geschrieben, ich hab mich nicht vorgestellt, ich bin auch nicht Brandschutzwart geworden in zwei Tagen. Das waren Sie und das ist ein Erfolg. Ich versuch ganz viel in die eigene Verantwortung zurück zu schießen.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 429 – 432)

„Sehr individuell. Ich mache es so, wie es notwendig ist. Ich halt mich da nicht an fixe Regeln, sondern so wie wir es brauchen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 289 – 290)

„Ich hab das Gefühl, sie wollen, dass du ihnen zuhörst. Und nicht redest wie mit einem Vollidioten, der Arbeitslosengeld empfangt, sondern mit einem Menschen, der schon viel erlebt hat und viel Erfahrung hat.“ (AMS-Beraterin I, Zeile 209 – 211)

Im Folgenden könnte in der Teilnehmenden Beobachtung die Sympathie zwischen Kundin und AMS-Beraterin deutlich werden, da sie sich beide anlächeln. Die AMS-Beraterin scheint diese Situation durchbrechen zu wollen, da sie sich zu ihrem Computer dreht. Möglicherweise möchte sie damit deutlich machen, dass sie nicht als Freundin der Kundin, sondern als Unterstützungs- und Kontrollinstanz für das AMS agiert. Als sie verbal die Kundin nochmals bekräftigt, könnte die AMS-Beraterin ihre asymmetrische Position auflockern und der Kundin das Gefühl geben wollen, dass sie den geplanten Lebensweg befürwortet. Als sie beginnt am Computer zu arbeiten, könnte sie der Kundin andeuten wollen, dass das Beratungsgespräch abgeschlossen wird. Als die AMS-Beraterin darüber spricht, dass sie nun kontrolliert, ob die Geldleistung der Kundin aufrecht ist, könnte sie das

Gesprächsende andeuten und nochmal ihre Verwaltungsfunktion deutlich machen. Somit wird die Serviceleistung der AMS-Beraterin deutlich, was zuvorkommend wirkt, auch wenn es sein kann, dass die Kundin nicht weiß, worüber die AMS-Beraterin spricht.

7.7.4. Konklusion zur Vereinbarung der Vorgehensweise und Dokumentation

In der vorletzten Gesprächsphase soll die gemeinsame Vorgehensweise mittels schriftlicher Dokumentation seitens der AMS-Berater/innen festgehalten werden. Dabei wird die soziale Kontrolle deutlich, da das schriftliche Dokument (Betreuungsvereinbarung) als Beweis für Sanktionsmöglichkeiten nach §10 AIVG dient, wenn sich Arbeitslose ab 45plus weigern sollten, eine zumutbare Beschäftigung anzunehmen (RIS 20106). Somit kann die Forschungsfrage hinsichtlich der Machtprozesse beantwortet werden, da diese immerwährend hergestellt werden. In den Beratungsgesprächen zeigt sich, dass AMS-Berater/innen zusammenfassen, wie die Kooperation mit dem AMS aussehen soll, wodurch die Interaktionsprozesse und Kommunikationsakte in dieser Phase laut Forschungsfrage beschrieben werden können. Hierzu wird in den Teilnehmenden Beobachtungen beim Sprechen eine Wir-Form verwendet, sodass Arbeitslose 45plus das Gefühl bekommen, mitentscheiden zu können. Damit könnte auch Konformität und gegenseitiges Vertrauen geschaffen und aufgebaut werden. Da in diesem Gesprächsabschnitt der Computer intensiver verwendet wird, wird dieser zum Hauptakteur der Beratungstriangulation, was bereits Weber et. al (2013) in ihrer Studie beobachten konnten. Die Arbeit PC gewinnt dadurch eine machtvolle Position, da auch die älteren Arbeitslosen nicht in die Arbeitszone des Computers der AMS-Berater/innen eindringen und somit die institutionell vorgegebenen Normen der Platzzuweisungen akzeptieren. Dieser Arbeitsschritt deutet auf den Dokumentationszwang des AMS hin (Gern, Segbers 2009). Folglich könnten ältere Arbeitslose implizit aus der Beratung ausgeschlossen werden und AMS-Berater/innen eine alleinige Entscheidungskompetenz für die weitere Zusammenarbeit bekommen. Somit würde der hierarchische und machtgeladene Charakter des AMS nach Gerber-Eggiman (2005) deutlich werden, da der Computer der eigentliche Kommunikationspartner wird und Arbeitslose 45plus nur peripher am Gespräch teilnehmen würden. Die Betreuungsvereinbarung, die nun erstellt wird, wird dadurch zu einem rechtlichen Zwangsdokument, zu dem die älteren Arbeitslosen einwilligen müssen. Dieser verbindliche Charakter der Vereinbarung wird auch in den Interviews erwähnt:

„In der Betreuungsvereinbarung. Ja. Da stehen die gesetzlichen Rahmenbedingungen drinnen. Wie sie sich zu bewerben haben. Wie viel Eigeninitiative sie bringen müssen.“ (AMS-Berater I, Zeile 220 – 221)

Auch fällt in den Beratungsgesprächen auf, dass die beobachteten AMS-Berater/innen die Betreuungsvereinbarung meist während einer vorherigen Gesprächsphase (Ziele oder Lösungsschritte) neben dem Besprechen anderer Themen am PC erstellt haben und es somit zu keinem expliziten Hinweisen kommt, dass eine solche Vereinbarung geschrieben wurde. Dadurch würde der Begriff „Vereinbarung“ kritisch zu hinterfragen sein, da die Betreuungsvereinbarung nicht im gegenseitigen Eiverständnis erstellt wurde, sondern die AMS-Berater/innen alleinige Entscheidungsmacht über dessen Inhalt bekommen. Diese Vorgangsweise, bei der die Betreuungsvereinbarung ohne Rücksprache mit den älteren Arbeitslosen geschrieben wird, wird auch in den Interviews erwähnt. Dieses Handeln könnte sich aus dem Zeitdruck ergeben, durch den es zu einer sehr effizienten und strukturierten Arbeitsweise bei den AMS-Berater/innen kommt, wodurch jedoch ältere Arbeitslose depersonifiziert werden könnten, da die Entscheidungen über die weitere Vorgehensweise ohne sie getroffen werden:

„Immer während des Gesprächs, da ich die Zeit auch nicht anders hab. Am liebsten, dass ich ihm die Vermittlungsvorschläge ausdrück und ich derweil die BVG und den X-Text mache.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 414 – 415)

„Ich muss ehrlich sagen, ich mach die Betreuungsvereinbarung nicht g'scheit.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 274)

„Ich mach zwar eine Betreuungsvereinbarung, halte das aber sehr gering.“ (AMS-Berater I, Zeile 217)

„Im Prinzip mach ich das nebenbei, weil es bei mir immer dasselbe ist.“ (AMS-Berater J, Zeile 267)

Nur zwei AMS-Berater/innen aus den Beobachtungen erklären ihren Kund/innen, dass sie die geplante Vorgehensweise in einer Betreuungsvereinbarung dokumentieren müssen und diese verbindlich ist, wobei der Fachterminus nicht erläutert wird. Dies könnte an der Ablehnung der Betreuungsvereinbarung seitens der AMS-Berater/innen liegen.

Nach der Dokumentation am Computer seitens der AMS-Berater/innen folgt die Vereinbarung des nächsten Gesprächstermins. Hier zeigt sich der Zwang im AMS, dass ein neuer Beratungstermin vereinbart werden muss und Arbeitslose 45plus nicht die Chance haben, sich selbst zu melden, sofern Gesprächsbedarf besteht, womit die Forschungsfragen bezüglich Machtprozessen, sowie Interaktion und Kommunikation in dieser Phase beantwortet sind. Dass eine Vergabe eines neuen Termins unabdinglich ist, hat auch bereits Fellingner-Fritz (2015) beschrieben, indem er die Aufgabengebiete von AMS-Berater/innen in seiner Forschung zusammengefasst hat. Auch in den Interviews wird diese institutionelle Regelung befürwortet:

„Ich find auch sehr wichtig, dass persönliche Termine vereinbart werden.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 471)

„Ist schon wichtig, ist klar. Gehört auch irgendwie dazu.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 425 – 426)

„Ich vergeb jedem einen neuen Termin.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 292)

„Das ist schwierig, weil die Vorgabe hat schon einen Sinn. Aber bei einen, der job-ready ist, ist es sinnbefreit. Aber nachdem 45plus bei mir oft nicht job-ready ist, finde ich, ist's schon okay. Weil man nicht weiß, fahren die Leute in's Ausland, whatever.“ (AMS-Berater J, Zeile 281 – 283)

Die Terminvergabe seitens der AMS-Berater/innen wirkt bestimmend, bei der Arbeitslose ab 45 Jahren dazu gedrängt werden, einzuwilligen und kaum Wahlmöglichkeit bezüglich Datum und Uhrzeit besteht. Somit wird freiwillige Beratung im arbeitsmarktpolitischen Kontext unmöglich (Göckler 2010; Stotz 2012; Noyon 2013). Diese institutionelle Strukturierungsform zeigt sich auch durch die Interviews, wodurch der Zwangskontext noch einmal deutlich wird:

„Da sag ich, ich hätt den nächsten Termin an dem und dem Tag. Manche schauen dann im Terminkalender nach, ob sie da irgendwas haben. Zu 90% sagen sie, ja passt eh. Viel zu tun haben sie meistens eh nicht.“ (AMS-Berater I, Zeile 228 – 230)

„Aber grundsätzlich geb ich schon den nächsten Kontrolltermin. Bei uns in Wien werden nur Kontrollmeldetermine vergeben. Den gib ich schon vor.“ (AMS-Berater J, Zeile 277 – 279)

Ebenso wird deutlich, dass ältere Arbeitslose nicht entscheiden können, ob sie den/die AMS-Berater/in wechseln, wenn sie z.B. unzufrieden sind oder sich missverstanden fühlten im Erstgespräch. Dadurch zeigt sich die institutionelle Asymmetrie zwischen Arbeitslosen und AMS-Berater/innen, wobei dies vom System vorgegeben ist, da der Betreuungsschlüssel im AMS nach bestimmten Geburtstagsverteilungen geregelt ist (siehe Kapitel 3). Arbeitslose 45plus werden somit aus diesem Entscheidungsprozess bezüglich der Wahl der AMS-Berater/innen und des nächsten Beratungstermins gänzlich ausgeschlossen. Des Weiteren wird in den Interviews deutlich, dass Arbeitslose 45plus auch bei den Terminintervallen kein Mitspracherecht haben, wodurch es zu einer versteckten Altersdiskriminierung seitens des AMS kommen könnte, wodurch diese Forschungsfrage für diese Phase beantwortet ist:

„Damit ich ein bisschen Luft krieg für Termine, die vielleicht sinnvoller sind.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 215)

„Wir haben aber zum Beispiel jetzt auch eine neue Regelung. Bei Älteren, wo nicht mehr so viel zu tun ist, da kann man die Termine sehr spät machen. Kunden, die gesundheitlich sehr eingeschränkt sind, nix mehr finden, nichts mehr tun wollen, da geben wir recht spät erst wieder einen Termin.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 293 – 295)

„Gut, weil das notwendig ist. Auch zu sehen, was passiert ist in den drei Monaten.“ (AMS-Berater I, Zeile 232)

„Ich sag ihnen schon, dass es so sein wird, dass wir in die nächsten drei bis vier Monate einen Termin haben.“ (AMS-Berater J, Zeile 271 – 272)

Nebendies wird in dieser Phase der Beratung deutlich, dass es zu einem Gesprächsende kommt und kein Platz für eine weitere Besprechung etwaiger Themen oder Probleme der

Arbeitslosen 45plus ist, was auf fehlende Zeitressourcen zurückgeführt werden könnte. Des Weiteren wird die Depersonalisierung aus der vorherigen Phase fortgesetzt, da der Computer als Hauptakteur der Beratung bestehen bleibt, da AMS-Berater/innen fast durchwegs mit diesem interagieren.

Um den weiteren Betreuungsverlauf durch das AMS festzulegen, kommt es im Folgenden zur Konkretisierung nächster Schritte. Hierbei soll besprochen werden, was die Arbeitslosen 45plus bis zum nächste Gesprächstermin mit ihren AMS-Berater/innen zu erledigen haben. In dieser Phase werden auch die Machtprozesse immerwährend reproduziert, indem AMS-Berater/innen die Gesprächsführung innehaben und die Interaktionsprozesse entscheidend lenken. Bei der Beantwortung der Forschungsfragen zur Interaktion und Kommunikation, sowie den hierarchischen Strukturen durch Macht zeigt sich, dass die weitere Vorgehensweise größtenteils von den AMS-Berater/innen beschlossen wird, indem Vorgaben und Anweisungen gegeben werden. Diese Arbeitsanweisungen an Arbeitslose 45plus seitens des AMS werden auch in den Interviews erwähnt:

„Er soll sich beschäftigen. Der soll sich in der Arbeitslosigkeit nicht wohlfühlen. Ich mach auch sehr viele O-Termine. Und wenn da bei zwei O-Terminen nicht vier Eigeninitiativen im eAMS drinnen sind oder so, dann gibt es ein eMail von der lieben Beraterin, wir hatten doch vereinbart.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 364 – 366)

„Es dreht sich schon viel um gesundheitliche Sachen, dass sie mir Befunde oder aktuelle Befunde bringen. PVA-Sachen. Es geht eher in die Richtung. Und manchmal, dass sie sich überlegen sollen, in welche Bereiche. Oder Eigenbewerbungen.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 441 – 443)

„Mir ist wichtig, weil die meisten sehr verzweifelt sind und schlechtes erlebt haben, dass das, was man sich ausmacht, auch klappt.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 304 – 305)

„Ich sag halt auch am Anfang dazu, dass ich nicht weiß, wie viele Stellen sie zugeschickt bekommen. Sie sollen sich nicht auf das AMS verlassen wegen den Stellen, sondern sollen das g'scheit machen. Selber.“ (AMS-Berater I, Zeile 239 – 241)

Dabei wird die standardisierte und institutionalisierte Arbeitsweise des AMS deutlich, bei der AMS-Berater/innen den Aufträgen ihres Arbeitgebers gerecht werden, was bereits Weber et. al (2010) und Hieschler und Ochs (2011) beschrieben haben. Die zukünftige Zusammenarbeit mit den älteren Arbeitslosen wird definiert und fixiert. Besonders die Vorgehensweise bei meldepflichtigen Veränderungen (z.B. Pensionsstichtag) wird noch einmal im Gespräch erläutert. Auch gesetzliche Fristen, wie z.B. die Antragstellung für Notstandshilfe, wird den Arbeitslosen ab 45 Jahren erklärt, sofern sich AMS-Berater/in und Arbeitslose/r vor Ablauf des Arbeitslosengeldes bzw. der Notstandshilfe nicht mehr sehen. Auch in den Interviews wird diese Kontrollfunktion der AMS-Berater/innen deutlich:

„Da kommt auch die Gesetzeskeule wirklich manchmal raus. Das ist ihre Verpflichtung. Eigeninitiative dokumentieren ist eine gesetzliche Vorgabe. Wenn's

sie's mir nicht glauben, ich hab ein Dokument, da steht das mit der Verfügbarkeit und Zumutbarkeit. Die ganzen Gesetzestexte, wenn sie mir nicht glauben.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 477 – 480)

„Aber Ältere sagen dir oft ins Gesicht, dass sie sich nicht bewerben werden. Dann liegt's an dir, ob du eine bist, die draufsteigt oder nicht.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 445 – 446)

„Ich notier mir das auch, was wir ausmachen und schau, dass sie sich dran halten.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 306 – 307)

Bei der Erläuterung der weiteren Schritte werden die Aufgaben der einzelnen Abteilungen des AMS (Info-Zone, Servicezone und Beratungszone) noch einmal deutlich (Wallner, Jaklitsch-Schmitt 2008). Dadurch kommt es zu einer Arbeitserleichterung der AMS-Berater/innen, da sie bestimmte Aufgaben (z.B. Antragstellung oder Meldung des Pensionsstichtags) an eine andere, jeweils zuständige Zone abgeben können. Durch diese Vorgehensweise wird die soziale Kontrolle des AMS und dessen Verwaltungscharakter deutlich, die mittels Gesetzgebung geregelt ist (Berger, Luckmann 1980). Auffällig ist bei einer kund/innen-orientierten und psychosozialen Arbeitsweise, wie es in der fünften Teilnehmenden Beobachtung der Fall ist, dass mit dem Arbeitsauftrag des AMS⁴¹ flexibler umgegangen wird und Arbeitslosen 45plus mehr Raum für individuelle und private Ziele gegeben wird. Trotz des eindeutigen Vermittlungsauftrags, da solche älteren Arbeitslosen arbeitsfähig wären und AMS-Berater/innen solchen Personen Jobs im vorherigen bzw. erlernten Beruf anbieten könnten, wird auf die Aus- und Weiterbildungswünsche Rücksicht genommen. Somit kann die These von Kleve (2013) widerlegt werden, dass Berater/innen im Zwangskontext kaum Möglichkeit in der Flexibilisierung ihrer Betreuung haben, da sie sich ausschließlich an ihre bürokratischen und institutionellen Vorgaben halten müssen.

⁴¹ <http://www.ams.at/geschaeftsbericht/geschaeftsbericht/ams-groesster-arbeitsmarktdienstleister>

7.8. Sechste Phase: Gesprächsabschluss

Die sechste Phase einer AMS-Beratung ist der „Gesprächsabschluss“. Das gemeinsame Besprechen der Betreuungsvereinbarung, offen gebliebene Fragen und die Verabschiedung sind hier im Fokus des Beratungsgesprächs. Gesprochenes der AMS-Berater/innen ist grün eingefärbt. Gesprochenes von Kund/innen ist blau eingefärbt. Gesprochenes von Begleitpersonen der Kund/innen ist orange eingefärbt.

7.8.1. Besprechung der Betreuungsvereinbarung

AMS-Berater A und Kunde A

09:10 Uhr	502	((lacht))	
	503	(4.6)	
	504	<<p> <<len> ja ist schön > ;	
		Kunde A nickt einmal. AMS-Berater A tippt einmal kurz auf seine Computermouse und greift dann zu seinem Drucker. Dabei fährt er mit seinem Sessel etwas Richtung Drucker und dreht seinen Körper ein wenig von Kunde A weg. Er nimmt mit der linken Hand einige Zettel, die bereits im Drucker lagen und hält diese mit beiden Händen fest. Er senkt seinen Kopf und sieht sich die Zettel an. Es ertönt das Geräusch des Druckers. Kunde A öffnet seine Hände und macht kleine Kreisbewegungen. Die Handinnenflächen zeigen zu Kunde A. Er dreht seinen Kopf nach links.	
	505	<<p> wenn=wenn du triffst eine mann > ,	
	506	<<p> der is äh=äh > .	
	507	<<p> <<all> der ist so positiv > ,	
	508	<<p> genau > .	
		AMS-Berater A greift nun die anderen Zettel mit der linken Hand aus dem Drucker, während er die bereits genommenen Zettel in der rechten Hand hält. Dabei dreht er seinen Körper weg von Kunde A und blickt direkt auf den Drucker. Kunde A dreht nun seinen Kopf zu AMS-Berater A und macht weiterhin kleine Kreise mit seinen Händen.	
	509	<<p> als wenn > ,	
	510	(.)	
	511	<<p> wenn > ,	
	512	(.)	
	513	<<cresc> wenn triffst du eine kranke oder so was > ,	
	514	(1.2)	
	515	<<len> dann dann bist du > -	
	516	<<acc> ganze tag (h) unglücklich (h) > ,	
	517	((lacht))	
	518	(15.9)	
		Kunde A lacht kurz und senkt seinen Kopf Richtung Tisch. Er ballt nun wieder seine linke Hand zu einer Faust und hält diese mit der rechten Hand fest. Er beginnt sich die linke	

		Hand mit der rechten Hand zu streicheln. AMS-Berater A legt die neu ausgedruckten Zettel in seine rechte Hand dazu und fährt mit dem Sessel zu dem runden Tisch, an dem Kunde A sitzt. Kunde A richtet sich ein wenig auf und lehnt sich etwas in seinen Sessel zurück. Der Blick von Kunde A folgt den Zetteln, die AMS-Berater A in der Hand hält. Der Blick von AMS-Berater A bleibt konstant auf den Zetteln. Er nimmt beim Vorbeifahren an seinem Computer eine Klammermaschine in die linke Hand, ohne einmal aufzusehen. Als er beim Tisch von Kunde A angekommen ist, klammert er die Zettel, die er zuerst genommen hatte, zusammen. Danach klammert er die neu genommenen Zettel. Es ist zweimal das Klammergeräusch zu hören. Kunde A setzt sich nun ganz in seinen Sessel zurück und legt beide Hände flach auf den Tisch. AMS-Berater A stellt die Klammermaschine am Tisch links neben sich ab. Er legt die Zettel auf den Tisch und dreht diese um etwa 90 Grad nach rechts, sodass Kunde A diese auch lesen kann. Danach zeigt AMS-Berater A auf den oben liegenden, zusammengehefteten Zettel.

In dieser Sequenz ist der AMS-Berater durchgehend mit den Formalitäten seiner Arbeit beschäftigt. Hierbei kommt es zur Vorbereitung der Besprechung der Betreuungsvereinbarung. Dadurch zeigt sich, dass der AMS-Berater gedanklich nicht beim Kunden ist, sondern seinen Arbeitsvorgaben nachgeht. Dies wird auch deutlich, da er die ganze Zeit auf die ausgedruckten Zettel sieht. Somit zeigt sich, dass der AMS-Berater seinen Fokus auf das Fertigstellen seines Arbeitsauftrags legt und damit seine führende Rolle in diesem Beratungsgespräch bekräftigt. Daraus folgt, dass eine unangenehme Stille für den Kunden folgen könnte, was daran deutlich wird, dass er zu sprechen beginnt. Der Kunde versucht die Wartezeit mit etwas Lustigem zu überbrücken, indem er sagt, dass er froh ist, wenn er wen trifft, der ihm gegenüber positiv gestimmt ist. Er zeigt dem AMS-Berater gegenüber Sympathie und versucht, eine symmetrische Gesprächsbasis zu schaffen. Möglich ist aber auch, dass der Kunde sich selbst als optimistischen Mensch damit betitelt. Es könnte so gemeint sein, dass die Gemütslage einer anderen Person positiv wird, wenn diese ihn trifft. Man könnte von dieser Interpretation ausgehen, da er davon spricht, dass kranke Menschen für ihn negativ sind. Dies impliziert, dass er annimmt, dass der AMS-Berater ihn mag, da er nicht krank ist.

Nach dem Ausdrucken der Zettel kommt der AMS-Berater dem Kunden entgegen, indem er zu ihm mit seinem Sessel hinfährt. Dies zeigt, dass der AMS-Berater die menschliche Distanz verringern möchte und in ein direktes Gespräch mit dem Kunden kommen möchte. Vorerst weiß der Kunde nicht, was nun passiert. Durch das Zurücklehnen wird dies deutlich. Der Kunde könnte sich durch das physische Herankommen des AMS-Beraters anfangs bedroht und verunsichert fühlen. Möglicherweise glaubt der Kunde, dass nun noch etwas Spannendes kommt, weiß aber nicht, was ihn erwartet. Eventuell hofft er, dass das Gespräch nun bald zu Ende ist.

AMS-Berater A und Kunde A

09:10 Uhr	519	<<p> <<acc> das ist unser termin am achtzehnten mai > ,
	520	(--)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf etwas nach oben und sieht Kunde A an. Kunde A sieht weiterhin die Zettel an. AMS-Berater A dreht den ersten Zettel kurz um, sodass die zweite Seite der zusammengehefteten Zettel ersichtlich ist, dreht den ersten Zettel aber sofort wieder nach vorne. Danach senkt AMS-Berater A seinen Kopf und schaut die Zettel auf dem Tisch an.
	521	<<f> das ist die betreuungsvereinbarung > ,
		(---)
		Kunde A nickt einmal.
	522	<<pp> ja passt > .
	523	<<cresc> ich hab's IHNEN zusammen geheftet > ,
	524	<<p> ja > ,
		AMS-Berater A gibt mit der rechten Hand die zusammengehefteten Zettel in die rechte Hand von Kunde A. Kunde A bewegt seine Hand dabei nicht, lediglich die Finger, um die Zettel fest zu halten. Dabei schaut AMS-Berater A nicht auf, sondern weiterhin auf die Zettel, die am Tisch liegen. Danach nimmt er die Zettel, die am Tisch liegen mit der linken Hand auf und dreht diese mehr in Richtung zu sich, sodass die Zettel in einem 45 Grad Winkel zu ihm stehen. AMS-Berater A beugt sich weiter auf den Tisch nach vorne. Beide Ellenbogen von AMS-Berater A berühren nun den Tisch. Kunde A lehnt sich auch etwas nach vorne und greift mit den Fingern der rechten Hand nach den Zetteln, die AMS-Berater A in seiner Hand hält. AMS-Berater A deutet mit dem Zeigefinger der rechten Hand nun auf die Zettel, die er in der Hand hält.
	525	<<f> das ist meine kopie > ,
	526	<<f> da steht jetzt nur drin > -
	527	<<acc> dass sie die letzten sieben jahre > -
	528	<<f> <<all> bei firma a beschäftigt waren > ,
	529	(--)
		Kunde A nickt zweimal kräftig. AMS-Berater A macht mit seiner rechten Hand einen großen Kreis, danach deutet er mit dem Zeigefinger auf die Zettel. Kunde A macht mit seiner linken Hand drei kleine Kreise. Er öffnet dabei seine Hand, die Handinnenflächen zeigen zu ihm. Danach nickt er noch einmal.
	530	<<p> <<all> grundsätzliches ah: > -
	531	<<p> <<all> der PENSIONSAntrag sie suchen a arbeit > ,
	532	(.)
	533	<<f> ja > ?
	534	(.)
	535	<<f> äh:: > ,
	536	(3.3)

Der AMS-Berater erklärt dem Kunden in dieser Sequenz, was eine Betreuungsvereinbarung ist und was darin steht. Dadurch wird die verwirrende Situation von vornhin aufgelöst und der

Fachterminus durch den AMS-Berater aufgeklärt. Das Gespräch und die Handlungen des AMS-Beraters bleiben auf einer formellen Ebene. Dies zeigt, dass das Erstellen und Besprechen der Betreuungsvereinbarung zu einer vorgegebenen Arbeit des AMS-Beraters zählt. Der Termin wird nochmals wiederholt, damit der Kunde diesen nicht vergisst. Es scheint so, als wäre dies für den AMS-Berater ein wichtiger Termin, da er bis zu diesem wissen will, ob der Kunde einen Bescheid von der PVA bekommen hat. Die Besprechung der Betreuungsvereinbarung erfolgt sehr schnell und kurz angebunden, was daraus resultieren kann, dass diese Vereinbarung seitens des AMS-Beraters als nichtig angesehen wird oder er glaubt, dass diese den Kunden nicht interessiert. Auch könnte der AMS-Berater annehmen, dass der Kunde aufgrund seiner teilweise gebrochenen Deutschkenntnisse die Betreuungsvereinbarung nicht gänzlich versteht und erklärt ihm deshalb diese nicht genau. Auch in den Interviews zeigt sich die Problematik der Betreuungsvereinbarung, wobei hier besonders die Aufmerksamkeitsspanne der älteren, arbeitslosen Personen aufgrund der Informationsflut beim Erstgespräch und deren Deutschkenntnisse als Barriere gesehen werden:

„Du wirst nicht die Aufmerksamkeit vom Kunden bekommen für die Betreuungsvereinbarung.“ (AMS-Berater I, Zeile 243)

„45plus mit A1, A2-Kenntnissen, die werden 40% ausmachen oder 50%. Sprich, der weiß nicht mal, was das ist, so eine Betreuungsvereinbarung.“ (AMS-Berater J, Zeile 296 – 297)

Als der AMS-Berater aus der Beobachtung davon spricht, dass er für den Kunden eine Arbeitsstelle sucht, verfällt er in die Umgangssprache. Dies wirkt so, als müsste der AMS-Berater für seinen Dienstgeber (AMS) von einer Arbeitsvermittlung sprechen und nicht für den Kunden. Der Dialekt deutet darauf hin, dass die Arbeitssuche aber für den AMS-Berater nicht relevant für die Betreuung des Kunden ist. Fraglich ist, ob sich der Kunde und der AMS-Berater über die weitere Vorgehensweise klar sind, wenn der AMS-Berater nun erwähnt, dass eine Jobvermittlung erfolgt. Offen bleibt auch, ob dies in der Betreuungsvereinbarung schriftlich fixiert ist. Der AMS-Berater scheint durch diese Vorgehensweise selbst verwirrt zu sein, da er danach zu stottern beginnt. Der Kunde bleibt in einer passiven Position, was darauf hindeuten könnte, dass er für sich das Beratungsgespräch bereits abgeschlossen hat und die führende Rolle des AMS-Beraters anerkennt. Er zeigt mit seiner Hand Kreise, was aussagen könnte, dass er möchte, dass der AMS-Berater im Gespräch weiter macht. Auch könnte er mit dieser Geste andeuten, dass er alles verstanden hat. Der AMS-Berater übergibt dem Kunden die Betreuungsvereinbarung wie ein wichtiges Geschenk. Diese Handlung zeigt, dass der AMS-Berater will, dass der Kunde weiß, dass in dieser alles drin steht, was der Kunde bei der Zusammenarbeit mit dem AMS zu beachten hat. Dies wird auch in den Interviews erwähnt:

„Bei der Betreuungsvereinbarung ist mein erster Satz: Jetzt muss ma die Spielregeln festlegen.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 493 – 494)

Der AMS-Berater deutet in der Beobachtung auf die Betreuungsvereinbarung, was aufzeigen könnte, dass diese das Schlüsseldokument für gute Kooperation ist. Der Kunde bekräftigt den AMS-Berater immer wieder durch sein Nicken.

AMS-Berater A und Kunde A

09:10 Uhr	537 538 539	<<f> <<len> wenn SIE äh: > , <<all> irgendwas krie:gen > - <<p> das ist das einzig wichtIGE ja > ? AMS-Berater A hebt seinen Kopf und sieht Kunde A direkt in die Augen. Kunde A hebt seinen Kopf ebenfalls und sieht AMS-Berater A auch direkt in die Augen. AMS-Berater A schließt seine rechte Hand zu einer leichten Faust, dabei bleibt aber ein leichter Zwischenraum zwischen Fingern und Handinnenfläche bestehen. Er schwenkt seine rechte Hand leicht auf und ab. Kunde A nickt zweimal kräftig und legt seine linke Hand wieder flach auf den Tisch. 540 <<p> von der PVA > - 541 <<pp> gleich zu mir > - 542 <<f> ja > ? Kunde A nickt noch einmal kräftig. Er lehnt sich etwas zurück in seinen Sessel. AMS-Berater A setzt sich komplett in seinen Sessel zurück, senkt seinen Kopf hinunter, legt die Ellenbogen auf die Sessellehnen und die Zettel, die er in der Hand gehalten hat, auf den Tisch. Die Zettel liegen nun gerade vor ihm. Er greift mit der linken Hand nach einem Stift, der in einem kleinen Becher steckt. Der Becher steht neben seinem Computerbildschirm. Mit dem Stift deutet er auf die Zettel, die auf dem Tisch vor ihm liegen. Kunde A legt die Zettel, die er in der Hand gehalten hat, auf den Tisch und hebt seine rechte Hand etwas an. Seine Hand ist zu einer leichten Faust geballt, es befinden sich Zwischenräume zwischen den Fingern und der Handinnenfläche. AMS-Berater A gibt den Stift Kunde A in die rechte Hand.
09:11 Uhr	543 544	<<p> <<all> meine kopie bitte unterschreiben > . (9.5) Kunde A nimmt den Stift in die rechte Hand. Er senkt seinen Kopf und sieht die Zettel an, die auf dem Tisch liegen. Mit der linken Hand greift er zu den Zetteln. AMS-Berater A hebt seine rechte Hand, die er auf den Zetteln am Tisch liegen hatte und legt seine rechte Hand auf seinen Schoß. Kunde A zieht die Zettel zu sich. Der Blick von AMS-Berater A folgt den Zetteln. Kunde A unterschreibt. Als er mit der Unterschrift fertig ist, schiebt er die Zettel Richtung AMS-Berater A und streckt ihm ebenso den Stift entgegen. Dabei hebt er den Kopf an, sieht AMS-Berater A aber nicht an. AMS-Berater A hebt seine rechte Hand und nimmt die Zettel entgegen. Er hebt seinen Blick und sieht Kunde A direkt ins Gesicht. Er nimmt die Zettel mit der rechten Hand, die er danach wieder auf seinen Schoß legt und rollt mit dem Sessel etwas zurück, bis er sich auf der Höhe seines Computerbildschirmes befindet. Auch die linke Hand legt er

		auf seinen Schoß. Kunde A legt den Stift auf den Tisch und greift mit der rechten Hand zu seinen Zetteln. Er lehnt sich in seinem Sessel etwas zurück und schaut seine Zettel nun direkt an.

Bei diesem Gesprächsabschnitt handelt es sich um einen sehr formellen Ablauf. Es geht darum, dass der Kunde die Betreuungsvereinbarung unterschreibt, damit der AMS-Berater einen Beweis hat, dass der Kunde mit der weiteren Vorgehensweise einverstanden ist. Dadurch wird diese zu einem machtvollen Instrument für die weiteren Interaktionsprozesse. Es zeigt sich außerdem, dass das Erwähnen der Arbeitssuche in der vorigen Sequenz nur beiläufig beredet wurde, da der AMS-Berater nun nochmals erwähnt, dass nur der Bescheid über die Pension wichtig ist. Der AMS-Berater könnte somit hoffen, dass der Kunde nicht registriert hat, dass er die Arbeitsvermittlung seitens des AMS erwähnt hat. Auffällig ist, dass während des Beratungsgesprächs insgesamt neun Mal die Meldepflichten zur Pension besprochen wurden. Dies zeigt die Wichtigkeit des PVA-Bescheids für den AMS-Berater und dessen kontrollierendes Mandat.

Das Überreichen des Stiftes und der Betreuungsvereinbarung wirkt freundschaftlich und hilfsbereit vom AMS-Berater. Durch diese Geste lässt er dem Kunden keine Wahl, da er ihn zum Unterschreiben verpflichtet, womit die hierarchische Position des AMS-Beraters bekräftigt wird. Er deutet mit diesem Kommunikationsakt an, dass alle Formalitäten des AMS erledigt sind und sich der Kunde darüber keine Gedanken machen muss. Der Kunde nickt weiterhin, um den AMS-Berater in seiner Tätigkeit und seinen Handlungen zu bestätigen und dessen Position zur sozialen Kontrolle immer wieder anzuerkennen. Es kann sein, dass er dem AMS-Berater damit zeigen möchte, dass er seine Pflichten gegenüber dem AMS verstanden hat und weiß, was für den AMS-Berater wichtig ist. Hingegen versichert sich der AMS-Berater während des Gesprächs immer wieder ab, ob der Kunde seine Aufgaben gegenüber dem AMS verstanden hat. Danach schließt er die Formalitäten des Beratungsgesprächs ab, indem er mit seinem Sessel wieder zum Computer zurück fährt. Dies zeigt, dass das Beratungsgespräch zu Ende geht und nun nichts mehr Wichtiges folgen wird. Dadurch tritt er aus der direkten Interaktion und Kommunikation heraus und bekennt sich zu seiner machtvollen Stellung, bei der er die Gesprächsführung und die zukünftige Verwaltung des Kunden innehat.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:08 Uhr	526	<<p> so > .
	527	(.)
	528	<<all> das ist jetzt noch die betreuungsvereinbarung > -
	529	<<f> zwischen AMS und IHNen > .
	530	(-)

		AMS-Beraterin D und Kundin D blicken auf und sehen sich direkt in die Augen. AMS-Beraterin D zeigt mit der rechten Hand auf die Zetteln, die vor ihr auf dem runden Tisch liegen.
531	<<f> äh da steht noch drin > -	
532	<<dim> wann wir den termin haben > .	
533	(.)	
534	<<p> und da hab ich auch rein geschrieben > -	
535	<<cresc> dass wir noch auf die PVA warten > .	
536	(.)	
537	<<f> <<all> wenn sich sonst was ändert > -	
538	<<all> bitte bescheid sagen ja > ?	
		Kundin D blickt die Zettel kurz an. Danach fährt AMS-Beraterin D mit Ihrem Sessel zurück zu ihrem Computer. AMS-Beraterin D sieht Kundin D an und verschränkt ihre Hände auf dem Tisch. Der Sohn von Kundin D greift sich mit beiden Händen an die Stirn und sieht AMS-Beraterin D an.
539	<<pp> ja > .	
540	(-)	
541	<<pp> okay > .	
542	(--)	
543	<<p> und die ladung das äh: / > ,	
544	<<all> das kann ich wegschmeißen > .	
545	(.)	
546	<<all> da=das ist ja erledigt > .	
547	<<f> das ist erledigt > .	
		Kundin D nimmt die Zettel in beide Hände, die vor ihr auf dem runden Tisch liegen. Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an.
548	<<p> das brauchst [nicht] > .	
549	<<f> [brauc]h ich nicht > ;	
550	(.)	
551	<<f> okay > .	
		Kundin D deutet mit der rechten Hand auf den A5-großen Zettel. Alle Zettel hält sie nun in der linken Hand. Der Sohn von Kundin D klatscht einmal in die Hände und sieht seine Mutter weiterhin an. Danach verschränkt er wieder die Hände vor sich, als würde er beten.

Die nächste Gesprächsphase dient der Besprechung der Betreuungsvereinbarung, die in dieser Beratung kurz gehalten wird. Dies könnte daran liegen, da die Kundin einen sehr konkreten Plan (Pension) hat und vom AMS bis zu dieser nur mehr als Datensatz verwaltet wird. Auffällig ist, dass diese Besprechung in einer face-to-face Beratungssituation ohne Computer stattfindet, wodurch diese persönlich wird. Der Raum um den PC wirkt dadurch wie eine Schutzzone der AMS-Beraterin, die sie nur zu gewissen Zeitpunkten verlässt. Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin nur sehr kurze Zeit (etwa 20 Sekunden) die Zone des Computers verlässt, was darauf hindeuten könnte, dass sich diese in ihrem Handeln und Verhalten unsicher ist. Die AMS-Beraterin erklärt der Kundin nicht, was eine Betreuungsvereinbarung ist, was daran liegen könnte, dass diese annimmt, dass die Kundin

eine solche kennt, da sie bereits seit einem Jahr arbeitslos ist. Auch könnte dies daran liegen, da die AMS-Beraterin die Betreuungsvereinbarung nicht als wichtiges Instrument für die gemeinsame Zusammenarbeit ansieht. Dies wird auch aus den Interviews ersichtlich:

„Ich glaub, ich kann das an einer Hand abzählen, die sich die Betreuungsvereinbarung wirklich durchlesen.“ (AMS-Berater I, Zeile 245 – 246)

Insgesamt wirkt die verbale Erklärung der AMS-Beraterin aus der Beobachtung formell und distanziert, obwohl sie der Kundin direkt gegenüber sitzt. Dabei macht sie wieder die kontrollierende Funktion des AMS deutlich, wenn es um den Bescheid der PVA geht.

Als sich der Sohn der Kundin an die Stirn greift, könnte dies als erstaunte Geste angesehen werden, da dieser möglicherweise ein Gesprächsende erwartet. Die Kundin übernimmt in dieser Sequenz die formale Sprache der AMS-Beraterin und fragt, was mit ihrer Ladung (Terminzettel) passiert. Damit könnte die ihre Konformität mit der Vorgehensweise der AMS-Beraterin andeuten wollen und ihre institutionell vorgegebene, hierarchische Stellung unterstreichen. Die AMS-Beraterin und der Sohn der Kundin übernehmen die Aufklärung, wodurch sich zeigt, dass diese beiden Personen positionell ähnlich gestellt sein könnten. Als die Kundin die Worte ihres Sohnes wiederholt, könnte dies andeuten, dass sie seine gehobene Hierarchie in diesem Beratungsgespräch akzeptiert hat. Auch leitet der Sohn das Ende der Beratung ein, als er in die Hände klatscht, womit er zeigen könnte, dass er gehen möchte. Als er die Hände vor sein Gesicht hält, könnte ihm bewusst werden, dass das Gespräch noch nicht beendet ist.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:36 Uhr	282	<<f> ↑ gut > .
	283	<<all> in die betreuungsvereinbarung hab ich > -
	284	<<rall> reingeschrieben wann wir > -
	285	<<all> beide uns wieder sehn > .
		AMS-Beraterin E gibt Kundin E die Zettel in die Hand. Kundin E lehnt sich dabei etwas nach vorne. AMS-Beraterin E sieht die Zettel an. Kundin E sieht ebenso die Zettel an.
	286	<<len> dann sehen wir beide uns > -
	287	<<len> am siebenundzwanzigsten ersten > .
	288	(-)
	289	<<all> das steht auf der [zweit]en seite > .
	290	<<f> [danke] > .
		AMS-Beraterin E legt ihre Hände auf ihren Schoss und dreht ihren Körper zu Kundin E. Kundin E und AMS-Beraterin E sehen sich direkt an. Kundin E legt ihre Hände auf den Tisch und hält die Zettel in der rechten Hand.
	291	<<all> kommen sie zu mir > .
	292	(-)
		AMS-Beraterin E hebt ihre Hände und drückt mit beiden Händen

		die Daumen. Kundin E lächelt.
293		<<f> drück ich ihnen die daumen > .
294		(-)
295		<<len> fü:r die nächsten prü:fun gen > ,
		AMS-Beraterin E legt ihre Hände auf den Tisch. Kundin E steht auf und sieht AMS-Beraterin E an.
296		<<f> [dass das all]es gut geht > .
297		<<f> [dankeschö::n] > .
298		(.)
299		<<f> vielen dank > .

Am Ende des Beratungsgesprächs erklärt die AMS-Beraterin der Kundin, dass sie den nächsten Termin in der Betreuungsvereinbarung vermerkt hat. Die zuvor ausgedruckte Betreuungsvereinbarung überreicht die AMS-Beraterin der Kundin und weist hin, auf welcher Seite der Termin steht. Dies wirkt höflich und zuvorkommend, deutet aber daraufhin, dass die AMS-Beraterin die kontrollierende Funktion der Betreuungsvereinbarung ablehnt, da sie diese nicht weiter bespricht. Als sich die Kundin bedankt, wirkt dies freundlich und ehrlich. Die AMS-Beraterin drückt mit ihren Händen die Daumen und verbalisiert dies der Kundin gleichzeitig, wodurch die empathische Arbeitsweise der AMS-Beraterin noch einmal deutlich wird, wodurch sie den eigentlichen Arbeitsauftrag des AMS (Vermittlung in Arbeit) negiert, sodass die Kundin ihre privaten und beruflichen Ziele erreichen kann. Somit wird deutlich, dass die AMS-Beraterin das kontrollierende Mandat indirekt ablehnt und helfend und individuell beraten möchte. Als die Kundin aufsteht, beendet diese durch dieses Verhalten das Beratungsgespräch und könnte damit andeuten wollen, dass sie gehen möchte. Damit zeigt sich noch einmal, dass die AMS-Beraterin keine strikte hierarchische Position eingenommen hat, sondern für die Kundin eher auf freundschaftlich-unterstützende Weise agiert hat. Die Kundin bedankt sich noch einmal, wobei dies wirkt, als würde sich die Kundin für das gesamte Gespräch und das Verständnis der AMS-Beraterin dankbar sein. Die Kundin wirkt glücklich, da die Beratung einen harmonischen Charakter aufgewiesen hat. Dadurch entsteht eine Win-Win-Situation für die Kundin und die AMS-Beraterin, da die Kundin ihre Ziele verfolgen kann und die AMS-Beraterin zufrieden zu sein scheint, da sie der Kundin mit diesem Freiraum bezüglich der Arbeitsvermittlung hilft.

7.8.2. Offene Fragen und/oder Anliegen

AMS-Berater A und Kunde A

09:11 Uhr	545 546	<<f> <<all> habens noch irgendwas > ? (-)

		AMS-Berater A schüttelt einmal den Kopf von rechts nach links und hebt die Augenbrauen.
547		<<len> fragen > ?
548		(-)
		Kunde A nimmt seine Zettel in die linke Hand. Das Telefongespräch aus dem Nachbarbüro endet nun deutlich hörbar, da sich die Kollegin von AMS-Berater A von ihrer Gesprächspartnerin verabschiedet. Man hört aus dem Nachbarbüro, wie sie den Hörer auflegt.
549		<<f> irgendwas unklar > ?
		Kunde A nimmt seine Zettel nun wieder in die rechte Hand und legt diese dann auf den Tisch. Danach legt er seine Hände flach auf den Tisch und sieht AMS-Berater A direkt in die Augen.
550		<<p> ja: > ,
551		(.)
552		<<f> <<len> äh äh äh DAS äh > -
553		<<cresc> wie sie gesagt > ;
554		<<dim> <<all> wenn eine junge Frau un[d] so > -
555		<<f> [j]a > .
556		<<pp> <<all> wenn du eine haben > ,
557		<<cresc> <<all> dann kannst du mir melden > .
558		((lacht))
559		((lacht))
		AMS-Berater A beginnt zu lachen und steht auf. Kunde A lacht ebenso, blickt nach links und schiebt beide Hände etwas zu sich nach hinten. Seine Hände bleiben dabei aber auf dem Tisch liegen. Danach nimmt er seine Zettel in die rechte Hand und sieht nach unten. Kunde A lacht weiter. Auch AMS-Berater A lacht weiter. AMS-Berater A steht nun direkt mit einem Abstand von etwa einem Meter vor Kunde A, der noch sitzt.
560		<<f> (h) ich nehm das sofort > -
561		<<f> in meinen terminkalender (h) auf > .
562		((lacht))
563		(4.8)
		Kunde A lacht weiter. AMS-Berater A grinst. Kunde A steht auf. AMS-Berater A und Kunde A stehen sich nun direkt, mit etwa einem Meter Abstand, gegenüber. AMS-Berater A streckt seine rechte Hand nach vorne und sieht Kunde A direkt in die Augen. Kunde A streckt nun auch seine rechte Hand aus und sieht AMS-Berater A direkt in die Augen. Sie lächeln beide. Sie geben sich die Hand und schütteln einmal kräftig.

In dieser Sequenz kommt es verbal zum Gesprächsabschluss, da sich der AMS-Berater erkundigt, ob der Kunde noch offene Fragen hat. Dabei schüttelt der AMS-Berater seinen Kopf, was darauf hindeuten kann, dass er nicht möchte, dass noch Fragen gestellt werden. Implizit könnte er mit dieser Geste dem Kunden vermitteln, dass er keine Zeit mehr für Fragen hat. Ebenso könnte er damit andeuten, dass er dem Kunden bereits alles gesagt hat, was für den weiteren Beratungsverlauf wichtig ist. Des Weiteren fällt auf, dass es sich hierbei

um einen versöhnlichen Abschluss handelt, da der Kunde noch einmal den Scherz vom AMS-Berater bezüglich der jungen Frau aufgreift, wodurch es nochmals zu einem komödiantischen Theater zwischen AMS-Berater und Kunde kommt. Das Suchen einer jungen Frau kann auch hier noch einmal zum Synonym für die Arbeitssuche werden. Damit wird implizit auch noch einmal die Arbeitsvermittlung seitens des AMS vom Kunden ins Lächerliche gezogen, was durch den AMS-Berater durch Lachen bekräftigt wird. Diese scherzhafte Situation könnte der Kunde erzeugen, um das Beratungsgespräch gut abzuschließen. Hierbei soll noch einmal die gemeinsame, freundschaftliche Ebene betont werden. Auch könnte der Kunde damit bezwecken wollen, dass sich der AMS-Berater bereit erklärt, dass der Kunde diesen kontaktieren kann, wenn er etwas benötigt. Umso besser die zwischenmenschliche Beziehung ist, umso eher kann der Kunde Hilfe in Anspruch nehmen. Ebenso in den Interviews wird deutlich, dass eine menschenwürdige Kommunikation seitens des AMS wichtig ist, um möglicherweise eine angenehme, gemeinsame Arbeitsweise zu schaffen:

„Am Anfang, wie ich beim AMS angefangen habe, ist mir aufgefallen, wie schierch oft die Berater mit den Kunden geredet haben.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 512 – 513)

„Wenn man nett ist, sind sie dankbar und froh.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 41)

„Das größte Anliegen, was sie haben, aber das sprechen sie nicht aus, denk ich, ist, dass sie beim Arbeitsmarktservice als Mensch behandelt werden.“ (AMS-Berater J, Zeile 258 – 259)

Außerdem möchte der Kunde aus der Beobachtung wahrscheinlich, dass ihn der AMS-Berater in positiver Erinnerung behält. Ein Scherz zum Abschluss wirkt in der straffen Atmosphäre des AMS positiv, da dies die formale Situation deutlich auflockern kann.

Der AMS-Berater zeigt mit seinem Aufstehen, dass das Gespräch nun beendet ist und er keine Zeit und/oder Interesse hat, Fragen des Kunden zu beantworten. Dies ist eine sehr direkte Form der Beendigung. Es scheint, als wäre dieses deutliche Signal notwendig gewesen, da keiner der beiden sich klar war, wann das Beratungsgespräch tatsächlich zu Ende war. Durch das kräftige Händeschütteln wird die Verabschiedung deutlich. Dieses wirkt, als würden der AMS-Berater und der Kunde einen Vertrag abgeschlossen haben, mit dem beide zufrieden sind. Auffällig beim Gesprächsende ist, dass der AMS-Berater den führenden Part übernimmt, da er aufsteht und dem Kunden die Hand zur Verabschiedung reicht. Hiermit wird die asymmetrische Beziehung der Gesprächspartner nochmals deutlich.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:04 Uhr	279	<<p> aber wieso dauert das so lange > ?
	280	<<pp> [ist hald so] > .
	281	<<f> [naja sag ic]h ihnen ja > -
	282	(.)
	283	<<f> weils jetzt momentan > -

284	(.)	
285	<<f> so wahnsinnig viele:: > ;	
286	(.)	
287	<<f> anträge haben > ,	Der Sohn von Kundin D sieht AMS-Beraterin D an und nickt mehrmals leicht. Kundin D nickt mehrmals leicht. AMS-Beraterin D schwingt ihre linke Hand ein wenig hin und her. Sie nickt leicht, während sie spricht.
288	<<p> es gibt einfach: > ,	
289	(.)	
290	<<p> irrsinnig viele leute die=die > -	
291	<<p> <<acc> nicht nur die reguläre pension > -	
292	<<p> sondern einfach au=auch > -	
293	(.)	
294	<<cresc> aufgrund gesundheitlicher einschränkungen > ,	
295	<<pp> ja > .	
296	(-)	
297	<<acc> jeder zweite dritte kunde: > -	
298	(.)	
299	<<all> ver=versucht über: > -	
300	(.)	
301	<<all> berufsunfähigkeitspension oder > -	
302	<<all> invaliditätspension > ;	
303	(-)	
304	<<pp> mhm > ,	
305	(-)	
306	<<p> wissens > .	Kundin D schiebt mit der linken Hand ihre Brille nach oben. Danach verschränkt sie wieder ihre Hände vor ihr auf dem Tisch. AMS-Beraterin D nimmt den Stift in die rechte Hand, beginnt mit beiden Händen vor ihrem Körper stark zu gestikulieren und lehnt sich in ihrem Sessel zurück.
307	<<len> und das sind einfach so viele anträge > ,	
308	<<p> [ja] > .	
309	<<p> [mh]m > .	
310	<<p> die=die: sind mit dieser flutwelle > ,	
311	(-)	
312	<<p> <<all> einfach überfordert > .	
		AMS-Beraterin D lehnt sich nach vorne und legt ihre Hände auf den Tisch. Sie greift mit beiden Händen den Stift. Kundin D hebt die linke Hand ein wenig an. Der Sohn von Kundin D blickt auf den Tisch.

In diesem Gesprächsabschnitt möchte die Kundin wissen, warum ihr Pensionsverfahren lange andauert. Diese Frage könnte sie stellen, da sie bezüglich der Tatsache verunsichert ist, ob sie per ersten Dezember 2016 die Pension antreten kann. Der Sohn der Kundin antwortet routiniert, dass dies derzeit normal ist, wodurch er aufzeigen könnte, dass das AMS nicht wissen kann, warum die PVA für die Bearbeitung länger benötigt. Die AMS-Beraterin entgegnet der Kundin mit Fachwissen, indem sie genau erklärt, was die verlängerte Bearbeitung der Pensionsanträge bedingt. Dies wirkt, als würde die AMS-Beraterin mit ihrem Wissen glänzen wollen. Dadurch könnte sie die Kundin jedoch weiter

verwirren. Auffällig ist auch, dass die AMS-Beraterin pensionsbezogene Fachtermini (Erwerbsunfähigkeitspension und Invaliditätspension) verwendet, ohne diese weiter zu erklären. Möglicherweise möchte die AMS-Beraterin damit aufzeigen, dass sie sich mit dem Thema Pension auskennt. Die Kundin scheint dadurch verunsichert zu sein, was sich in ihrer Körpersprache zeigt, als sie ihre Brille richtet. Auch könnte sie die übermäßig vielen Informationen der AMS-Beraterin abblocken wollen, da sie ihre Hände verschränkt. Als die AMS-Beraterin den Stift in die Hand nimmt, wirkt dies, als würde sie eine Vortrag halten wollen. Die verwendeten Wörter wie „Flutwelle“ oder „Überforderung“ könnten aufzeigen, dass die AMS-Beraterin die PVA verteidigen möchte. Eigentlich hätte die AMS-Beraterin die Kundin bei dieser Frage an die PVA verweisen müssen, da sie diese nicht zur Zufriedenheit der Kundin beantworten können wird. Auch in den Interviews wird dies erwähnt, da AMS-Berater/innen scheinbar die Verfahrensweise der PVA nicht genau kennen und daher auf diese Institution bei Pensionsfragen verweisen sollten:

„Dann sag ich auch, sie können zur PVA gehen und nachfragen.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 133 – 134)

Auch das schnelle und leise Sprechen der AMS-Beraterin aus der Beobachtung deutet darauf hin, dass diese selbst verunsichert ist, aber eine Begründung geben möchte. Möglicherweise möchte sie nicht, dass die Kundin und ihr Sohn das Gefühl bekommen, dass sie nicht helfen kann, wodurch ihre soziale Anerkennung sinken könnte. Trotzdem zeigt sich, dass die AMS-Beraterin nett sein möchte, da sie versucht, der Kundin zu erklären, warum diese noch keinen Bescheid von der PVA bekommen hat.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:04 Uhr	313	<<p> und das heißt > -
		Kundin D legt ihre linke Hand vor die rechte Hand und tippt mit dem Zeigefinger zweimal auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D sieht seine Mutter an. AMS-Beraterin D blickt in ihren Bildschirm.
	314	<<cresc> ich bekomme jetzt nochmal > -
	315	<<f> a Geld vom AMS > .
	316	(.)
	317	<<f> oder > ?
	318	<<p> also sie haben / > -
	319	<<f> von heute bis > ?
	320	(.)
	321	<<f> [oder war das das letzten mal] > ?
	322	<<all> [bis juni zweitausendsiebzehn] hat der gesagt > .
	323	<<f> [nein bis juni siebzehn] > .
	324	(-)
	325	<<p> hab ich da ja gesagt > ;
		AMS-Beraterin D nickt zweimal leicht und blickt Kundin D an. Kundin D nickt einmal kräftig. Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an.

326	<<f> bis zweitausendsiebzehn bekomm ich > ?
327	<<pp> außer du gehst in pension vorher > .
	Kundin D lehnt sich im Sessel zurück und beginnt mit den Händen kleine Kreise vor ihrer Brust zu gestikulieren. Der Sohn von Kundin D blickt seiner Mutter nach und öffnet seine Hände. Diese deuten zu AMS-Beraterin D. AMS-Beraterin D nickt mehrmals leicht.
328	<<ff> ja > .
329	(.)

In dieser Sequenz wird nochmals die Länge des Arbeitslosengeldes bzw. der Notstandshilfe angesprochen. Offenbar macht sich die Kundin Sorgen, dass sie ab dem ersten Pensionstag weder vom AMS, noch von der PVA Geld erhält, wenn der nötige Bescheid nicht rechtzeitig bis zum Pensionsantritt gekommen ist. Diese Frage könnte bei der Kundin deshalb auftauchen, da sie sonst nicht wüsste, wie sie ihre Fixkosten begleichen könnte, wenn sie vom Staat keine Geldleistung erhalten würde. Dies zeigt sich auch in der non-verbalen Interaktion der Kundin, als sie die Auszahlung seitens des AMS fixieren möchte, indem sie mit dem Finger auf den Tisch tippt. Auffällig ist, dass der Sohn der Kundin die AMS-Beraterin in ihren Erklärungen unterbricht und den führenden Gesprächspart übernimmt. In dieser Unterbrechung wird versucht, die Kundin zum Schweigen zu bringen, wodurch die AMS-Beraterin und der Sohn der Kundin eine machtvollere Stellung einnehmen. Dabei wird der Sohn in seinen verbalen Äußerungen pampig und könnte damit seiner Mutter zu verstehen geben wollen, dass er die Situation unter Kontrolle hat. Auch die AMS-Beraterin möchte die Kundin beruhigen, indem sie gleichzeitig mit dem Sohn spricht und die Länge des Arbeitslosengeldes bzw. der Notstandshilfe wiederholt. Als der Sohn seiner Mutter bekräftigt, dass er ihr die Auszahlungsmodalitäten bereits erklärt hat, wird deutlich, dass er nervös ist und für ihn die Beratung möglicherweise hier zu Ende sein sollte. Eventuell möchte er das Gespräch auch verkürzen, da er befürchten könnte, dass die AMS-Beraterin dieses hier wieder ausbauen würde, indem sie genau erklären würde, wie die Auszahlung beim AMS funktioniert, solange kein Bescheid von der PVA vorhanden ist. Somit nimmt er hierbei vorübergehend die hierarchisch höchste Position im Gespräch ein. Scheinbar kann die Kundin weiterhin nicht glauben, dass sie vom AMS Geld erhält, obwohl sie ab Dezember bereits in Pension ist, weshalb sie noch einmal nachfragt. Auf diese Frage antwortet wieder der Sohn seiner Mutter, wodurch deutlich wird, dass dieser als Berater fungiert. Auch könnte er der AMS-Beraterin zeigen wollen, dass er die weitere Vorgangsweise verstanden hat und sie im Beratungsgespräch fortfahren könnten. Als die Kundin kleine Kreise deutet, könnte sie ihre Verunsicherung damit andeuten wollen.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:04 Uhr	330 <<f> meine nächste frage > . Kundin D lehnt sich wieder nach vorne und deutet mit den Zeigefingern auf AMS-Beraterin D. Die Hände liegen am Tisch auf. Der Sohn von Kundin D blickt auf die Hände seiner Mutter. AMS-Beraterin D neigt ihren Kopf ein wenig nach links. 331 <<f> wie=wie ist das > , 332 (.) 333 <<f> wenn ich dazwischen in der pension bin / > - 334 (.) 335 <<f> geh > ? 336 ((seufzt)) Der Sohn von Kundin D legt sein Kinn in beide Hände, die er vor sich verschränkt. Er blickt nach links auf die Wand. Kundin D tippt mit beiden Zeigefingern zweimal auf den Tisch. 337 <<f> dann ist das automatisch erloschen > - 338 (.) 339 <<f> bis zweitausendsiebzehn > ? Kundin D legt beide Hände flach auf den Tisch. AMS-Beraterin D und Kundin D sehen sich direkt an. Der Sohn von Kundin D blickt zu AMS-Beraterin D. 340 <<f> dann ist es vorbei > . 341 (.) 342 <<ff> ja > . 343 <<f> wennst abgemeldet bist bist in pension > . 344 (.) AMS-Beraterin D schüttelt zweimal kräftig den Kopf. Kundin D schiebt ihre Hände von links nach rechts. 345 <<dim> du kannst ja ned pension > - 346 <<p> und AMS geld kriegen > . 347 ((lacht)) 348 <<f> nein nein > . 349 ((lacht)) 350 <<f> das nicht > . 351 (.) 352 <<f> ja > .
09:05 Uhr	AMS-Beraterin D deutet mit der rechten Hand, in der sie den Stift hält, auf ihren PC und blickt in den Bildschirm. Der Sohn von Kundin D schiebt seine Ärmel hoch und blickt links auf die Wand. Kundin D sieht AMS-Beraterin D an und verschränkt ihre Arme vor sich. 353 <<acc> aber wenn sie ah > - 354 <<all> die pension ah > - 355 (.) 356 <<all> früher zuerkannt bekommen haben > - 357 <<rall> und in der zwischenzeit von uns > - 358 <<acc> das geld bezogen haben > - 359 (-) Der Sohn von Kundin D blickt zu AMS-Beraterin D und lehnt sich nach vorne auf den Tisch. Er verschränkt die Arme vor

		sich. Kundin D deutet auf sich und legt ihr Kinn in die linke Hand. Mit der rechten Hand greift sie zu ihrem Hals. AMS-Beraterin D blickt Kundin D an.
360	<<rall>	dann machen wir uns das > -
361	<<len> <<p>	[mit der PVA aus] > .
362	<<f>	[machen sie sich] das aus > ;
363	<<f>	genau > .
		AMS-Beraterin D schiebt ihre Ärmel hoch. Kundin D nickt mehrmals leicht. Der Sohn von Kundin D blickt auf den Tisch. AMS-Beraterin D beginnt mit den Händen vor ihrer Brust zu gestikulieren und deutet mehrmals auf Kundin D und auf sich.
364	<<len>	dass ma von denen DAS zurück kriegn > ,
365	<<len> <<cresc>	und SIE DAnn: > ,
366	(-)	
367	<<acc>	bei uns abgemeldet wern > ,
368	(.)	
369	<<rall>	mit dem TAG > -
370	(.)	
371	<<len>	mit dem sie das gEld bekommen > -
372	<<all>	dann kriegns das weiter von der PVA > ;
373	<<len>	ja: ja > ;
		Kundin D blickt AMS-Beraterin D weiter an. AMS-Beraterin D lehnt sich nach vorne auf den Tisch und verschränkt ihre Arme vor ihr. Sie blickt Kundin D an. Der Sohn von Kundin D zieht seine Hände zu seinem Gesicht hoch und verschränkt diese wieder, als würde er beten. Er blickt nach links auf die Wand. Kundin D legt beide Hände zurück auf den Tisch und deutet mit dem Zeigefinger der linken Hand zu AMS-Beraterin D.

Die Kundin stellt in der nächsten Sequenz eine weitere Frage, da sie wissen möchte, was passiert, wenn sie in Pension ist und vom AMS währenddessen Arbeitslosengeld bzw. Notstandshilfe bezieht. Das intensive Fragen der Kundin deutet darauf hin, dass diese sicher sein möchte, dass sie nichts falsch macht. Auch in den Interviews zeigt sich, dass ältere Kund/innen bezüglich ihrer weiteren Betreuung durch das AMS Informationen haben möchten, da Arbeitslosigkeit möglicherweise zu einer großen Verunsicherung führt, was auch daran liegen könnte, dass das AMS nach außen hin sehr undurchsichtig in seinen Aufgaben und Vorgaben agiert:

„Ich find, das AMS sollte nach außen ehrlicher sein. Die Leute haben so große Erwartungen an das AMS, wenn sie arbeitslos sind.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 370 – 371)

„Wie es beim AMS weiter geht. Grad, wenn sie in die Beratungszone kommen, was sich jetzt ändert von der Servicezone in die Beratungszone.“ (AMS-Berater I, Zeile 251 – 252)

Auch in der Körpersprache der Kundin aus der Teilnehmenden Beobachtung wird dieses Bedürfnis nach Sicherheit deutlich, da sie sich nach vorne lehnt und auf die AMS-Beraterin deutet. Dadurch könnte die Kundin andeuten wollen, dass sie sich von der AMS-Beraterin

eine Aufklärung erwartet. Auf die Frage der Kundin reagiert der Sohn scheinbar genervt, da er seufzt und wieder auf die Wand blickt. Als seine Mutter weiter fragt, übernimmt der Sohn die leitende Beratungsfunktion, indem er seiner Mutter die Vorgehensweise des AMS erklärt. Möglicherweise will er diese damit beruhigen. Auch klärt er seine Mutter auf, dass sie nicht von beiden Institutionen Geldleistungen beziehen kann, wodurch er die AMS-Beraterin scheinbar erheitert. Dadurch kommt es zu einer Verbündung zwischen AMS-Beraterin und dem Sohn der Kundin, wodurch diese hierarchisch über die Kundin gestellt sind. Auch seine Mutter reagiert auf diese Beschreibung mit einem Lachen, wodurch die Situation aufgelockert werden könnte. Danach scheint die AMS-Beraterin wieder die Gesprächsführung zu übernehmen, da sie der Kundin zu begründen versucht, wie das Prozedere zwischen AMS und PVA bei einem verspäteten Bescheid verläuft. Hierbei agiert die AMS-Beraterin hauptsächlich mit dem Computer, wodurch die Hierarchie des PCs im Beratungsgespräch beim AMS nochmals deutlich wird. Auch die Interaktion mit dem Stift zeigt an, dass die AMS-Beraterin zu einer vorwurfsvollen Erklärung ansetzen möchte. Währenddessen wird die Körpersprache des Sohnes aggressiv, da er sich die Ärmel nach oben krempelt und wegsieht. Möglicherweise möchte er damit andeuten, dass er ein Gesprächsende herbeisehnt, wobei diese Handlung der AMS-Beraterin gilt. Möglicherweise möchte er diese damit zum Schweigen bringen. Die AMS-Beraterin lässt sich jedoch nicht auf diese latente Verwarnung des Sohnes ein, da sie widerspricht und ihre hierarchische Position dadurch verteidigt.

Während die AMS-Beraterin der Kundin erklärt, dass das AMS sich mit der PVA bezüglich der Geldleistungen in Verbindung setzt, fasst sich die Kundin um den Hals, was wirkt, als würde sich diese unwohl und angegriffen fühlen. Möglicherweise hat sie das Gefühl, dass sich eine Schlinge um ihren Hals legen würde, da die Ausführungen der AMS-Beraterin auf sie bedrohlich wirken könnten. Dies könnte daraus resultieren, da die AMS-Beraterin eine bürokratische Form der Sprache verwendet. Auch spiegelt die Kundin die AMS-Beraterin verbal, als diese erklärt, wie das AMS mit der PVA weiter verfährt. Dies könnte darauf hindeuten, dass dies die einzige wichtige Information für die Kundin ist. Auch die AMS-Beraterin schiebt die Ärmel ihres Pullovers nach oben, womit diese den Sohn der Kundin spiegelt und sie sich dadurch mit ihm solidarisiert. Auch könnte dieses Verhalten darauf hindeuten, dass die AMS-Beraterin die Aggressivität des Sohnes ihr gegenüber untergraben möchte. Mit dieser Geste könnte sie andeuten, dass sie (hierarchisch) stärker als er ist und sie die Entscheidungen über den Gesprächsverlauf trifft. Möglicherweise möchte die AMS-Beraterin damit andeuten, dass sie keine weiteren Erklärungen an die Kundin tätigen wird. Ebenso könnte die AMS-Beraterin die Erklärungen zu den offenen Fragen der Kundin dadurch an ihren Sohn abgeben wollen, da sie das Gefühl haben könnte, dass sich dieser mit der Vorgehensweise des AMS gut auskennt und sie in ihrer Funktion entlasten könnte.

Auch wäre es möglich, dass sie den roten Faden des Gesprächs verloren hat, was sich durch das Stottern äußern könnte. Das Deuten auf die Kundin und sich selbst wirkt wie eine unsichere Geste. Auffällig ist in der non-verbalen Kommunikation außerdem, dass der Sohn der Kundin sich zurückzieht, da er möglicherweise das Gespräch beenden möchte und akzeptiert, dass er gegen die asymmetrische Stellung der AMS-Beraterin in diesem Gespräch nichts tun kann. Die Kundin und die AMS-Beraterin bleiben in der direkten Interaktion und Kommunikation.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:05 Uhr	374 <<f> das heißt dann praktisch > - 375 (.) 376 <<f> wenn würd ich im dezember > , 377 <<dim> wenn ich im dezember > - 378 (.) 379 <<f> angenommen noch ein geld > - 380 <<ff> von ihnen bekomme > , 381 (1.3) 382 <<p> ja > ? AMS-Beraterin D blickt in den Bildschirm. Kundin D legt ihre Hände vor ihr auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an und runzelt die Stirn. AMS-Beraterin D deutet mit der rechten Hand auf ihren PC. 383 <<ff> dann: / > 384 <<all> solange wir von der PVA > - 385 <<all> <<cresc> nix haben > - 386 (.) 387 <<f> kriegens das geld von uns daweil > , Kundin D nickt zweimal kräftig und beginnt mit beiden Händen kleine Kreise vor ihrem Körper zu ziehen. AMS-Beraterin D sieht Kundin D an und verschränkt ihre Hände vor sich. Der Sohn von Kundin D öffnet seine Hände und deutet Richtung AMS-Beraterin D. 388 <<f> [und bin bei Ihnen weiter] > - 389 <<p> [bis du abgemeldet bist ja] > - 390 (.) 391 <<f> [versichert dann] > ? 392 <<p> [dann kriegst du's von der PVA] > . AMS-Beraterin D blickt in den Bildschirm. Kundin D legt ihre Hände vor ihr auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D greift sich mit der rechten Hand zu seiner Nase und macht mit der linken Hand eine Faust. Dann beginnt er mit den Händen vor seinem Gesicht zu gestikulieren, indem er kleine Kreise zieht und blickt zu seiner Mutter. Er runzelt kurz die Stirn.

Die Kundin resümiert anfangs kurz, wie die Auszahlungsmodalitäten seitens des AMS sind, wenn sie bis zum Pensionsstichtag keinen Bescheid von der PVA erhalten hat. Da die

Kundin dies mit lauter Stimme tut, kann es sein, dass sie die Wichtigkeit dieses Anliegens betonen möchte. Die AMS-Beraterin blickt in ihren Computer und deutet auf diesen, wodurch sich ihre Überforderung mit der Kundin zeigen könnte, da diese immer wieder dieselben Fragen stellt. Möglicherweise möchte sie mit dieser Geste zeigen, dass im PC die wichtigen Informationen zur Pension erfasst sind und die Kundin sich keine Sorgen machen braucht. Ebenso könnte die AMS-Beraterin andeuten wollen, dass die Fragemöglichkeiten nun beendet sind. Dadurch wird deutlich, dass die Kombination zwischen einer unsicheren AMS-Beraterin, da sie möglicherweise noch nicht lange beim AMS beschäftigt ist, und einer verunsicherten Kundin schlecht ist, da sich diese gegenseitig in Kleinigkeiten verhaspeln. Positiv scheinen die Interruptionen des Sohnes der Kundin zu sein, da dieser seiner Mutter und der AMS-Beraterin Sicherheit geben könnte. Mit der Geste des Hindeutens zur AMS-Beraterin könnte der Sohn anzeigen wollen, dass diese die Wahrheit spricht und die Kundin ihr glauben kann. In diesem Moment scheint sich die AMS-Beraterin zurück zu ziehen, da sie die Arme verschränkt. Eventuell weiß sie nicht mehr, wie sie mit der Kundin weiter machen soll, da diese immer wieder neue Fragen stellt. Die Kundin setzt folglich mit der nächsten Nachfrage an, bei der es um die Krankenversicherung geht. Dies zeigt, dass diese der Kundin wichtig ist, da sie vielleicht regelmäßig zu Ärzt/innen gehen muss. Gleichzeitig übernimmt der Sohn der Kundin wiederum die Gesprächsführung und geht in die Offensive. Er fällt hierbei seiner Mutter ins Wort, wodurch er eine machtvolle Position bezieht und diese zum Schweigen bringen möchte. Er fungiert wieder als Zweit-Berater, der seine Mutter im Fragen bremsen möchte, indem er ihr nochmals die Fakten zur Leistung (Geld- und Versicherungsleistung) erklärt. Als er eine Faust macht, zeigt sich, dass dieser angespannt wirkt. Möglicherweise ist er aggressiv, da er die Initiative ergreifen muss, wodurch sich auch das starke Gestikulieren erklären würde. Scheinbar möchte die AMS-Beraterin das Gesprächsthema hier beenden, da sie in ihren Computer blickt und der Kundin nicht antwortet.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:05 Uhr	393	<<f> bis ich das / > -
	394	(3.1)
	395	<<cresc> <<genervt> es bleibt alles gleich > -
	396	<<f> <<genervt> bis du bei der PVA gemeldet bist > .
	397	(.)
	398	<<f> <<genervt> und nicht mehr hier > .
		AMS-Beraterin D sieht Kundin D an und nickt zweimal kräftig. Kundin D nickt einmal.
	399	<<p> genau > .
	400	<<dim> <<genervt> ganz einfach > .
	401	(.)
	402	<<pp> genau > .
	403	<<cresc> kriegst dann kein geld mehr von da > -

	404	(.)	
	405	<<f> sondern von dort > .	
	406	<<p> sondern von dort > ,	
		Kundin D blickt ihren Sohn an. Der Sohn von Kundin D gestikuliert weiterhin mit seinen Händen vor seinem Gesicht und blickt seine Mutter an. AMS-Beraterin D sieht auf ihren Bildschirm und nickt mehrmals leicht.	
	407	<<f> ansonsten kriegst es solange > -	
	408	<<dim> von da bis du dort bist > .	
		AMS-Beraterin D greift mit der rechten Hand zu ihrer Computermouse. Kundin D blickt AMS-Beraterin D an. Der Sohn von Kundin D verschränkt seine Hände vor dem Gesicht, als würde er beten und blickt auf den Tisch.	
	409	<<f> bis das mit der / > .	
		Kundin D nickt einmal kräftig und sieht ihren Sohn an. Der Sohn von Kundin D streichelt sich mit der rechten Hand über die Nase und blickt seine Mutter an.	
	410	<<p> zumindest bis juni hald > .	
	411	(--)	
	412	<<pp> bis juni siebzehn > -	
	413	(.)	
	414	<<p> ja > ?	
	415	<<p> vom AMS > .	
		Kundin D blickt AMS-Beraterin D an. AMS-Beraterin D klickt im Datensatz herum. Der Sohn von Kundin D blickt vor sich auf den Tisch und verschränkt seine Arme vor sich, als würde er beten.	
	416	<<pp> <<all> bis dahin wird ja schon was sein > .	
	417	(1.1)	
		AMS-Beraterin D greift mit der rechten Hand auf die Tastatur und beginnt zu tippen. Mit der linken Hand hält sie den Stift fest.	
	418	<<pp> wird sich (dann schon weisen) > .	
		AMS-Beraterin D legt den Stift vor sich hin und beginnt nun mit beiden Händen auf der Tastatur zu tippen.	
09:06 Uhr	419	(10.2)	
		Der Sohn von Kundin D streckt sich einmal und legt dabei seine Hände auf seinen Schoß. Danach stützt er die Ellenbogen wieder auf den Tisch und verschränkt diese vor seinem Gesicht, als würde er beten. Er sieht links auf die Wand. Kundin D lehnt sich kurz in ihren Sessel zurück und dann wieder nach vorne auf den Tisch.	

Die nächste Sequenz handelt weiterhin von der Übernahme der Geld- und Versicherungsleistungen des AMS bis zur Pensionsauszahlung durch die PVA. In diesem Gesprächsabschnitt übernimmt der Sohn der Kundin die komplette Beratung, bei der die AMS-Beraterin nur nickend zustimmt. Somit identifiziert er sich mit der hierarchischen

Position der AMS-Beraterin, indem er deren erklärende Funktionen übernimmt. Das Weglassen von Fachbegriffen seitens des Sohnes und das Vereinfachen der Sprache mit Gelegenheitsausdrücken, als er von „da“ und „dort“ spricht, wirkt, als würde er die Verwirrungen über die Gegebenheiten auflösen wollen. Auffällig ist, dass es zwei Interaktionen gibt: der Sohn mit der Kundin und die Beraterin mit dem Computer. Dadurch wäre es nun möglich, dass die AMS-Beraterin den Raum verlässt und den Sohn der Kundin die weitere Erklärung überlassen könnte, da diese derzeit scheinanwesend ist. Auch kann es sein, dass die AMS-Beraterin deshalb ihren PC verwendet, da sie weiterarbeiten möchte. Fraglich ist, was die AMS-Beraterin an ihrem Computer macht und ob sie am Datensatz der Kundin arbeitet (z.B. Betreuungsvereinbarung erstellen) oder arbeitsexterne Dinge verrichtet (z.B. Solitaire spielen). Die AMS-Beraterin hat sich nun aus dem Gespräch komplett zurückgezogen. Somit wird deutlich, dass sie ihre Rolle als AMS-Beraterin an den Sohn der Kundin abgibt.

Die Stimme des Sohnes klingt bei den Erklärungen genervt, womit er andeuten könnte, dass er nicht begreifen kann, dass seine Mutter die weitere Vorgehensweise beim AMS nicht verstanden hat. Durch die Beschreibungen des Sohnes ergeben sich keine neuen Inhalte, jedoch wichtige Informationen für seine Mutter, die er sehr einfach und präzise erläutert. Dies wird auch daran deutlich, als sie ihn sprachlich spiegelt und seine Worte wiederholt. Auch im Verhalten des Sohnes in der Interaktion mit seiner Mutter zeigt sich, dass dieser das Beratungsgespräch übernommen hat, da diese miteinander kommunizieren und sich beispielsweise ansehen. Danach folgt eine längere Pause, da der Sohn und die Kundin möglicherweise auf Instruktionen der AMS-Beraterin warten, diese aber noch mit ihrem Computer beschäftigt ist. Der Sohn der Kundin streckt sich, womit er eventuell andeuten möchte, dass er aufstehen will. Dies wirkt wie eine abschließende Geste. Auch die Kundin scheint das Gespräch vorerst als beendet anzusehen, da sie sich zurück lehnt. Als sie sich wieder nach vorne beugt, könnte sie andeuten wollen, dass sie noch offene Fragen hat, die nun folgen könnten.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:06 Uhr	420	<<f> aber theoretisch müsste sich die PVA > , Kundin D tippt mit dem Zeigefinger der rechten Hand einmal auf den Tisch.
	421	<<f> bis zum ersten zwölften melden bei mir > ,
	422	<<p> muss sie nicht > -
	423	(.)
	424	<<p> nein > .
	425	(---)
		AMS-Beraterin D greift sich mit der rechten Hand in die

		Haare und blickt Kundin D an. AMS-Beraterin D schüttelt mehrmals leicht den Kopf und kratzt sich mit der rechten Hand am Kopf.
426		<<p> muss sie nicht > .
427		(--)
428		<<p> wird sie wahrscheinlich auch nicht > .
429		(--)
430		<<all> wird sich wahrscheinlich auch nicht ausgehen > .
431		(-)
		Kundin D schüttelt einmal kräftig den Kopf.
432		<<all> wird sie auch nicht machen wahrscheinlich > ?
		AMS-Beraterin D blickt auf ihren Bildschirm. Sie gestikuliert wild mit ihrer rechten Hand, indem sie diese von vorne nach hinten bewegt.
433		<<all> d=deswegen sag ich ja IHnen ja > -
434		(.)
435		<<all> das passiert ja stÄNdig äh > -
		AMS-Beraterin D sieht Kundin D an. Kundin D nickt mehrmals leicht. Der Sohn von Kundin D blickt AMS-Beraterin D an und nickt mehrmals leicht. AMS-Beraterin D beginnt mit beiden Händen zu gestikulieren, indem sie diese am Tisch von rechts nach links bewegt und wieder zurück.
436		<<pp> mhm > .
437		<<all> dass die leute das viel später bekommen > -
438		<<all> äh aber früher zuerkannt bekommen > .
439		<<pp> mhm > .
		AMS-Beraterin D zuckt mit den Schultern und legt ihre Hände vor ihr verschränkt auf den Tisch.
440		<<rall> das ham ma ja laufend > -
441		<<acc> sonst würd ich das ja nicht wissen > .
		AMS-Beraterin D schüttelt mehrmals ihren Kopf.
442		<<all> das ist ja ganz normal momentan > .
		AMS-Beraterin D beginnt, ihre Hände auf und ab zu bewegen während sie spricht, die Handinnenflächen sind offen und zeigen Richtung Tisch. Sie blickt auf ihren Bildschirm. Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an. Kundin D schüttelt mehrmals kräftig den Kopf.

Im nächsten Abschnitt möchte die Kundin sicher gehen, dass sie alles korrekt gemacht hat, da sie anzweifelt, dass sie den Bescheid nicht erhält. Möglicherweise hat die Kundin die Dualitätsphase zwischen AMS und PVA nicht verstanden, dass sie Leistungen aus der Arbeitslosenversicherung beziehen kann, obwohl sie bereits in Alterspension ist. Darauf reagiert die AMS-Beraterin mit Präsentation von Fachwissen, indem sie der Kundin ihre Erfahrungen schildert. Die AMS-Beraterin wirkt hierbei verunsichert, was sich daran zeigt, dass sie sich in die Haare greift und am Kopf kratzt. Fraglich ist, ob dies für die Kundin

hilfreich ist, da sie nochmals verwundert ist, dass sich die PVA vor ihrem Pensionsstichtag nicht bei ihr melden wird. Es fällt auf, dass die AMS-Beraterin weiterhin mit ihrem PC interagiert, was darauf hindeuten könnte, dass diese die Frage der Kundin nur neben dem Weiterarbeiten beantwortet hat. Das Schulterzucken wirkt, als würde die AMS-Beraterin betonen wollen, dass sie nichts an der derzeitigen Situation ändern kann. Insgesamt fällt auf, dass die zentrale Information, dass das AMS die Versicherungs- und Geldleistung übernimmt, solange von der PVA keine schriftliche Entscheidung zum Pensionsantritt vorliegt, bei der Kundin nicht angekommen ist. Auch wäre es möglich, dass die Kundin der AMS-Beraterin nicht glaubt, da diese auf sie nicht kompetent genug wirken könnte. Durch diese Verunsicherung kommt es außerdem dazu, dass sich das Beratungsgespräch seit einigen Minuten im Kreis dreht, da die Kundin immer wieder dieselben Fragen stellt.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:06 Uhr	443	<<all> da brauchen sie sich > -	
	444	<<all> brauchen sie sich > -	
	445	(.)	
	446	<<len> überhaupt keine SORgen zu machen > .	
	447	<<len> brauch ich ma keine sorgen machen > ?	
	448	<<p> nein passt eh > .	
	449	<<f> [es ist alles] geregelt > .	
	450	<<f> [ist alles gu]t > .	
	451	<<f> es ist alles gespeichert > -	
	452	(.)	
	453	<<ff> <<len> alles okay > ;	
		AMS-Beraterin D deutet mit der rechten Hand auf ihren Bildschirm und sieht diesen weiterhin an. Sie legt ihre Hand auf den Tisch vor sich. Kundin D nickt mehrmals leicht. Der Sohn von Kundin D nickt zweimal kräftig und blickt seine Hände an.	
	454	<<len> ich hab mir jetzt auch rein gschriebe > -	
	455	<<f> <<len> dass das NICHT FIX ist > .	
		Kundin D beginnt, sich mit ihren Fingern zu spielen. Der Sohn von Kundin D blickt auf die Wand links neben ihn. AMS-Beraterin D nickt mehrmals kräftig und verschränkt ihre Arme vor sich.	
	456	<<all> weil da kollege hat rein geschrieben > -	
	457	<<all> <<acc> dass er sie fix mit > -	
	458	<<all> <<rall> ersten dezember abmelden wird > .	
	459	(.)	
	460	<<len> das mach ich nicht > ;	
	461	(-)	
		AMS-Beraterin D blickt Kundin D an und nickt weiterhin mehrmals kräftig. Kundin D zuckt einmal mit den Schultern und legt ihre Hände mit der Handinnenfläche nach oben auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D nickt mehrmals leicht und blickt seine Mutter an.	

462	<<len> [weil ich eben noch nicht W]EISS > -
463	<<p> [die bestätigung fehlt noch] > .
464	<<f> wann die das dann einleiten > -
465	<<f> <<len> und dann wären: > -
466	(.)
467	<<len> sie: > -
468	(.)
469	<<len> sonst: > -
470	(.)
471	<<f> <<len> ohne versicherung: > .
AMS-Beraterin D zuckt einmal mit den Schultern und deutet mit beiden Händen Richtung Bildschirm. Sie sieht nun wieder auf den Bildschirm. Kundin D schüttelt einmal kräftig den Kopf. Der Sohn von Kundin D nickt mehrmals leicht und blickt auf den Tisch.	
472	<<len> und das geht ja nicht > .
473	<<f> das geht nicht > .
AMS-Beraterin D nickt kräftig während sie spricht. Kundin D nickt ebenso mehrmals leicht. Der Sohn von Kundin D sieht nun seine Hände an.	
474	<<all> deswegen bleiben sie derweil bei uns > .
475	<<f> super > .

Im weiteren Gespräch beruhigt die AMS-Beraterin die Kundin, indem sie ihr mitteilt, dass sie sich keine Sorgen machen muss. Dies könnte erlösend für die Kundin sein und ihr Sicherheit geben. Auch der Sohn bekräftigt die Aussage der AMS-Beraterin, wodurch dieser wie ein AMS-Assistent wirkt. Als die AMS-Beraterin erklärt, dass sie sich dies in den Datensatz der Kundin vermerkt hat, scheint dies übermäßig viel Information zu sein, da dies ein interner Aufgabenbereich ist, der nicht für Kund/innen relevant ist. Auch das Abschieben der Schuld auf den Kollegen seitens der AMS-Beraterin wirkt nicht professionell. Dadurch wird die Macht des AMS deutlich, die der Kundin Angst machen könnte, indem von Abmeldung gesprochen wird. Die Verunsicherung der Kundin zeigt sich in der non-verbalen Kommunikation, da sie mit ihren Fingern spielt. Somit wird noch einmal deutlich, dass der genaue Pensionsantrittstermin der Kundin unsicher ist. Diesen Umstand könnte die Kundin nicht mehr hinterfragen wollen, da sie mit den Schultern zuckt. Durch die fachlich-formelle Sprache der AMS-Beraterin wird die Kundin zu einem Gegenstand bzw. Datensatz und ist im Beratungsgespräch keine reale Person mehr. Auch die negativen Formulierungen („ohne Versicherung“) könnten zu einer weiteren Verunsicherung der Kundin beitragen. Als die AMS-Beraterin ebenso mit den Schultern zuckt, könnte sie zusätzlich anzeigen, dass die derzeitige Situation unveränderbar ist und nicht mehr in ihrer Handlungsmacht liegt. Auffällig ist außerdem, dass die Kundin die AMS-Beraterin verbal weiterhin spiegelt, wobei dies wie eine Blockspiegelung wirkt, bei der die Kundin nur wiederholt, was das Gegenüber gesagt hat, ohne dies verstanden zu haben.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:08 Uhr	552	<<f> und die ist für > -
	553	(.)
	554	<<f> und da komm ich dann wenn / > -
	555	(-)
	556	<<f> ganz normal > .
	557	<<dim> nur mit dem > .
		AMS-Beraterin D nickt einmal.
	558	<<pp> ja > .
	559	<<p> ja > .
	560	<<p> da brauchens einfach nur kommen > -
	561	(.)
	562	<<f> außer wenns wie gesagt > -
		Kundin D nickt mehrmals kräftig. Der Sohn von Kundin D klatscht dreimal mit den Händen.
	563	<<f> was von der PVA [haben] > -
	564	<<f> [ja vo]n der PVA > .
	565	<<f> <<all> dann unten ins erdgeschoss kommen > .
	566	(.)
	567	<<f> unten > .
		AMS-Beraterin D lehnt sich in ihren Sessel zurück. Der Sohn von Kundin D blickt auf den Tisch.
	568	<<f> ja > .
	569	<<all> und die sagen ihnen dann > -
	570	<<rall> ob ma den term[in] noch brauchen > -
	571	<<f> [ja] > .
	572	(.)
	573	<<acc> [oder] nicht > ,
	574	<<f> [gena]u > -
	575	(.)
	576	<<ff> ja > .
		Kundin D steckt die Zettel in ihre Handtasche und gestikuliert dann wild mit ihren Händen vor ihrem Körper. Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an. AMS-Beraterin D nickt zweimal kräftig.
	577	<<all> das sagen die ihnen dann eh > .
	578	<<f> ja > ;
	579	<<all> ja > ?
	580	<<p> machma > .
	581	(.)
	582	<<p> gut > .
		Kundin D lächelt AMS-Beraterin D an. AMS-Beraterin D lächelt ebenso. Der Sohn von Kundin D lächelt auch.

Gegen Ende des Gesprächs zeigt sich, dass die Kundin weiterhin über die Vorgangsweise des AMS bei Erhalt eines Pensionsbescheides verunsichert ist. Als der Sohn der Kundin in seine Hände klatscht, könnte er damit andeuten wollen, dass er vom Gespräch genervt ist.

Die AMS-Beraterin versucht noch einmal zu erklären, wie die Kundin sich verhalten soll, falls der Fall eintritt, dass die PVA sich nicht meldet. Die Kundin spiegelt sprachlich die AMS-Beraterin, wobei dies wirkt, als würde sie nicht verstehen, was die AMS-Beraterin von ihr erwartet. Für die Kundin könnte diese Erklärung verwirrend sein, da die AMS-Beraterin den vorher vereinbarten Termin relativiert. Dadurch, dass die AMS-Beraterin sich im Sessel zurücklehnt, könnte sie das Gesprächsende andeuten wollen. Die Kundin zeigt sich währenddessen als korrekt, die eine reibungslose Zusammenarbeit gewährleisten will, da sie die AMS-Beraterin in ihren Aussagen bekräftigt. Die Situation wirkt, als hätte die Kundin noch immer nicht verstanden, wie die weitere Vorgehensweise ist und nur weiterhin Blockspiegelungen macht, bei der sie die Worte der AMS-Beraterin wiederholt, ohne den Sinn erfasst zu haben. Dadurch, dass die AMS-Beraterin darauf nicht reagiert, wird deutlich, dass diese die Unsicherheiten der Kundin negiert und ihr höchstes Interesse darin bestehen könnte, die Ziele und Vorgaben ihres Arbeitgebers zu verfolgen.

Die non-verbale Kommunikation der Kundin deutet ebenso auf einen Gesprächsabschluss hin, da sie die erhaltenen Zettel in ihre Handtasche steckt. Das wilde Gestikulieren wirkt, als würde sie Informationen von ihr wegwischen wollen, da sie möglicherweise verwirrt ist. Zum Schluss lächeln sich alle beteiligten Personen an, wobei dies wie ein nicht ernst gemeintes Semi-Lächeln wirkt, das zwar freundlich gemeint ist, obwohl keiner mit dem Ergebnis zufrieden ist. Dies könnte bedeuten, dass sowohl die AMS-Beraterin, als auch die Kundin mit dem Gespräch und dessen Inhalten überfordert sind.

7.8.3. Verabschiedung

AMS-Berater A und Kunde A

09:11 Uhr	564	<<p> danke > -
	565	<<p> schönen tag noch > .
	566	(.)
	567	<<p> alles gute > .
	568	<<p> schönen tag [freut mich] > .
	569	<<cresc> [danke dank]e > .
	570	((lacht))
	571	((lacht))
		Kunde A und AMS-Berater A lachen beide wieder. Kunde A dreht sich nun weg und geht zur Türe. Er öffnet die Türe und verlässt den Raum lachend und zügig. AMS-Berater A sieht Kunde A nach, bis dieser die Türe geschlossen hat, schüttelt den Kopf von links nach rechts und grinst.

Zuletzt kommt es zu einem verbalen Abschluss des Gesprächs. Dieser wirkt sympathisch und freundschaftlich. Auch in den Interviews wird deutlich, dass der Gesprächsabschluss als

wichtige Phase für den Vertrauensaufbau gilt, in der gesellschaftliche Formalitäten (z.B. Grüßen) eingehalten werden und asymmetrische Konturen in der Beziehung zueinander aufgelöst werden sollen:

„Aber ich geb mich schon auf eine Ebene, wo ich gleich bin. Nicht: ich bin der Amtsschimmel, der höher ist als du. Hand schütteln, dann drehen sich die noch einmal um, wenn ich mich schon hingesetzt hab, dann winken.“ (AMS-Berater J, Zeile 311 – 313)

Das Grinsen des AMS-Beraters aus der Teilnehmenden Beobachtung kann bedeuten, dass dieser Spaß am Beratungsgespräch hatte. Auch könnte es darauf hindeuten, dass der AMS-Berater froh ist, dass der Kunde nun den Raum verlässt und er hofft, dass er keine Arbeit mehr mit diesem Kunden hat, wenn dieser bald in Pension geht. Es wirkt, als hätte der Kunde ein gutes Gefühl beim Gehen. Eventuell denkt er sich, dass ihm der AMS-Berater geholfen hat. Der Kunde verlässt schnell den Raum, was bedeuten könnte, dass er hofft, dass das Gespräch nun beendet ist. Der AMS-Berater schüttelt nochmals den Kopf. Dies könnte zeigen, dass dieser von den Scherzen mit dem Kunden amüsiert ist. Es ist davon auszugehen, dass der AMS-Berater und der Kunde das Beratungsgespräch als erfolgreich und angenehm wahrgenommen haben.

AMS-Beraterin B und Kunde B

10:42 Uhr		AMS-Beraterin B kratzt sich mit der rechten Hand an der Nase und legt diese wieder auf die Computermouse. Sie sieht ihren Bildschirm an. Ihre linke Hand liegt auf dem Tisch. Kunde B schließt seine Mappe mit beiden Händen. AMS-Beraterin B beginnt mit beiden Händen auf der Tastatur zu tippen. Kunde B steht auf und blickt noch immer auf seine Mappe. Er hält seine Mappe mit beiden Händen.
	264	<<pp> dankeschön > .
	265	<<all> bitte wiederschaun > .
	266	<<f> wiederschauen > .
		AMS-Beraterin B blickt zu Kunde B und lächelt. Kunde B sieht AMS-Beraterin B an und lächelt zurück.
	267	<<p> schönen tag noch > ;
	268	<<p> ebenfalls > ,
		AMS-Beraterin B sieht wieder zu ihrem Bildschirm. Sie tippt weiter. Kunde B öffnet die Türe und verlässt den Raum. Er schließt von draußen die Türe.

Die AMS-Beraterin ist weiterhin mit der Dokumentation bzw. mit Formalitäten beschäftigt, da sie ihren Computer verwendet. Daraus lässt sich interpretieren, dass für sie das Gespräch beendet ist und sie dem Kunden zu verstehen geben will, dass sie nichts mehr weiter mit ihm plant für heute. Der Kunde deutet dieses Verhalten der AMS-Beraterin als Gesprächsabschluss, was daran deutlich wird, dass er seine Mappe schließt und mit beiden

Händen nimmt. Die Verabschiedung wirkt abrupt. Deshalb entsteht der Eindruck, dass das Ende mitten im Gespräch erfolgt. Dadurch kristallisiert sich heraus, dass es sich für die AMS-Beraterin um eine effiziente Beratung gehandelt hat. Dies könnte daher kommen, da die Vermittlung in den Arbeitsmarkt nicht zum Thema wurde und die AMS-Beraterin Gründe gesucht hat, um dem Kunden keine Stellen zuschicken zu müssen.

Der Abschied ist außerdem sehr kurz gehalten. Das Lächeln wirkt aufgesetzt und als freundliche Geste, die man macht, wenn jemand den Raum verlässt. Daraus ergibt sich, dass die Situation unfreundlich scheint, da die AMS-Beraterin nicht auf den Kunden eingeht. Es kommt außerdem zu keiner richtigen Verabschiedung, da diese sehr schnell passiert. Ebenso scheint diese Form des Abschieds distanzvoll zu sein, da sich der Kunde und die AMS-Beraterin nicht die Hand geben. Dadurch, dass die AMS-Beraterin sitzen bleibt und weiterhin mit dem Arbeiten am Computer beschäftigt ist, wirkt der Gesprächsabschluss unpersönlich und nicht empathisch. Auch in den Interviews wird eine solche Form des Abschieds beschrieben, was eventuell deshalb von AMS-Berater/innen gemacht werden könnte, um soziale Distanz zu schaffen und die institutionelle Hierarchie betont wird:

„Ich kenn Berater, die sich schnell wegrehen, damit kein Kontakt mehr ist.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 505 – 506)

Möglicherweise geht die AMS-Beraterin aus der Teilnehmenden Beobachtung davon aus, dass der Kunde nicht mehr kommen wird, da er eventuell bald in einen längeren Krankenstand geht. Andererseits kann der schnelle Ausgang daran liegen, dass die AMS-Beraterin rasch fertig werden möchte. Vermutlich will sie eine Pause zwischen den Kund/innen-Terminen einschieben, damit sie die Dokumentationsarbeit bzw. alle anderen Aufgaben erledigen kann, die nach einem Beratungstermin anfallen. Möglich ist auch, dass bereits ein/e weitere/r Kund/in auf sie wartet.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:10 Uhr		Kunde C sieht die Zettel an und nimmt diese nun in beide Hände. AMS-Beraterin C blickt auf ihren Bildschirm und legt die Hände auf die Tastatur.
	633 634	((seufzt)) (--)
		Kunde C zuckt einmal mit den Schultern. AMS-Beraterin C blickt Kunde C an. Kunde C ordnet die Zettel in seine blaue Mappe ein, die auf dem Tisch rechts neben ihm lag.
	635 636 637 638 639	<<len> ich weiß > , (.) <<len> für sie ist auch nicht leicht > . ((lacht)) <<pp> aber / > -

		AMS-Beraterin C blickt Kunde C an. Dieser sieht hoch und sie schauen sich in die Augen.
640		<<all> ich würd ihnen gern helfen > .
641		<<len> [aber es::] > -
642		<<pp> [macht nic]hts
643		(.)
644		<<all> ist leider momentan nicht so einfach > .
		AMS-Beraterin C legt ihre Hände auf den Schoss und steht kurz auf und setzt sich wieder hin. Kunde C nickt einmal kräftig und nimmt seine blaue Mappe mit beiden Händen. Kunde C blickt auf die Mappe.
645		<<p> ich weiß > ,
646		(--)
		Kunde C zuckt mit den Schultern und nimmt die blaue Mappe in die rechte Hand. Er beginnt mit der linken Hand vor seinen Körper zu gestikulieren und sieht AMS-Beraterin C an. AMS-Beraterin C lehnt sich nach vorne und verschränkt ihre Arme vor ihr auf dem Tisch. Sie blickt Kunde C in die Augen.
647		<<p> aber ich suche weiter > ;
648		(.)
649		<<all> schau ma mal > .
650		(.)
651		<<cresc> vielleicht hab ich glÜck > .
652		((lacht))

In dieser Sequenz scheint der Kunde anfangs damit beschäftigt zu sein, die Betreuungsvereinbarung zu lesen. Die AMS-Beraterin widmet sich derweil wieder ihrem Computer, womit sie andeuten könnte, dass dieses Thema für sie beendet ist und sie dem Kunden keine Aufmerksamkeit mehr schenken möchte, wodurch die asymmetrische Beziehungsebene bekräftigt wird. Scheinbar ist sie mit weiteren Formalitäten beschäftigt. Danach seufzt der Kunde, wodurch deutlich werden könnte, dass dieser seine Situation und/oder das Beratungsgespräch als anstrengend ansieht. Scheinbar hat er die vorgeschlagene Vorgangsweise der AMS-Beraterin akzeptiert, da er die Betreuungsvereinbarung ohne Hinterfragen in seine Mappe einordnet und die AMS-Beraterin in weiterer Folge verbal bemitleidet. Eventuell möchte er ihr das Gefühl geben, dass er sie versteht. Das Lachen wirkt, als wäre der Kunde verlegen. Die AMS-Beraterin nimmt daraufhin persönlichen Kontakt auf, indem sie den Kunden direkt ansieht. Sie versucht ihm zu erklären, dass sie ihr Möglichstes für ihn tut, wobei dies wie eine standardisierte Floskel wirkt, die die AMS-Beraterin verwendet, um die Gesprächsführung zu behalten. Dadurch, dass der Kunde aussagt, dass dies für ihn in Ordnung sei, beschwichtigt er seine problematische Situation. Somit wird seitens des Kunden der Gesprächsabschluss eingeläutet, womit er die hierarchische Position der AMS-Beraterin wiederum latent kritisiert. Folglich spricht die AMS-Beraterin die momentane Arbeitsmarktlage an, wodurch sich zeigt, dass sie den Kunden in seinen Ansichten bezüglich der Arbeitssuche bestärkt und auf seine

Beschwichtigung ihrer Stellung gegenüber nicht eingeht. Diese Form der institutionellen Altersdiskriminierung seitens des AMS wird auch in den Interviews genannt, da die AMS-Berater/innen davon ausgehen, dass die Arbeitssuche ab einem gewissen Alter aufgrund unterschiedlicher Problematiken erschwert ist:

„Und dann gibt es oft ältere, die sagen, sie finden nichts wegen dem Alter. Es ist ja nicht nur das Alter, das Alter ist oft ein Vermittlungshemmnis, weil die viel kosten.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 288 – 290)

„Dann versuche ich dem Kunden dezent klar zu machen, nach Arbeit zu suchen ist leichter, weil sie kriegen wahrscheinlich eh keine mehr.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 153 – 154)

„Dann gibt es noch die dritte Gruppe von Menschen, die sind die Modernisierungsverlierer. Das ist ein riesen Problem.“ (AMS-Berater J, Zeile 208 – 209)

In weiterer Folge steht die AMS-Beraterin aus der Teilnehmenden Beobachtung kurz auf. Eventuell will sie das Beratungsgespräch beenden oder wollte sich bereits verabschieden, merkt aber dann, dass der Kunde noch etwas sagen möchte. Auch könnte diese Geste ein Zeichen dafür sein, mit der sie ihre hierarchische Rolle noch einmal bekräftigen möchte, da der Kunde sie in der verbalen Interaktion unterbrochen hat.

Der Kunde gibt der AMS-Beraterin Recht, dass die Bedingungen am derzeitigen Arbeitsmarkt erschwert sind. Seine Einstellung, dass die Suche nach einem neuen Job aussichtslos sei, könnte er durch das Schulterzucken nochmals bekräftigen wollen. Dadurch, dass die AMS-Beraterin in weiterer Folge dem Kunden ihren gesamten Körper zu dreht, könnte sie zeigen, dass sie mit ihm Smalltalk führen möchte, in dem der Computer nicht verwendet wird. Dadurch, dass sie die Arme verschränkt, könnte sie andeuten, dass sie sich von den Problemen des Kunden abgrenzen möchte. Zum Schluss deutet er noch einmal an, dass er nicht davon ausgeht, dass er eine Arbeitsstelle findet, da er von Glück spricht. Möglicherweise denkt er, dass eine etwaige Arbeitsaufnahme derzeit nicht von Können, sondern von Glück abhängt. Mit seinem Lachen deutet er an, dass er es lächerlich findet, dass er eine Arbeit finden könnte. Möglicherweise lacht er sich selbst aus.

AMS-Beraterin C und Kunde C

09:10 Uhr		Kunde C steht auf und nimmt die blaue Mappe mit beiden Händen. AMS-Beraterin C nickt einmal kräftig.
	653	<<f> so > .
	654	<<all> ich bedanke mich sehr > ;
	655	<<f> ja gern > .
	656	(.)
	657	<<all> [alles gute] > .
	658	<<f> [schönen tag noch > .
	659	<<all> wiederschauen> .
	660	(.)
	661	<<all> ebenfAlls > .

	662	<<p> wiedersehen > .
	663	(.)
	664	<<f> danke > ;
		Kunde C geht zur Türe, öffnet diese und verlässt den Raum. AMS-Beraterin C sieht ihm nach. Kunde C schließt von außen die Türe. Danach legt sie ihre Hände auf die Tastatur, blickt in den Bildschirm und beginnt zu tippen.

Auffällig beim Gesprächsabschluss ist, dass der Kunde das Gespräch beendet, indem er aufsteht. Möglicherweise möchte er nicht mehr mit der AMS-Beraterin sprechen oder wieder ihre asymmetrische Stellung in Frage stellen. Dies wird auch daran deutlich, da der Kunde ihr beim Sprechen ins Wort fällt. Der Kunde und die AMS-Beraterin verabschieden sich in weiterer Folge freundlich, aber schnell. Auffällig ist, dass sich diese nicht die Hand geben, was auch daran liegen könnte, dass die AMS-Beraterin und der Kunde distanziert bleiben möchten. Das Fehlen dieser Geste wirkt unpersönlich. Auch verlässt der Kunde das Beratungszimmer, ohne dass die AMS-Beraterin aufsteht oder ihn zur Türe begleitet, was ebenso auf eine gewisse soziale Distanz zwischen diesen hinweist. Möglicherweise hängt diese Verabschiedungsformalität mit Sympathien oder persönlichem Befinden der AMS-Berater/innen zusammen, was auch in den Interviews ersichtlich wird:

„Ich steh nicht immer auf. Das kommt immer auf den Tag drauf an. Es gibt Tage, da bin ich ein Chaot und steh nicht auf. Ohne anschauen wissen sie, da können sie sich nicht mehr erwarten.“ (AMS-Berater J, Zeile 307 – 309)

Außergewöhnlich ist in der Beobachtung auch, dass es zu einem abrupten Ende ohne Jobvermittlung kommt, was daran liegen könnte, dass die AMS-Beraterin den Kunden nicht aktiv vermitteln wird oder will. Auch könnte die AMS-Beraterin davon ausgehen, dass der Kunde denselben Beruf wie beim letzten Beratungsgespräch sucht und sie ihm daher offene Jobangebote in diesem Bereich zukommen lässt. Dadurch würde die hierarchische Struktur des AMS deutlich werden, da der Kunde nicht nach seinen Berufswünschen gefragt wurde.

AMS-Beraterin D und Kundin D

09:08 Uhr	583	<<f> danke > .
	584	<<f> bitte gern > .
	585	(---)
	586	<<f> alles gute > .
	587	<<f> danke > .
	588	<<f> [wiedersehen] > .
	589	<<f> [wiedersehen] > .
	590	<<f> [wiederschau]n > .
	591	(8.7)
		Kundin D und ihr Sohn stehen gleichzeitig auf und nehmen ihre Sachen (Handtasche und Einkaufstasche). AMS-Beraterin D blickt in ihren Bildschirm. Sie beginnt zu tippen, während Kundin D und ihr Sohn das Zimmer verlassen. Der Sohn von Kundin D bleibt in der Türe stehen und blickt zu AMS-

		Beraterin D. AMS-Beraterin D blickt kurz auf, tippt aber weiter.
592		<<f> <<all> soll ich die tür offen lassen > ,
593		<<f> <<len> oder: > ?
594		<<f> <<all> zumachen bitte danke > .
		Der Sohn von Kundin D schließt die Türe hinter sich. AMS-Beraterin D tippt weiter und blickt wieder in ihren Bildschirm.

Bei der Verabschiedung kommt es zu einem abrupten und schnellen Ende, wobei trotzdem ein netter, verbaler Abschied folgt. Die Kundin und ihr Sohn verlassen zügig (in wenigen Sekunden) den Raum, was wie eine Flucht wirkt. Möglicherweise sind diese von den reichlichen Informationen der AMS-Beraterin überfordert worden. Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin nicht aufsteht, ihre Kundin nicht zur Türe begleitet und dieser auch nicht die Hand gibt. Dies wirkt unpersönlich und unhöflich. Die AMS-Beraterin verweilt in ihrer Büro-Zone, die wie ein Schutz wirkt, aus dem sie nicht ausbrechen möchte. Der Computer wird hierbei wieder zum wichtigsten Akteur, da sich die AMS-Beraterin mit diesem beschäftigt. Die Wichtigkeit des PCs wird auch nochmals in den Interviews deutlich, wodurch dessen Stellung in der Beratung gehoben wird:

„Und wenn ich was machen muss am PC, dann mach ich's.“ (AMS-Berater I, Zeile 269 – 270)

Möglicherweise resultiert das Verhalten der AMS-Beraterin aus der Beobachtung aus einer Unsicherheit, da sie nicht weiß, ob sie mit der Kundin alles korrekt erledigt und richtig erklärt hat.

Der Sohn wird zum Schluss höflich, indem er fragt, ob er hinter sich die Türe schließen soll. Dadurch bekommt er noch einmal eine machtvoll Position, in der er über den Raum der AMS-Beraterin mitentscheiden kann. Die AMS-Beraterin gibt dem Sohn der Kundin daraufhin eine Anweisung, wodurch diese ihre hierarchische Position verdeutlicht. Ebenso zeigt sich die asymmetrische Ebene der Gesprächsteilnehmer/innen, da sich die AMS-Beraterin nicht von ihrem Sessel wegbewegt, um beispielsweise zur Türe zu gehen. Deutlich wird schlussendlich noch einmal, dass die Dokumentation am PC wichtiger erscheint als die Kundin zu verabschieden, da die AMS-Beraterin an diesem weiter arbeitet.

AMS-Beraterin E und Kundin E

10:36 Uhr		Kundin E streckt AMS-Beraterin E die Hand hin und beugt sich nach vorne. AMS-Beraterin E beugt sich ebenso nach vorne und erwidert den Gruß, bleibt aber sitzen. Kundin E und AMS-Beraterin E schütteln sich die Hände. Dabei sehen sie sich direkt in die Augen.
	300	<<f> alles gute > .

301	<<f> danke > .
	Kundin E steckt die Zettel in ihre Handtasche. AMS-Beraterin E lehnt sich in ihrem Sessel etwas zurück.
302	<<f> dankeschön > .
303	<<f> wiedersehen > .
304	<<f> auf wiedersehen > .
	Kundin E dreht sich um und geht zur Türe. AMS-Beraterin E beobachtet Kundin E beim Gehen und lächelt. Kundin E schließt hinter sich die Türe. AMS-Beraterin E dreht sich zu ihrem Bildschirm und beginnt zu tippen.

Zum Schluss verabschieden sich die AMS-Beraterin und die Kundin voneinander. Als sich die Kundin und die AMS-Beraterin die Hand geben, wirkt dies persönlich und verleiht dem Gesprächsabschluss eine gastfreundliche Nuance. Dies wird auch in den Interviews angesprochen:

„Wenn ich bei der Begrüßung bewusst die Hand schüttel, dann kriegt er auch beim Verabschieden die Hand hingehalten.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 530 – 531)

„Der Handdruck ist wichtig für die Beziehungsebene, dafür hab ich ein Desinfektionsmittel.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 507 – 508)

Auffällig ist, dass die AMS-Beraterin aus der Beobachtung für die Abschiedsgeste sitzen bleibt, was daraus resultieren kann, dass die Kundin sie mit dem abrupten Aufstehen überrascht hat. Freundlichkeit entsteht, als die AMS-Beraterin der Kundin „alles Gute“ wünscht. Als sich die AMS-Beraterin in ihrem Sessel zurücklehnt, wirkt dies, als würde sie sich entspannen. Die verbale Verabschiedung ist kurz, aber höflich. Insgesamt endet das Beratungsgespräch harmonisch. Die Kundin verlässt zügig den Raum, was darauf hindeuten könnte, dass sie gestresst oder in Eile ist. Die AMS-Beraterin bleibt sitzen als die Kundin den Raum verlässt, was daran liegen könnte, dass die AMS-Beraterin noch formale Arbeit an ihrem Computer zu erledigen hat. Möglicherweise hat diese bis zum nächsten Gesprächstermin nicht mehr viel Zeit und möchte dies sofort erledigen, da sie die Gesprächsinhalte sonst vergessen könnte. Dadurch wird die Dokumentation am Computer wichtiger als die Kundin, was aus den geringen Zeitressourcen für ein Beratungsgespräch resultieren kann.

7.8.4. Konklusion zum Gesprächsabschluss

Bei der Beendigung des Erstberatungsgesprächs kommt es seitens der AMS-Berater/innen zur Besprechung der Betreuungsvereinbarung. Für die Beantwortung der Forschungsfragen fällt auf, dass bei der Er- und Fertigstellung dieser Vereinbarung der Computer noch einmal

zum Hauptakteur wird, da dieses Dokument nicht handschriftlich, sondern virtuell angefertigt wird. AMS-Berater/innen, die ihren Kund/innen die Betreuungsvereinbarung erklären, können erstmals in ein direktes Beratungsgespräch eintreten, da sie vom PC mit ihrem Sessel wegrücken. AMS-Berater/innen können somit den Arbeitslosen 45plus direkt gegenüber sitzen. Dadurch bleibt nur der Tisch als Barriere bestehen, wodurch AMS-Berater/innen die Komfortzone beim Computer verlassen. Die Beratung nimmt somit einen psychosozialen Charakter an, bei dem sich die Gesprächspartner/innen gegenüber sitzen (Noyon 2013). Das Gespräch wird trotzdem in einer asymmetrischen Atmosphäre geführt, da die Interaktion wie Verwaltung wird, bei der die AMS-Berater/innen nicht unterbrochen werden dürfen. Dabei entsteht machtvoll Handeln, wodurch die Mitentscheidungsmöglichkeit der älteren Arbeitslosen negiert wird, da die Betreuungsvereinbarung bereits verschriftlicht und gedruckt ist. Die soziale Kontrolle und der Zwangscharakter bleiben aufrecht, da die Betreuungsvereinbarung erforderlich ist, um die zukünftige gemeinsame Zusammenarbeit festzuhalten und bei einem Verstoß gegebenenfalls Sanktionen (z.B. Bezugssperre nach §10 AIVG) einzuleiten, womit die Forschungsfrage bezüglich der Machtprozesse beantwortet wurde. Auch in den Interviews wird der Charakter dieses Dokuments erwähnt, wobei offen bleibt, ob älteren Arbeitslosen bewusst ist, dass dies ein verbindlicher Vertrag mit dem AMS ist. Oftmals kommt es zu keiner genauen Erklärung seitens der AMS-Berater/innen, was eine Betreuungsvereinbarung ist:

„Es gibt nicht viel zu besprechen dazu, weil es den zeitlichen Rahmen sprengt. Wenn das Deutsch schon für den Normalverbraucher so geschrieben ist, dass du es fast nicht verstehst. Die, die es verstehen, denen erkläre ich es schon kurz, worum es geht und dass es eine Art Vertrag ist. So sag ich auch, dass man auch Pflichten hat.“
(AMS-Berater J, Zeile 299 – 302)

Auch eine Unterschrift eines Duplikats der Betreuungsvereinbarung, die bei den AMS-Berater/innen bleibt, kann als Fixierung für die geplante Vorgehensweise gesehen werden und zeigt den Dokumentationszwang des AMS auf, was bereits Gern und Segbers (2009) beschrieben haben. Im Gespräch während der Besprechung der Betreuungsvereinbarung wird seitens der AMS-Berater/innen auch noch einmal auf Meldepflichten und Termine hingewiesen (Weber et. al 2009; Weber et. al 2010). Diese Vorgehensweise wird auch in den Interviews beschrieben:

„Mit sämtliche Meldepflichten, Rechtsbelehrungen, Krankenstand, Ausland und so weiter, da hab ich einen Text gebaut, wo das brav drinnen steht. Das geh ich wirklich ganz genau durch, weil am Anfang müssen die Spielregeln klar festgelegt werden, die Konsequenzen was passiert, wenn sie sich nicht an die Spielregeln halten.“
(AMS-Beraterin F, Zeile 489 – 492)

„Die AGBs sind wichtig, dass der Kunde weiß, acht Tage hat der Kunde Zeit für gewisse Dinge zum Melden.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 469 – 470)

„Aber das ist immer der Standard mit zwei bis drei Bewerbungen pro Woche. Oder wenn ein Kurs am Anfang schon nötig ist oder sie brauchen ein Training fürn

Lebenslauf oder sich g'scheit bewerben, weil sie schon lange nicht arbeitslos waren, dann schreib ich das rein. Und Krankheitsgeschichten.“ (AMS-Berater I, Zeile 221 – 224)

Auffällig ist, dass nicht alle AMS-Berater/innen die Betreuungsvereinbarung mit den älteren Arbeitslosen gemeinsam besprechen, sondern nur auf diese hinweisen, womit auch die asymmetrische Form der Interaktionsprozesse deutlich wird. Dies könnte daran liegen, dass AMS-Berater/innen davon ausgehen, dass solche Arbeitslose ab 45 Jahren wissen, was dieses Dokument ist bzw. bezweckt, da sie schon einmal arbeitslos gemeldet waren. Auch in den Interviews wird dies erwähnt, was auch an der generellen Abneigung der Betreuungsvereinbarung seitens der AMS-Berater/innen liegen könnte:

„Ich find die BVG in dem Ausmaß nicht logisch. Ich hab da wieder einige Seiten zum Argumentieren. Ich muss in die BVG alles rein schreiben.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 470 – 472)

„Nicht wirklich viel. Ich sag dann nur immer, es gibt eine und wollen's eine. Da steht drinnen, was wir besprochen haben. Die meisten sagen: nein, ist mir wurscht. Ich druck sie aus und meistens landet die im Papierkorb.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 310 – 312)

Beim Besprechen von offenen Fragen bzw. Anliegen, zeigt sich, dass besonders Fragen zum Geldbezug bzw. der Existenzsicherung für Arbeitslose 45plus im Fokus stehen. Auch in den Interviews wird dies erwähnt:

„Es dreht sich Großteils um Fragen der Gesundheit, Pension, Geld und Versicherung.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 526)

„Ja, Gesundheit. Geld. Aber das war's auch schon.“ (AMS-Berater I, Zeile 239)

Zur Beantwortung der Forschungsfragen wird nun deutlich, dass Fragen seitens der AMS-Berater/innen zugelassen werden, aber diese über deren Intensität die Entscheidungsmacht erhalten. Dadurch handeln AMS-Berater/innen gleichzeitig im kontrollierenden und unterstützenden Mandat nach Bartelheimer (2014), bei der sie die Rolle von Expert/innen einnehmen können. Umso informativer und sicherer AMS-Berater/innen während des gesamten Gesprächs agieren, umso weniger Fragen werden seitens der älteren Arbeitslosen gestellt, da die gemeinsame Vorgehensweise und die Ziele für Arbeitslose ab 45 Jahren möglicherweise nachvollziehbar und klar sind. Dies würde bedeuten, dass bei unsicheren AMS-Berater/innen eventuell deren Wissen über Rechte, Pflichten und Gegebenheiten beim AMS seitens der Arbeitslosen 45plus angezweifelt werden könnte. Die Unsicherheit bei den AMS-Berater/innen könnte daraus resultieren, da das Arbeiten im AMS ein breites Fachwissen erfordert (z.B. Arbeitslosenversicherungsgesetz oder Weiterbildungsangebote), das mit den Arbeitsjahren beim AMS aufgebaut werden kann, was bereits Mosberger et. al (2007) beschrieben haben. Auch ein etwaiger Altersunterschied zwischen AMS-Berater/innen und älteren Arbeitslosen könnte einen negativen Einfluss auf die

Gesprächsatmosphäre haben. Daraus würde resultieren, dass Arbeitslose ab 45 Jahren jüngere AMS-Berater/innen zuschreiben, dass diese weniger kompetent sind als ältere AMS-Berater/innen. Ebenso zeigt sich, dass wenn AMS-Berater/innen das komplette Gespräch nochmals während der Besprechung der Betreuungsvereinbarung zusammenfassen bzw. resümieren, dass kaum bzw. keine Fragen bei Arbeitslosen 45plus auftreten.

In der Verabschiedung wird die Arbeitsweise der AMS-Berater/innen noch einmal stark deutlich, da die persönliche Note je nach Grad der Empathie-Fähigkeit enthalten ist, wodurch die Forschungsfrage beantwortet ist, wie die Interaktionsprozesse und Kommunikationsakte in dieser Phase beschrieben werden können. Umso psychosozialer und offener das Beratungsgespräch seitens der AMS-Berater/innen geführt wurde, umso personifizierter verabschieden sich diese von den Arbeitslosen 45plus. Dies wird besonders an den Gesten deutlich, bei der sich AMS-Berater/in und Kund/in gegenseitig die Hand geben und/oder anlächeln. Auch in den Interviews zeigt sich diese Haltung:

„Auf jeden Fall steh ich auf. Ich bleib sitzen und der steht auf und geht, find ich nicht so toll.“ (AMS-Beraterin F, Zeile 529)

„Ich halt beim Verabschieden immer meine Hände offen, weil wenn sie die Hände geben wollen, damit man das auch kann.“ (AMS-Beraterin G, Zeile 504 – 505)

„Die geben alle die Hand.“ (AMS-Beraterin H, Zeile 329)

„Ich steh auf, geb ihnen die Hand und wünsch noch einen schönen Tag.“ (AMS-Berater I, Zeile 254)

„Im Endeffekt wie bei der Begrüßung. Ich geb die Hand.“ (AMS-Berater J, Zeile 307)

Dadurch zeigt sich nochmals die asymmetrische Beziehungsstruktur zwischen AMS-Berater/innen und Arbeitslosen 45plus (Gerber-Eggiman 2005). Diese wird deutlich, da AMS-Berater/innen hauptsächlich entscheiden, wie die Verabschiedung abläuft. Dadurch erfüllen AMS-Berater/innen auch zum Gesprächsabschluss ihre Rolle als führende Instanz, bei der sie weiterhin die Kontrolle über die Gegebenheiten bei der Interaktion und Kommunikation innehaben. Auch über das Inventar des Raumes behalten AMS-Berater/innen die Entscheidungsgewalt, da beispielsweise von ihnen vorgegeben wird, ob die Ein- bzw. Ausgangstüre beim Verlassen geschlossen wird. Konkludiert zeigt sich somit für diese Phase, dass AMS-Berater/innen die hierarchische Position behalten, während ältere Arbeitslose in einer unterwürfigen Rolle verweilen und die vorgegebenen, intentionellen Normen und Werte akzeptieren.

8. Zusammenfassung und Resümee

Die Diskussion zu den Theorien zur Beratung zwischen Arbeitslosen 45plus und AMS-Berater/innen in Wien hat gezeigt, dass verschiedene Aspekte betrachtet werden mussten, sodass die Forschungsfragen beantwortet werden konnten. In der Dissertation hat sich gezeigt, dass Teilnehmende Beobachtungen und Problemzentrierte Interviews als Methodenkombination zur Erforschung des Beratungssystems des AMS Wien und dessen Kommunikationsakte und Interaktionsprozesse geeignet sind. Für die Verknüpfung mit den theoretischen Überlegungen erschließt sich, dass Arbeit und Beruf eine gesellschaftliche Funktion nach Neuloh (1973), sowie Semmer und Udris (2007) übernehmen, was auch in den beobachteten Beratungsgesprächen und den geführten Interviews deutlich wird. Die gesellschaftliche Arbeitsethik nach Kronauer (2007) wird in den Beratungsgesprächen immerwährend hergestellt. Das Kernthema des AMS Wien bleibt in der Beratung die Arbeitsvermittlung, wobei die Intensität der Arbeitssuche von verschiedenen Faktoren (z.B. schwere Erkrankung) abhängt. Nebendies wird der Zwangscharakter der Arbeitsmarktteilnahme nach Heinz und Abraham (2005) ersichtlich. Arbeit agiert somit in der Beratung des AMS als höchstes Gut. Somit folgt, dass sich ältere Arbeitslose diesem Zwang nur dann entziehen und gesellschaftlich inkludiert bzw. anerkannt werden können, wenn sie für sich und die Institution AMS Alternativrollen entwickeln, was bereits Kronauer (1994 und 2008), sowie Breig und Leuther (2007) beschrieben haben. Gesellschaftlich und institutionell anerkannt werden hierbei folgende Rollen:

- „Pensionswartende“: Personen, die maximal zwei Jahre bis zur Alterspension haben oder Personen, die einen Antrag auf Invaliditätspension gestellt haben.
- „Schwer Erkrankte“: Personen, die fachärztliche Befunde bezüglich bestimmter physischer und/oder psychischer Erkrankungen aufweisen (z.B. Krebs).
- „Auszubildende“: Personen, die sich in einer von den AMS-Berater/innen anerkannten Aus- und Weiterbildungsphase befinden. Diese muss nicht im Auftrag des AMS sein.

Dadurch zeigt sich für die Beantwortung der Forschungsfrage bezüglich Altersdiskriminierung, dass das Phänomen der „Altersarbeitslosigkeit“ weiterhin den Personen als individuelle Problematik zugeschrieben wird, obwohl der dynamische Arbeitsmarktwandel und die daraus resultierenden Modernisierungsprozesse nicht verleugnet werden können (Mosberger et. al 2007; Krenn, Vogt 2004; Grieger 2015). Funktionell werden weiterhin bestimmte Personengruppen (z.B. ältere Arbeitslose ohne Ausbildung) durch Prozesse der Personalauswahlentscheidungen der Betriebe aus dem primären Arbeitsmarkt ausgegrenzt, was auch in der Beratung im AMS immer mehr zum

Thema wird. Altersdiskriminierung zeigt sich hierbei als Phänomen, das nicht nur vom Arbeitsmarkt ausgeht, sondern auch seitens der AMS-Berater/innen und Medien initiiert und internalisiert wird. Folglich kommt es neben bekannter Modelle des Ageism zu einer neuartigen Form der Altersdiskriminierung durch das AMS, da AMS-Berater/innen mediale Stereotypen (z.B. ältere Personen sind öfter krank) in das Beratungsgespräch übernehmen. Ältere Arbeitslose werden somit weniger oder gar nicht von ihren AMS-Berater/innen in neue Jobs vermittelt, obwohl diese möglicherweise arbeitsfähig bzw. arbeitswillig wären. Die Mitentscheidungsmöglichkeit über die Vermittlungsintensität wird außerdem solchen arbeitslosen Kund/innen des AMS Wien genommen, da diese meist seitens der AMS-Berater/innen nicht gefragt werden, ob sie eine neue Arbeitsstelle suchen. Folglich wird der primäre institutionelle Auftrag (Arbeitsvermittlung) seitens der betreuenden AMS-Berater/innen des AMS Wien umgedeutet, was unterschiedliche Ursachen haben kann (fehlende Zeit- und Personalressourcen, persönliche Überlastung, etc.).

Für die Beratung im AMS und deren Kommunikationsakte und Interaktionsprozesse zeigte sich, dass in keiner der fünf Teilnehmenden Beobachtungen die Arbeitssuche das eigentliche Thema war. Dies kann wiederum mit der institutionellen Altersdiskriminierung des AMS zusammenhängen, da AMS-Berater/innen möglicherweise Arbeitslose ab einem gewissen Alter als „zu krank zum Arbeiten“ stereotypisieren und diesen gewisse Eigenschaften zuschreiben (z.B. geringe EDV-Kenntnisse). Sieht man sich die Beratungsgespräche genauer an, lässt sich erkennen, dass AMS-Berater/innen in Wien für ihr Arbeitspensum eine Arbeitserleichterung suchen und sich mit ihren Kund/innen so wenig wie möglich Betreuungsaufwand schaffen möchten, sodass eigene Ressourcen (insbesondere Zeit) geschont werden. Somit werden schwere Erkrankungen oder Aus- und Weiterbildung zum primären Beratungsthema, sodass die Vermittlung in eine neue Arbeitsstelle eingeschränkt werden kann. Diese Arbeits- und Verhaltensweise der AMS-Berater/innen könnte mit der Arbeitsbeschleunigung (gleichzeitiges Arbeiten am Computer und mit dem/der älteren Kund/in, multiple Arbeitsaufgaben, etc.) oder dem generellen Zeitdruck (keine Pausen nach den Beratungsgesprächen, zwanzig Minuten pro Erstgespräch etc.) im AMS zusammenhängen (Hörner 2005), bei dem eine effiziente Arbeitsweise seitens der AMS-Berater/innen als Vorbeugung der eigenen Gesundheit (u.a. Burnout-Prävention) gesehen wird. Konkludiert bleibt wenig Raum für Individualisierung, wodurch Kund/innen depersonalisiert werden können. Auffällig ist somit in den Beratungsgesprächen des AMS, dass meistens „richtige“ Beratung wie im freiwilligen Kontext (z.B. Psychotherapie) fehlt und das Interagieren und Kommunizieren eher wie Verwaltungsarbeit mit Machtcharakter wirken (Hieschler, Ochs 2011). Zu erwähnen ist, dass es zu keiner ungezwungenen und offenen Beratungsstruktur kommen kann, da im AMS immer ein Zwangskontext herrscht (Gegenhuber 2008; Klug, Zobrist 2013). Die Asymmetrie zwischen AMS-Berater/innen und

Arbeitslosen 45plus wird in den einzelnen Phasen des Beratungsgesprächs mehrmals deutlich, da die Entscheidungsgewalt über weitere Schritte im Endeffekt immer bei dem/der AMS-Berater/in liegt und eine Weigerung seitens der Arbeitslosen 45plus mit Sanktionen geahndet werden kann. Außerdem zeigt sich, dass die Intensität der hierarchischen Beziehung im direkten Zusammenhang mit der jeweiligen Gesprächsphase zusammenhängt, da beispielsweise eine andere Form und Grad der Asymmetrie in der Begrüßung zu erkennen war, als bei der Besprechung der Betreuungsvereinbarung. Auch im Beratungsraum wird diese asymmetrische Struktur deutlich, da mindestens zwei Drittel des Raumes von den AMS-Berater/innen eingenommen wird und die Beratung mit den älteren Kund/innen deutlich eingeschränkt ist. Der Raum beinhaltet die soziale Ordnung zwischen AMS-Berater/innen und Arbeitslosen 45plus, bei der Machtprozesse aufgrund der Raumordnung entstehen. Dies wird auch aus der erstellten Grafik ersichtlich, bei der der persönliche Radius des/der älteren Arbeitslosen blau und jener des/der AMS-Berater/in grün eingefärbt ist:

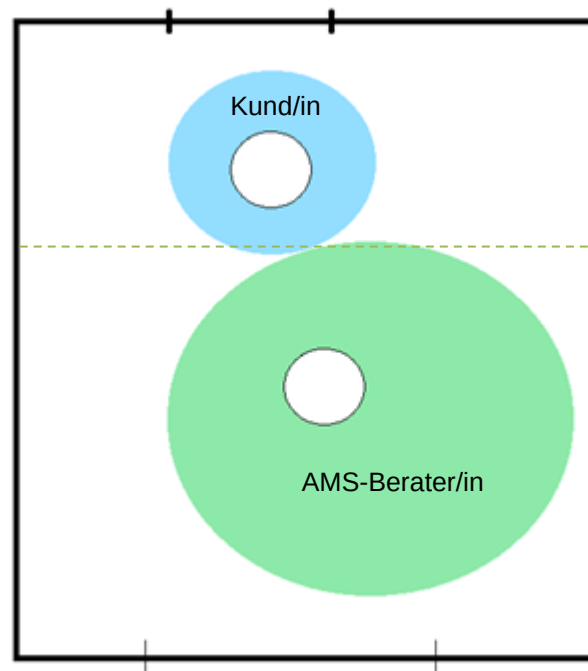


Abbildung 18: Beratungsradius im Büroraum des/der AMS-Berater/in (Grafik der Forscherin)

Durchwegs zeigt sich jedoch, dass die Zwangsberatung im arbeitsmarktpolitischen Kontext immerwährend soziale Kontrolle und institutionalisierte Machtordnung zwischen den AMS-Berater/innen und älteren Arbeitslosen schafft (Borgetto 2006; Panzenböck 2009), was bereits in der Theorie zum doppelten Mandat nach Bartelheimer (2014) beschrieben wurde. Folglich ist zu erwähnen, dass AMS-Berater/innen in mehrfachen Rollen bzw. Mandaten agieren müssen, die unterschiedliche Herausforderungen mit sich bringen. Einerseits ergibt sich dies aus dem institutionellen Auftrag und den bürokratischen Aufgaben des AMS (Gerber-Eggiman 2005; Stotz 2012; Kleve 2013), andererseits aus der persönlichen Einstellung und der Empathiefähigkeit der AMS-Berater/innen aus Wien. Deutlich wird aufgrund der Forschungsergebnisse der Dissertation, dass AMS-Berater/innen für ihre

älteren Kund/innen als persönliche Ansprechpartner/innen und für die Arbeitsmarktpolitik als Kontrollinstanz agieren. Hierbei fungieren AMS-Berater/innen für Arbeitslose 45plus in der Rolle der Expert/innen in folgenden Disziplinen:

- Berufsberater/innen, da Aus- und Weiterbildungswünsche jeglicher Art Inhalt der Beratung werden und seitens der AMS-Berater/innen über deren Sinnhaftigkeit, Genehmigung des AMS und Stilllegung der aktiven Vermittlung während dieser entschieden wird.
- Lebens- und Sozialberater/innen, indem Krisen- und Problemsituationen immer häufiger zum Thema werden und eine Hilfestellung (z.B. Ermutigungen) seitens der AMS-Berater/innen erwartet wird.
- Sozialpädagoge/innen, da soziale Probleme, wie z.B. Altersdiskriminierung, besprochen werden und seitens der AMS-Berater/innen versucht wird, das Beschäftigungsproblem zu lösen, wodurch ältere Arbeitslose wieder in die (Arbeits-) Gesellschaft eingebunden werden sollen.
- Psychotherapeut/innen, aufgrund dessen, da psychische und psychosomatische Problematiken immer mehr thematisiert werden und Vorschläge zu Lösungsschritten seitens der AMS-Berater/innen erwartet werden.
- Ärzt/innen, da über physische Einschränkungen und Erkrankungen gesprochen wird und teilweise medizinische Diagnosen bzw. Ratschläge erwartet werden.
- Schnittstellen-Berater/innen zwischen staatlichen Institutionen (z.B. PVA) und dem AMS, wobei besonders Kummer und Sorgen bei den AMS-Berater/innen abgeladen werden.
- Verwalter/innen, da wichtige Unterlagen an das AMS gegeben werden (z.B. Befunde), die die weitere Zusammenarbeit beeinflussen.
- Soziale Kontrolleur/innen, indem Arbeitsaufträge an Kund/innen mittels sozialen Druck vergeben werden (z.B. verpflichtende Kursteilnahme) und auf Wünsche der älteren Arbeitslosen (z.B. Weiterbildung) kaum Rücksicht genommen werden kann, wodurch es zu einer Sozialdisziplinierung kommt.
- Sanktionierer/innen, indem Geld- und Versicherungsleistungen gestrichen werden, wenn Kund/innen entweder Kontrollmeldetermine nach §49 AIVG verpassen oder es zu einer Sperrfrist gemäß §10 AIVG (z.B. Vereitelung einer Arbeitsaufnahme) kommt.

Diese multiplen Rollenzuschreibungen seitens der älteren Arbeitslosen können auch darin geschuldet sein, da Angestellte des AMS mit dem Begriff „Berater/in“ betitelt sind. Da dieser Begriff Freiwilligkeit suggeriert und mit Auswahlmöglichkeiten verknüpft ist, könnten konkludiert Arbeitslose 45plus annehmen, dass AMS-Berater/innen für alle Problemlagen und Wünsche verantwortlich sind. Anzumerken ist, dass der standardisierte Ablauf (z.B. Beratung nach 6-Phasen Modell) und institutionell vorgegebene Auftrag (z.B. Ziele) keine

kund/innen- und lösungsorientierte Beratung im systemischen Sinne nach Rogers (1983) zulässt. Somit kann auch die Verwendungen des „Kund/innen“-Begriff kritisch betrachtet werden, da Wahlmöglichkeiten bezüglich AMS-Berater/in, Terminen, Aus- und Weiterbildungen, Berufswünschen oder anderen etwaigen Gegebenheiten abhängig von der Genehmigung und Einwilligung der AMS-Berater/innen selbst und dem System des AMS sind, wodurch die hierarchische Position der AMS-Berater/innen bekräftigt wird. Infolgedessen wird fraglich, ob die Begriffe der „Berater/innen“ und „Kund/innen“ überhaupt möglich sind, da es außerdem zu Sanktionierungen und weiteren rechtlichen Schritten (z.B. Rückforderungen bei Übergenuss) kommen kann. Auch der Zwang der Anwesenheitspflicht aufgrund von Kontrollmeldeterminen nach §49 AIVG, der Pflicht zur Vorlage von Eigeninitiative nach §9 und §10 AIVG und Meldepflichten nach §50 AIVG (RIS 2016) schließen einen freiwilligen Beratungskontext aus.

Sieht man sich die einzelnen Beratungsinhalte und Gesprächsphasen genauer an, so erkennt man, dass AMS-Berater/innen oftmals nicht auf die Ängste und Anliegen ihrer älteren Kund/innen eingehen, sondern dem normierten Arbeitsablauf nach dem 6-Phasen-Modell nach Rainer (2015) folgen. Dadurch kann es seitens AMS-Berater/innen an Verständnis für Arbeitslose 45plus bezüglich ihrer Sorgen fehlen. Die Beratung im AMS nimmt folglich auf der emotionalen Ebene eine affektive Neutralität ein (Schneider 2013), in der es nicht zu Affektivität in der Beziehung zwischen AMS-Berater/in und älterem/r Arbeitslosen kommen kann. Somit werden etwaige Befürchtungen und Hoffnungen der älteren Arbeitslosen nicht hinterfragt, wodurch das Selbsthilfepotential und die Lösungskompetenz der Arbeitslosen 45plus nicht erkannt werden. Fraglich ist dadurch, inwieweit es im AMS einen individuellen Beratungsspielraum gibt und ob für diesen genügend Zeitressourcen im einzelnen Gesprächstermin wären. Insgesamt wirken die Gespräche nicht kund/innen-zentriert und nicht systemisch, sondern hierarchisch, da es kaum Inhalt gibt und ein Großteil der Themen von den AMS-Berater/innen vorgegeben werden. Viele Beratungsgespräche im AMS sind folglich in ihrer Struktur schnelllebig, starr und emotionskarg. Möglich ist, dass hiermit soziale Distanz geschaffen werden soll, was durch der verwendete Sprachgebrauch (u.a. Siezen) und dem Verhalten der AMS-Berater/innen aus den Teilnehmenden Beobachtungen nochmals deutlich wird. Intimität wird kaum zugelassen, was auch auf die institutionellen Codes des AMS zurückzuführen ist (Richter 2001; Birkner, Meer 2011). Auch werden seitens der AMS-Berater/innen keine eigenen, persönlichen Themen angesprochen und nur die Anliegen der Kund/innen in der Beratung thematisiert, wodurch die Gespräche durch diese Einseitigkeit wiederum einen asymmetrischen Charakter bekommen. Somit bleiben die Kommunikationsakte und Interaktionsprozesse in der Beratung informierend und sachlich, was auch aufgrund der Triangulation zwischen AMS-Berater/innen, Arbeitslosen 45plus und PC und der geringen

zeitlichen Ressourcen pro Termin resultieren kann. Um weitere soziale Distanz zu schaffen, scheint der Computer als primäres Kommunikationsmedium der AMS-Berater/innen zu dienen, der jederzeit als „Rückzugsort“ bei z.B. schwierigen Themen wie Erkrankungen dienen kann. Resultierend wird dem Computer mehr Vertrauen als den Aussagen der älteren Arbeitslosen zugestanden, da von der Korrektheit der Kund/innen-Datensätze ausgegangen wird, aber auch mit dem ständigen Dokumentationszwang der AMS-Berater/innen korrelieren kann. In der Beratung wird ein strukturiertes Misstrauen gegenüber der Arbeitslosen 45plus aufgemacht, da jede angesprochene Thematik seitens der AMS-Berater/innen hinterfragt wird. Kund/innen müssen sich dadurch für ihr Agieren rechtfertigen und sich in die formalen Abläufe (z.B. Fristen und Meldepflichten) des AMS einfügen. Es scheint kaum Spielraum bezüglich der Einwilligung in diese Bürokratisierung zu geben, außer wenn AMS-Berater/innen systemisch arbeiten, da dadurch ältere Arbeitslose flexibler bezüglich ihrer Wünsche und Anliegen beraten bzw. betreut werden können.

Konkludiert zeigt sich nun, dass bei den Kommunikationsakten und Interaktionsprozessen zwischen AMS-Berater/innen und Arbeitslosen 45plus in Wien unterschiedliche Typen gebildet werden können, wobei diese direkt mit den Gesprächsphasen, ergo dem 6-Phasen Modell nach Rainer (2015), zusammenhängen können. Dies bedeutet, dass AMS-Berater/innen unterschiedlichste Rollen bzw. Mandate während des Gesprächs einnehmen können, wodurch eine Typenbildung nach den einzelnen Phasen der Beratung sinnvoll erscheint. Diese Typenbildung steht hierbei auch im direkten Zusammenhang mit der Intensität der Computerverwendung (Triangulationsbeziehung: AMS-Berater/in, ältere/r Arbeitslose/r und PC). Somit ergeben sich folgende Typen:

- *Individualzentrierte Beratung:* Grundsätzlich gilt, dass AMS-Berater/innen in diesem Typus in ihrer Kommunikation und Interaktion asymmetrische Beziehungscharakteristika gänzlich auflösen versuchen, indem diese lösungsorientiert und systemisch arbeiten. Die Beratung weist kaum Zwangscharakter auf, der sich nur in der institutionell vorgegebenen Struktur widerspiegelt, da ältere Arbeitslose z.B. nicht mitentscheiden können, wer der/die primäre/r Ansprechpartner/in im AMS ist. Das Gespräch weist psychosoziale Komponenten auf, sodass eine individuelle Form der Beratung möglich wird. Außerdem wird seitens der AMS-Berater/innen versucht, den Computer nicht bzw. kaum in das Gespräch einzubinden. AMS-Berater/innen versuchen während der Interaktion eine offene Körperhaltung einzunehmen, indem sie beispielsweise zu den älteren Arbeitslosen gedreht sind und den PC nicht ansehen.
- *Serviceorientierte Betreuung:* AMS-Berater/innen dieses Typs folgen in ihrer Arbeitsweise den Zielen und Aufgaben ihres Arbeitgebers (AMS Wien), versuchen aber trotzdem den Wünschen und Anliegen von älteren Arbeitslosen gerecht zu

werden. Die Kommunikationsakte und Interaktionsprozesse sind teilweise asymmetrisch. Seitens der AMS-Berater/innen wird immer wieder versucht, die Hierarchie zu beschwichtigen. Der Zwangscharakter des AMS wird deutlich, da institutionelle Vorgaben als Leitbild herangezogen werden. Die Beratung an sich weist psychosoziale Züge auf, da individuelle Anliegen von älteren Arbeitslosen anhand der vorgegebenen, institutionellen Richtlinien und Vorgaben bearbeitet werden. Der PC wird sporadisch verwendet, wird aber in das Gespräch als dritter Akteur inkludiert. In der non-verbalen Interaktion der AMS-Berater/innen ist zu erkennen, dass der Kopf meist in Richtung älterer Kund/innen gedreht ist, der Computer aber trotzdem durch die Körperhaltung als hauptsächlichster Ansprechpartner bestehen bleibt.

- *Bürokratisierende Verwaltung:* In dieser Kommunikations- und Interaktionsform handeln AMS-Berater/innen laut Vorgaben und Richtlinien des AMS. Anliegen von älteren Arbeitslosen werden nur dann bewilligt, wenn diese den Vorschriften entsprechen. Der generelle Arbeitsstil dieser AMS-Berater/innen ist bürokratisch und zielkonform. Es zeigt sich eine asymmetrische Beziehung zwischen Arbeitslosen 45plus und ihren AMS-Berater/innen. Es besteht soziale Distanz. Auch der Zwangscharakter wird deutlich, da strikt nach den Vorgaben des Dienstgebers (AMS Wien) gearbeitet wird. In der Kommunikation sind keine psychosozialen Beratungsmuster zu erkennen. Der Computer wird zu einem Hauptakteur des Gesprächs. Die Körperhaltung ist zum PC gerichtet und ältere Arbeitslose bekommen während des Gesprächs wenig Aufmerksamkeit der AMS-Berater/innen, da diese beispielsweise mit der Dokumentations- und Verwaltungsarbeit am Computer beschäftigt sind.
- *Autoritäre Behandlung:* Dieser Typ der Kommunikation und Interaktion ist hierarchisch und asymmetrisch, da AMS-Berater/innen innerhalb einer Machtrolle agieren. Die Arbeitsweise richtet sich nach den Richtlinien des AMS. Sanktionierungen (z.B. §10 AIVG Sperre) werden als Instrument der Verhaltenskontrolle gesehen. Der Zwangscharakter der Beratung wird älteren Arbeitslosen deutlich suggeriert. Soziale Distanz wird durch das Verhalten und Handeln der AMS-Berater/innen immer wieder hergestellt, da beispielsweise Blickkontakt vermieden wird. Es gibt keine psychosozialen Beratungselemente während des Gesprächs. Der PC ist Hauptakteur und wird im Gespräch Großteils verwendet, was auch daran zu erkennen ist, dass der Körper zu diesem gerichtet ist.

Somit kann für das 6-Phasen Modell nach Rainer (2015) und den Gesprächstypen folgende Matrix erstellt werden, wobei anzumerken ist, dass AMS-Berater/innen aus Wien zwischen den einzelnen Typen je nach Beratungsphase wechseln können:

		Individualzentrierte Beratung	Serviceorientierte Betreuung	Bürokratisierende Verwaltung	Autoritäre Behandlung
(1) Eröffnung des Gesprächs	<i>Vorbereitung auf den/die Kund/in</i>	Datensätze werden nicht geöffnet, um offene, vorurteilsfreie und symmetrische Kommunikation zu schaffen; keine Stereotypisierung	Datensätze werden geöffnet, um gewisse Informationen einzuholen (z.B. Name); erste Stereotypisierungen (z.B. aufgrund Alter)	Datensätze werden geöffnet, um sachliche Informationen (z.B. Pensionsstichtag) einzuholen; Vorbereitung auf Gesprächsinhalte + Stereotypisierungen	Datensätze werden geöffnet, um Stereotypisierungen (z.B. Altersdiskriminierung) zu schaffen; Vorbereitung auf Gesprächsinhalte
	<i>Gegenseitige Begrüßung</i>	Gegenseitige Reaktion (z.B. Hand geben); respektvolle und wertschätzende Begrüßungsworte	Wertschätzendes Agieren (z.B. Hand geben), wobei AMS-Berater/in Begrüßungsformalitäten vorgibt	Distanzierte Begrüßungsformalitäten (z.B. kein Hand geben); freundliche Kommunikation	Abwertende Begrüßungsformalitäten (z.B. sitzen bleiben und raus schreien); dirigierende Kommunikation
	<i>Abklärung der Rahmenbedingungen</i>	Sehr ausführliche Erklärung der Rahmenbedingungen und Rechte; vorsichtige Einweisung in institutionelle und rechtliche Vorschriften; leichte Asymmetrie	Kurze Erklärung der Rahmenbedingungen, Pflichten und Rechte; leichte Asymmetrie; Eigeninitiativ-Niederschrift	Information zu Rahmenbedingungen, Pflichten und Rechte; starke Fokussierung auf Rechtsfolgen; Eigeninitiativ-Niederschrift	Fokussierung auf Rahmenbedingungen und Rechtsfolgen (z.B. §10 AVG); Eigeninitiativ-Niederschrift
(2) Konsultationsphase	<i>Abklärung der Datenaktualität</i>	Ausführliches Erfragen der persönlichen Daten; Inkludierung des Computers (PC zu Kund/in drehen)	Ausführliches Erfragen der persönlichen Daten; keine Inkludierung des Computers (PC bleibt zu AMS-Berater/innen gerichtet)	Erfragen der persönlichen Daten; ausführliches Erfragen von wichtigen Daten für die Verwaltung (z.B. Kontodaten)	Keine Abklärung der persönlichen Daten
	<i>Beruflicher Hintergrund</i>	Genaueres Erfragen von letzten Tätigkeiten, persönlichen und beruflichen Ressourcen (z.B. EDV-Kenntnisse); Besprechung des Lebenslaufs	Genaueres Erfragen von letzten Tätigkeiten, persönlichen und beruflichen Ressourcen (z.B. EDV-Kenntnisse); Abverlangen des Lebenslaufs ohne Besprechung	Erfragung letzter Tätigkeiten und Arbeitgeber/innen, sodass diese im Datensatz vermerkt werden können; Besprechung des Lebenslaufs	Erfragung letzter Tätigkeiten und Arbeitgeber/innen, sodass diese im Datensatz vermerkt werden können; Abverlangen des Lebenslaufs ohne Besprechung
	<i>Lebenskontext</i>	Offene Fragen zu den Lebensumständen (z.B. Gründe für die Arbeitslosigkeit); Lösungsorientierung	Offene und geschlossene Fragen zu den Lebensumständen (z.B. Gründe für die Arbeitslosigkeit); Problemorientierung	Geschlossene Fragen zu den Lebensumständen (z.B. familiäres Umfeld); Erfassen von Vermittlungshemmnissen	Keine Fragen zu den Lebensumständen; Erfassen von Vermittlungshemmnissen (z.B. Betreuungspflichten)
	<i>Gesundheitliche Einschränkungen</i>	Genaueres Erfragen gesundheitlicher Einschränkungen; komplette Rücksichtnahme bei der Vermittlung	Genaueres Erfragen gesundheitlicher Einschränkungen; Rücksichtnahme bei der Vermittlung mit Hinweis auf gesetzliche Vorgaben	Erfragen gesundheitlicher Einschränkungen; reine Dokumentation und Arbeiten nach gesetzlichen Vorgaben	Vermerkung gesundheitlicher Einschränkungen; keine Rücksichtnahme bei der Vermittlung
	<i>Weitere Rahmenbedingungen</i>	Offene Fragen zu etwaigen Problemlagen; Anbieten von unterschiedlichen (externen) Hilfsangeboten des AMS	Offene Fragen zu etwaigen Problemlagen; Tipps seitens der AMS-Berater/innen	Initiative zu Problemlagen kommt von älteren Arbeitslosen; eventuell Anbieten von unterschiedlichen (externen) Hilfsangeboten oder Tipps seitens der AMS-Berater/innen	Initiative zu Problemlagen kommt von älteren Arbeitslosen; ignorieren bzw. beschwichtigen dieser Problemlagen
	<i>Ressourcenanalyse</i>	Genaueres Erfragen von Kompetenzen, Stärken, Erfahrungen, Wissen und Fähigkeiten von Arbeitslosen 45plus; Rücksichtnahme auf persönliche Situation der älteren Arbeitslosen	Genaueres Erfragen von Kompetenzen, Stärken, Erfahrungen, Wissen und Fähigkeiten von Arbeitslosen 45plus	Erfragen von sachlichen Informationen zu Erfahrungen und Wissen für die weitere Zusammenarbeit	Erfragen von sachlichen Informationen zu Erfahrungen und Wissen für die weitere Zusammenarbeit; keine Rücksichtnahme auf persönliche Situation der älteren Arbeitslosen
	<i>Motivationsarbeit</i>	Orientierung auf Ziele der älteren Arbeitslosen; positive Bestärkung mit Hinweisen auf z.B. Stärken der Arbeitslosen 45plus	Orientierung auf Ziele der älteren Arbeitslosen; Fokussierung auf Statistiken (z.B. Arbeitslosenquote Ältere) und/oder eigene Erfahrungen aus der Beratung	Orientierung auf Ziele der Institution AMS; Fokussierung auf Statistiken (z.B. Arbeitslosenquote Ältere) und/oder eigene Erfahrungen aus der Beratung	Orientierung auf Ziele der Institution AMS; Fokussierung auf Sanktionierung (Motivation mittels Bestrafung)

		Individualzentrierte Beratung	Serviceorientierte Betreuung	Bürokratisierende Verwaltung	Autoritäre Behandlung
(3) Festlegung der Ziele		Gemeinsame Festlegung der Ziele; Fokussierung auf die Wünsche und Anliegen der älteren Arbeitslosen; Vorgaben des Arbeitgebers AMS sind nichtig	Gemeinsame Festlegung der Ziele; Fokussierung auf Wünsche und Anliegen der älteren Arbeitslosen; Einbezug von Vorgaben des Arbeitgebers AMS	Zielerreichung wird Aufgabe der älteren Arbeitslosen; Einbezug von Vorgaben des Arbeitgebers AMS	Kein Ausmachen von Zielen; Arbeit nach rechtlichen Vorgaben des Arbeitgebers AMS
(4) Lösungsschritte	Anliegen des/der Kund/in	Konkretes Eruiere der Strategien der weiteren Lösungsschritte; gemeinsame Reflexion von Anliegen, Vorstellung und Bedenken	Konkretes Eruiere der Strategien der weiteren Lösungsschritte	Festlegen von Strategien der weiteren Lösungsschritte mit Fokus auf gesetzliche Vorgaben und Richtlinien des AMS	Ignorieren der Anliegen von älteren Arbeitslosen bezüglich Strategien der weiteren Lösungsschritte
	Angebote des/der AMS-Berater/in	Anbieten von (externen) Hilfestellungen; Entscheidung liegt ausschließlich bei Arbeitslosen 45plus	Anbieten von (externen) Hilfestellungen; Entscheidung wird gemeinsam zwischen AMS-Berater/innen und Arbeitslosen 45plus getroffen	Aufdrängen von (externen) Hilfestellungen; Entscheidung wird seitens AMS-Berater/innen getroffen; Ablehnungsmöglichkeit seitens älteren Arbeitslosen	Aufdrängen von (externen) Hilfestellungen; Entscheidung wird seitens AMS-Berater/innen getroffen; Sanktionierungsmöglichkeit mittels Niederschrift
(5) Vereinbarung der Vorgehensweise und Dokumentation	Dokumentation seitens AMS-Berater/in	Zusammenfassung des Gesprächs mit vollständiger Inklusion der älteren Arbeitslosen (Einsicht in PC beider Gesprächspartner/innen; Erklärung, was getan wird am PC, etc.); nonverbale Interaktion schließt Arbeitslosen 45plus ein	Zusammenfassung des Gesprächs mit teilweiser Inklusion der älteren Arbeitslosen (z.B. Erklärung, was getan wird am PC); nonverbale Interaktion schließt Arbeitslosen 45plus ein	Zusammenfassung des Gesprächs mit teilweiser Inklusion der älteren Arbeitslosen (z.B. Erklärung, was getan wird am PC); nonverbale Interaktion mit dem Computer	Keine Zusammenfassung des Gesprächs mit älteren Arbeitslosen; Betreuungsvereinbarung wird ohne Erklärung während Beratung erstellt
	Vereinbarung des nächster Termin	Anbieten, ob ein Termin wahrgenommen werden will; ältere Arbeitslose können frei entscheiden; keine Terminvorgabe	Anbieten von mehreren Terminmöglichkeiten; ältere Arbeitslose können frei über Uhrzeit oder Datum entscheiden	Vergabe eines neuen Termins ohne Mitentscheidungsmöglichkeit der Arbeitslosen 45plus; Termin kann seitens älteren Arbeitslosen verschoben werden	Vergabe eines neuen Termin ohne Mitentscheidungsmöglichkeit der Arbeitslosen 45plus; Termin nicht verschiebbar seitens älterer Arbeitsloser
	Konkretisierung nächster Schritte	Weitere Vorgehensweise wird von den älteren Arbeitslosen bestimmt (Ausbildung oder Arbeitssuche, etc.); komplett freie Entscheidungsmöglichkeit seitens Arbeitslosen 45plus	Primäres Ziel ist Vermittlung in den Arbeitsmarkt, aber Rücksichtnahme auf Umstände älterer Arbeitslosen (z.B. Arbeitszeiten mit Ausbildung vereinbaren)	Primäres Ziel ist Vermittlung in den Arbeitsmarkt; nächste Schritte hängen von gesetzlichen Vorgaben und Zielen des Arbeitgebers AMS zusammen	AMS-Berater/innen geben die nächste Vorgehensweise vor; etwaige Sanktionierungsmöglichkeiten werden sich seitens AMS-Berater/innen vorbehalten
(6) Gesprächsabschluss	Besprechung der Betreuungsvereinbarung	Ausführliche, gemeinsame Besprechung der Betreuungsvereinbarung mit Möglichkeit der Korrektur; direkte Interaktion zwischen AMS-Berater/innen und älteren Arbeitslosen	Kurze, gemeinsame Besprechung der Betreuungsvereinbarung mit Möglichkeit der Korrektur; direkte Interaktion zwischen AMS-Berater/innen und älteren Arbeitslosen	Gemeinsame Besprechung der Betreuungsvereinbarung ohne Möglichkeiten der Korrektur; eventuell Fokussierung auf Rechtsbelehrungen	Keine Besprechung der Betreuungsvereinbarung; eventuell Fokussierung auf Rechtsbelehrungen
	Offene Fragen und/oder Anliegen	Direktes Nachfragen, ob offene Fragen / Anliegen sind; genaues Beantworten der Fragen von älteren Arbeitslosen	Direktes Nachfragen, ob offene Fragen / Anliegen sind; kurzes Beantworten der Fragen von älteren Arbeitslosen	Kein Nachfragen bezüglich offener Fragen / Anliegen; Beantworten der Fragen von älteren Arbeitslosen	Kein Nachfragen bezüglich offener Fragen / Anliegen; Fragen von älteren Arbeitslosen werden nicht beantwortet bzw. ignoriert
	Verabschiedung	Gegenseitige Reaktion (z.B. Hand geben); respektvolle und wertschätzende Abschiedsworte	Wertschätzendes Agieren (z.B. Hand geben), wobei AMS-Berater/in Abschiedsformalitäten vorgibt	Distanzierte Abschiedsformalitäten (z.B. kein Hand geben); freundliche Kommunikation	Abwertende Abschiedsformalitäten (z.B. sitzen bleiben); dirigierende Kommunikation

9. Literaturverzeichnis

Abrahamsen, Y.; Kaplanek, H. und Schips, B. (1986): Arbeitsmarkttheorie, Arbeitsmarktpolitik und Beschäftigung in der Schweiz. Grösch: Verlag Rüegger.

Abteilung Service für Arbeitskräfte (ASfA) (2012): Bundesrichtlinie Kernprozess Arbeitskräfte unterstützen. Wien: AMS Österreich.

Abteilung Service für Arbeitskräfte (ASfA) (2013): Zentrale Befunde zu aktuellen Arbeitsmarktthemen. Aktuelle Berichte. Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung.

Abteilung Service für Arbeitskräfte (ASfA) (2014): Alter hat Zukunft. Informationen für ältere Arbeitsuchende (45+). Aktuelle Berichte. Wien: Communicato Verlag.

Abteilung Service für Arbeitskräfte (ASfA) (2015): Alter hat Zukunft. Informationen für ältere Arbeitsuchende (45+). Aktuelle Berichte. Wien: Communicato Verlag.

Achatz, J. und Trappmann, M. (2011): Arbeitsmarktvermittelte Abgänge aus der Grundsicherung. Der Einfluss von personen- und haushaltsgebundenen Arbeitsmarktbarrieren. Nürnberg: IAB Discussion Paper, Vol. 2.

Aigner D. und Cain G. (1977): Statistical Theories of Discrimination in the Labor Market. Industrial and Labor Relations Review, Vol. 30, Nr. 2, S.175 – 187. New York.

Alda, H.; Allaart, P. und Bellmann, L. (2005): Churning and Institutions Dutch and German Establishments compared with micro-level Data. Nürnberg: IAB Discussion Paper, Vol. 12.

Alewell, D. (1993): Interne Arbeitsmärkte. Eine informationsökonomische Analyse. Hamburg: Steuer- und Wirtschaftsverlag.

Alteneder, W. (2000): Was steckt hinter dem Anstieg des Arbeitskräfteangebots Älterer? Synthesis Forschungsgesellschaft für das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Communicato Verlag.

Anderson, N.; Lievens, F.; Van Dam, K. und Ryan, A. M. (2004): Future Perspectives on Employee Selection. Key Directions for Future Research and Practice. In: Journal of Applied Psychology, Vol. 53, Nr. 4, S. 487 – 501, Washington.

Andreß, H.-J. (2013): Leben in Armut. Analysen der Verhaltensweisen armer Haushalte mit Umfragedaten. Wiesbaden: Springer Verlag.

Arbeiterkammer (2012): Ältere ArbeitnehmerInnen. Das verborgene Gold im Unternehmen. Wien: Verlag des ÖGB.

Arrow, K. (1973): The Theory of Discrimination. In: Ashenfelter, O.: Discrimination in Labor Markets. Princeton: Princeton University Press.

Assmann, A. (2013): Formen des Schweigens. In: Assmann, A. und Assmann, J.: Schweigen. Archäologie der literarischen Kommunikation XI. München: Wilhelm Fink Verlag.

Aubert, P. und Crépton, B. (2003): Age, Wage and Productivity. Firm-Level Evidence. In: Economie et Statistique, Vol. 36, S. 95 – 119. Paris.

Aulenbacher, B.; Jacobsen, H. und Roski, M. (2007): Berichte aus den Sektionen. Sektionen Arbeits- und Industriesoziologie und Frauen- und Geschlechterforschung. In: Soziologie. Forum der Deutschen Gesellschaft für Soziologie. Vol. 37, Nr. 1, S. 92 – 97, Essen.

Aulenbacher, B. (2009): Arbeit, Geschlecht und soziale Ungleichheiten. In: Arbeits- und Industriesoziologische Studien, Vol. 2, Nr. 2, S. 61 – 78, Linz.

Australian Computer Society (2010): Improving Age Diversity in the ICT Workforce. Canberra: ACS Report.

Bachmann, S. (1983): Elementare Fragestellungen und Begriffe der Allgemeinen Soziologie. Braunschweig: Universitätsverlag.

Bäcker, G. (1981): Die Situation älterer Arbeitnehmer auf Arbeitsplatz und Arbeitsmarkt und beim Übergang in den Ruhestand. Ein Beitrag zur Diskussion über Entstehung und Verfestigung von „Problemgruppen“ und über sozialpolitische Bewältigungsstrategien. Bremen: Dissertation.

Backes-Gellner, U.; Lazear, E. P. und Wolff, B. (2001): Personalökonomik. Fortgeschrittene Anwendungen für das Management. Stuttgart: Schäffer-Poeschel Verlag.

Baethge, M. (1991): Arbeit, Vergesellschaftung, Identität. Zur zunehmenden normativen Subjektivierung der Arbeit. In: Soziale Welt, Vol. 42, Nr. 1, S. 6 – 19, Baden-Baden.

Bahrtdt, H. P. (1975): Erzählte Lebensgeschichten von Arbeitern. In: Osterland, M.: Arbeitssituation, Lebenslage und Konfliktpotential. Frankfurt am Main: EVA.

Bakic, J.; Diebäcker, M. und Hammer, E. (2008): Aktuelle Leitbegriffe der Sozialen Arbeit. Ein kritisches Handbuch. Wien: Erhard Löcker.

Bahrs, O. (2003): Mein Hausarzt hat Zeit für mich. Wunsch und Wirklichkeit. In: GGW, Vol. 3, Nr. 1; S.17 – 23, Berlin.

Balon, K.H.; Dehler, J. und Schön, B. (1978): Arbeitslose. Abgeschoben, diffamiert, verwaltet. Arbeitsbuch für eine alternative Praxis. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuchverlag.

Baron, J. und Kreps, D. (1999): Strategic Human Resources. New York: Wiley.

Barkholdt, C.; Frerichs, F. und Naegele, G. (1995): Altersübergreifende Qualifizierung. Eine Strategie zur betrieblichen Integration älterer Arbeitnehmer. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Vol. 28, Nr. 3, S. 424 – 437, Nürnberg.

Bartelheimer, P. (2014): Wie wirkt Beratung? Wirkungen und Evidenz in der Evaluation von Arbeitsmarktdienstleistungen. Berlin: SOFI.

Bartelheimer, P. (2015): Was hilft bei Vermittlungshemmnissen? Beratung, Intervention, Assistenz. Göttingen: SOFI.

Bauer, H. (2005): Patient oder Kunde. Wandel in der Arzt-Patienten-Beziehung? In: Wolff, H.: Die Arzt-Patient-Beziehung beim gesundheitspolitischen Umbruch. Heidelberg: Winter Verlag.

Baumann, E. (2001): Die Vereinnahmung des Individuums im Universalismus: Vorstellungen von Allgemeinheit illustriert am Begriff der Menschenwürde und an Regelungen zur Abtreibung. Münster: LIT Verlag.

Baur, N. (2001): Soziologische und ökonomische Theorien der Erwerbsarbeit. Eine Einführung. New York: Campus Verlag.

Beathalter, E.K. (2013): Selbstwirksamkeitserwartung, Selbstkonzept und Behandlungsmotivation im Rahmen von Quasi-Zwangsbehandlungen (Therapie statt Strafe). Eine katamnestiche Untersuchung. Wien: Diplomarbeit.

Beck, U. und Brater, M. (1978): Berufliche Arbeitsteilung und soziale Ungleichheit. Eine gesellschaftlich-historische Theorie der Berufe. Frankfurt / New York: Campus Verlag.

Beck, U; Brater, M. und Daheim, H. (1980): Soziologie der Arbeit und Berufe. Grundlagen, Problemfelder, Forschungsergebnisse. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuchverlag.

Beck, U. (1986): Risikogesellschaft. Auf den Weg in eine neue Moderne. Berlin: edition Suhrkamp.

Becker, G. (1973): The Economics of Discrimination. Chicago: University of Chicago Press.

Becker, G. (1975): Human Capital. A theoretical and empirical Analysis with special Reference to Education. New York: National Bureau Of Economic Research.

Beckert, J., Diaz-Bohne, R. und Ganßmann, H. (2007): Märkte als soziale Struktur. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Behncke, S.; Fröhlich, M. und Lechner, M. (2008): A Casworker like Me. Does the Similarity between Unemployed and Caseworker increase Job Placements? IZA Discussion Paper, Nr. 3437, Bonn.

Behncke, S.; Fröhlich, M. und Lechner, M. (2010): Unemployed and their Caseworkers. Should they be Friends or Foes? In: Journal of Royal Statistical Society (Series A), Vol. 173, Nr. 1, S. 67 – 92, Manchester.

Behrend, O.; Ludwig-Mayerhofer, W. und Sondermann, A. (2007): Sind wir nicht alle Kunden? Zum Modell der Ökonomisierung und seinen Grenzen am Beispiel der praktischen Umsetzung der Arbeitsmarktpolitik. In: IAB, Discussion Paper, Vol. 8., Siegen.

Behrend, O. (2008): Aktivieren als Form sozialer Kontrolle. Arbeitslosigkeit und ihre psychosozialen Folgen. In: Aus Politik und Zeitgeschehen, Vol. 40, Nr. 17, S. 16 – 21, Bonn.

Behrenz, M. (2001): Who gets the Job and why? An explorative Study of Employers' Recruitment Behavior. In: Journal of Applied Economics, Vol. 4, Nr. 2, S. 255 – 278, Växjö.

Benz, M. (2010): Personalmanagement in Zeiten des demographischen Wandels. Zukünftige Herausforderungen für groß- und mittelständische Unternehmen mit Fokus auf die Zielgruppe der älteren Arbeitnehmer. Bonn: Dissertation.

Bergany, Z. (2009): Kundenzufriedenheit am Arbeitsmarktservice unter dem Aspekt der Kommunikation zwischen KlientInnen und BetreuerInnen/BeraterInnen. Eine empirische Erhebung für den Untersuchungszeitraum 2001 und 2002. Wien: Diplomarbeit.

Berger, P. und Luckmann, T. (1980): Die gesellschaftliche Konstruktion der Wirklichkeit. Eine Theorie der Wissenssoziologie. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag.

Berger, E. (1999): Organizational and Personal Characteristics Influencing Employers' Attitudes toward Older Workers. Toronto: University of Toronto.

- Berger, E. (2004): „Older“ Workers. The Negotiation of Age Discrimination and Identity in the Job Search Progress. Doctor Thesis: Ontario.
- Berger, E. (2009): Managing Age Discrimination. An Examination of the Techniques used when seeking Employment. In: *The Gerontologist*, Vol. 49, Nr. 3, S. 317 – 332, Oxford.
- Berger, J.; Graf, N.; Schuh, U. und Strohner, L. (2011): Perspektiven der Beschäftigung älterer ArbeitnehmerInnen in Österreich. Wien: Working Paper EcoAustria.
- Bergmann, J.R. (1980): Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In: Schröder, P. und Steger, H.: *Dialogforschung*. Düsseldorf: Schwann.
- Bergmann, J.R. (1988): Ethnomethodologie und Konversationsanalyse. Kurseinheit 1. Hagen: Fernuniversität-Gesamthochschule-Hagen.
- Bergmann, J.R. (1994): Ethnomethodologische Konversationsanalyse. In: Fritz, G. und Hundsniß, F.: *Handbuch der Dialoganalyse* 16. Tübingen: Niemeyer.
- Bergmann, M.; Hupka-Brunner, S.; Meyer, T. und Samuel, R. (2012): Bildung – Arbeit – Erwachsenwerden. Ein interdisziplinärer Blick auf die Transition im Jugend- und jungen Erwachsenenalter. Wiesbaden: Springer Verlag.
- Biehler, H.; Brandes, W.; Buttler, F. und Gerlach, F. (1979): Interne und externe Arbeitsmärkte. Theorie und Empirie zur Kritik eines neoklassischen Paradigmas. In: *IAB-Berichte*, Vol. 33, S. 102 – 147, Nürnberg.
- Bierhoff, H. (1992): Prozedurale Gerechtigkeit. Das Wie und Warum der Fairneß. In: *Zeitschrift für Sozialpsychologie*, Vol. 232, S. 163 – 178, Nürnberg.
- Biffl, G. (1999): Arbeitsplatzindikatoren. Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung (WIFO) für das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Verlag Hofstätter.
- Biffl, G. (2006): Entwicklung des Arbeitskräfteangebotes in Österreich bis 2025. Wien: Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung.
- Biffl, G.; Pfeffer, T. und Altenburg, F. (2013): Diskriminierung in Rekrutierungsprozessen verstehen und überwinden. Krems: Schriftenreihe Migration und Globalisierung.
- Birckner, H.A. und Hackford, D. (2006): Triangulation als Grundlage diagnostischen Urteilens. In: *Zeitschrift für Sportpsychologie*, Vol. 13, Nr. 2, S. 75 – 80. Göttingen.
- Birkner, K. und Meer, D. (2011): Institutionalisierte Alltag. Mündlichkeit und Schriftlichkeit in unterschiedlichen Praxisfeldern. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.
- Bittman, M.; Flick, M. und Rice, J. (2001): The Recruitment of older Australian Workers. A Survey of Employers in a high growth Industry. New South Wales: SPCR Report.
- Blanpain, R. und Sadowski, D. (1994): Habe ich morgen noch einen Job? Die Zukunft der Arbeit in Europa. München: C.H. Beck'sche Verlagsbuchhandlung.
- Blau, P. (1955): *The Dynamics of Bureaucracy*. Chicago: Chicago University Press.
- Bliesener, T. und Köhle, K. (1986): *Die ärztliche Visite. Chance zum Gespräch*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Blumberger, W. (2000): *Wege aus der Arbeitslosigkeit*. Wien: Communicatio Verlag.

Blumberger, W.; Sepp, R. und Affenzeller, S.: Arbeit – Alter – Anerkennung“. Linz: IBE-Forschungsbericht.

Blumer, H. (1973): Der methodologische Standort des symbolischen Interaktionismus. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen: Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit. Reinbek: Rowohlt.

BMASK (Bundesministerium für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz) (2014): Aktive Arbeitsmarktpolitik in Österreich. Wien: BMASK.

BMI (Bundesministerium für Inneres) (2012): Demografiebericht. Bericht der Bundesregierung zur demografischen Lage und künftigen Entwicklungen des Landes. Berlin: Media Consult.

Bogai, D.; Hess, D.; Schröder, H. und Smid, M. (1994): Binnenstruktur der Langzeitarbeitslosigkeit älterer Männer und Frauen. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Vol. 27, Nr. 2, S. 73 – 93. Nürnberg.

Boll, C. und J. Leppin (2015): Die geschlechtsspezifische Lohnlücke in Deutschland. Umfang, Ursachen und Interpretation. In: Wirtschaftsdienst, Vol. 95, Nr. 4, S. 249 – 254. Hamburg.

Bonß, W. und Heinze, R.G. (1984): Arbeitslosigkeit in der Arbeitsgesellschaft. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag

Bonß, W. und Plum, W. (1990): Gesellschaftliche Differenzierung und sozialpolitische Normalitätsfiktion. Zum theoretischen und empirischen Gehalt von Normalitätsunterstellungen in der Sozialpolitikdiskussion. In: Zeitschrift für Sozialreform, Vol. 36, S. 692 – 715. Bremen.

Bonß, W. (2002): Zwischen Erwerbsarbeit und Eigenarbeit. Ein Beitrag zur Debatte um die Arbeitsgesellschaft. In: Arbeit, Vol. 14, Nr. 11, S. 5 – 20. Frankfurt am Main.

Borgetto, B. (2006): Zum Wandel der generellen gesellschaftlichen Erwartungen an Arzt und Patient. In: Rehberg, K.-S: Soziale Ungleichheit, kulturelle Unterschiede. Verhandlungen des 32. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in München. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Borjas, G. (1996): Labor Economics . New York: McGraw-Hill.

Bortz, J. und Döring, N. (2006): Forschungsmethoden und Evaluation. Heidelberg: Springer.

Bosch, G.; Kalina, T.; Lehndorff, S.; Wagner, A. und Weinkopf, C. (2001): Zur Zukunft der Erwerbsarbeit. Eine Positionsbestimmung auf der Basis einer Analyse kontroverser Debatten. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung.

Bourdieu, P. (1991): Physischer, sozialer und angeeigneter physischer Raum. In: Wentz, M.: Stadt-Räume. Frankfurt am Main / New York: Campus Verlag.

Bourdieu, P. (1992): Die verborgenen Mechanismen der Macht. Schriften zu Politik & Kultur 1. Hamburg: VSA Verlag.

Bourdieu, P. 2001: Meditationen. Zur Kritik der scholastischen Vernunft. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

- Bourdieu, P., und Wacquant, L. (1996): Reflexive Anthropologie. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Brandes, W. und Weise, P. (2013): Arbeitsmarkt und Arbeitslosigkeit. Würzburg / Wien: Physica Verlag.
- Braun, H.D. und Ertelt, B.-J. (2006): Paradigmenwechsel in der Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik? Brühl: Statistisches Bundesamt.
- Breig, I. und Leuther, V. (2007): 50plus und arbeitslos. Ohne Arbeit leben lernen. Berlin: Frank und Timme Verlag.
- Breitenfelder, U. und Kaupa, I. (2014): Fokusgruppen mit Arbeitsuchenden. „Offen gesagt 2013 – Dialogforum für Wiener Arbeitsuchende“. Wien: Waff und Arbeiterkammer.
- Brenke, K. und Zimmermann, K. (2011): Ältere auf den Arbeitsmarkt. In: IZA, Vol. 43, S. 2 – 26. Bonn.
- Brinkmann, C. (1984): Die individuellen Folgen langfristiger Arbeitslosigkeit. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Vol. 4, S. 454 – 473. Nürnberg.
- Brock, D.; Junge, M. und Krähnke, U. (2012): Soziologische Theorien von Auguste Comte bis Talcott Parsons. Einführung. München: Oldenburg Verlag.
- Bröckling, U. (2003): Menschenökonomie, Humankapital. Eine Kritik der biopolitischen Ökonomie. In: Mittelweg 36, Vol. 12, Nr. 1, S. 3 – 22. Hamburg.
- Bröckling, U. (2007): Das unternehmerische Selbst. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Bruff, I. (2011): What about the Elephant in the Room? Varieties of Capitalism. In: New Political Economy, Vol. 16, Nr. 4, S. 481 – 500. Abingdon.
- Brunner, J. (1996): Gleiche Rechte - ungleiche Chancen. Organisation und Durchsetzung der Interessen der Frauen in der Schweiz. Eine politökonomische Analyse. Bern: Peter Lang.
- Brünner, G.; Fiehler, R. und Kindt, W. (2002): Angewandte Diskursforschung. Grundlagen und Beispielanalysen. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.
- Brussig, M.; Knuth, M. und Schweer, O. (2006): Arbeitsmarktpolitik für ältere Arbeitslose. Erfahrungen mit „Entgeltsicherung“ und „Beitragsbonus“. Wuppertal: IAT-Report.
- Burchell, B. (2011): A Temporal Comparison of the Effects of Unemployment and Job Insecurity on Wellbeing. Sociological Research Online, No. 16/1, Issue 9, University of Cambridge.
- Büsch, V., Dahl, S. und Dittrich, D. (2004). Age Discrimination in hiring Decisions. A Comparison of Germany and Norway. In: SNF Working Paper, Nr. 75, S. 35 – 48. London.
- Butler, R. (1969): Ageism. Another Form of Bigotry. In: The Gerontologist, Vol. 9, S. 243 – 246. Oxford.
- Butler, J. (2006): Hass spricht. Zur Politik des Performativen. Frankfurt am Main: Suhrkamp.
- Butterwege, C. (2016): Armut in einem reichen Land. Wie das Problem verharmlost und verdrängt wird. Campus Verlag.

Campbell, N. (1999): The Decline of Employment among older People in Britain. London: Centre of Analysis of Social Exclusion.

Casper, C.; Rothermund, K. und Wentura, D. (2010): The Activation of specific Facets of Age Stereotypes depends on Context. Washington: Manuscript.

Castel, R. und Dörre, K. (2009): Prekarität, Abstieg, Ausgrenzung. Die soziale Frage am Beginn des 21. Jahrhunderts. Frankfurt am Main / New York: Campus Verlag.

Chiu, W. C. K., Chan, A. W., Snape, E. und Redman, T. (2001): Age Stereotypes and discriminatory Attitudes towards older Workers. An east-west Comparison. In: Human Relations, Vol. 54, Nr. 5, S. 629 – 661. Chicago.

Conen, M.-L. (2007): Eigenverantwortung, Freiwilligkeit und Zwang. In: Zeitschrift für Jugendkriminalrecht und Jugendhilfe (ZJJ), Vol. 2007, Nr. 4, S. 370 – 375. Hannover.

Conan, M.-L. und Cecchin, G. (2009): Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung mit unmotivierten Klienten und in Zwangskontexten. Heidelberg: Carl-Auer-Systeme.

Creswell, J. (2010): Mapping the developing Landscape of Mixed Methods Research, In: Tashakkori, A. and Teddlie, C.: Sage Handbook of Mixed Methods in Social and Behavioral Research. California: Sage.

Daheim, C. und Wintermann, O. (2015): 2050. Die Zukunft der Arbeit. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung.

Dallinger, U. (2010): Die Solidarität der modernen Gesellschaft. Der Diskurs um rationale oder normative Ordnung in Sozialtheorie und Soziologie des Wohlfahrtsstaates. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Dengler, K. und Matthes, B. (2015): Folgen der Digitalisierung für die Arbeitswelt. In kaum einem Beruf ist der Mensch vollständig ersetzbar. Nürnberg: IAB-Kurzbericht Nr. 24.

Dennis, H. und Thomas, K. (2006): Ageism in the Workplace. In: Generations, Vol. 31, Nr. 1, S. 84 – 89. Chicago.

Denton, F. T.; Fretz, D. und Spencer, B. G. (2000): Independence and Economic Security in Old Age. Vancouver: UBC Press.

Denzin, N.K. (1970): The Research Act in Sociology. Chicago: Aldine.

Denzin N.K. und Lincoln Y.S. (1994): Handbook of Qualitative Research. London: Sage.

Detzer, D. (2010): Mindestlöhne und Beschäftigung. Die theoretische Debatte und empirische Ergebnisse. In: WSI Mitteilungen, Vol. 8, S. 412 – 418. Düsseldorf.

Dhawan, N. (2010): Spivak. Subalternes Schweigen und die Politik der Repräsentation. In: Kuch, H. und Herrmann, S.: Philosophien sprachlicher Gewalt. 21 Grundpositionen von Platon bis Butler. Weilerswist: Velbrück.

Dickerson, A. und Green, F. (2006): How should we measure the Fear of Job Loss? München: Buch-Ammersee.

Diller, T.; Hagenauer, K.; Erkl-Zoffmann, M.; Gratz, B. und Wick, B. (2008): Alternsgerechtes Arbeiten im Fokus. Das Modellprojekt „Oberpinzgau – Fit mit 50plus“. Synthesis Forschungsgesellschaft für das Arbeitsmarktservice Österreich. Wien: Communicato Verlag.

DiMatteo, M.R.; Hays, R.D.; und Prince, L.M. (1986): Relationship of Physicians' non-verbal Communication Skill to Patient satisfaction, appointment noncompliance, and physician workload. In: Health Psychology, Vol. 5, Nr. 6, S. 581 – 594. Ashland.

Dittmann, J. (1979): Institution und sprachliches Handeln. Tübingen: Niemeyer.

Dittmar, N. (1973): Soziolinguistik. Exemplarische und kritische Darstellung ihrer Theorie. Frankfurt am Main: Athenäum-Fischer-Taschenbuch-Verlag.

Doeringer, P.B. und Piore, M.J. (1979): Internal Labor Markets and Manpower Analysis. Lexington: D.C. Heath And Company.

Dohse, K.; Jürgens, U. und Russig, H. (1982): Ältere Arbeitnehmer zwischen Unternehmensinteressen und Sozialpolitik. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Donovan, N. und Halpern, D. (2002): Life Satisfaction. The State of Knowledge and Implications for government. London: Prime Minister's Strategy Unit.

Dörfler, L. (2016): Age Discrimination in personnel Selection Decisions. A vignette Study among HR Managers in Austria. Wien: Dissertation.

Dörre, K.; Scherschel, K.; Booth, M.; Haubner, T.; Marquardsen, K. und Schierhorn, K. (2013): Bewährungsproben für die Unterschicht? Soziale Folgen aktivierender Arbeitsmarktpolitik. Frankfurt am Main / New York: Campus Verlag.

Dremsek, A.; Gregoritsch, P.; Kernbeiß, G. und Pinter, M.W. (2012): Am Arbeitsmarkt 55+. Welche Betriebe zeigen sich interessiert? Wien: Communicato Verlag.

Dröge, K.; Marrs, K. und Menz, W. (2008): Rückkehr der Leistungsfrage. Leistung in Arbeit, Unternehmen und Gesellschaft. Berlin: edition Sigma.

Dummert, S.; Frei, M. und Leber, U. (2014): Berufsausbildung in Deutschland. Betriebe und Bewerber finden schwerer zusammen, dafür sind Übernahmen häufiger denn je. Nürnberg: IAB Kurzbericht Nr. 20.

Durkheim, E. (1976): Die Regeln der soziologischen Methode. Neuwied und Berlin: Luchterhand.

Durkheim, E. (1984): Erziehung, Moral und Gesellschaft. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Dütsch, M. und Struck, O. (2010): Interne und externe Flexibilität. Eine Analyse von Personalanpassungsformen anhand des IAB-Betriebspanels 2007. Bamberg: Working Paper Nr. 2.

Eco, U. (1977): Zeichen. Einführung in einen Begriff und seine Geschichte. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Eichhorst, W.; Kenzian, M.; Schneider, H. und Buhlmann, F. (2013): Neue Anforderungen durch den Wandel der Arbeitswelt. Kurzexpertise für die Enquete-Kommission „Wachstum, Wohlstand, Lebensqualität“ des Deutschen Bundestages. In: IZA, Vol. 3, Nr. 51, S. 1 – 24. Bonn.

Eichhorst, W.; Gesine, S. und Struck, O. (2017): Struktur und Ausgleich des Arbeitsmarktes. Düsseldorf: Hans-Böckler-Stiftung Working Paper Nr. 028.

Emanuel, E. und Emanuel, L. (1992): Four Models of the Physician-Patient-Relationship. In: JAMA (The Journal of American Medicine), Vol. 267, Nr. 16, S. 2221 – 2227. Danvers.

Encel, S.; Nelson, P. und Stafford, M. (2011): The Elephant in the Room. Age Discrimination in Employment. Canberra: National Seniors Productive Ageing Centre.

Enzenhofer, E.; Muralter, D.; Rapa, S.; Simbüger, E. und Steiner, K. (2004): Erwerbsrealität von älteren ArbeitnehmerInnen. Chancen und Barrieren. Wien: Communicato Verlag.

Eppel, R.; Huemer, U.; Mahringer, H.; Weber, A.; Knöller, J. und Konle-Seidl, J. (2012): Öffentliche Arbeitsvermittlungssysteme und ihr Einfluss auf Suchverhalten und Erfolg der Arbeitssuche. Wien: WIFO.

Eppel, R.; Horvath, T. und Mahringer, H. (2013): Eine Typologie Arbeitsloser nach Dauer und Häufigkeit ihrer Arbeitslosigkeit. Empirische Messung der Arbeitslosigkeit in Österreich 2005 bis 2010 unter besonderer Berücksichtigung wiederkehrender Arbeitslosigkeit sowie von Abfolgen arbeitsmarktpolitischer Maßnahmen. Wien: WIFO.

Erhardt, G. und Hahn, T. (1993): Verläufe und Verarbeitungsformen von Arbeitslosigkeit. Ergebnisse einer Paneluntersuchung in Ostberlin. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Vol. 26, Nr. 1, S. 36 – 52. Berlin.

Ertelt, B.-J. (2006): Qualitätsmanagement in der Berufberatung aus europäischer Perspektive. In: Braun, H.-D. und Ertelt, B.-J.: Paradigmenwechsel in der Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik? Brühl: Statistisches Bundesamt.

Esser, H. (2002): Soziologie. Spezielle Grundlagen. Frankfurt / New York: Campus Verlag.

Ewers, E. (2005): Arbeit als Lebensinhalt? Zur Situation von Gründern und Mitarbeitern kleiner IT-Unternehmen Dissertationsschrift. Berlin: FU Berlin.

FAS (2000): Evaluierung der arbeitsmarktpolitischen Maßnahmen „Individualbetreuung durch „die Berater““ und „JOB NOW“. Studie im Auftrag des AMS-Wien und des Wiener ArbeitnehmerInnen Förderungsfonds. Wien: AMS Österreich.

Fehn, R. (1997): Der strukturell bedingte Anstieg der Arbeitslosigkeit in Europa. Ursachen und Lösungsansätze. Baden-Baden: Nomos Verlagsgesellschaft.

Felder, E. und Gardt, A. (2015): Handbuch Sprache und Wissen. Berlin / Boston: Walter de Gruyter GmbH.

Felder-Puig, R. (2006): Das ärztlich-therapeutische Gespräch. Die Effekte verstärkter Arzt-Patienten-Kommunikation. Wien: Ludwig Boltzmann Institut.

Felstead, A.; Green, F. und Burchell, B.J. (2000): Job Insecurity and the Difficulty of regaining Employment. An empirical Study of Unemployment Expectations. Oxford: Oxford Bulletin of Economics and Statistics.

Ferber, C. von und Kaufmann, F.-X. (2013): Soziologie und Sozialpolitik. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Fielding, N. und Fielding, J. (1986): Linking Data. The Articulation of qualitative and quantitative Methods in Social Research. Beverly Hills / London: Sage.

Filipp, S.-H. und Mayer, A.-K. (1999): Bilder des Alters. Altersstereotype und die Beziehung zwischen den Generationen. Stuttgart: Kohlhammer.

Finder, R. (1997): Die Diskriminierung älterer am Arbeitsmarkt. Wien: Communicato Verlag.

Finkelstein, L.; Burke, M. und Raju, M. (1995): Age Discrimination in simulated Employment Contexts. An integrative Analysis. In: Journal of Applied Psychology, Vol. 80, Nr. 6, S. 652 - 663. Washington.

Flick, U. (2004): Triangulation. Eine Einführung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Florian, M. und Hillebrandt, F. (2006): Pierre Bourdieu. Neue Perspektiven für die Soziologie der Wirtschaft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Foucault, M. (1977): Überwachen und Strafen. Die Geburt des Gefängnisses. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Franck, M. (2001): Unzufrieden mit dem Arbeitsamt? Nachwort zu den Ergebnissen dreier regionaler Unternehmensbefragungen. In: Ertelt, B.-J.: Facetten des Wandels. Aufgabenfelder der Bundesanstalt für Arbeit - nicht nur aus hochschulischer Sicht. Mannheim: AuF-Print.

Frazer, A. und Sargeant, M. (2009): Older Workers as vulnerable Workers in the new World of Work. 15th World Congress of the International Industrial Relations Association (IIRA). Sydney: IIRA.

Frei, M. (2006): (Keine) Chancen für Bewerber ab 50? Das Einstellungsverhalten von Personalverantwortlichen. Bottrop: GIB.

Frerichs, F. (2013): Älterwerden im Betrieb: Beschäftigungschancen und -risiken im demographischen Wandel. Wiesbaden: Springer Verlag.

Frese, M. (2008): Arbeitslosigkeit. Was wir aus psychologischer Perspektive wissen und was wir tun können. In: Politik und Zeitgeschichte, Vol. 40 – 41, Nr. 29, S. 22 – 24. Bonn.

Freitag, M. (2000): Soziales Kapital und Arbeitslosigkeit. Eine empirische Analyse zu den Schweizer Kantonen. In: Zeitschrift für Soziologie, Vol. 29, Nr. 3, S. 186 – 201. Bielefeld.

Friedmann, P. und Weimer, S. (1982): Arbeitnehmer zwischen Erwerbstätigkeit und Ruhestand. Zu den Auswirkungen der flexiblen Altersgrenze auf die Arbeits- und Lebensbedingungen älterer Arbeitnehmer. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Fritsch, N.-S.; Teitzer, R. und Verwiebe, R. (2014): Arbeitsmarktflexibilisierung und wachsende Niedriglohnbeschäftigung in Österreich. Eine Analyse von Risikogruppen und zeitlichen Veränderungen. In: Österreichische Zeitschrift für Soziologie, Vol. 39, S. 91 – 110. Wien.

Frketic, V. und Baumgartner, P.: (2008): Transpersonen am österreichischen Arbeitsmarkt. Wien: diskursiv.

Fröbel, F.; Heinrichs, J. und Kreye, O. (1977): Die neue internationale Arbeitsteilung. Strukturelle Arbeitslosigkeit in den Industrieländern und die Industrialisierung der Entwicklungsländer. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Froschauer, U. und Lueger, M. (1998): Das qualitative Interview. Zur Praxis interpretativer Analyse sozialer Systeme. Wien: WUV-UTB Verlag.

Froschauer, U. und Lueger, M. (2003): Das qualitative Interview. Wien: Facultas Verlag.

Früh, Andrea (2012): Die IT-isierung der Sozialen Arbeit. Mehrwert und Tücken von Softwarelösungen für die Soziale Arbeit. In: SozialAktuell, Vol. 9, S. 22 – 23. Bern.

Frühstück, E.; Kernbeiß, G.; Lehner, U.; Löffler, R.; Pohl, P. und Wagner-Pinter, M. (2000): Erwerbsverläufe der Personengruppe 45+. Wien: Communicato Verlag.

Fryer, D. (1986): Employment Deprivation and personal Agency during Unemployment. A critical Discussion of Jahoda's Explanation of the psychological Effects. In: Social Behavior, Vol. 1, Nr. 3, S. 3 – 23. London.

Fuchs, T. (2011): Gouvernmentalität und AMS Österreich. Eine theoretische und praktische Annäherung an das neue Subjekt der Arbeit und seine Organisation. Wien: Diplomarbeit.

Galinski, A. (2004): Zweierlei Perspektiven auf Gespräche. Ethnomethodologische Konversationsanalyse und Diskursanalyse im kontrastiven Vergleich. Essen: Linse.

Gardner, D. (2011): Protecting Older Workers. The Failure of the Age Discrimination in Employment Act of 1967. In: The Journal of Sociology and Social Welfare, Vol. 38, Nr. 1, S. 9 – 30. New York.

Garfinkel, H. (1967): Studies in Ethnomethodology. Englewood Cliffs: Prentice Hall.

Garfinkel, H. (1986): Ethnomethodological Studies of Work. London / New York: Routledge and K. Paul.

Gebauer, G. (1992): Radikales Schweigen. In: Kamper, D. und Wulf, C.: Schweigen. Unterbrechung und Grenze der menschlichen Wirklichkeit. Berlin: Reimer.

Geertz, C. (1983): Dichte Beschreibung. Beiträge zum Verstehen kultureller Systeme. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Gegenhuber, B. (2008): Veränderungsmotivation im Quasi-Zwangskontext. Eine Untersuchung bei drogenabhängigen Straftätern in Behandlung. Wien: Dissertation.

Geißler, B. (2005): Stichwort „Arbeit“. Themen und Theorien der Arbeitssoziologie. Bielefeld: Universität Bielefeld.

Gerber-Eggimann, K. (2005): Müssen – Können – Wollen. Lösungsorientierte Beratung im Zwangskontext. Biel: Eespace libre.

Gern, W. und Segbers, F. (2009): Als Kunde bezeichnet, als Bettler behandelt. Erfahrungen aus der Hartz IV-Welt. Hamburg: VSA Verlag.

Gess, C. (2003): Kritik der Humankapitaltheorie unter spezieller Berücksichtigung des soziologischen Ansatzes von Pierre Bourdieu. In: Kritiknetz – Zeitschrift für Kritische Theorie der Gesellschaft, Vol. 1, S. 2 – 13. Bielefeld.

Giesecke, J. und Verwiebe, R. (2009): The Changing Wage Distribution in Germany between 1985 and 2006. In: Journal of Applied Social Science Studies, Vol. 14, S. 191 – 202. London.

Glaser, B. G. und Strauss, A. G. (1998): Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung. Bern: Huber.

Göckler, R. (2010): Beratung im Sanktionskontext. In: Bender, G. und Ertelt, B.-J.: Forschungsprojekte, Forschungskonzepte, Entwicklungsarbeiten. Mannheim: Springer Verlag.

Goffman, E. (1977): Interaktion und Geschlecht. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Goffman, E. (1980): Rahmen-Analyse. Ein Versuch über die Organisation von Alltagserfahrungen. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Gold, R. L. (1958): Roles in sociological Field Observations. In: Social Forces, Vol. 36, Nr. 3, S. 217–223. Oxford.

Gottschall, K. und Pfau-Effinger, B. (2002): Zukunft der Arbeit und Geschlecht. Diskurse, Entwicklungspfade und Reformoptionen im internationalen Vergleich. Wiesbaden: Springer Verlag.

Gottschall, K. und Voß, G. (2005): Entgrenzung von Arbeit und Leben. Zum Wandel der Beziehung von Erwerbstätigkeit und Privatsphäre im Alltag. München und Mering: Hampp.

Götz, R.; Naylor I. und Natter E. (2006): Productive Ageing in Europa. Recherchestudie zu Good Practice in ausgewählten Mitgliedstaaten der EU. Wien: Communicato Verlag.

Grafl, A. (2012): Atypische Beschäftigungsverhältnisse. Segmentationstheoretische Erklärung und empirische Analyse der Entwicklung in Österreich. Wien: Kammer für Arbeiter und Angestellte.

Granato, N. (2003): Ethnische Ungleichheiten auf dem deutschen Arbeitsmarkt. Schriftenreihe des Bundesinstituts für Bevölkerungsforschung. Wiesbaden: Opladen.

Granovetter, M. (1974): Getting a Job. A Study of Contacts and Careers. Harvard: University Press.

Granovetter, M. (1985): Economic Action and Social Structure. The Problem of Embeddedness. In: American Journal of Sociology, Vol. 91, S. 481 – 510. Stanford.

Greenberg, J. (2012): Terror Management Theory. From Genesis to Revelations. In: Shaver, P. und Mikulincer, M.: Meaning, Mortality, and Choice. The social Psychology of existential Concerns. Washington: American Psychological Association.

Greenberg, J.; Solomon, S. und Pyszczynski, T. (2015): Der Wurm in unserem Herzen. Wie das Wissen um die Sterblichkeit unser Leben beeinflusst. München: DVA.

Grieger, N. (2015): Ältere am Arbeitsmarkt. Bedeutung der Generation 50+ steigt. Wien: Communicato Verlag.

Grohall, K.-H. (2015): Soziologie des abweichenden Verhaltens und der sozialen Kontrolle. In: Biermann, B.; Bock-Rosenthal, E.; Doeblemann, M.; Grohall, K.-H. und Kühn, D.: Soziologie. Gesellschaftliche Probleme und sozialberufliches Handeln. Neuwied: Luchterhand.

Großman, R. (2010): Hard to reach. Beratung im Zwangskontext. In: Labonté-Roset, C.; Hoefert, H. und Cornel, H.: Hard to reach. Schwer erreichbare Klienten in der Sozialen Arbeit. Berlin: Schibri-Verlag.

Gruber, E.; Kastner, M.; Brünner, A. Huss, S. und Kölbl, K. (2007): Arbeitsleben 45plus. Erfahrung, Wissen und Weiterbildung. Hermagoras / Klagenfurt: EQUAL Sammelband.

Gumperz, J.J. (1972): Typen linguistischer Gemeinschaften. In: Holzer, H. und Steinbacher, K.: Sprache und Gesellschaft. Hamburg: Hoffmann und Campe.

Gumplmaier, H., Ozamiz A. und Lehtinen, V. (2001): Unemployment and Mental Health. Bilbao: University of Deusto.

Günther, M. (2008): Integration älterer Arbeitnehmer in den Arbeitsmarkt. Berlin: Karl Dietz Verlag.

Gutenberg, E. (1983): Grundlagen der Betriebswirtschaftslehre. Produktionstheorie. Berlin / Heidelberg: Springer Verlag.

Habermas, J. (1981): Theorie des kommunikativen Handelns Band 1. Handlungsrationalität und gesellschaftliche Rationalisierung. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Hahn, A. (2013): Schweigen, Verschweigen, Wegschauen und Verhüllen. In: Assmann, A. und Assmann, J.: Schweigen. Archäologie der literarischen Kommunikation XI. München: Wilhelm Fink Verlag.

Hainmueller, J.; Hofmann, B.; Krug, G. und Wolf, K. (2011): Do lower Caseloads improve the Effectiveness of Active Labor Market Policies? New Evidence from german Employment Office. In: LASER Discussion Paper, Vol. 52, S. 1 – 33. Nürnberg.

Hänsel, M. (2014): Der Ordnung halber! Grundlagen der systemischen Beratung. In: Vogel, M.: Organisation außer Ordnung. Göttingen: V&R.

Harrigan, J., Oxman, T., und Rosenthal, R. (1985): Rapport expressed through nonverbal Behavior. In: Journal of Nonverbal Behavior, Vol. 9, S. 95 – 110. New York.

Hasenfeld, Y. (1983): Human Service Organizations. Englewood Cliffs: Prentice-Hall.

Hauß, S. (2008): Zwischen Flexibilität und Sicherheit. Zur aktuellen Entwicklung von Werten in der Arbeitswelt. In: Soziale Welt, Vol. 59., Nr. 1, S. 53 – 74. München.

Have, P. ten (1991): Talk and institution. A Reconsideration of the “Asymmetry” of Doctor-Patient Interaction. In: Boden, D. und Zimmerman, D.H.: Talk and social Structure. Studies in Ethnomethodology and Conversation Analysis. Cambridge: Polity Press.

Havryliv, O. (2009): Verbale Aggression. Formen und Funktionen am Beispiel des Wienerischen. Frankfurt am Main: Lang.

Heckhausen, J.; Dixon, R. und Baltes, P. (1989): Gains and Losses in Development throughout Adulthood as perceived by different adult Age Groups. In: Developmental Psychology, Vol. 25, S. 109–121. Washington.

Heidenreich, M. (1999): Berufskonstruktion und Professionalisierung. Erträge der soziologischen Forschung. In: Apel, H.; Horn, K.; Lundgreen, P. und Sandfuchs, U.: Professionalisierung pädagogischer Berufe im historischen Prozess. Bad Heilbrunn: Julius Klinkhardt.

Heidenreich, M. (2004): Beschäftigungsordnungen zwischen Exklusion und Inklusion. Arbeitsmarktregulierende Institutionen im internationalen Vergleich. In: Zeitschrift für Soziologie, Vol. 33, Nr. 3, S. 206 – 227. Bielefeld.

Heinz, T. und Abraham, M. (2005): Arbeitsmarktsoziologie. Probleme, Theorien, empirische Befunde. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Heisteringer, A. (2006): Qualitative Interviews. Ein Leitfaden zu Vorbereitung und Durchführung inklusive einiger theoretischer Anmerkungen. Wien: Facultas Verlag.

Henkel, D. und Zemlin, U. (2008): Arbeitslosigkeit und Sucht. Ein Handbuch für Wissenschaft und Praxis. Frankfurt am Main: FH-Verlag.

Henkens, K. (2005): Stereotyping older Workers and Retirement. The Managers' Point of View. In: Canadian Journal on Aging, Vol. 2, Nr. 4, S. 353 – 366. Ottawa.

Hieschler, V. und Ochs, P. (2011): Arbeitslose als Kunden? Beratungsgespräche in der Arbeitsvermittlung zwischen Druck und Dialog. Berlin: edition Sigma.

Hilsenbeck, T. (2002): Wie finde ich den richtigen Mitarbeiter? Vom Anforderungsprofil bis zum Einstellungsgespräch. Würzburg: Leitfaden von Hilsenbeck.

Hochschild, A. (1990): Das gekaufte Herz. Zur Kommerzialisierung der Gefühle. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Hofer, H.; Titlbach, G.; Weichselbaumer, D. und Winter-Ebmer, R. (2013): Diskriminierung von MigrantInnen am österreichischen Arbeitsmarkt. Linz: Research Report Johannes-Kepler-Universität.

Hoffmann, E. (1993): Zur Beschäftigung älterer Arbeitnehmer in Westdeutschland. Qualitative und quantitative Aspekte. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Vol. 26, Nr. 3, S. 313 – 335. Nürnberg.

Hoffmeyer-Zlotnik, J. (2009): Teilnehmende Beobachtung. Das Protokollieren. Mannheim: Gesis.

Hofstadler, J. (2012): Personenzentrierte Psychotherapie im Zwangskontext. Möglichkeiten und Grenzen. Wien: Diplomarbeit.

Hofstätter, M. (2010): Beschäftigungsmöglichkeiten für Ältere im Jahr 2009. Branchen mit über- bzw. unterdurchschnittlichen Beschäftigung älterer ArbeitnehmerInnen. Wien: Communicato Verlag.

Hohmeier, J. und Pohl, H.-J. (1978): Alter als Stigma oder wie man alt gemacht wird. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Hollederer, A. (2008): Gesundheitsauswirkungen von Arbeitslosigkeit. Ein Public-Health-Problem. In: Lampert, T. und Hagen, C.: Armut und Gesundheit. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Holtfort, T. (2013): Intuition als effektive Ressource moderner Organisationen. Wiesbaden: Springer Verlag.

Honneth, A. (1994): Kampf um Anerkennung. Zur moralischen Grammatik sozialer Konflikte. Frankfurt am Main: Suhrkamp Verlag.

Hormel, U. und Scherr, A. (2006): Ungleichheiten und Diskriminierung. In: Scherr, A.: Soziologische Basics. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Hormel, U. und Scherr, A. (2010): Diskriminierung. Grundlagen und Forschungsergebnisse. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Hörner, G. (2005): Tatort Arbeitsamt. Viele Tipps für Arbeitslose. So wehren Sie sich gegen schlechten Service. Wien: Linde Verlag.

Hummert, M. (1990): Multiple Stereotypes of elderly and young Adults. A Comparison of Structure and Evaluations. In: Psychology and Aging, Vol. 5, S. 182–193. Oregon.

Hymes, D. (1981): Die Ethnographie des Sprechens. In: Arbeitsgruppe Bielefelder Soziologen: Alltagswissen, Interaktion und gesellschaftliche Wirklichkeit 1+2. Wiesbaden: Springer Verlag.

IfD (Institut für Demoskopie) (2010): Der Einsatz von Telematik und Telemedizin im Gesundheitswesen. Ergebnisse einer Repräsentativbefragung von niedergelassenen und Krankenhausärzten im April / Mai 2010. Institut für Demoskopie: Allensbach.

Ilmakunnas, P. und Ilmakunnas, S. (2012): Age Segregation and Hiring of older Employees. Low Mobility revisited. Helsinki: Labour Institute for Economic Research.

Imdorf, C. (2010): Emotions in the Hiring Procedure. How 'good Feelings' rationalize personnel Selection Decisions. In: Wettergren, Å und Sieben, B.: The feeling Organization. New York: Houndmills.

Inglehart, R. (1989): Kultureller Umbruch. Wertwandel in der westlichen Welt. Frankfurt / New York: Campus Verlag.

Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung (IAB) (2015): Zentrale Befunde zu aktuellen Arbeitsmarktthemen. Nürnberg: IAB – Aktuelle Berichte Nr. 7.

Iro, W. (2005): Maßnahmen zur Re-Integration arbeitsloser Problemgruppen in den ersten Arbeitsmarkt. Dilemmata, Paradoxien und Transintentionen bei der Umsetzung eines unmöglichen Ziels aus der Perspektive der „Inklusionsarbeit“. Wien: Diplomarbeit.

Jäger, K. (2012): Alt – älter – arbeitslos. Das Leben von arbeitslosen Menschen ab 50plus in Wien. Wels: Masterarbeit.

Jahoda, M.; Lazarsfeld, P.F. und Zeise, H. (1960): Die Arbeitslosen von Marienthal. Ein soziographischer Versuch. Allersbach bei Bonn: Verlag für Demoskopie.

Jahoda, M. (1982): Employment and unemployment. A social-psychological Analysis. Cambridge: Cambridge University Press.

Jahoda, M. (1997): Manifest and latent Functions. In: Nicholson, N.: The Blackwell Encyclopedic Dictionary of organizational Psychology. Oxford: Blackwell.

Jahoda, M. (1995): Wieviel Arbeit braucht der Mensch? Arbeit und Arbeitslosigkeit im 20. Jahrhundert. Weinheim: Psychologie Verlagsunion.

Jaeggi, R. und Kübler, L. (2014): Pathologien der Arbeit. Zur Bedeutung eines gesellschaftlichen Kooperationsverhältnisses. In: WSI Mitteilungen, Vol. 7, Seite 521 – 527. Düsseldorf.

Jaehrling, K. und Weinbach, C. (2015): Arbeitsvermittlung zwischen Kunst und Kennziffer. Ermessensspielräume in der Arbeitsverwaltung. Bonn: Abteilung Wirtschafts- und Sozialpolitik.

Jäger, K. (2014): Demographischer Wandel und Altersarbeitslosigkeit. Arbeitssuchende Menschen ab 50+ am Beispiel der österreichischen Bundeshauptstadt Wien. Hamburg: Diplomica Verlag.

Jens, P. und Welfens, P. (2016): Arbeitsbuch Markoökonomie und Wirtschaftspolitik. Grundlagen – Aufgaben – Lösungen. Berlin / Heidelberg: Springer Verlag.

Kaesler, D. (2006): Klassiker der Soziologie. Von Auguste Comte bis Norbert Elias. München: Verlag C.H. Beck.

Kähler, H. (2005): Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann. München: Ernst Reinhardt Verlag.

Kasakos, G. (1980): Familienfürsorge zwischen Beratung und Zwang. München: Juventa.

Kaudelka, K. und Kilger, G. (2015): Die Arbeitswelt von morgen. Wie wollen wir leben und arbeiten? Bielefeld: transcript.

Kaufmann, S. (2009): Produktive Beratung in der Sozialen Arbeit. Kooperationen in Zwangskontexten. Neubrandenburg: Diplomarbeit.

Keckeisen, W. (1974): Die gesellschaftliche Definition abweichenden Verhaltens. Perspektiven und Grenzen des labeling approach. München: Juventa Verlag.

Kelevenow, G.-H. (2006): Die volkswirtschaftliche Bedeutung der Berufsberatung. Eine Annäherung auf der Basis betriebswirtschaftlicher und eignungsdiagnostischer Daten. In: Braun, H.-D. und Ertelt, B.-J: Paradigmenwechsel in der Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik? Brühl: Statistisches Bundesamt.

Kelle, U. (1996): Die Bedeutung theoretischen Vorwissens in der Methodologie der Grounded Theory. In: Strobl, R. und Böttger, A.: Wahre Geschichten? Zur Theorie und Praxis qualitativer Interviews. Baden Baden: Nomos.

Kelle, U. und Kluge, S. (1999): Vom Einzelfall zum Typus. Fallvergleich und Fallkontrastierung in der qualitativen Sozialforschung. Opladen: Leske + Budrich.

Kelle, N. (2011): Wandel von Erwerbsbeteiligung westdeutscher Frauen nach der Erstgeburt. Ein Vergleich der zwischen 1936 und 1965 geborenen Kohorten. Berlin: SEOPpapers.

Keller, B. (1999): Einführung in die Arbeitspolitik. Arbeitsbeziehungen und Arbeitsmarkt in sozialwissenschaftlicher Perspektive. München: Oldenbourg.

Kettner, M. (2001): Beratung als Zwang. Ein produktives Dilemma. In: Schweizerische Ärztezeitung, Vol. 82, Nr. 49, S. 2566 – 2569. MuttENZ.

Keupp, H. (2016): Prävention durch einen realitätsorientierten Altersdiskurs. Wiesbaden: Springer Verlag.

Kirilova, S.; Biffl, G.; Pfeffer, T.; SkrivaneK, I.; Egger-Subotitsch, A.; Kerler, M. und Doll, E. (2016): Anerkennung von Qualifikationen. Fakten, Erfahrungen und Perspektiven. Wien: ÖIF-Forschungsbericht.

Klages, H. (1993): Wertorientierungen im Wandel. Rückblick, Gegenwartsanalyse und Prognosen. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Kleemann, F. (2012): Subjektivierung von Arbeit. Eine Reflexion zum Stand des Diskurses. In: Wandel von Arbeit, Arbeitsbewusstsein und Subjektivität, Vol. 5, Nr. 2, S. 6 – 20. München.

Klein, T. (1998): Sozialstrukturveränderungen und Kohortenschicksal. Mikrozensus-ergebnisse zu den Einflüssen von Bildungs- und Altersstrukturverschiebungen auf kohortenspezifische Einkommenskarrieren. In: Mitteilungen aus der Arbeitsmarkt- und Berufsforschung, Vol. 21, Nr. 4, S. 512 – 259. Nürnberg.

Kleve, H. (2013): Soziale Partizipation zwischen Integration und Inklusion. In: Zeitschrift für Soziale Arbeit, Bildung und Politik. Vol. 1, S. 10 – 11. Wien.

Klug, W. (2012): Das „Schlechte-Nachrichten-Gespräch“ in der sozialen Arbeit mit Pflichtklienten. In: Sozialmagazin, Vol. 37, Nr. 9, S. 28 – 37. Berlin.

Klug, W. und Zobrist, P. (2013): Motivierte Klienten trotz Zwangskontext. München: Verlag Ernst Reinhardt.

Kluge, A. und Krings, F. (2007): Altersdiskriminierung. (K)ein Thema der deutschsprachigen Arbeits- und Organisationspsychologie? In: Zeitschrift für Arbeits- und Organisationspsychologie A&O, Vol. 51, Nr. 4, S. 180 - 189. Hogrefe.

Köcher, R. (1998): Wertewandel in Deutschland und Frankreich. Nationale Unterschiede und europäische Gemeinsamkeiten. Wiesbaden: Springer Verlag.

Kocka, J. und Offe, C. (2000): Geschichte und Zukunft der Arbeit. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Kohli, M. (2000): Altersgrenzen als gesellschaftliches Regulativ individueller Lebenslaufgestaltung. Ein Anachronismus? In: Zeitschrift für Gerontologie und Geriatrie, Vol. 33, Nr. 1, S. 16 – 23. Berlin.

Kleemann, F. (2002): Subjektivierung von Arbeit. Ein Überblick zum Stand der Diskussion. In: Moldaschl, M. und Voß, G.: Subjektivierung von Arbeit. München / Mering: Rainer Hampp Verlag.

Knoblauch, H. (2008): Kommunikationsgemeinschaften. Überlegungen zur kommunikativen Konstruktion einer Sozialform. In: Hitzler, R.; Honer, A. und Pfadenhauer, M.: Posttraditionale Gemeinschaften. Theoretische und ethnographische Erkundungen. Wiesbaden: VS-Verlag.

Knoblauch, H. (2016): Über die kommunikative Konstruktion der Wirklichkeit. In: Christmann, G.: Zur kommunikativen Konstruktion von Räumen. Theorie und Praxis der Diskursforschung. Wiesbaden: Springer Fachmedien.

Knorr-Cetina, K. (1984): Wissenschaft als praktische Rationalität. Zur Konstruktivität und Kontextualität der Fabrikation von Erkenntnis. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Kohlmann, T. und Moock, J. (2005): Medizinische Soziologie. Arzt-Patienten-Beziehung Krankheitsverhalten Greifswald: Universitätsverlag.

Kolland, F. (2009): Altersbilder und ihre normative Wirkung im Wandel der Erwerbsarbeit. In: Brauer, K.: Zu alt? „Ageism“ und Altersdiskriminierung auf Arbeitsmärkten. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Kolmann, T.; Meyer-Mook, S. und Feng, Y.-S. (2012): Medizinische Soziologie. München: Institut für Epidemiologie und Sozialmedizin.

König, E. und Volmer, G. (1996): Systemische Organisationsberatung. Grundlagen und Methoden. Weinheim: Deutscher Studien-Verlag.

Konle-Seidl, R. und Winkler, W. (2002): Arbeitsvermittlung. In Österreich gehen die Uhren schon anders. Nürnberg: IAB-Kurzbericht Nr. 5.

Körner, M. (2010): Patientenorientierte interne Kommunikation im Krankenhaus. In: Hoefert, H.-W. und Härter, M.: Patientenorientierung im Krankenhaus. Göttingen: Hogrefe.

Krais, B. (1983): Bildung als Kapital? Neue Perspektiven für die Analyse der Sozialstruktur? In: Kreckel, R.: Soziale Ungleichheiten. Soziale Welt. Göttingen: Verlag Otto Schwartz.

Kratzer, N. (2003): Arbeitskraft in Entgrenzung. Grenzenlose Anforderungen, erweiterte Spielräume, begrenzte Ressourcen. Berlin: edition Sigma.

Kratzer, N.; Sauer, D.; Hacket, A., Trinks, K. und Wagner, A. (2003): Flexibilisierung und Subjektivierung von Arbeit. Zwischenbericht zur „Berichterstattung zur sozio-ökonomischen Entwicklung der Bundesrepublik Deutschland: Arbeit und Lebensweisen“. München: ISF München.

Kraus, B. und Krieger, W. (2007): Macht in der Sozialen Arbeit. Interaktionsverhältnisse zwischen Kontrolle, Partizipation und Freisetzung. Lage: Jacobs Verlag.

Krause, A. und Köhler, C. (2012): Arbeit als Ware. Zur Theorie flexibler Arbeitsmärkte. Jena: transcript.

Krenn, M. (2001): Erfahrungswissen als Ressource für altersgerechten Personaleinsatz. Neue Wege zu höherer Beschäftigungssicherheit für ältere ArbeitnehmerInnen. Wien: FORBA-Forschungsbericht Nr. 4.

Krenn, M. und Vogt, M. (2004): Ältere Arbeitskräfte in belastungsintensiven Tätigkeitsbereichen. Probleme und Gestaltungsansätze. Wien: FORBA-Forschungsbericht Nr. 1.

Krenn, M. und Vogt, M. (2007): „...da kräht kein Hahn nach Ihnen.“ Die Situation von „älteren“ Arbeitslosen und ihre Chancen auf Reintegration in Beschäftigung. Wien: FORBA-Forschungsbericht Nr. 1.

Krieger, N. (1999): Embodying Inequality. A Review of Concepts Measures, and Methods for Studying Health Consequences of Discrimination. In: International Journal of Health Services, Vol. 29, Nr. 2, S. 295 – 352. New York.

Kritzinger, S.; Ludvig, A. und Müller, K. (2009): Pilotprojekt Effekte der Arbeitslosigkeit. Wien: Fakultätszentrum für Methoden der Sozialwissenschaften.

Kronauer, M. und Vogel, B. (1993): Erfahrungen mit Arbeitslosigkeit heute. Zwischen Chancen auf Zeit und sozialer Ausgrenzung. In: Mitteilungen des Soziologischen Forschungsinstituts, Nr. 20, S. 1-14. Göttingen.

Kronauer, M.; Vogel, B. und Gerlach, F. (1994): Im Schatten der Arbeitsgesellschaft. Arbeitslose und die Dynamik sozialer Ausgrenzung. Frankfurt am Main / New York: Campus Verlag.

Kronauer, M. (1997): „Soziale Ausgrenzung“ und „Underclass“. Über neue Formen der gesellschaftlichen Spaltung. In: Leviathan – Zeitschrift für Sozialwissenschaften, Vol. 25, Nr. 1, S. 28 – 49. Berlin.

Kronauer, M. (2007): Die Bedeutung der Exklusion für die neue soziale Frage. Anmerkungen zu Robert Castel. Jena: Friedrich-Schiller-Universität.

Kronauer, M. (2008): Zum Verhältnis von sozialer Ausgrenzung und Aktivierungspolitik. Zwei Thesen. Berlin: Fachhochschule für Wirtschaft.

Kronauer, M. (2013): Soziologische Anmerkungen zu zwei Debatten über Inklusion und Exklusion. In: Zugänge zu Inklusion. Erwachsenenbildung, Behindertenpädagogik und Soziologie im Dialog. Bielefeld: Bertelsmann.

Krotz F. und Hepp, A. (2012): Mediatisierte Welten. Wiesbaden: Springer Verlag.

Krotz, F., C. Despotovic und Kruse, M.M. (2014): Die Mediatisierung sozialer Welten. Wiesbaden: Springer Verlag.

Kuckartz, U. (2012): Qualitative Inhaltsanalyse. Methoden, Praxis, Computerunterstützung. Weinheim: Beltz Juventa.

Kurzmann, C. (2013): Der dritte Akteur. Zur veränderten Arzt-Patienten-Kommunikation aufgrund von Gesundheitsinformationen im Web. Wien: Diplomarbeit.

Kurtz, T. (2001): Form, strukturelle Kopplung und Gesellschaft. Systemtheoretische Anmerkungen zu einer Soziologie des Berufs. In: Zeitschrift für Soziologie, Vol. 30, Nr. 2, S. 135–156. Stuttgart.

Lachmund, J. (1987): Die Profession, der Patient und das medizinische Wissen. Von der kurativen Medizin zur Risikoprävention. In: Zeitschrift für Soziologie, Vol. 16, Nr. 5; S. 353 – 366. Bielefeld.

Lagerström, J. (2011): How important are Case Workers – and why? New Evidence from Swedish Employment Office. In: IFAU, Vol. 10, S. 1 – 21. Uppsala.

Lahey, J. (2007): State Age Protection Laws and the Age Discrimination in Employment Act. Tamu: Bush School Working Paper.

Lalouschek, J. (2002): Frage-Antwort-Sequenzen im ärztlichen Gespräch. In: Brünner, G.; Fiehler, R. und Kindt, W.: Angewandte Diskursforschung. Radolfzell: Verlag für Gesprächsforschung.

Langewitz, W (2002): Arzt-Patient-Kommunikation. Mitteilen schlechter Nachrichten. In: Brähler, E. und Strauss, B.: Handlungsfelder in der Psychosozialen Medizin. Göttingen: Hogrefe.

Law, S.A. und Britten, N. (1995): Factors that influence the Patient Centredness of a Consultation. In: The British Journal of General Practice, Vol. 45, S. 520 – 524. London.

Larsen, K.M. und Smith, C.K. (1981): Assessment of nonverbal Communication in the patient-physician Interview. In: The Journal of Family Practice, Vol. 12, Nr. 3, S. 481 – 488. Oxford.

Lehner, U. (2000): Kann älteren Frauen und Männern die Stabilisierung ihrer Erwerbskarriere gelingen? Wien: Communicato Verlag.

Lehr, U. (2000): Psychologie des Alterns. Verlag: Wiebelsheim.

Leonhard, N.; Dimbath, O.; Haag, H. und Sebald, G. (2016): Organisation und Gedächtnis. Über die Vergangenheit der Organisation und die Organisation der Vergangenheit. Wiesbaden: Springer Verlag.

Lettau, A. und Breuer, F. (2007): Forscher/innen-Reflexivität und qualitative sozialwissenschaftliche Methodik in der Psychologie. In: Journal für Psychologie, Vol. 15, Nr. 2, S. 1 – 30. Münster.

Lieb, H. (1999): Macht und Machtmißbrauch in der Therapie. In: Systema, Vol. 13, Nr. 2, S. 163 – 166. Edenkoben.

Littmann-Wernli, S. (1999): Gleichstellung auf dem Arbeitsmarkt. Konzeption einer ökonomischen Gleichstellungsregelung zum Abbau der geschlechtsspezifischen Rollenteilung und zur Förderung der Vereinbarkeit von Beruf und Familie für Frauen und Männer durch Arbeitszeitflexibilisierung. Chur / Zürich: Verlag Rüegger.

Lohr, K. und Nickel, H. (2005): Subjektivierung von Arbeit. Riskante Chancen. Münster: Dampfboot.

Löffler, R. (2004): Hoffnungsgruppe 45+. Steigt die erfolgreiche Erwerbsbeteiligung? Wien: Synthesis.

Luckmann, A. (1980): Lebenswelt und Gesellschaft. Grundstrukturen und geschichtliche Wandlungen. Paderborn: Schöningh.

Luckmann, T. (1986): Grundformen der gesellschaftlichen Vermittlung des Wissens. Kommunikative Gattungen. In: Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, Vol. 27, S. 191 – 211. Opladen.

Luckmann, T. (1992): Theorie des sozialen Handelns. Berlin: Gruyter.

Ludwig-Mayerhofer, W.; Behrend, O. und Sondermann, A. (2006): Arbeitsvermittler und ihre „Kunden“. Der Beginn einer wunderbaren Freundschaft? Siegen: IAB Discussion Paper Nr. 2.

Lueg, K. (2016): Symbolische Macht. Ein Bourdieuscher Blick auf die Reproduktion von Privilegien am Beispiel des Bildungssystems. In: Wendt, B.; Klöckner, M.; Pommrenke, S. und Walter, M.: Wie Eliten Macht organisieren. Hamburg: VSA Verlag.

Luhmann, N. (1990): Der medizinische Code.. In: Soziologische Aufklärung. Konstruktivistische Perspektiven, Vol. 5, S. 183 – 195. Opladen.

Luginbühl, M. (1999): Gewalt im Gespräch. Verbale Gewalt in politischen Fernsehdiskussionen am Beispiel der „Arena“. Bern: Zürcher germanistische Studien.

Lutz, R. und Schlemmer, T. (2016): Vorgeschichte der Gegenwart. Dimensionen des Strukturbruchs nach dem Boom. Göttingen: Vadenhoeck & Ruprecht.

Maier, R.; Egger, A.; Barth, A.; Winker, R.; Osterode, W.; Kundi, M.; Wolf, C. und Ruediger, H. (2006): Effects of short- and long-term Unemployment on physical Work Capacity and on Serum Cortisol. In: International Archives of Occupational and Environmental Health, Vol. 79, Nr. 3, S. 193 – 198. Heidelberg.

- Mani, V. (2012): Determining the Effectiveness of the Sourcing Process. In: International Journal of Management Sciences and Business Research, Vol. 1, Nr. 12, S. 20 – 26. Tamil Nadu.
- Manske, A. (2010): Paradoxien des arbeitgesellschaftlichen Wandels. Ist Prekarität überall? Bonn: Friedrich-Ebert-Stiftung.
- March, J. und Simen, H. (1958): Organizations. Oxford: Wiley-Blackwell.
- Marquardsen, K. (2012): Aktivierung und soziale Netzwerke. Die Dynamik sozialer Beziehungen unter dem Druck der Erwerbslosigkeit. Wiesbaden: Springer Verlag.
- Marx, K. (1962): Das Kapital. Kritik der politischen Ökonomie. Berlin: Dietz Verlag.
- Matthews, S. (1979): The Social World of Old Women. Management of Self-Identity. Beverly Hills: Sage Publications.
- Mauthner-Markhof, M. (2004): Der Patient im Mittelpunkt. Kommunikation – Konfliktbewältigung – Mediation. St. Pölten: NÖ Patienten- und Pflegeanwaltschaft.
- Maynard, D. (1991): Interaction an Asymmetry in Clinical Discourse. In: The American Journal of Sociology, Vol. 97, No. 2, S. 448 – 495. Chicago.
- Mayring, P. (1989): Die qualitative Wende. Grundlagen, Techniken und Integrationsmöglichkeiten qualitativer Forschung in der Psychologie. In: Schönpflug, W.: Bericht über den 36. Kongress der Deutschen Gesellschaft für Psychologie in Berlin 1988. Göttingen: Hogrefe.
- Mayring, P. (1990): Qualitative Inhaltsanalyse. Grundlagen und Techniken. Weinheim: Deutscher Studienverlag.
- Mayring, P. (2010): Qualitative Inhaltsanalyse. Weinheim: Beltz.
- Mayring, P. (2002): Einführung in die qualitative Sozialforschung. Eine Anleitung zu qualitativem Denken. Weinheim: Beltz.
- McDonald, L. (2006): Gendered Retirement. The Welfare of Women and the “new” Retirement. In: Stone, L.O.: New Frontiers of Research on Retirement. Ottawa: Statistics Canada, Unpaid Work Analysis Division.
- McMullin, J.A. und Berger, E.D. (2006): Gendered Ageism / age(ed) Sexism. The Case of unemployed older Workers. In: Calasanti, T.M. und Slevin, K.F.: Age Matters. Re-Aligning Feminist Thinking. New York: Routledge.
- McPherson, M. (2012): Older Workers. Challenging Myths and Managing Realities. Penrose: Equal Employment Opportunities Trust.
- Mead, G.H. (1986): Geist, Identität und Gesellschaft aus der Sicht des Sozialbehaviorismus. Frankfurt am Main: Campus Verlag.
- Meeuwesen, L.; Schaap, C. und Staak, C. van der (1991): Verbal Analysis of Doctor-Patient Communication. In: Social Science and Medicine, Vol. 32, S. 1143 – 1150. Boston.
- Meibauer, J. (2015): Konzepte des Lügens. In: Zeitschrift für Sprachwissenschaft, Vol. 34, Nr. 2, S. 175 – 212. Berlin.

Merten, R. (2000): Systemtheorie Sozialer Arbeit. Neue Ansätze und veränderte Perspektiven. Opladen: Westdeutscher Verlag.

Meusburger, M. (2007): Das Dreifache Mandat in der Sozialarbeit oder: wie viele Mandate erträgt die Sozialarbeit? In: EntwicklungspartnerInnenenschaft „Donau Quality in Inclusion“: Sozialer Sektor im Wandel. Zur Qualitätsdebatte und Beauftragung von Sozialer Arbeit. Linz: Edition Pro Mente.

Miebach, B. (2010): Soziologische Handlungstheorie. Eine Einführung. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Mönnich, I. und Witzel, A. (1994): Arbeitsmarkt und Berufsverläufe junger Erwachsener. Ein Zwischenergebnis. In: Zeitschrift für Sozialisationsforschung und Erziehungssoziologie, Vol. 14, Nr. 3, S. 263 – 278. Göttingen.

Montada, L. (1994): Arbeitslosigkeit und soziale Gerechtigkeit. Frankfurt am Main / New York: Campus Verlag.

Morgeson, F.; Reider, M.; Campion, M. und Bull, R. (2008): Review of Research on Age Discrimination in the Employment Interview. In: Journal of Business and Psychology, Vol. 22, Nr. 3, S. 223 – 232. West Lafayette.

Mosberger, B.; Muralter, D.; Zdrahal-Urbaneck, J. und Lepschy, D. (2007): Ältere am Arbeitsmarkt. Ressourcen – Strategien – Maßnahmen. Wien: Communicatio.

Müller, K. (2003): Das neoklassische Lohn und Beschäftigungsmodell. Kritik seiner wirtschaftspolitischen Ableitungen. In: Utopie kreativ, Vol. 148, S. 159 – 168. Berlin.

Müller, B. (2009): Identität. Soziologische Analysen zur gesellschaftlichen Konstitution der Individualität. Graz: Dissertation.

Mummendey, A.; Kessler, T. und Otten, S. (2009): Sozialpsychologische Determinanten. Gruppenzugehörigkeit und soziale Diskriminierung. In: Beelmann, A. und Jonas, K.: Diskriminierung und Toleranz. Psychologische Grundlagen und Anwendungsperspektiven. Wiesbaden: Verlag für Sozialwissenschaften.

Nägele, G. (2005): Nachhaltige Arbeits- und Erwerbsfähigkeit für ältere Arbeitnehmer. In: WSI - Mitteilungen, Vol. 58, Nummer 4, S. 214 – 219. Düsseldorf.

Naegele, G. (2004): Zwischen Arbeit und Rente. Gesellschaftliche Chancen und Risiken älterer Arbeitnehmer. Augsburg: Maro Verlag.

Nelson, T.D. (2005): Ageism. Prejudice Against Our Feared Future Self. In: Journal of Social Issues, Vol. 61, Nr. 2, S. 207 – 221. Turlock.

Neuloh, O. (1973): Arbeits- und Berufssoziologie. Berlin: Walter de Gruytere & Co.

Nickel, S. und Nunziata, L. (2002): Unemployment in the OECD since the 1960s. What do we know? School of Economics: London.

Niedenzu, H.-J. und Staubmann, H. (2016): Kritische Theorie und Gesellschaftsanalyse. Innsbruck: University Press.

Niederle, H. (2017): Sprache und Macht. Dokumentation des Symposiums. Wien: Erhardt Löcker GmbH.

Nienhüser, W. (1992): Wirkungsanalyse und Gestaltung betrieblichen Personalstrukturen - am Beispiel der Altersstruktur. In: Zeitschrift für Personalforschung, Jg. 6, Nr. 1, S. 75 – 96. Berlin.

Nonnenmacher, A. (2009): Ist Arbeit eine Pflicht? Normative Einstellungen zur Erwerbsarbeit, Arbeitslosigkeit und der Einfluss des Wohngebiets. Köln: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Noyon, H. (2013): Schwierige Situationen in Therapie und Beratung. 30 Probleme und Lösungsvorschläge. Weinheim / Basel: Beltz Verlag.

Nowakowski, G. (2009): Altersdiskriminierung in einer alternden Gesellschaft. Formen – Ursachen – Alternativen. Marburg: Dissertation.

Oberholzer, M. (2003): Frauenerwerbstätigkeit und Arbeitsmarktsegmentation. Empirische Befunde aus der Schweiz. St. Gallen: Dissertation.

OECD (2006): Live longer, work longer. Paris: OECD.

Offe, K. (1977): Opfer des Arbeitsmarktes. Zur Theorie der strukturierten Arbeitslosigkeit. Neuwied / Darmstadt: Hermann Luchterhand Verlag.

Offe, C. (1984): „Arbeitsgesellschaft“. Strukturprobleme und Zukunftsperspektiven. Frankfurt am Main / New York: Campus Verlag.

Ong, L.; De Haes, J.; Hoos, A. und Lammes, F. (1995): Doctor-Patient Communication. A Review of the Literature. In: Social Science and Medicine, Vol. 40, Nr. 7, S. 903 – 918. Boston.

Opaschowski, H. (1990): Herausforderung Freizeit. Perspektiven für die neunziger Jahre. Hamburg: B.A.T. Freizeitforschungsinstitut.

Ozwirk, C. (2011): Führungsstil. Auswirkungen auf die Mitarbeitermotivation. Bad St. Leonhard: Abschlussarbeit am KABEG Bildungszentrum.

Pannagl, S. (2015): Digitalisierung der Wirtschaft. Bedeutung, Chancen und Herausforderungen. In: Dossier Wirtschaftspolitik, Vol. 5, S. 1 – 22. Wien.

Panzenböck, S. (2009): Die Entwicklung zur Disziplinargesellschaft. Soziale Kontrolle als Stigma der Moderne. Wien: Diplomarbeit.

Parak, C. und Schober, E. (2014): Die Jungen & die Alten. Mosaiksteine ihrer Arbeitsmarktperspektiven. Wien: DSE.

Pasiersky, F. (1983): Krieg und Frieden in der Sprache. Eine sprachwissenschaftliche Textanalyse. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch.

Parsons, T. (1937): The Structure of Social Action. New York: Free Press University California.

Parsons, T. (1949): The Structure of Social Action. A Study in Social Theory with special Reference to a Group of recent European Writers. New York: Free Press.

Parsons, T. (1951): The Social System. Toward a General Theory of Action. Cambridge: Mass.

Parsons, T. (1964): The Social System. London: Routledge.

Parsons, T. (1972): Das System moderner Gesellschaft. Weinheim: Juventa Verlag.

Parsons, T. (1975): Gesellschaften. Evolutionäre und komperative Perspektiven. Frankfurt am Main: Fischer Taschenbuch Verlag.

Parsons, T. (1986): Aktor, Situation und normative Muster. Ein Essay zur Theorie sozialen Handelns. Frankfurt am Main: Suhrkamp.

Paul, K. und Moser, K. (2009): Wie wirken sich Interventionsmaßnahmen auf die psychische Gesundheit Arbeitsloser aus, wenn die Stellensuche erfolglos bleibt? Erste Befunde einer Metaanalyse. In: Holleder, A.: Verbesserung der Beschäftigungsfähigkeit von Arbeitslosen: Gesundheit fördern und Krankheit zuvorkommen. Frankfurt am Main: Fachhochschulverlag.

Pavlicek, U. (2011): Interkulturelle Kommunikation und Interaktion zwischen BeamtInnen und MigrantInnen an Wiener Behörden. Wien: Diplomarbeit.

Peitler, M. (2012): Anerkennung. In: IFZ (Internationales Forschungszentrum für soziale und ethische Fragen): Arbeitslosigkeit von A – Z. Ein Wörterbuch. Salzburg: Rotary Club.

Pelikan, M. (2007): Zur Rekonstruktion und Rehabilitation eines absonderlichen Funktionssystems. Medizin und Krankenbehandlung bei Niklas Luhmann und in der Folgerezeption. In: Soziale Systeme, Vol. 13, Nr. 1 und 2, S. 290 – 303. Bielefeld.

Peters, H. (2002): Soziale Probleme und soziale Kontrolle. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Peters, T. (2008): Macht im Kommunikationsgefälle. Der Arzt und sein Patient. Berlin: Frank & Timme.

Peters, T. (2015): „Sie können sich das quasi aussuchen, welches sie nehmen.“ Die interaktionale Aushandlung der therapeutischen Entscheidungsfindung in der medizinischen Ausbildung. Mannheim: Verlag für Gesprächsforschung.

Peuker, M. (2011): Strukturelle Ungleichheit und Mechanismen der Ausgrenzung von MigrantInnen am Arbeitsmarkt. Melbourne: Universität Melbourne.

Philipov, D. und Dorbritz, J. (2003): Demographic Consequences of economic Transition in Countries of central and eastern Europe. Council of Europe Publishing: Strasbourg.

Picot, A. und Neuburger, R. (2013): Arbeit in der digitalen Welt. Zusammenfassung der Ergebnisse der AG1-Projektgruppe anlässlich des IT-Gipfels-Prozesses. München: Niederschrift zur Fachkonferenz im Münchner Kreis.

Piore, M. (1978): Lernprozesse, Mobilitätsketten und Arbeitsmarktsegmente. In: Sengenberger, W.: Der gesplattene Arbeitsmarkt. Probleme der Arbeitsmarktsegmentierung. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Pohl, H.-J. (1976): Ältere Arbeitnehmer. Ursachen und Folgen ihrer beruflichen Abwertung. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Pongratz, H. und Voß, G. (1997): Fremdorganisierte Selbstorganisation. Eine soziologische Diskussion aktueller Managementkonzepte. In: Sage Journals, Vol. 11, Nr. 1, S. 30 – 53. London.

Popitz, H. (2004): Phänomene der Macht. Autorität - Herrschaft - Gewalt - Technik. Tübingen: Mohr Siebeck.

Pries, L. (2017): Erwerbsregulierung in einer globalisierten Welt. Wiesbaden: Springer Verlag.

Proksch, M. (2016): Unwürdige Arbeitslosigkeit. Zentrale Kategorie einer Masterarbeit zur Bedeutung von Langzeitarbeitslosigkeit im Wandel der späten Moderne. In: soziales_kapital, Vol. 16, S. 143 – 156. Wien.

Promberger, M.; Wenzel, U.; Pfeiffer, S.; Hecket, A. und Hirsland, A. (2008): Beschäftigungsfähigkeit, Arbeitsvermögen und Arbeitslosigkeit. In: WSI Mitteilungen, Vol. 2, S. 70 – 76. Düsseldorf

Pühringer, G. (2007): Integration 45+. Erfahrungen und Erkenntnisse. Wien: Communicato Verlag.

Putz, S. und Sturm, R. (2013): Erfolg arbeitsmarktpolitischer Bildungsmaßnahmen. Angewandte Kriterien und Indikatoren am Beispiel Deutschland. Wien: Communicato Verlag.

Putz, S. und Tamler, R. (2014): Altersspezifische Personalpolitik. Und der Beitrag des AMS. Wien: ABI Verlag.

Rainer, B. (2015): 6-Phasen-Modell der kundInnenorientierten Gesprächsführung. Praktische Werkzeuge für die Beratung. Wien: AMS Österreich.

Rebensburg, C. (2009): Gefühlsbezogene und empathische Interaktion in der Sprechstunde des Hausarztes und seine Diagnostik psychischer und psychosomatischer Erkrankungen. Düsseldorf: Dissertation.

Reckwitz, A. (2003): Grundelemente einer Theorie sozialer Praktiken. Eine sozialtheoretische Perspektive. In: Zeitschrift für Soziologie, Vol. 32, No. 4, S. 282 – 301. Stuttgart.

Reich, R. (1992): The Work of Nations. Preparing Ourselves for 21st Century Capitalism. New York: Vintage Books.

Reichert, J. und Tuma, R. (2017): Der kommunikative Konstruktivismus bei der Arbeit. Weinheim Basel: Beltz Verlag.

Rheinländer, K. (2011): Triangulation. Wissenschaftshistorische und methodologische Aspekte aus der Perspektive der sozialwissenschaftlichen Forschung. In: ZQF, Vol. 12., Nr. 1, S. 111–123. Leverkusen.

Riach, P. und Rich, J. (2007): An Experimental Investigation of Age Discrimination in the English Labour Market. In: IZA Discussion Paper, No. 3029. Bonn.

Riach, K. und Loretto, W. (2009): Identity Work and the „unemployed“ Worker. Age, Sisability and lived Experience oft he older Unemployed. In: BSA Publications, Vol. 23, Nr. 1, S. 102 – 119. Los Angeles, London, New Dehli, Singapore und Washington.

Richter, R. (2001): Soziologische Paradigmen. Eine Einführung in klassische und moderne Konzepte. Wien: WUV-Universitätsverlag.

Richter, R. (2002): Verstehende Soziologie. Wien: Facultas.

Richter-Kuhlmann, E. (2005): Arzt-Patienten-Beziehung. Werte im Wandel. In: Deutsches Ärzteblatt, Vol. 102, Nr. 40, S. 2694 – 2696. Köln.

Rieder, A. (2008): Alter als Kompetenzmodell statt Defizitmodell. Wien: Broschüre des Landes Oberösterreich.

Riedmüller, B. (1991): Sozialer Wandel und Sozialstaat. In: Gewerkschaftliche Monatshefte, Vol. 7, S. 393 – 402. Düsseldorf.

Riesenfelder, A.; Schelepa, S. und Matt, I. (2011): Woorking Poor in Wien. Bestandsaufnahme von SozialhilfebezieherInnen mit parallelem Erwerbseinkommen. Wien: Arbeiterkammer.

Rinne, U. und Zimmermann, K. (2016): Die digitale Arbeitswelt von heute und morgen. In: Aus Politik und Zeitgeschichte, Vol. 66, Nr. 18 – 19, S. 3 – 9. Bonn.

Rippon, I.; Kneale, D.; Oliveira, C.; Demkakos, P. und Steptoe, A. (2014): Perceived age discrimination in older adults. In: Age and Ageing, Vol. 43, S. 379 – 386. Oxford.

Roelcke, T. (2005): Fachsprachen. Berlin: Erich Schmidt Verlag.

Roessler, M. (2012): Beratung im Zwangskontext. Wertschätzung und Transparenz einsetzen, um Klientinnen und Klienten für eine Zusammenarbeit zu gewinnen. In: Hammerer, M.; Melter, I. und Kanelutti, E.: Zukunftsfeld Beruf. Bielefeld: Bertelsmann Verlag.

Rogers, C.R. (193): Die klientenzentrierte Gesprächstherapie. Frankfurt am Main: Fischer Verlag.

Rommerskirchen, J. (2016): Soziologie & Kommunikation. Theorien und Paradigmen von der Antike bis zur Gegenwart. Wiesbaden: Springer Verlag.

Roscigno, V. J., Mong, S., Byron, R., und Tester, G. (2007): Age Discrimination, Social Closure and Employment. In: Social Forces, Vol. 86, Nr. 1, S. 313 – 334. Oxford.

Rosch, D. (2010): Zwangskontext und „Zwangsbeglückung“ in der gesetzlichen sozialen Arbeit. Phänomene und rechtliche Aspekte. In: Revue Suisse de Travail Sociale, Vol. 10, S. 84 – 107. Bern.

Rosenbaum, J. (1984): Career Mobility In A Corporate Society. Orlando: Academic Press.

Rosenow, J. und Naschold, F. (1994): Die Regulierung von Altersgrenzen. Strategien von Unternehmen und die Politik des Staates. Berlin: Edition Sigma.

Rothenberg, J. und Gardner, D. (2011): Protecting Older Workers. The Failure oft the Age Discrimination in Employment Act of 1967. In: Journal of Sociology & Social Welfare, Vol. 17, Nr. 1, S. 9 – 29. New York.

Rothermund, K. und Mayer, A.-K. (2009): Altersdiskriminierung – Erscheinungsformen. Erklärungen und Interventionsansätze. Stuttgart: Kohlhammer

Roter, D. und Frankel, R. (1992): Quantitative and qualitative Approaches to the Evaluation of the medical Dialogue. In: Social Science and Medicine, Vol. 34, S. 1097 – 1103. Boston.

Rübner, M. (2006): Leitbildwechsel in der aktiven Arbeitsmarktpolitik? Professionelle Kundenkommunikation und Beratung als Erfolgsfaktoren neuer Integrationsstrategien in den

Agenturen für Arbeit. In: Braun, H.-D. und Ertelt, B.-J: Paradigmenwechsel in der Arbeitsmarkt- und Sozialpolitik? Brühl: Statistisches Bundesamt.

Rump, J. (2005): Arbeitsmarktfitness. Künftige Anforderungen an Arbeitnehmer/innen. Ludwigshafen am Rhein: ZIRP.

Rumpeltes, C. (1982): Arbeitslos. Betroffene erzählen. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt Taschenbuch Verlag.

Runkel, G. (2012): Allgemeine Soziologie. Die Klassiker, ihre Gesellschaftstheorien und eine neue soziologische Synthese. München: Oldenburg Verlag.

Saake, I. (2006): Der Arzt als Zauberer. Zur Performanz des Medizinischen. In: Rehberg, K.-S.: Soziale Ungleichheit, kulturelle Unterschiede. Verhandlungen des 32. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in München. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Sacks, H.; Schegloff, E.A. und Jefferson, G. (1974): A simplest Systematics for the Organisation of turn-taking for Conversation. In: Language, Vol. 50, Nr. 4/1, S. 696 – 735. New York.

Sander, L. und Langer, C. (2004): New Public Management. Der Übergang zur outputorientierten Verwaltung. In: WiSt, Vol. 33, Nr. 2, S. 88 – 94. München.

Santos, B. (2014): Epistemologies of the South. Justice Against Epistemicide. Boulder: Paradigm Publishers.

Sauer, J. und Retaiski, H. (2002): Beratung. In: Deutscher Verein für öffentliche und private Fürsorge: Fachlexikon der sozialen Arbeit. Stuttgart / Köln: Nomos Verlagsgesellschaft.

Schämann, A. (2005): Akademisierung und Professionalisierung der Physiotherapie. Der studentische Blick auf die Profession. Idstein: Schulz-Kirchner Verlag.

Schertler, M. (2010): Der systemische Ansatz im Umfeld der sozialen Arbeit mit unfreiwillig Freiwilligen anhand des Projektes Jobchance. Wien: Diplomarbeit.

Scherr, A. (2014): Kriminalität, innere Sicherheit und soziale Unsicherheit. Sicherheitsdiskurse als Bearbeitung gesellschaftsstrukturell bedingter Ängste. Wiesbaden: Springer Verlag.

Scherr, A. (2015): Diskriminierung. Wie Unterschiede und Benachteiligungen gesellschaftlich hergestellt werden. Wiesbaden: Springer Verlag.

Schetter, F. (2014): Ethische Führung und Arbeitgeberattraktivität. Zusammenhänge. Hamburg: disserta Verlag.

Schiel, S; Schröder, H.; Gilber, R. und Kruppe T. (2008): Öffentliche Arbeitsvermittlung. Mehr Personal – mehr Zeit – mehr Vermittlungen. Nürnberg: IAB-Kurzbericht Nr. 21.

Schlobinski, P. und Tewes, M. (2007): Sprache und Gewalt. Einführung in das Themenheft. In: Der Deutschunterricht, Vol. 5, Seite 2 – 10. Seelze.

Schmatz, S. und Wetzels, P. (2013): Beschäftigungsfähigkeit und Schulungswilligkeit von Erwerbspersonen ab 45 Jahren in Oberösterreich. Wien: Communicato Verlag.

Schmid, P. (1999): Personenzentrierte Psychotherapie. In: Sonneck, G. und Slunecko, T.: Einführung in die Psychotherapie. Stuttgart: Facultas.

Schmid, G. und Hafner, H. (2008): Soft-Skills. Ihre Bedeutung bei der Personalauswahl, -einstellung und -entwicklung. Wien: ibw-Schriftreihen.

Schmid, K. und Kailer, N. (2008): Weiterbildung älterer ArbeitnehmerInnen. Wien: ibw-Schriftreihen.

Schmid, G. (2011): Neue Herausforderungen am Arbeitsmarkt – Neue Anforderungen an die Arbeitsmarktpolitik. Berlin: edition Sigma.

Schmidt, R. und Woltersdorff, V. (2008): Symbolische Gewalt. Herrschaftsanalyse nach Pierre Bourdieu. Konstanz: UVK Verlagsgesellschaft.

Schmidt, C.; Tisch, A. und Engelhardt, H. (2012): Altert die Belegschaft mit dem Betrieb? Eine empirische Analyse mit „Linked Employer-Employee-Daten“. In: Zeitschrift für Soziologie, Vol. 41, Nr. 2, S. 101 – 125. Stuttgart.

Schmitz, U. (1990): Beredtes Schweigen – Zur sprachlichen Fülle der Leere. Über Grenzen der Sprachtheorie, In: Oldenburger Beiträge zur Sprachtheorie, Vol. 42, S. 5 – 58. Oldenburg.

Schneider, L. (2010): Alterung und Arbeitsmarkt. Eine Untersuchung zum Einfluss des Alters von Beschäftigten auf Produktivität, Innovation und Mobilität. Dresden: Dissertation.

Schneider, W. L. (2013): Grundlagen der soziologischen Theorie Band 1. Weber - Parsons - Mead - Schütz. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.

Schnell, R. (1990): Dimensionen ethnischer Identität. In: Esser, H. und Friedrichs, J.: Generation und Identität. Theoretische und empirische Beiträge zur Migrationssoziologie. Opladen: Leske + Budrich.

Schober, T.; Schnalzenberger, M. und Winter-Ebmer, R. (2011): Kündigung unter Strafe. Beschäftigungsförderung für Ältere in Österreich. In: Wirtschaft und Gesellschaft, Vol. 37, Nr. 3, S. 461 – 470. Wien.

Schönbauer, U. (1998): Ältere am Arbeitsmarkt. Wien: Kammer für Arbeiter und Angestellte.

Schönfelder, S. (2010): Ökonomie und Arbeitsmarkt. Neoklassische Theorie für spezielle Soziologen. Jena: Universitätsverlag.

Schreier, M. (2012): Qualitative Content Analysis in Practice. London: Sage

Schreyögg, G. (2008): Organisation. Grundlagen moderner Organisationsgestaltung. Wiesbaden: Gabler Verlag.

Schütz, A. (1932): Der sinnhafte Aufbau der sozialen Welt. Eine Einleitung in die verstehende Soziologie. Wien: Springer Verlag.

Schütz, A. (1972): Gesammelte Aufsätze. Studien zur soziologischen Theorie. Den Haag: Nijhoff.

Schütz, H.; Steinwede, J.; Schröder, H.; Kaltenborn, B.; Wielage, N.; Christe, G.; Kupka, P. (2011): Vermittlung und Beratung in der Praxis. Eine Analyse von Dienstleistungsprozessen am Arbeitsmarkt. Bielefeld: Bertelsmann.

Schweighofer, J. (2013): Erzielen die Programme der aktiven Arbeitsmarktpolitik in Österreich ihre beabsichtigten Wirkungen? Wien: Kammer für Arbeiter und Angestellte.

Schweiger, G. (2011): Anerkennung und Arbeitslosigkeit. In: Research in Hermeneutics, Phenomenology, and practical Philosophy, Vol. 3, Nr. 2, S. 291 – 310. Paris / London.

Searle, J. (1997): Die Konstruktion der gesellschaftlichen Wirklichkeit. Zur Ontologie gesellschaftlicher Tatsachen. Reinbek bei Hamburg: Suhrkamp.

Sedmak, C. (2009): Menschenwürdige Arbeitslosigkeit. „Decency“ und Arbeitsmarkt. In: Böhler, T.; Neumaier, O.; Schweiger, G. und Sedmak, C.: Menschenwürdiges Arbeiten. Eine Herausforderung für Gesellschaft, Politik und Wissenschaft. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Seidl, M. (2013): Existenzgründung aus der Arbeitslosigkeit. Erfolgsfaktoren und ihre prozesshafte Entstehung und Veränderung. Wiesbaden: Springer Verlag.

Seidelberger, M. (2010): Auf den Spuren des systemischen Konstrukts von Neutralität. Befragung von eingetragenen Psychotherapeuten zu grundlegenden Werten, Positionen und Fähigkeiten im Zusammenhang mit Neutralität. In: Systemische Notizen, Vol. 4, S. 40 – 56. Linz.

Sellach, N. (2015): Berufliche Weiterbildung älterer Arbeitnehmer: Gestaltung eines alterssensiblen Lernkonzepts, unter Einbezug Problemorientierten Lernens, im Rahmen einer formalisierten Weiterbildungsmaßnahme für Erzieher. Hamburg: Bachelor + Master Publishing.

Semmer, N. und Udris, I. (2007): Bedeutung und Wirkung von Arbeit. In: Schuler, H.: Lehrbuch Organisationspsychologie. Bern: Huber.

Sengenberger, W. (1978): Der gesplittete Arbeitsmarkt. Probleme der Arbeitsmarktsegmentation. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Sesselmaier, W. und Blauermel, G. (2013): Arbeitsmarkttheorien. Ein Überblick. Heidelberg: Springer Verlag.

Seus, F. und Friedrich, J. (2015): Industrie 4.0 und die Arbeitswelt von morgen. Für eine moderne Arbeitsmarktpolitik im digitalen Zeitalter. Wien: BMAS.

Seyfried, B. (2011): Ältere Beschäftigte. Zu jung, um alt zu sein. Bielefeld: Bertelsmann Verlag.

Siebel, W.; Gottschall, K. und Tálos, E. (2014): Soziale Rechte gegen Exklusion. Symposium zur Verabschiedung von Martin Kronauer. In: Wirtschaft und Recht der Hochschule Berlin, Nr. 43, S. 6 – 15. Berlin.

Siegrist, J. (1978): Arbeit und Interaktion im Krankenhaus. Stuttgart: Enke Verlag.

Simon, G. (2000): Arbeit als Last und als Medium persönlicher Entfaltung. Über die Bedeutung und Bewertung der Arbeit im Wandel gesellschaftlicher Entwicklung. Frankfurt am Main: Frankfurter Rundschau Nr. 6.

Sofica, A. (2012): The social Network of Actors influencing Age Discrimination in the Human Resources recruiting Process: In: Eastern Journal of European Studies, Vol. 3, Nr. 1, S. 169 – 187. Cluj-Napoca.

Stahl, T. (2014): Immanente Kritik. Elemente einer Theorie sozialer Praktiken. Frankfurt am Main: Campus Verlag.

Staubmann, H. (2016): Stigma und Anerkennung. Zum Verhältnis zweier Konzepte sozialer Reziprozität. In: Soziologie in Österreich – Internationale Verflechtungen, S. 159 – 167. Innsbruck.

Steedman, H. (2005): Neue Herausforderungen für die „Risikogruppe“ am Arbeitsmarkt. In: Amt für amtliche Veröffentlichungen der Europäischen Gemeinschaften, Cedefop Reference series, Vol. 59., S. 213 – 221. Luxemburg.

Stelzer-Orthofer, C. und Weidenholzer, J. (2011): Aktivierung und Mindestsicherung. Nationale und europäische Strategien gegen Armut und Arbeitslosigkeit. Wien: Mandelbaum Verlag.

Stelzer-Orthofer, C. und Brunner-Kranzmayr, E. (2015): Arbeit und Alter. Abschlussbericht. Linz: JKU.

Steiner, K. und Sturm, R. (2005): Alte Hasen zum Alten Eisen? Wien: Communicato Verlag.

Steiner, K. und Sturm, R. (2008): Ältere am Arbeitsmarkt. Beiträge zu den beiden Fachtagungen „Arbeit für ältere Arbeitsuchende. Chance oder Sachgasse?“ und „Alternde Belegschaften. Vom Goldenen Handshake zum Silver Worker“. Wien: Communicato Verlag.

Steiner, K.; Jelenko, M.; Moser, W. und Haydn, F. (2011): Chancen und Möglichkeiten von Productive Ageing. Arbeitsmarktpolitische, arbeitspsychologische und soziologische Perspektiven zur verbesserten Arbeitsmarktintegration Älterer. Wien: Communicatio Verlag.

Stiglitz, J. E. (1975): The Theory of "Screening", Education and the Distribution of Income. In: American Economic Review, Vol. 65, Nr. 3, S. 283 – 300. New York.

Stotz, W. (2012): Auch unerwünschte Unterstützung kann zum Ziel führen. Ausgewählte methodische Aspekte zur Kooperation mit KlientInnen im Zwangskontext. In: SozialAktuell, Vol. 10, S. 15 – 17. München / Basel.

Strittmatter, F.J. (1992): Langzeitarbeitslosigkeit im Wohlfahrtsstaat. Zu ihren Auswirkungen auf soziale Systeme und den Verarbeitungsstilen der Betroffenen. Nürnberg: Institut für Arbeitsmarkt- und Berufsforschung.

Sturn, S. (2016): Do Minimum Wages Lead to Job Losses? Evidence from OECD Countries on Low-Skilled and Youth Employment. In: Working Paper Political Economy Research Institut, Vol. 418, S. 1 – 39. Massachusetts.

Stypinski, J. (2014): Age Discrimination in the Labour Market in Poland. A socio-legal Perspective. In: Emecon, Vol. 1, S. 79 – 96. Warschau.

Tálos, E. (2006): Sozialpolitik. Zwischen Expansion und Restriktion. Wien: Manz'sche Verlag.

Tálos, E. (2008): Dimensionen prekärer Beschäftigung in europäischen Metropolregionen. Risiken und Chancen am Beispiel von Wien. Wien: Zusammenfassung der Fachtagung.

Tálos, E. und Fink, M. (2008): Arbeitslosigkeit. Eine Geißel, die nicht verschwindet. In: Karner, S. und Mikoletzky, L.: Österreich. 90 Jahre Republik. Beitragsband der Ausstellung im Parlament. Innsbruck / Wien / Bozen: Demokratiezentrum.

Thode, E. (2006): Die Arbeitsmarktsituation Älterer in Deutschland. Entwicklung und Status quo. In: Bertelsmann Stiftung: Älter werden – aktiv bleiben. Gütersloh: Bertelsmann Stiftung.

Thomae, H. und Lehr, U. (1973): Berufliche Leistungsfähigkeit im mittleren und höheren Erwachsenenalter. Göttingen: Verlag Otto Schwartz & Co.

Thome, M. (1996): Arzt/Ärztin – Patient/Patientin. Geschlechtsspezifisches Sprachverhalten und Arzt-Patienten-Interaktion. Saarbrücken: Fischer-Verlag.

Tillmann, K.-J. (2007): Sozialisationstheorien. Eine Einführung in den Zusammenhang von Gesellschaft, Institution und Subjektwerdung. Reinbek: Rowohlt.

Titelbach, G.; Müllbacher, S.; Fink, M und Hofer, H. (2015): Arbeitslosigkeitsbetroffenheit und Wiederbeschäftigung Älterer im Vergleich zu Jüngeren am österreichischen Arbeitsmarkt. Wien: IHS.

Tönnies, F. (1963): Gemeinschaft und Gesellschaft. Grundbegriffe der Reinen Soziologie. Darmstadt: Forgotten Books.

United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2007): World Population Ageing 2007. New York: United Nations.

United Nations, Department of Economic and Social Affairs, Population Division (2009). World Population Prospects. New York: United Nations.

Verwiebe, R. und Fritsch, N.-S. (2011): Working poor. Trotz Einkommen kein Auskommen – Trend- und Strukturanalysen für Österreich im europäischen Kontext. In: SWS-Rundschau, Vol. 51, S. 6 – 23. Wien.

Vester, M. und Weber-Menges, S. (2014): Zunehmende Kompetenz - wachsende Unsicherheit. Düsseldorf: HBS-Projektbericht.

Vogt, M. (2003): Politik und Maßnahmen für die Beschäftigung Älterer. Erfahrungen in ausgewählten EU-Ländern. Wien: FORBA-Forschungsbericht Nr. 9.

Vogt, M. (2007): Beispielhafte Maßnahmen für die Reintegration Älterer in den Arbeitsmarkt in Europa. Wien: FORBA-Forschungsbericht Nr. 2.

Völkerer, P.; Pirklbauer, S.; Hauer, G. und Prenner, P. (2014): Frauen – Bildung – Arbeitsmarkt. Die Entwicklung der Qualifikationsstruktur von Frauen und Männern 1981-2010 in Österreich und Wien. Wien: Arbeiterkammer.

Volpert, W. (2002): Psychologie der frei flottierenden Arbeitskraft. In: Moldaschl, M. und Voß, G.: Subjektivierung von Arbeit. München: Hampp.

Voß, G. (2002): Auf dem Wege zum Individualberuf? Zur Beruflichkeit des Arbeitskraftunternehmers. In: Kurz, T.: Der Beruf in der Moderne. Opladen: Leske + Budrich.

Wagner, E. (2010): Welche Theorie braucht die systemische Therapie? In: Systemische Notizen, Vol. 2, S. 4 – 16. Wien.

Walker, A. (1993): Age and Attitudes. Brussels: European Commission.

Wallner, G. und Jaklitsch-Schmitt, R. (2008): Die Organisation des AMS. Linz: AMS Österreich.

Walther, H. (2011): Kurt Rothschild und die Theorie der Arbeitslosigkeit. In: Kurswechsel, Vol. 2, S. 27–40. Wien.

- Weber, M. (1976): Soziologische Grundbegriffe. Tübingen: UTB Taschenbuch.
- Weber, U. (1982): Instruktionsverhalten und Sprechhandlungsfähigkeit. Eine empirische Untersuchung zur Sprachentwicklung. Tübingen: Niemeyer.
- Weber, U. (2001): Sprache und Gesellschaft. Zusammenfassung einer Vorlesung. Hannover: Universitätsverlag.
- Weber, F.; Friedl-Schafferhans, M.; Hausegger, T. und Hlebic, D. (2009): Die Bedeutung der Startphase für den Erfolg in der Arbeitsvermittlung. Wien: Prospect Unternehmensberatung.
- Weber, F.; Hager, I.; Hausegger, T. und Reidl, C. (2010): Die Startphase der AMS-Beratung aus Sicht der KundInnen. Eine quantitative Untersuchung bei AMS-KundInnen im Auftrag des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales und Konsumentenschutz. Wien: Prospect Unternehmensberatung.
- Weber, F.; Friedl-Schafferhans, M. und Hager, I. (2013): Information, Beratung, Betreuung und Förderung von Wiedereinsteigerinnen im Burgenland. Zentrale Ergebnisse einer Studie im Auftrag des AMS Burgenland. Wien: Communicatio.
- Weilenheim, U. (2013): Gender bei der Arbeit. Eine Untersuchung zur Konstruktion von Gender und Technik im Bereich der Berufsorientierung von Frauen und Mädchen in Hinblick auf nicht-traditionelle Berufe. Wien: Diplomarbeit.
- Weis, P. (1983): Beschäftigungsprobleme älterer Arbeitnehmer. Analyse und Strategien zur Problembewältigung. Frankfurt am Main: Verlag Peter Lang.
- Weitzel, T.; Laumer, S.; Maier, C.; Oehlhorn, C.; Wirth, J. und Weinert C. (2016): Bewerbung der Zukunft. Bamberg: ISS Chris.
- Weymann, A. (2013): Individuum – Institution – Gesellschaft. Erwachsenensozialisation im Lebenslauf. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- WIFO (Österreichisches Institut für Wirtschaftsforschung) (2015): Arbeitsmarktferne Personen. Charakteristika, Problemlagen und Unterstützungsbedarfe. Wien: Prospect Unternehmensberatung.
- Winkler, R. (2008): Alternsgerechtes Arbeiten: Wie kann Arbeitsfähigkeit im Alter von den Unternehmen gefördert werden? Wien: Communicato Verlag.
- Windzio, M. (2014): Organisation, Strukturwandel und Arbeitsmarktmobilität. Untersuchungen zum evolutionären Wandel der Sozialstruktur. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Witte, E. (2005): Macht. Hamburg: Universität Hamburg.
- Witzel, A. (1982): Verfahren der qualitativen Sozialforschung. Überblick und Alternativen. Frankfurt am Main: Campus Verlag.
- Witzel, A. (1989): Das problemzentrierte Interview. In: Jüttemann, G.: Qualitative Forschung in der Psychologie. Grundfragen, Verfahrensweisen, Anwendungsfelder. Heidelberg: Asanger.
- Witzel, A. (1996) Auswertung problemzentrierter Interviews. Grundlagen und Erfahrungen. In: Strobl, R. und Böttger, A.: Wahre Geschichten? Zur Theorie und Praxis qualitativer Interviews. Baden-Baden: Nomos.

Witzel, A. und Reiter, H. (2012): The problem-centred Interview. London / Thousand Oaks / New Delhi: SAGE.

Wohlfahrt, L. und Sturm, F. (2015): Demografieorientierte Förderung betrieblicher Innovationsfähigkeit. Wiesbaden: Springer Verlag.

Wood, G.; Wilkinson, A. und Harcourt, M. (2008): Age Discrimination and Working Life. Perspectives and Contestations. In: International Journal of Management Reviews, Vol. 10, S. 425–442. London.

Zandonella, M. (2017): Auswirkungen prekärer Lebens- und Arbeitsbedingungen auf die politische Kultur in Österreich. In: Wirtschaft und Gesellschaft, Vol. 43, Nr. 2, S. 263 – 296. Wien.

Ziai, A. (2016): Postkoloniale Politikwissenschaft. Theoretische und empirische Zugänge. Bielefeld: transcript.

Ziegler, P. (2015): Frauen und Männer im fortgeschrittenen Erwerbsalter am österreichischen Arbeitsmarkt. Aktuelle Situation und Rahmenbedingungen für einen längeren Verbleib von Personen 50+ im Erwerbsprozess. Wien: Communicato Verlag.

Literatur aus dem Internet:
(zuletzt auf Aktualität geprüft am 21.11.2017)

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (1997): Geschäftsbericht.
Link: <http://www.ams.at/docs/gb97.pdf>

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (1998): Geschäftsbericht.
Link: <http://www.ams.at/docs/gb98.pdf>

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (1999): Geschäftsbericht.
Link: <http://www.ams.at/docs/gb99.pdf>

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2000): Geschäftsbericht.
Link: <http://www.ams.at/docs/gb00.pdf>

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2001): Geschäftsbericht.
Link: <http://www.ams.at/docs/gb01.pdf>

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2002): Geschäftsbericht.
Link: <http://www.ams.at/docs/gb02.pdf>

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2003): Geschäftsbericht.
Link: http://www.ams.at/docs/900_geschaeftsbericht_2003.pdf

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2004): Geschäftsbericht.
Link: http://www.ams.at/docs/900_geschaeftsbericht_2004.pdf

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2005): Geschäftsbericht.
Link: http://www.ams.at/docs/900_geschaeftsbericht_2005.pdf

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2006): Geschäftsbericht. Mit Power am Arbeitsmarkt.
Link: http://www.ams.at/docs/001_GB-Druckversion-neu_290607.pdf

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2007): Geschäftsbericht. Neue Impulse für den Arbeitsmarkt.
Link: http://www.ams.at/docs/001_EndversionGB2007.pdf

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2008): Geschäftsbericht.
Link: http://www.ams.at/docs/001_EndversionGB2008.pdf

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2009): Geschäftsbericht. Aktiv am Arbeitsmarkt.
Link: http://www.ams.at/docs/AMS_Geschaeftsbericht_2009.pdf

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2010): Geschäftsbericht.
Link: http://www.ams.at/docs/001_Geschaeftsbericht2010.pdf

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2011): Geschäftsbericht. AMS-eServices: Gefragt ist, wer neue Wege geht.
Link: http://www.ams.at/docs/001_AMS_Geschaeftsbericht_2011.pdf

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2012): Geschäftsbericht. Voller Einsatz für beide Seiten am Arbeitsmarkt.
Link: http://www.ams.at/docs/001_ams_geschaeftsbericht_2012.pdf

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2013): Geschäftsbericht. Und trotzdem: 2013 war ein schwieriges Jahr am österreichischen Arbeitsmarkt!

Link: http://www.ams.at/docs/001_geschaeftsbericht_2013.pdf

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2014): Geschäftsbericht.

Link: http://www.ams.at/docs/001_geschaeftsbericht_2014.pdf

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2015): Geschäftsbericht.

Link: http://www.ams.at/docs/001_geschaeftsbericht_2015.pdf

AMS Österreich (Arbeitsmarktservice Österreich) (2016): Eingliederungsbeihilfe des AMS Wien.

Link: http://www.ams.at/docs/900_EB_Infoblatt.pdf

Arbeitsmarktklimaindex (2014): Ein Instrument zur Messung der Mitarbeiterzufriedenheit.

Link:

https://ooe.arbeiterkammer.at/service/broschuerenundratgeber/arbeitsklimaindex/Arbeitsklima_Index.html

Böhle, F. (2001): Was hat Zugang zu Bildungsprozessen? Anregungen zu einer kritischen Reflexion der bildungspolitischen Beurteilung menschlicher Fähigkeiten aus der Sicht der Arbeitssoziologie.

Link: http://www.nakif.de/script/tool.php/48/index.php3D17/boehle_fritz_001.doc

Bosch, G. (2012): Prekäre Beschäftigung und Neuordnung am Arbeitsmarkt. Expertise im Auftrag der Industriegewerkschaft Metall.

Link: <http://www.aktionswoche-schuldnerberatung.de/archiv2015/wp-content/uploads/2015/06/IAQ-2012-Prekaere-Beschaeftigung-und-Neuordnung-am-AM.pdf>

Conen, W., Henkens, K. & Schippers, J. (2010): Are Employers changing their Behaviour towards older Workers? An Analysis of Employers' Surveys 2000-2009.

Link: <http://arno.uvt.nl/show.cgi?fid=106186>

Deppermann, A. (2000): Ethnographische Gesprächsanalyse. Zu Nutzen und Notwendigkeit von Ethnographie für die Konversationsanalyse. In: Online-Zeitschrift zur verbalen Interaktion. Nr. 1, S. 96 – 124.

Link: www.gespraechsforschung-ozs.de

Eichhorst, W. (2013): Wie weiter am deutschen Arbeitsmarkt?

Link: <http://ftp.iza.org/sp61.pdf>

Eurostat (2008 bis 2013): Beschäftigung und Arbeitslosigkeit.

Link:

http://epp.eurostat.ec.europa.eu/portal/page/portal/employment_unemployment_lfs/data/database

Eurostat (2014): Erwerbstätigenquote nach Alter (20 bis 64 Jahre) und Geschlecht.

Link:

http://ec.europa.eu/eurostat/tgm/mapToolClosed.do?tab=map&init=1&plugin=1&language=de&pcode=t2020_10&toolbox=types

Eurostat (2016): Arbeitslosigkeit im Jahr 2015 in Europa.

Link: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php/Unemployment_statistics

Fellinger-Fritz, A. (2010): Umgang mit Widerstand.

Link:

http://www.abif.at/deutsch/news/events2010/guideme1711/GuideMe_Vortrag_Umgang_mit_Widerstand.pdf

Fellinger-Fritz, A. (2015): Beratung / Training im Zwangskontext.

Link:

http://www.voebb.net/de/events/events2015/zwangskontext2204/Vortrag_Beratung_und_Training_im_Zwangskontext_22-4-2015.pdf

Heuring, M. und Petzold, H. (2005): Rollentheorien, Rollenkonflikte, Identität, Attributionen. Integrative und differentielle Perspektiven zur Bedeutung sozialpsychologischer Konzepte für die Praxis der Supervision.

Link: <http://www.fpi-publikationen.de/supervision>

Höpflinger, F.; Beck, A.; Grob, M. und Lüthi, A. (2006): Arbeit und Karriere. Wie es nach 50 weitergeht. Eine Befragung von Personalverantwortlichen in 804 Schweizer Unternehmen. www.avenir-suisse.ch/download.php?id=3342

Kratzer, N. (2005): Entgrenzung von Arbeit und Gesundheit. Präsentation im Workshop „Zukunftsfähige Arbeitsforschung“ bei der GfA-Frühjahrstagung 2005 in Heidelberg.

Link: http://www.isfmuenchen.de/pdf/GfA2005_Folien_nk2.pdf

Lalouschek, J. (2007): Ärztliche Gesprächspläne und Anliegen von PatientInnen in der chronischen Schmerzbehandlung.

Link: <http://www.univie.ac.at/linguistics/personal/florian/Schmerzprojekt/de/berichte.htm>

Marsh, A. und Sahin-Dikmen, M. (2003): Eurobarometer 57.0. Diskriminierung in Europa.

http://ec.europa.eu/public_opinion/archives/ebs/ebs_168_exec.sum_de.pdf

Oelkers, J. (2007): Die Bedeutung der Arbeit in der Gesellschaft.

Link: http://www.nibis.de/uploads/2medfach/files/297_BaselArbeit.pdf

Promberger, M. (2008): Arbeit, Arbeitslosigkeit und soziale Integration.

Link: <http://www.bpb.de/apuz/30936/arbeitslosigkeit-psychosoziale-folgen>

Prospect Research (2008): Case und Care Management. Mit Fokus Integration in den Arbeitsmarkt? Charakteristika, Zielgruppen, erfolgskritische Faktoren.

Link: <http://www.pro-spect.at/docs/CaseManagement.pdf>

Pürstinger, R. (2015): Die Arbeitswelt von morgen heute gestalten.

Link: http://www.pmp.co.at/pmp/wp-content/uploads/2015/05/hb_01_00_vorbereitet_sein_auf_die_arbeitswelt_von_morgen.pdf

RIS (Bundeskankleramt Rechtsinformation) (2016): Gesamte Rechtsvorschrift für Arbeitslosenversicherungsgesetz 1977, Fassung vom 23.05.2016.

Link:

<https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=10008407>

Schlobinski, P. (2017): Grundzüge von Macht und Sprache.

Link: <http://www.mediensprache.net/networx/networx-77.pdf>

Selle, K. (2008): Raum und Verhalten. Grundlagen und erste Folgerungen für das Wohnen in der Stadt.

Link: http://www.pt.rwth-aachen.de/dokumente/lehre_materialien/c8_raum_verhalten.pdf

Stankunas, M.; Kalediene, R., Starkuviene S. und Kapustinskiene, V. (2006): Duration of Unemployment and Depression. A cross-sectional Survey in Lithuania. In: BioMed Central.

Link: <http://bmcpublichealth.biomedcentral.com/articles/10.1186/1471-2458-6-174>

Statistik Austria (1995 bis 2013): Arbeitslosigkeit (nationale Definition).

Link:

http://www.statistik.at/web_de/statistiken/arbeitsmarkt/arbeitslose_arbeitssuchende/arbeitslose_nationale_definition/index.html

Statistik Austria (2015): Arbeitslosigkeit.

Link:

http://www.statistik.at/web_de/statistiken/arbeitsmarkt/arbeitslose_arbeitssuchende/index.html

Witzel, A. (2000): Das problemzentrierte Interview.

Link: <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/1132>

WKO (2015): Statistik zur Arbeitslosigkeit.

Link: http://wko.at/statistik/jahrbuch/2015_k4.pdf

10. Abbildungsverzeichnis

Abbildung 1: Primärer und sekundärer Arbeitsmarkt	Seite 5
Abbildung 2: Arbeitslosenzahlen ab 1960 in Europa	Seite 10
Abbildung 3: Beschäftigungsquote ab 55 Jahren in Europa	Seite 11
Abbildung 4 und 5: Arbeitslosenquote	Seite 12
Abbildung 6: Alterung der Gesellschaft	Seite 14
Abbildung 7 und 8: Alterspyramiden	Seite 14 - 15
Abbildung 9: Zusammenfassung der Geschäftsberichte des AMS Österreich	Seite 19
Abbildung 10: Arbeitsmarkttheorien und Altersdiskriminierung	Seite 59
Abbildung 11: Beschäftigte Personen über 55 Jahre	Seite 68
Abbildung 12: Persönliche Eigenschaften	Seite 73
Abbildung 13: Beratungsraum A	Seite 113
Abbildung 14: Beratungsraum B	Seite 116
Abbildung 15: Beratungsraum C	Seite 118
Abbildung 16: Beratungsraum D	Seite 121
Abbildung 17: Beratungsraum E	Seite 123
Abbildung 18: Beratungsradius im Büroraum des/der AMS-Berater/in	Seite 385

11. Abkürzungsverzeichnis der AMS-Sprache

ADG	Auftrag Dienstgeber (Jobprofil des Vermittlungsvorschlags)
APL	Arbeitsplatz (Benutzercode des/der AMS-Berater/in)
BBE	Beratungs- und Betreuungseinrichtung
BVG	Betreuungsvereinbarung
BW	Berufswunsch
BW1, BW2	Registerkarten über „Berufswünsche“ des PST (Inhalte: gewünschte Berufe, geforderte Ausbildung zum Beruf und freies Textfeld für Anmerkungen)
BZ	Beratungszone (Hauptaufgabenbereich: Beratung und Vermittlung von arbeitslosen Personen)
DOKU	Registerkarte über „Dokumentationen“ des PST (Inhalte: Texteintragungen des/der AMS-Berater/in, eAMS-Nachrichten, Niederschriften, Betreuungsvereinbarung)
EB	Eingliederungsbeihilfe
E-Buchung	Eintrittsbuchung (Erfolgreiche Vermittlung eines/einer Arbeitslosen auf einen vom AMS betreuten Vermittlungsvorschlag)
Gesundheitsstraße	Kompetenzzentrum Begutachtung der PVA auf Arbeitsfähigkeit
GSA	Günther-Steinbach-Akademie (Theoretische Grundausbildung, die der/die angehende AMS-Berater/in in Linz besucht)
IZ	Info-Zone (Hauptaufgabenbereich: punktuelle Kund/innen-Betreuung, wie z.B. Antragsausgabe)
I-Pension	Invaliditätspension aufgrund physischer und/oder psychischer Arbeitsunfähigkeit
Kd	Kund/in
KK	Kurskosten
KON/SUB	Konventionsflüchtling, subsidiär Schutzberechtigte/r
M-Text	Kontrollmeldetermin nach §49 AIVG
NH-Antrag	Notstandshilfeantrag
O-Termin	Online-Termin (Überprüfung der Eigeninitiative der/des Kund/in durch die AMS-Berater/in, ob diese im eAMS-Konto dokumentiert wurde)
PER	Registerkarte über „Personendaten“ des PST (Inhalte: persönliche Daten, Ausbildung und letzte berufliche Tätigkeiten)
PST	Personenstammdaten (Datensatz des/der Kund/in)
REHA	Person mit gesundheitlichen Einschränkungen ab 50% Grad der Behinderung
RS	Ratsuchende/r
SC	Status „Schulung“ während eines Kurses, einer Aus- und Weiterbildung oder eines Arbeitstrainings bzw. einer Arbeitserprobung
SfU	Service für Unternehmen (Hauptaufgabenbereich: Beratung und Unterstützung von Unternehmen seitens des AMS bei der Suche nach geeignetem Personal)
SÖB	Sozialökonomischer Betrieb
SZ	Servicezone (Hauptaufgabenbereich: Geld- und Versicherungsleistung für arbeitslose Personen)
TAS	Teilnahmeadministrationssystem (Kursverwaltungssystem des AMS)

TVS	Terminverwaltungssystem (Terminkalender des/der AMS-Berater/in am Computer)
Ü-Termin	Überstellungstermin (Termin für das Erstberatungsgespräch)
VMZ	Registerkarte über „Vormerkzeiten“ des PST (Inhalte: berufliche Tätigkeiten, Bezugseinstellungen und Statusübersicht des/der Kund/in)
VV	Vermittlungsvorschlag
W-Termin	Wiedervorlagetermin (Termine ohne Kund/in, deren Funktion die Erinnerung mithilfe von Beschreibung im Terminverwaltungssystem ist)
X-Text	Freier Text in der Registerkarte „DOKU“ des PST
5J	Geschäftsfalldauer für Personen mit einer Netto-Arbeitslosigkeit, die größer als 60 Monate ist
10er	Niederschrift zum §10 AIVG – Anspruchsverlust bei fehlender Arbeitswilligkeit bzw. Vereitelung (z.B. Kurs)
49er	Niederschrift zum §49 AIVG – Nicht-Einhaltung von einer Kontrollmeldungen bzw. einem Kontrollmeldetermin

12. Transkripte der Teilnehmenden Beobachtungen

12.1. AMS-Berater A und Kunde A

09:00 Uhr	1 2 3 4 5 6 7 8 9 10 11 12	AMS-Berater A sitzt gerade vor seinem Computer und öffnet den Datensatz von Kunde A. Er klickt in den unterschiedlichen Seiten des Datensatzes kurz herum, steht auf und geht zur Türe. Er öffnet die Türe schwungvoll. <<f> heRR A:: bitte > ; Kunde A kommt herein und bleibt vor dem runden Tisch und vor den Sesseln stehen. <<f> bitteschÖn > . AMS-Berater A deutet mit dem rechten Arm auf den vorderen Sitzplatz beim runden Tisch. Die Handunterfläche ist nach oben gerichtet und die Hand geöffnet. <rall> gUTen tAg > ; <<p> gutEn ta:g > ; Kunde A setzt sich auf den Sessel. AMS-Berater A hält Kunde A die rechte Hand hin. Kunde A nimmt diese mit seiner rechten Hand und es folgt ein kurzer Handschlag. AMS-Berater A und Kunde A halten während des Händeschüttelns Blickkontakt. Danach nimmt auch AMS-Berater A Platz und setzt seine Brille auf, die er davor mit einer Schnur um den Hals hängen gehabt hatte. Er schaut in den Computer und hält die Computermaus mit der rechten Hand. Er schaut zu Kunde A. Kunde A sitzt leicht nach vorne gebeugt, sodass er sich mit seinen Ellbogen am Tisch abstützen kann. Seine Hände liegen verschränkt. Die linke Hand liegt oberhalb der rechten Hand. <<all> ich DARF mir mal kurz IH:ren > - <<f> DATensatz anschauen > , AMS-Berater A macht mit der rechten Hand einen Kreis und deutet auf den Computerbildschirm. <<rall> wa[s:=w]as ich über SIE weISS > , <<p> [aha:] > - (.) <<dim> ALLES: was nicht stIMMT > ; <<cresc> bitte gleICH unterbrechen > ; <<cresc> bitte mich gleICH korrigieren > . Kunde A nickt einmal stark.
09:01 Uhr	13 14 15 16	AMS-Berater A schaut wieder zu seinem Computerbildschirm. Er legt seine rechte Hand auf seinen Schoß, seine linke Hand bleibt auf dem Tisch liegen. Er dreht seinen Körper leicht zu Kunde A. AMS-Berater A rückt mit seinen Sessel ein Stück zurück und lehnt sich ein wenig nach vorne. (--) <<len> ich weiß: von IHNen daSS > , <<acc> SIE serbischer staatsbürger sind > . (.)

		AMS-Berater A tippt mit dem Zeigefinger der linken Hand auf den Tisch und nickt.
17	<<len> verheiratet > -	
18	(.)	
19	<<len> am HAUptplatz X wOHNen > ,	
20	(.)	
		AMS-Berater A tippt mit dem Zeigefinger der linken Hand auf den Tisch und nickt.
21	<<len> <<f> dass Sie fünfUNDsechzig jah:re > -	
22	<<len> alt sInd > ;	
23	(-)	
		AMS-Berater A tippt mit dem Zeigefinger der linken Hand auf den Tisch.
24	<<f> ihre telefonnUMMer habe ich > -	
25	<<f> 0664 XX XXX XXX > ,	
26	(--)	
		AMS-Berater A sieht kurz zu Kunde A, dann wieder auf den Bildschirm. Kunde A nickt und senkt seinen Kopf. AMS-Berater A greift nun mit seiner rechten Hand zur Maus und dreht seinen Körper weg von Kunde A, sodass er parallel zum Computer sitzt.
27	<<p> passt [so] > -	
28	<<acc> [BI]S jetzt is oIS richtIg > ?	
29	<<len> ALLEs richtIG >	
30	<<f> ALLES RICHTIG > ;	
31	<<f> KEINE email adressE > :	
32	<<p> naa=a > -	
33	(---)	
		AMS-Berater A sieht zu Kunde A und nickt. Kunde A nickt ebenso und tippt mit dem Zeigefinger der rechten Hand kurz auf den Tisch.
34	<<p> na[`na`na`na] > -	
35	<<dim> [habens=ha]bens gOR KEINEN > :	
36	<<acc> cOMputer > ?	
37	(3.7)	
		AMS-Berater A schaut Kunde A an, dann wieder auf seinen Computerbildschirm.
38	<<pp> habens wirklich kan (h) > ?	
39	((lacht))	
40	(2.4)	
		Während des Lachens sieht Kunde A nach unten und dann links zur Seite. Danach schaut Kunde A wieder hinunter.
41	<<f> [na] > -	
42	<<len> [de]r cOMPUter stÖRt mICH (h) > ;	
43	(.)	
44	<<len> DER ComputER stÖrt SIE > .	
45	(7.6)	
		AMS-Berater A lächelt und tippt eine Sekunde mit der rechten

		Hand in die Tastatur. Danach greift er wieder zur Computermaus. Kunde A lacht weiter und greift sich mit der rechten Hand über das Gesicht. Danach dreht er seinen Kopf nach links und nickt. Seine rechte Hand legt er nun wieder unter seine linke Hand, sodass sich diese überkreuzen. Er lächelt weiter und dreht seinen Kopf in Richtung AMS-Berater A und sieht diesen nun an. Danach nickt Kunde A zweimal. 46 <<p> mocht nix > - 47 <<ff> GUT > ; 48 (-) 49 <<pp> ah > - 50 (2.2) 51 <<acc> sie haben eINen A:rbeitslOSENgeldAntraG: gestellt > ; AMS-Berater A hebt seine linke Hand, macht eine Faust und streckt seinen Zeigefinger aus. Er hebt und senkt seine linke Hand ein wenig. 52 <<all> und sie haben jetzt anspruch bis > ; 53 (.) 54 <<len> achtundzwanzigsten AU:gu:st > . 55 (1.7) AMS-Berater A macht nun eine komplette Faust. Sein Daumen streichelt seinen Zeigefinger. 56 <<f> UND jetzt müsst ich noch wissen > , 57 (.) 58 <<rall> wo SIE zuletzt geAR:beitet haben > , 59 (-) AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A und sieht diesen nun direkt in sein Gesicht. Der Körper bleibt regungslos. 60 <<p> <<len> bei FIRMA A hab ich gearbeitet > , 61 (.) Kunde A schwingt seine Füße zweimal ein wenig hin und her. 62 <<cresc> DAS ist die KFZ SERVICE > . AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computer-Bildschirm. 63 <<acc> ja:: WAR das das bIS > - 64 <<f> neunundzwanzig zwei sechszehn > ? AMS-Berater A streichelt weiterhin mit dem Daumen seiner linken Hand den Zeigefinger der linken Hand. Kunde A nickt zweimal. 65 <<p> ja ja ja > -
09:02 Uhr	66 <<f> oka:Y > , 67 (10.5) 68 <<pp> neunundzwanzig zwei > - 69 (-) 70 <<all> arbeitslos gemeldET haben SIE sich > ; 71 <<all> aber erst spÄTER > ? 72 <<pp> ja > - 73 (3.6) 74 <<len> quad > ;	

75	(2.1)
	AMS-Berater A streichelt weiterhin seinen linken Zeigefinger mit dem linken Daumen.
76	<<p> DARF ICH noch fra:gen ÄH > ,
77	<<pp> <<acc> sie haben sie haben noch > ,
78	<<pp> kan pensionsstichtag > ,
	AMS-Berater A senkt seine linke Hand und legt sie auf den Tisch.
79	<<f> [JO] > ?
80	<<f> [DE]N sie schon wissEN > -
81	(---)
	Kunde A greift sich mit der rechten Hand zu seiner Nasenspitze und streicht kurz darüber. Dann streicht er sich über den Mund und legt sein Kinn in die rechte Hand, die er wie eine Kopfstütze benutzt. AMS-Berater A schaut zu Kunde A und senkt den Kopf ein wenig nach unten. Mit den Augen sieht er direkt in die Augen von Kunde A. Die Augen von AMS-Berater A sind in dieser Kopfposition oberhalb der Brille.
82	<<p> <<all> hab schon alterspension beantragt > -
83	<<pp> habens schon > -
84	<<f> JA > '
85	(1.3)
	Kunde A nimmt seine rechte Hand unter dem Kinn weg, ballt diese und streckt den Zeigefinger nach vorne. Damit macht er eine kurze Bewegung nach oben und ballt seine komplette Hand zu einer Faust. Danach nimmt er seine rechte Hand wieder unter das Kinn.
86	<<rall> sie hAben schon ALTERSpension beantragt oder > ?
	Kunde A nickt ganz wenig.
87	<<dim> <<all> habe schon beantragt aber warte > -
88	<<pp> (das dauert) > -
89	<<f> ja > -
90	<<f> jo > -
	AMS-Berater A sieht kurz zum Computerbildschirm, danach wieder in das Gesicht von Kunde A.
91	<<acc> habens da: habens da die !BESTÄTIGUNG! > ,
92	<<acc> mit oder > ?
93	(-)
	Kunde A legt seine rechte Hand wieder über die linke Hand auf den Tisch. Danach streckt er beide Hände nach vorne mit geöffneten Handflächen, die auf dem Tisch aufliegen.
94	<<p> mitgen[ommen] > ?
95	<<p> [die h]AB ich schon bei > -
96	<<p> die kOLLEgin [gegebe]n > ;
97	<<f> [habens] schon der kollegin > ,
98	<<rall> ja=okay > .
99	(--)

		AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm. Kunde A nickt leicht und dreht seine linke Hand mit der Handoberfläche nach oben. Danach macht er mit der linken Hand eine Faust. Er führt beide Hände zusammen, sodass die rechte Hand die linke Hand umschließt. AMS-Berater A dreht seinen Kopf nun wieder zu Kunde A. AMS-Berater A nickt kurz und dreht seinen Kopf wieder nach unten, sodass er mit seinen Augen über die Brille sieht. 100 <<len> und WISSENS da schon WANNS in PENSio:n > - 101 <<len> gehen können > ? 102 <<pp> äh:: > - Kunde A öffnet seine Hände und gestikuliert ein wenig nach oben und unten. Seine Handinnenflächen zeigen nun zum AMS-Berater A. 103 <<p> weiß noch nicht genAU ist offEN > . 104 <<cresc> noch IMMer ist [offE]N > . 105 <<p> [noch] immer offen > , 106 <<p> ja > - 107 (5.2) AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm. Kunde A ballt seine linke Hand wieder zu einer Faust und umschließt diese mit der rechten Hand. AMS-Berater A nickt ein wenig. 108 <<all> gut > - 109 (-) 110 <<len> wenn SIE irgendwas hör[en] > - 111 <<p> [ja] > 112 <<acc> wenn sie irgendWAS höRen > - 113 <<cresc> von da !DATUM! > - AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zu Kunde A und nickt während er spricht. 114 <<f> bitte glEIch > - 115 (.) 116 <<acc> bitte gle[ic]h kOmmen gö > ; 117 <<p> [ja] > - Kunde A nickt kurz. 118 <<f> ja > ? 119 <<f> ja > ; 120 <<p> guad > ; 121 <<acc> <<p> und glEIch melden bei uns > - 122 <<p> ja > ; AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm.
09:03 Uhr	123 <<p> guad > - 124 <<all> <<p> und gorbeit habens als LKW-FAHrer > - 125 (.) 126 <<p> oder > ?	AMS-Berater A schaut kurz zu Kunde A, dann wieder in seinen Computerbildschirm. 127 (2.6)

128	<<p> hm=hm > ,	
129	<<len> das wa:r das wa:r in anderer firma > ;	
130	(.)	
131	<<pp> bei firma b > .	Kunde A streichelt mit der rechten Hand über die linke Hand.
132	<<cresc> bei FIRMA A > ,	AMS-Berater A sieht Kunde A nun an.
133	<<cresc> <<acc> firma a nicht als > ,	
134	<<rall> LKW FAHRER > ?	AMS-Berater A sieht wieder in den Computerbildschirm.
135	<<f> ja > ?	
136	<<f> nan[ana] > .	
137	<<ff> <<all> [was] warens dort > ?	
138	(---)	Kunde A streichelt, während er zu sprechen beginnt, mit seiner linken Hand über die rechte Hand.
139	<<p> mh=mh > -	
140	<<f> HABE so: > ;	
141	(.)	Kunde A senkt seinen Kopf und sieht auf den Tisch.
142	<<f> <<acc> so helfen > ,	
143	(1.5)	Kunde A schwingt seine rechte Hand sehr stark und legt sie dann wieder auf den Tisch.
144	<<p> <<all> so mechanikerhelfer > -	
145	<<rall> okay > .	
146	(2.2)	
147	<<acc> na guAD > ,	
148	(3.7)	Kunde A dreht seinen Kopf wieder hinauf und sieht zu AMS-Berater A. AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A und wedelt stark mit seiner linken Hand.
149	<<rall> <<f> und su:chen SIE jetzt nOCH > ,	
150	<<f> .hh. >	Kunde A seufzt. AMS-Berater A richtet seinen Körper ein wenig auf.
151	<<pp> na guad > -	
152	<<f> <<len> oder wARTEn sie jetzt > -	
153	<<f> <<len> nur noch auf die pENSIon > ?	
154	<<all> nieman' will mich mehr > ;	
155	<<all> mit fünfundsechzig jAHre: > -	
156	(-)	
157	<<f> öh so=so wie ich SIE > ,	
158	<<cresc> so wie ich SIE KENNEN gelernt hab > ,	
		AMS-Berater A fährt mit seinem Sessel zurück und dreht

		seinen kompletten Körper zu Kunde A. Nun sitzen sich Kunde A und AMS-Berater A zum ersten Mal direkt gegenüber. AMS-Berater A lächelt während dem Reden. Kunde A hebt seinen Kopf mehr an und fängt mit den Händen stark zu gestikulieren an. Kunde A beginnt zu lächeln. 159 <<f> will Sie jeder > ; 160 ((lacht)) 161 ((lacht)) Kunde A lacht. AMS-Berater A lacht auch. Kunde A greift sich mit der linken Hand auf die Stirn und senkt seinen Kopf, lacht aber weiter. AMS-Berater A fährt mit seinem Sessel wieder zum Tisch und dreht seinen Kopf, sowie seinen Körper zum Computerbildschirm. Kunde A legt seine Hände auf den Tisch. AMS-Berater A stützt seine linke Hand auf seinen Oberschenkel auf. Mit der rechten Hand greift er zur Computermaus.
09:04 Uhr		Kunde A hebt seine rechte Hand und formt mit der Hand ein Telefon, indem er Daumen und kleinen Finger ausstreckt und die anderen Finger zur Handfläche zieht. Mit der rechten Hand greift er sich immer wieder zu seinem rechten Ohr. Die rechte Hand bewegt er öfters nur sehr wenig von seinem rechten Ohr weg. Dies wiederholt er während er spricht. Dabei nickt er auch durchgehend. AMS-Berater A sieht ihn während des Gesprächs die ganze Zeit an und nickt ebenso immer wieder. 162 <<f> (h) naja (h) ja (lacht) > - 163 <<all> <<f> hab ich in (h) zeitUNG ge-gefunden da > - 164 <<f> ge ge ge 165 (.) 166 <<rall> ein firmA: > , 167 <<f> in oeynHAUS[EN] > , 168 <<p> [ja] > - 169 <<rall> <<f> hab ich gerUFT > , 170 (.) 171 <<len> vor zwei [ja]hrEN: > - 172 <<p> [mh]m > - 173 <<cresc> habe gesagt > - 174 (-) 175 <<len> <<cresc> SIE braucht PROFI fah:rer > ; 176 <<p> mhm > - 177 <<acc> <<f> die haben geruft > - 178 <<acc> <<f> hab ich gesagt äh > - Die Stimme von Kunde A verändert sich und wird tiefer. 179 <<ff> <<len> ich habe des=und=des > . 180 (1.4) 181 <<f> äh aber ich muss wissen > - 182 <<f> wieviel ist lOH[n]> - 183 <<pp> [ja] > - 184 <<all> da=das ist kollekti:vvertrag > - 185 <<p> mhm > - 186 (--) Die Stimme von Kunde A wird wieder höher. 187 <<f> <<all> und hab ich gesagt JA > , 188 <<f> fragen > - 189 (.)

190	<<len> <<f> wie alt SIE SIND > ;
191	<<acc> <<f> hab ich gesagt > -
192	(.)
193	<<all> da=da=damals zweiundsechzig > .
194	(2.1)
195	<<ff> AH das IS' > -
196	(1.1)
197	<<len> sie brauchen ein=ein > -
	Kunde A öffnet seine rechte Hand und schwenkt diese weiter.
198	<<f> <<len> mit prA[XI]S: > ,
199	<<all> <<ff> [ja] > -
200	<<f> <<len> aber sie müssen > -
201	<<cresc> <<len> aber sie müssen > -
202	<<f> <<all> am teleFON glei' dazu sagen > ;
203	<<all> heans ich bin fünfasechzgj oia oid > -
204	(1.3)
	AMS-Berater A schwenkt seine rechte Hand ein wenig auf und ab. Kunde A stützt sein Kinn in seine rechte Hand.
205	<<cresc> aber ich schau jünger aus > -
206	(1.5)
207	<<f> ja > -
208	(---)
	AMS-Berater A greift wieder mit der rechten Hand zu seiner Computermaus.
209	((lacht))
210	<<all> nana > -
211	((lacht))
	Kunde A legt seine rechte Hand wieder auf den Tisch. Er hebt seine linke Hand und formt diese zu einem Telefon, indem er den Daumen und den kleinen Finger ausstreckt und die anderen Finger zur Handinnenfläche zieht. Die linke Hand hebt und senkt er langsam.
212	<<all> die hat gleich gesagt > ,
213	(.)
214	<<f> <<all> oh=mhm zweiundsechzig > -
215	(--)
216	<<f> zweiundsechzig bist du alt > ?
217	(.)
218	<<f> <<len> ja aber > ;
219	(-)
220	<<cresc> <<f> wo kannst du die > -
221	<<cresc> <<f> praxis nehmen: > ;
222	(.)
223	<<acc> äh äh äh brauchst braucht > -
224	<<all> äh äh praxis praxis in allem > ;
225	(-)
	Kunde A öffnet die Handfläche seiner linken Hand und greift sich auf den Nasenrücken. Er senkt den Kopf. AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu seinem Computerbildschirm.
226	<<p> ja ah > -
227	<<p> okay > -
228	(.)

	229	<<p> na=a' .h > -
	230	<<all> kommen viel kilometer dazu (h) > ;
		Kunde A stützt sein Kinn in seine linke Hand und sieht AMS-Berater A an. Dieser dreht seinen Kopf zu Kunde A.
	231	<<all> <<f> ist natürlich > -
	232	<<len> ist natürlich ganz klar:: > ;
	233	<<f> ja > ,
	234	(.)
	235	<<len> wichtig ist aber trotzdem > -
	236	<<len> dass wir wissen wanns > -
	237	<<len> <<cresc> wanns in pension gehen können > ;
	238	(2.6)
		AMS-Berater A hebt seine rechte Hand und formt während dem Sprechen kleine Kreise.
	239	<<len> ja weil > -
	240	<<f> <<acc> wenn SIE wenn SIE > ,
	241	<<f> jetzt wenn sie heuer > -
	242	<<f> <<len> heuer in pension gehen > ;
	243	<<all> <<dim> nächstes jahr in pension gehen > -
	244	<<p> irgendwann > -
	245	(.)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf leicht von rechts nach links und zurück.
	246	<<rall> <<f> dann is ja > -
	247	<<f> dann is ja alles gut > .
	248	<<p> mhm > -
		Kunde A legt seine linke Hand wieder auf den Tisch. AMS-Berater A legt seine rechte Hand wieder auf die Computermouse und hebt seine linke Hand, mit der er nun kleine Kreise zieht.
	249	<<all> aber wenns jetzt noch > -
	250	(.)
	251	<<all> noch drei jahr brauchen > -
	252	<<all> <<cresc> bis zur pension dann > -
	253	(--)
	254	<<f> <<all> dann müss ma trotzdeM > ,
	255	(-)
	256	<<f> wegen arbeit ' > -
	257	(.)
	258	<<all> wenn ich bekommen was > -
	259	<<rall> ist nicht so leicht > ;
	260	<<all> <<p> bekommen was von der pens[ion] > -
	261	<<ff> <<len> [SOF]ORT > ,
	262	(.)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf zum Computerbildschirm und legt seine linke Hand auf den Tisch.
	263	<<ff> SOFORT KOMMEN sie zu mir > ,
	264	<<f> wenn sie was wissen > ;
		Kunde A nickt zweimal kräftig.
09:05	265	<<f> VOM HAUPTplotz da her > ;

Uhr	266	<<f> ists ja nicht ' > -
	267	(2.4)
	268	<<pp> mh=mh > -
		AMS-Berater A blickt zu Kunde A hinüber, lächelt und dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm. Auch Kunde A lächelt.
	269	<<pp> <<all> (ich nicht warte) > -
	270	((lacht))
	271	<<f> BITTE was > ?
	272	<<p> <<all> ja ich nicht warte (h) > .
	273	(2.1)
		Kunde A streichelt sich mit der rechten Hand über die linke Hand.
	274	<<all> hAUPTplatz > -
	275	(.)
	276	<<all> ist da gleich > ;
	277	(3.2)
	278	<<p> <<all> wo wohnens n do > ?
	279	(---)
		Kunde A streichelt sich weiter mit der rechten Hand über die linke Hand.
	280	<<pp> nummer X > .
	281	(---)
		AMS-Berater A nickt einmal kurz.
	282	<<p> mh=mh > -
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A und sieht ihm in die Augen.
	283	<<p> <<all> das ist oberhalb vo=von > ,
	284	<<p> <<all> der neuen konditorei gö: > ?
	285	(.)
		Kunde A nickt einmal kurz.
	286	<<f> ja ja > ;
	287	(4.7)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm und erhöht seine Stimme.
	288	<<p> schön > -
	289	(5.1)
		Die Stimme von AMS-Berater A senkt sich wieder.
	290	<<all> aber wichtIG > ,
	291	(.)
	292	<<all> wie gsogt > ,
	293	(.)
	294	<<rall> auf jeden foi gleich zu mir kommen > ,
	295	(8.5)
		AMS-Berater A druckt etwas aus, es ist das Geräusch des

		Druckers zu hören. Kunde A streichelt derweil weiterhin mit seiner rechten Hand über die linke Hand.
296		<<f> <<dim> gibts sonst irgendwas > -
297		<<f> <<len> was ich für SIE tun: kann > ?
298		(4.4)
		Kunde A zuckt zweimal die Schultern und öffnet seine Hände. Danach legt er wieder die rechte Hand über die linke Hand, die zu einer Faust geballt ist. AMS-Berater A zuckt auch einmal mit den Schultern. Danach folgt eine kurze Pause von zwei Sekunden.
299		<<p> nichts > .
300		(-)
301		<<p> nix > .
302		(---)
303		<<p> ganz sicher > ?
304		(1.3)
305		<<f> <<len> von zweitausendneun an > -
306		<<len> worn SIE bei FIRMA A: gö > ?
307		(-)
308		<<f> ja > .
309		(--)
		Kunde A streichelt wieder mit seiner rechten Hand über die linke Hand.
310		<<all> gut > -
311		(.)
312		<<f> <<all> wir verfassen jetzt noch > ,
313		<<f> <<all> kurz eine betreuungsvereinbarung: > ,
314		(4.6)
		AMS-Berater A rückt mit seinem Sessel ein Stück näher an den Tisch heran und gibt beide Hände auf die Tastatur und beginnt, dreimal zu tippen. Sein Blick senkt sich zur Tastatur, während er schreibt.
315		<<len> äh::: > ,
316		(-)
		AMS-Berater A wendet seinen Kopf zu Kunde A und zieht mit seiner rechten Hand zwei kleine Kreise. Danach deutet er mit seiner rechten Hand auf den Computerbildschirm und legt seine rechte Hand wieder auf die Tastatur.
317		<<p> <<all> da schreib ma nur rein > -
318		<<pp> <<all> was wir zwei vereinbart habn > -
		Kunde A nickt. AMS-Berater A nickt die ganze Zeit schnell, während er spricht. Kunde A nickt auch dreimal schnell.
319		<<pp> [mhm] > -
320		<<f> <<all> [spr] ICH dass sie mir > -
321		<<dim> <<all> den befund beim nächsten mal mitnehmen >
322		(5.7)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm und tippt.
323		<<f> zweitausendneun > ,

	324 325 326 327	(.) <<f> <<all> das heißt sieben jahre warens dort gö > ? <<p> mhm > - (3.4)
09:06 Uhr	328 329 330 331 332 333 334 335 336 337 338 339 340 341 342 343 344 345 346 347	AMS-Berater A tippt wieder. <<f> <<rall> vorher warens aber lkw fahrer > ? (1.8) Kunde A streichelt weiterhin mit seiner rechten Hand über die linke Hand. <<pp> ja > . (30.1) AMS-Berater A tippt weiter. Das Telefon der Kollegin von AMS-Berater A aus dem Nachbarbüro läutet. Die Kollegin hebt ab und beginnt mit einer Kundin ein Gespräch. Da die Türe zum Nachbarbüro offen ist, ist dieses Gespräch laut und deutlich zu hören. Kunde A blickt kurz auf und dreht seinen Kopf nach links zur offenen Türe des Nachbarbüros. Sein Kopf bleibt zwei Sekunden in dieser Position, während er weiterhin seine linke Hand mit der rechten Hand streichelt. Dann dreht er seinen Kopf wieder Richtung AMS-Berater A und blickt nach unten zum Tisch. AMS-Berater A tippt noch immer. Nach einigen Sekunden hört er zu tippen auf und greift mit der rechten Hand zur Computermaus. <<f> <<len> haben sie: gsundheitlich irgendWOS > ? (---) <<f> ↑↑ sind sie gsund > ? (---) <<f> ↑↑ gehts Ihnen gut > ? (-) <<f> ↑↑ passt alles > ? Kunde A dreht den Kopf etwas zur Seite und legt seine Hände flach auf den Tisch. <<p> ja > . (-) <<p> momentan ist gut > . (3.2) AMS-Berater A legt seine rechte Hand zurück zur Tastatur und lächelt kurz. <<f> alles okay > ? (2.2) <<p> <<len> ja alles okay > . <<pp> glaube ich > . (18.4) AMS-Berater A tippt weiter und sieht abwechselnd auf seinen Computer und seine Tastatur hinunter. Kunde A ballt seine rechte Hand zu einer Faust und umschließt diese mit der linken Hand. Er hebt kurz seine Augenbrauen an und senkt den Kopf noch tiefer. Danach hebt er den Kopf wieder und sieht AMS-Berater A direkt an. AMS-Berater A tippt weiter. Nach einigen Sekunden hört er zu tippen auf. Er greift mit seiner rechten Hand zu seiner Computermaus und hebt den Kopf deutlich an, blickt aber weiterhin auf den

		Computerbildschirm. 348 <<f> <<len> ich mach uns jetzt noch > - 349 <<f> einen termin: aus > . 350 <<f> <<rall> für achtzehnten mai:: > , 351 (3.9) AMS-Berater A blickt zu Kunde A. 352 <<f> ja > - 353 <<f> <<all> in zehn wochen circa > - 354 <<dim> <<len> und bis dahin > ; 355 (.) Kunde A nickt. 356 <<pp> ja > .
09:07 Uhr	357 <<len> i brauch hald irgendwos von da PVA > - 358 (.) AMS-Berater A schüttelt seinen Kopf viermal schnell von links nach rechts. Kunde A nickt noch einmal. Er beginnt mit seiner linken Hand die rechte Hand zu streicheln. AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A und sieht ihn direkt in die Augen. Kunde A zuckt mit den Schultern. AMS-Berater A tippt die ganze Zeit an seinem PC währenddessen. 359 <<f> <<cresc> wo=wos is die schwierigkeit > ? 360 (.) 361 <<f> <<acc> anrechenbarkeit ausn ausland > , 362 <<acc> <<dim> oder warum dauert das so lang > ? 363 (2.1) 364 <<p> <<acc> habens zeiten ausn ausland auf > - 365 <<p> die SIE warten > ? 366 (--) 367 <<pp> <<all> da=das ka=kann elektronisch > , 368 <<p> <<len> <<dim> noch nicht da kommt schon > . 369 (-) 370 <<pp> okay > . 371 (1.4) 372 <<pp> da hat sie mir gesagt > , 373 <<pp> das ist elektronisch > , AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm und tippt weiter. 374 <<pp> ja > ? Kunde A dreht seinen Kopf kurz leicht nach links unten und dann schaut er wieder nach vorne, direkt zu AMS-Berater A. 375 <<pp> äh äh aber noch nix > . 376 (7.4) Kunde A hört auf seine rechte Hand mit der linken Hand zu streicheln und hält nun seine rechte Hand mit der linken fest. AMS-Berater A greift wieder zu seiner Computerm Maus. 377 <<p> <<all> auto führerschein haben sie > ? 378 (2.0) 379 <<p> na > . 380 (.)	

	381	<<f> <<all> ↑↑ kein auto kein führerschein > ?
	382	<<f> <<len> führerschein schon aber auto hab ich nicht > .
	383	<<f> KEIN AUTO auf SIE angemeldet > ?
	384	<<f> <<len> na: na: >
	385	<<pp> na na > .
	386	(4.9)
		AMS-Berater A tippt einmal mit der rechten Hand in die Tastatur und legt dann seine Hand wieder zurück auf die Computermaus.
	387	<<all> braucht man ja auch net in wien oder > ?
	388	<<pp> ja > ,
	389	(5.4)
		Kunde A nickt einmal. Gleichzeitig öffnet er seine Hände und faltet diese zusammen als würde er beten. Danach beginnt er mit der rechten Hand seine linke Hand zu streicheln und umgekehrt. Dies wiederholt er mehrmals. AMS-Berater A nickt einmal.
	390	<<f> äh:: > ,
	391	(---)
	392	<<all> worn sie jemals bei so einer äh: > -
	393	(.)
	394	<<f> bei so einer erstKUNDinnenveranstaltung > ?
	395	(3.3)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A und schaut ihm in die Augen. Kunde A öffnet seine Hände und legt diese dann flach auf den Tisch.
	396	<<ff> <<len> MELDEpflichten > -
	397	(.)
	398	<<ff> was Sie uns mitteilen müSSen > ,
	399	(1.0)
	400	<<pp> äh > .
	401	(---)
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm.
	402	<<f> hat sie da schon jemand aufgeklärt > ?
	403	(3.7)
		Kunde A zuckt mit den Schultern und führt seine geöffnete linke Hand zu seinem Gesicht. Er berührt kurz seine linke Wange und stützt dann sein Kinn in seine linke Hand.
	404	<<p> hab ich nicht verstanden > -
09:08 Uhr		AMS-Berater A nickt einmal kräftig.
	405	<<ff> okay > ;
	406	(.)
	407	<<f> es gibt gewisse > ,
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A und sieht ihm in die Augen.
	408	<<f> <<len> es gibt gewisse DINGE: > ;
		AMS-Berater A fährt mit seinem Sessel zurück und dann

		Richtung Kunde A. Dabei dreht er seinen kompletten Körper in Richtung Kunde A, sodass sich diese gegenüber sitzen. Seine Hände legt er auf die Lehnen seines Sessels. Kunde A kratzt sich bei der Nase. Dann nickt er zweimal. AMS-Berater A rollt mit seinem Sessel immer weiter zu Kunde A. Die Distanz hat sich auf etwa eine Armlänge verkürzt. AMS-Berater A beugt sich in seinem Sessel etwas nach vorne und legt beide Hände in seinen Schoß. Kunde A legt seine linke Hand wieder flach auf den Tisch und lehnt sich in seinem Sessel etwas zurück. AMS-Berater A und Kunde A blicken sich direkt in die Augen.
409	<<f> <rall> die sie uns melden müssen > ;	
410	(-)	
411	<<len> wenn Sie zum beispiel krank sind > ;	
412	(.)	
413	<<pp> aha > ,	
414	<<len> so wie beim dienstgeber > -	
		Kunde A beugt sich wieder ein wenig nach vorne Richtung AMS-Berater A und nickt einmal.
415	<<pp> krank sind > -	
416	<<f> <<len> gleich am ersten tag > -	
417	<<p> <<len> bei uns anrufen > ;	
418	<<pp> aha > ,	
419	(.)	
		AMS-Berater A nickt auch einmal.
420	<<p> <<len> ich bin krank > -	
421	<<p> ärztliche bestätigung [bitte] > -	
422	<<p> [achso] > -	
423	<<p> bitte bei uns anrufen > .	
		Kunde A nickt noch einmal.
424	<<p> <<all> we=weil wenn Sie wieder gesund sind > -	
		AMS-Berater A nickt zweimal.
425	<<p> <<all> wenn sie wieder gesund sind vorlegen > ;	
426	(---)	
427	<<cresc> <<len> die ersten drEI tAGE > ,	
428	<<p> <<len> des krankenstandes > -	
429	(.)	
430	<<p> bekommen sie vom orbeitsmorktservice > ,	
431	(2.1)	
		Kunde A nickt einmal stark. Auch AMS-Berater A nickt leicht.
432	<<len> ab dem vierten Tag > -	
433	(.)	
434	<<p> <<rall> krankengeld in selber höhe > ;	
435	(.)	
436	<<p> von der gebietskrankenkasse > .	
437	<<pp> okay das weiß ich schon > .	
		Kunde A nickt noch einmal stark. AMS-Berater A nickt auch stark.
438	<<p> gebietskrankenkasse > -	

	439 440 441 442 443 444 445 446 447 448 449 450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460	(.) <<f> <<len> zahlt nicht von=von selbst aus > , <<p> <<len> da müssens hingehen > . AMS-Berater A nickt nun durchgehen bis zum nächsten Satzende. Kunde A nickt auch durchgehend, solange AMS-Berater A spricht. <<p> und aktiv die auszahlung beantragen > , <<f> <<len> wenn sie das gemacht haben > - AMS-Berater A deutet mit der offenen Hand nach vorne und legt diese dann wieder zurück auf seinen Schoß. <<dim> <<acc> bekommen wir eine hauptverbandsmeldung > - <<rall> und dann gehts geld bei uns weiter > . (-) <<ff> ↑ okay > ? Kunde A nickt, ballt seine rechte Hand zu einer Faust und legt seine linke Hand darüber. Nun streichelt er sich mit der linken Hand wieder einmal über die rechte Hand. <<p> klar > . <<pp> wenns ins ausland fahren > - <<p> bitte bei uns melden > . <<p> <<all> wenn sie irgendwas > - <<p> von der pension: bekommen > , (.) <<p> bitte bei uns melden > . Kunde A nickt mehrmals kräftig. <<p> <<len> wenn sich irgendwas an ihren daten ändert > , AMS-Berater A hebt die rechte Hand über den Tisch und schwenkt diese dreimal von rechts nach links. <<pp> adresse telefonnummer > , (---) <<p> familienstand > - <<f> wenns a junge frau heiraten > - <<p> <<all> jetzt zum beispiel > - AMS-Berater A legt seine rechte Hand wieder in den Schoß und beugt sich etwas nach vorne.
09:09 Uhr	461 462 463 464 465 466	Die Stimme von Kunde A erhöht sich deutlich. <<all> geh (h) geh (h) geh (h) geh (h) > - ((lacht)) <<all> geh (h) geh (h) geh (h) > - <<f> ah:: > . (2.1) AMS-Berater A beginnt zu lachen. Kunde A beginnt nun auch zu lachen und greift sich mit der linken Hand über das Gesicht. AMS-Berater A lächelt nun Kunde A an und beginnt nochmals zu lachen. Kunde A deutet mit der linken Hand zu AMS-Berater A und lacht weiter. AMS-Berater A deutet gleich danach mit der rechten Hand auf Kunde A und lacht weiter. <<f> da=das ist > -

467	((lacht))	
468	<<f> das ist sehr > -	
469	(.)	
470	<<f> sehr positiv > -	
	Kunde A lacht und schwingt seine linke Hand dreimal nach vorne und zurück, dabei dreht er seinen Kopf leicht nach links.	
471	<<f> da fühlt man sich positiv > .	
	AMS-Berater A grinst und nickt einmal. Kunde A legt seine linke Hand zurück auf den Tisch und ballt diese zu einer Faust, sodass er die linke Hand wieder mit der rechten Hand umschließen kann. Kunde A grinst ebenso.	
472	<<f> äh > -	
473	(---)	
474	<<f> <<len> alles was sich ändert > -	
	AMS-Berater A nickt zweimal. Während AMS-Berater A diesen Satz weiter spricht, fährt er mit seinem Sessel zurück zu seinem Computer. Dabei ist sein Kopf komplett nach unten gesenkt. Kunde A lacht weiterhin, während AMS-Berater A spricht und schüttelt zweimal den Kopf.	
475	(.)	
476	<<f> ja: > -	
477	(.)	
478	<<f> <<len> immer gleich bei uns melden > ;	
479	((lacht))	
480	((lacht))	
481	(7.3)	
	Als AMS-Berater A bei seinem Tisch angekommen ist, greift er sofort mit der rechten Hand zu seiner Maus. Er blickt direkt in den Computerbildschirm. Er sitzt leicht nach vorne gebeugt, der komplette Körper ist dem Computerbildschirm zugewandt, während er seine linke Hand auf den Tisch legt. Kunde A grinst weiterhin und schüttelt noch einmal den Kopf. Danach ballt er seine rechte Faust und zeigt mit dem Daumen für eine Sekunde nach oben. Anschließend legt er seine rechte und linke Hand flach auf den Tisch. Er schüttelt noch einmal den Kopf, grinst dabei aber weiter. Auch AMS-Berater A lächelt noch einmal.	
482	<<p> das ist das ist sehr gut > .	
483	(2.6)	
484	<<p> jetzt habens ja kan job > ,	
485	<<p> jetzt habens ja zeit > ,	
486	<<p> <<all> dass sa sich umschaun > .	
487	(3.0)	
488	<<p> ja > .	
489	(--)	
490	<<p> ja ich weiß nicht > .	
491	<<f> jetzt > ,	
	AMS-Berater A kratzt sich kurz an der Nase.	
492	<<f> <<rall> jetzt wo sie ja bald in pe:nsio:n gehen > ,	
	Kunde A hebt seine rechte Hand, öffnet diese und bewegt	

		diese zweimal leicht nach vorne. Die Handinnenfläche zeigt zu AMS-Berater A. Kunde A schüttelt ganz langsam den Kopf, grinst und deutet mit seinem rechten Zeigefinger auf AMS-Berater A, während dieser zu Ende spricht. 493 <<p> oder > ? 494 (28.3) AMS-Berater A tippt auf der Tastatur. Sein Telefon läutet. Er sieht kurz hin, hebt aber nicht ab. Danach sieht er wieder abwechselnd zu seinem Computer und seiner Tastatur, während er weiter tippt. Das Telefon verstummt. 495 <<f> sie können machen > , 496 <<dim> äh äh:: äh äh: > , 497 <<p> sie können machen > - Kunde A richtet sich auf und lehnt sich in seinen Sessel ein wenig zurück. 498 <<p> <<len> melden wenn Sie eine junge frau wissen > . 499 ((lacht)) Kunde A beginnt zu lachen und dreht seinen Kopf kurz nach links. Dann sieht er AMS-Berater A wieder direkt an und beugt sich wieder nach vorne auf den Tisch.
09:10 Uhr		AMS-Berater A dreht seinen Kopf zu Kunde A. Er schwenkt einmal seine rechte Hand hin und her. Kunde A schwenkt seine rechte und linke Hand abwechselnd dreimal nach vorne und legt diese dann wieder flach auf den Tisch. 500 <<acc> vielleicht find ich ja: einen job als > - 501 <<all> fOTOModel für sie > , AMS-Berater A dreht seinen Kopf wieder zum Computerbildschirm und legt seine rechte Hand auf die Computermaus. Kunde A lacht kurz und senkt dabei seinen Kopf weiter nach unten Richtung Tisch. Dabei ballt er seine linke Hand zu einer Faust und umschließt diese mit seiner rechten Hand. Er blickt nun wieder direkt zu AMS-Berater A. 502 ((lacht)) 503 (4.6) 504 <<p> <<len> ja ist schön > ; Kunde A nickt einmal. AMS-Berater A tippt einmal kurz auf seine Computermaus und greift dann zu seinem Drucker. Dabei fährt er mit seinem Sessel etwas Richtung Drucker und dreht seinen Körper ein wenig von Kunde A weg. Er nimmt mit der linken Hand einige Zettel, die bereits im Drucker lagen und hält diese mit beiden Händen fest. Er senkt seinen Kopf und sieht sich die Zettel an. Es ertönt das Geräusch des Druckers. Kunde A öffnet seine Hände und macht kleine Kreisbewegungen. Die Handinnenflächen zeigen zu Kunde A. Er dreht seinen Kopf nach links. 505 <<p> wenn=wenn du triffst eine mann > , 506 <<p> der is äh=äh > . 507 <<p> <<all> der ist so positiv > , 508 <<p> genau > . AMS-Berater A greift nun die anderen Zettel mit der linken

		Hand aus dem Drucker, während er die bereits genommenen Zettel in der rechten Hand hält. Dabei dreht er seinen Körper weg von Kunde A und blickt direkt auf den Drucker. Kunde A dreht nun seinen Kopf zu AMS-Berater A und macht weiterhin kleine Kreise mit seinen Händen.
509	<<p> als wenn > ,	
510	(.)	
511	<<p> wenn > ,	
512	(.)	
513	<<cresc> wenn triffst du eine kranke oder so was > ,	
514	(1.2)	
515	<<len> dann dann bist du > -	
516	<<acc> ganze tag (h) unglücklich (h) > ,	
517	((lacht))	
518	(15.9)	
		Kunde A lacht kurz und senkt seinen Kopf Richtung Tisch. Er ballt nun wieder seine linke Hand zu einer Faust und hält diese mit der rechten Hand fest. Er beginnt sich die linke Hand mit der rechten Hand zu streicheln. AMS-Berater A legt die neu ausgedruckten Zettel in seine rechte Hand dazu und fährt mit dem Sessel zu dem runden Tisch, an dem Kunde A sitzt. Kunde A richtet sich ein wenig auf und lehnt sich etwas in seinen Sessel zurück. Der Blick von Kunde A folgt den Zetteln, die AMS-Berater A in der Hand hält. Der Blick von AMS-Berater A bleibt konstant auf den Zetteln. Er nimmt beim Vorbeifahren an seinem Computer eine Klammermaschine in die linke Hand, ohne einmal aufzusehen. Als er beim Tisch von Kunde A angekommen ist, klammert er die Zettel, die er zuerst genommen hatte, zusammen. Danach klammert er die neu genommenen Zettel. Es ist zweimal das Klammergeräusch zu hören. Kunde A setzt sich nun ganz in seinen Sessel zurück und legt beide Hände flach auf den Tisch. AMS-Berater A stellt die Klammermaschine am Tisch links neben sich ab. Er legt die Zettel auf den Tisch und dreht diese um etwa 90 Grad nach rechts, sodass Kunde A diese auch lesen kann. Danach zeigt AMS-Berater A auf den oben liegenden, zusammengehefteten Zettel.
519	<<p> <<acc> das ist unser termin am achtzehnten mai > ,	
520	(--)	
		AMS-Berater A dreht seinen Kopf etwas nach oben und sieht Kunde A an. Kunde A sieht weiterhin die Zettel an. AMS-Berater A dreht den ersten Zettel kurz um, sodass die zweite Seite der zusammengehefteten Zettel ersichtlich ist, dreht den ersten Zettel aber sofort wieder nach vorne. Danach senkt AMS-Berater A seinen Kopf und schaut die Zettel auf dem Tisch an.
521	<<f> das ist die betreuungsvereinbarung > ,	
	(---)	
		Kunde A nickt einmal.
522	<<pp> ja passt > .	
523	<<cresc> ich habs IHNEN zusammen geheftet > ,	
524	<<p> ja > ,	
		AMS-Berater A gibt mit der rechten Hand die zusammengehefteten Zettel in die rechte Hand von Kunde A.

		Kunde A bewegt seine Hand dabei nicht, lediglich die Finger, um die Zettel fest zu halten. Dabei schaut AMS-Berater A nicht auf, sondern weiterhin auf die Zettel, die am Tisch liegen. Danach nimmt er die Zettel, die am Tisch liegen mit der linken Hand auf und dreht diese mehr in Richtung zu sich, sodass die Zettel in einem 45 Grad Winkel zu ihm stehen. AMS-Berater A beugt sich weiter auf den Tisch nach vorne. Beide Ellenbogen von AMS-Berater A berühren nun den Tisch. Kunde A lehnt sich auch etwas nach vorne und greift mit den Fingern der rechten Hand nach den Zetteln, die AMS-Berater A in seiner Hand hält. AMS-Berater A deutet mit dem Zeigefinger der rechten Hand nun auf die Zettel, die er in der Hand hält.
525	<<f> das ist meine kopIE > ,	
526	<<f> da steht jetzt nur drin > -	
527	<<acc> dass sie die letzten sieben jahre > -	
528	<<f> <<all> bei firma a beschäftigt waren > ,	
529	(--)	
		Kunde A nickt zweimal kräftig. AMS-Berater A macht mit seiner rechten Hand einen großen Kreis, danach deutet er mit dem Zeigefinger auf die Zettel. Kunde A macht mit seiner linken Hand drei kleine Kreise. Er öffnet dabei seine Hand, die Handinnenflächen zeigen zu ihm. Danach nickt er noch einmal.
530	<<p> <<all> grundsätzliches ah: > -	
531	<<p> <<all> der PENSIONSAntrag sie suchen a orbeit > ,	
532	(.)	
533	<<f> ja > ?	
534	(.)	
535	<<f> äh:: > ,	
536	(3.3)	
537	<<f> <<len> wenn SIE äh: > ,	
538	<<all> irgendwas krie:gen > -	
539	<<p> das ist das einzig wichtIGE ja > ?	
		AMS-Berater A hebt seinen Kopf und sieht Kunde A direkt in die Augen. Kunde A hebt seinen Kopf ebenfalls und sieht AMS-Berater A auch direkt in die Augen. AMS-Berater A schließt seine rechte Hand zu einer leichten Faust, dabei bleibt aber ein leichter Zwischenraum zwischen Fingern und Handinnenfläche bestehen. Er schwenkt seine rechte Hand leicht auf und ab. Kunde A nickt zweimal kräftig und legt seine linke Hand wieder flach auf den Tisch.
540	<<p> von der PVA > -	
541	<<pp> gleich zu mir > -	
542	<<f> ja > ?	
		Kunde A nickt noch einmal kräftig. Er lehnt sich etwas zurück in seinen Sessel. AMS-Berater A setzt sich komplett in seinen Sessel zurück, senkt seinen Kopf hinunter, legt die Ellenbogen auf die Sessellehnen und die Zettel, die er in der Hand gehalten hat, auf den Tisch. Die Zettel liegen nun gerade vor ihm. Er greift mit der linken Hand nach einem Stift, der in einem kleinen Becher steckt. Der Becher steht neben seinem Computerbildschirm. Mit dem Stift deutet er auf die Zettel, die auf dem Tisch vor ihm liegen. Kunde A legt die Zettel, die er in der Hand gehalten hat, auf den Tisch und hebt seine rechte Hand etwas an. Seine Hand ist zu einer

		sich nach hinten. Seine Hände bleiben dabei aber auf dem Tisch liegen. Danach nimmt er seine Zettel in die rechte Hand und sieht nach unten. Kunde A lacht weiter. Auch AMS-Berater A lacht weiter. AMS-Berater A steht nun direkt mit einem Abstand von etwa einem Meter vor Kunde A, der noch sitzt.
560	<<f> (h) ich nehm das sofort > -	
561	<<f> in meinen terminkalender (h) auf > .	
562	((lacht))	
563	(4.8)	Kunde A lacht weiter. AMS-Berater A grinst. Kunde A steht auf. AMS-Berater A und Kunde A stehen sich nun direkt, mit etwa einem Meter Abstand, gegenüber. AMS-Berater A streckt seine rechte Hand nach vorne und sieht Kunde A direkt in die Augen. Kunde A streckt nun auch seine rechte Hand aus und sieht AMS-Berater A direkt in die Augen. Sie lächeln beide. Sie geben sich die Hand und schütteln einmal kräftig.
564	<<p> danke > -	
565	<<p> schönen tag noch > .	
566	(.)	
567	<<p> alles gute > .	
568	<<p> schönen tag [freut mich] > .	
569	<<cresc> [danke dank]e > .	
570	((lacht))	
571	((lacht))	Kunde A und AMS-Berater A lachen beide wieder. Kunde A dreht sich nun weg und geht zur Türe. Er öffnet die Türe und verlässt den Raum lachend und zügig. AMS-Berater A sieht Kunde A nach, bis dieser die Türe geschlossen hat, schüttelt den Kopf von links nach rechts und grinst.

12.2. AMS-Beraterin B und Kunde B

10:35 Uhr		AMS-Beraterin B nimmt einen Zettel in die linke Hand, auf der diverse Namen stehen, steht auf und geht zur Türe. Sie öffnet schwungvoll die Türe mit der rechten Hand.
	1	<<ff> hErr b: bitte > . AMS-Beraterin B dreht sich um und geht zurück zu ihrem Schreibtisch. Sie setzt sich und legt die Zettel, die sie in ihrer Hand gehalten hat, links auf den Tisch. Kunde B kommt herein und schließt die Türe.
	2	<<p> <<all> grüß gott > -
	3	<<pp> <<all> grüß gott > -
	4	<<all> setzen sie sich > -
	5	<<all> <<cresc> das ist die kolLEGin von mir die > -
	6	(--)
	7	<<all> die heute zusieht > ,
	8	(2.0) AMS-Beraterin B öffnet den Datensatz von Kunde B und klickt kurz durch. Dabei sieht sie auf ihren Bildschirm. Ihre linke Hand hält die Computermouse fest. Ihre rechte Hand liegt auf der Tastatur auf. Kunde B schiebt den Sessel, auf den er sich setzen möchte, nach hinten und legt eine Flügelmappe, die er mithat, vor sich auf den Tisch. Hierbei sieht er nicht hoch, sein Blick bleibt gesenkt.
	9	<<f> so:: > ;
	10	<<all> ihre daten haben sich > -
	11	(.)
	12	<<all> eh nicht geändert > ?
	13	<<p> nein wieso > ?
	14	(5.8) Danach sieht AMS-Beraterin B Kunde B kurz an. Kunde B gibt mit seiner rechten Hand einen Zettel an AMS-Beraterin B weiter. Während er dies tut, setzt er sich langsam. Er lehnt sich im Sessel etwas zurück, sitzt aber gerade.
	15	<<len> <<cresc> SIE bringen befunde gö > ?
	16	<<len> <<rall> hat die frau kollegin: gsagt > .
	17	<<p> .hh. > .
	18	(21.5) Kunde B holt aus seiner rechten Jackentasche eine Brille hervor, die er sich mit beiden Händen aufsetzt. Sein Blick bleibt weiterhin gesenkt. AMS-Beraterin B sieht sich den Zettel an, den sie von Kunde B erhalten hat. Ihre rechte Hand bleibt hierbei noch auf der Computermouse liegen. Sie sieht auf den Zettel, danach kurz auf den Computerbildschirm und danach wieder auf den Zettel, den sie weiterhin mit der linken Hand festhält. Sie beginnt mit der rechten Hand etwas auf der Tastatur zu tippen. Kunde B öffnet derweil seine Mappe und blättert mit beiden Händen die Zettel durch, die in dieser Mappe liegen. Sein Blick bleibt weiterhin gesenkt auf der Mappe. Er zieht einen Zettel mit der linken Hand aus der Mappe heraus und legt ihn AMS-Beraterin B vor. Er sieht nicht auf. AMS-Beraterin B sieht den Zettel an und nimmt diesen mit der linken Hand entgegen. Sie legt ihre rechte

		Hand wieder auf die Computerm Maus.
	19 20	<<pp> so:: > . (13.9)
		AMS-Beraterin B nimmt den Zettel mit beiden Händen auf und sieht sich diesen an. Kunde B blättert derweil mit beiden Händen in seiner Mappe weiter. Sein Blick ist noch immer auf die Mappe gerichtet, die auf dem Tisch liegt. AMS-Beraterin B liest einige Sekunden den Zettel, den sie von Kunde B erhalten hat. Kunde B zieht derweil mit seiner linken Hand einen weiteren Zettel aus der Mappe. Mit der rechten Hand hält er die Mappe fest. Sein Blick folgt dem heraus gezogenen Zettel.
	21 22 23	<<pp> die schicken mich wieder > , <<cresc> <<len> stromtherapie: > , (-)
		Kunde B lässt seinen Blick gesenkt. AMS-Beraterin B sieht nun Kunde B an und hält den zuvor erhaltenen Zettel noch in den Händen.
	24 25	<<f> <<len> und STRAHLEntherapie > . (--)
		Kunde B blättert weiterhin in seiner Mappe. AMS-Beraterin B sieht Kunde B nun direkt an und nickt kurz. Ihr Blick wandert Richtung der Mappe, die vor Kunde B liegt, dann wieder in das Gesicht von Kunde B und dann wieder hinunter zur Mappe.
	26 27	<<f> mhm > . (1.4)
		Kunde B zieht einen weiteren Zettel mit der linken Hand aus der Mappe und reicht diesen AMS-Beraterin B. Diese sieht nun auf den zuvor erhaltenen Zettel und nimmt den neuen Zettel mit der linken Hand entgegen. Ihr Blick wandert nun auf den neuen Zettel.
	28 29 30 31 32 33	<<cresc> <<len> und jetzt wieder > , (.) <<f> <<len> neunundzwanzigste > ; (-) <<dim> <<len> habe wieder strahlentherapie > . (14.7)
		AMS-Beraterin B legt den neu erhaltenen Zettel oben auf und sieht sich diesen an. Kunde B blickt noch immer auf seine Mappe. Seine rechte Hand legt er nun auf seinen Schoß. Seine linke Hand legt er neben die Mappe und ballt diese zu einer Faust.
10:36 Uhr		AMS-Beraterin B liest den neuen Zettel. Sie schaut hoch und direkt in das Gesicht von Kunde B. Sie legt ihr Kinn in ihre rechte Hand und hält die Zettel weiterhin in ihrer linken Hand. Mit ihren Fingern der rechten Hand streicht sie sich während dem Reden über den Mundwinkel. Kunde B sieht auf. AMS-Beraterin B und Kunde B sehen sich nun in die Augen. Kunde B beugt sich etwas nach vorne.
	34	<<f> <<len> okay > .

35	(.)
36	<<f> <<all> das heißt den nächsten termin > ,
37	<<f> <<all> wird dann geschau:t > ;
38	<<all> ob die therapIE angeschlagen hat > ,
39	(.)
40	<<rall> und wies weiter geht oder > ,
41	<<pp> ja > .
42	(1.9)
	Kunde B streckt die Finger seiner linken Hand aus und hebt diese kurz, legt sie aber dann wieder auf den Tisch. AMS-Beraterin B senkt ihren Blick und sieht nun die Zettel an, die am Tisch vor ihr liegen. Sie hebt mit der rechten Hand einen Zettel auf, der auf dem Tisch liegt und schaut diesen an. Sie dreht ihren Kopf zwischen dem Zettel, den sie in der linken Hand hält und jenen aus ihrer rechten Hand zweimal hin und her. Danach dreht sie den Zettel aus ihrer rechten Hand zu Kunde B und blickt diesen wieder in die Augen. Kunde B sieht sofort weg und senkt seinen Blick. Ansonsten bleibt er regungslos sitzen.
43	<<pp> okay: > .
44	(4.6)
45	<<f> <<all> haben sie=haben sie > ,
46	(-)
47	<<f> <<rall> von dem befund was anderes auch > ,
48	(.)
49	<<rall> oder > ;
50	(-)
	Kunde B hebt seine rechte Hand von seinem Schoß und deutet mit der kompletten Hand auf den Zettel, der sich in der Hand von AMS-Beraterin B befindet. Er blickt nun AMS-Beraterin B direkt in die Augen.
51	<<f> <<len> das ist vom spital > -
52	(.)
53	<<len> wo ich war: > .
54	(--)
	Kunde B legt seine rechte Hand wieder auf seinen Schoß und blickt AMS-Beraterin B weiterhin an. AMS-Beraterin B dreht den Zettel aus ihrer rechten Hand wieder zu ihr und senkt ihren Blick auf diesen.
55	<<pp> <<all> termin zum operieren der sagt > ,
56	(-)
57	<<pp> <<cresc> erste muss > ,
58	(1.8)
59	<<f> <<dim> therapie gemacht > .
60	(.)
	Kunde B nickt einmal kräftig.
61	<<p> und schAUen: > .
62	(--)
	Kunde B nickt noch einmal. AMS-Beraterin B blickt weiterhin auf den Zettel.
63	<<p> <<cresc> wie gehen weiter > ,
64	(2.8)

		AMS-Beraterin B hebt ihren Kopf und sieht Kunde B direkt in die Augen.
65	<<f> okay und sie haben auch schon > -	
66	<<f> <<rall> einen opera:tionstermin > ?	
67	<<ff> oder > ;	
68	(-)	
69	<<f> nA: noch nix > .	
70	(.)	
		Kunde B schüttelt einmal seinen Kopf und streckt die Finger von seiner linken Hand nach vorne. Dann legt er seine linke Hand wieder auf den Tisch, die Handinnenflächen zeigen nach unten. Kunde B und AMS-Beraterin B sehen sich nun in die Augen.
71	<<p> <<all> erst ich muss das machen > -	
72	(-)	
73	<<p> und er schickt einmal > -	
74	(-)	
75	<<pp> der zu arzt > ;	
76	<<pp> okay > .	
77	(.)	
78	<<p> okay > .	
79	(2.2)	
		AMS-Beraterin B senkt wieder ihren Blick und sieht die Zettel an. Sie fährt mit ihrem Sessel zurück und steht auf.
80	<<f> <<all> kurzen moment > ,	
81	<<f> ich kopier mir das nur > ,	
82	<<f> ja > ?	
83	(.)	
84	<<p> ja > .	
85	(1.4)	
		AMS-Beraterin B steht auf und geht bei ihrem Tisch vorbei.
86	<<cresc> brauchst des auch > ?	
87	(--)	
		Kunde B nimmt mit beiden Händen Zettel in die Hand und zeigt diese AMS-Beraterin B. Hierzu beugt er sich etwas nach links. AMS-Beraterin B bleibt stehen und sieht sich die Zettel an. Sie steht nun direkt an der linken Seite von Kunde B. Kunde B blickt nun auf die Zettel, die er in der Hand hält.
88	<<all> des war auch [dabei] > .	
89	<<f> <<all> [sind]das=sind das > -	
90	<<ff> die termine > ?	
91	(-)	
92	<<f> <<all> die habens aber schon alle ghabt > ,	
93	<<all> oder > ?	
94	<<f> ja > .	
95	<<f> <<len> de schon [gehabt] > .	
96	<<f> <<all> [habens] die neuen > ?	
97	<<ff> na: > .	
98	(.)	
99	<<f> noch nix > .	

		Kunde B deutet nun mit seiner linken Hand auf die Zettel, die er nun mit der rechten Hand hält und sieht AMS-Beraterin B ins Gesicht. AMS-Beraterin B sieht Kunde B in die Augen.
10:37 Uhr	100 101 102 103 104 105 106 107 108	<<f> <<all> aber da MUSS > - (-) <<f> montag gehen zum arzt: > , (2.4) <<f> <<all> ja wenns die schon gmacht haben > - (.) <<f> <<all> brauch ich die nimma > . <<dim> <rall> wenn dann nur die neuen te[rmin]e > . <<p> [okay] > . Kunde B ordnet den Zettel in seine Mappe ein. Sein Blick fällt nun auf seine Mappe. AMS-Beraterin B geht aus dem Zimmer und lässt die Türe offen. Kunde B blättert durch seine Zettel und ordnet zwei Zettel an eine andere Stelle der Mappe. Danach legt er beide geöffneten Hände auf die Mappe. Die Handinnenflächen zeigen nach unten. Kunde B blickt seine Mappe an.
	109	(17.0)
		Kunde B zieht seine Mappe näher an sich heran. Man hört draußen ein Geräusch von einem Drucker. Kunde B bleibt regungslos sitzen.
	110	(10.2)
		Kunde B blickt kurz auf, danach senkt er wieder seinen Blick und sieht seine Mappe an. Kunde B bleibt regungslos sitzen.
	111	(7.8)
		Kunde B nimmt mit seiner rechten Hand seine Brille ab und hält diese nun mit der rechten Hand fest. Er legt seine rechte Hand wieder zurück auf die Mappe. Kunde B bleibt regungslos sitzen.
	112	(8.6)
10:38 Uhr	113	(20.1)
		Kunde B sieht kurz auf, blickt aber dann sofort wieder hinunter zu seiner Mappe. Kunde B bleibt regungslos sitzen. Man hört nochmal ein Geräusch eines Druckers.
	114	(39.9)
10:39 Uhr	115	(25.4)
		Kunde B kratzt sich mit der linken Hand an seiner Nase. Danach legt er die linke Hand wieder auf die Mappe. Er schließt seine Hand zu einer leichten Faust. Kunde B bleibt regungslos sitzen.
	116	(16.7)
		AMS-Beraterin B betritt den Raum und schließt die Türe. Sie hält jeweils in der linken und rechten Hand Zetteln. Kunde B blickt kurz nach links, danach wieder auf seine Mappe.
	117	<<p> so: > .
	118	(8.4)

		AMS-Beraterin B geht schnell zu ihrem Sessel und setzt sich. Sie gibt alle Zettel in ihre linke Hand und legt ihre rechte Hand auf die Computermouse. Sie blickt in den Bildschirm. Sie beginnt, mit der Computermouse abwechselnd in ihrem eMail-Programm und dem Datensatz herum zu klicken. Kunde B bleibt derweil regungslos sitzen. Sie nimmt zwei Zetteln in ihre rechte Hand und beugt sich etwas nach vorne Richtung Kunde B. Kunde B blickt nun in das Gesicht von AMS-Beraterin B. Diese blickt auf die Zettel in ihrer linken Hand. 119 <<pp> da [muss man da] / > . 120 <<f> [das ist vom] SPITal > - 121 <<f> <<all> und zum facharzt gehen sie > - 122 (.) 123 <<f> dann auch dEMnächst > , 124 (.) AMS-Beraterin B nimmt nun alle Zettel mit beiden Händen und hält diese fest. Sie blickt weiterhin auf die Zettel. Kunde B beginnt seine linke Hand, in der er die Brille hält, etwas auf und ab zu bewegen. 125 <<f> ja > - 126 <<f> <<len> ich geh montag > ; 127 <<f> montag für spritzE > . 128 <<f> montag > ? 129 <<f> ja: > .
10:40 Uhr		AMS-Beraterin B gibt die Zettel, die sie in der Hand hält zu Kunde B. Sie schiebt diese über den Tisch. Ihr Blick bleibt gesenkt. Sie sieht nun einen anderen Zettel an, der auf ihrem Tisch liegt. Kunde B bewegt seine linke Hand weiterhin ein wenig auf und ab. 130 <<p> ja > - 131 (2.0) 132 <<cresc> und da:nn sagen bescheid > - 133 (---) 134 <<pp> was weiter > . 135 (8.3) AMS-Beraterin B nimmt einen Stift mit der rechten Hand, der in der Nähe ihrer Computermouse liegt und schreibt etwas auf den Zettel, der vor ihr liegt. Sie sieht hierbei diesen Zettel an. 136 <<pp> <<dim> oder was sonst noch ist > . 137 (-) Kunde B nimmt nun die Brille in beide Hände und setzt sich diese auf. AMS-Beraterin B hört zu schreiben auf und hält den Stift nun mit beiden Händen. Sie blickt hoch und direkt in das Gesicht von Kunde B. Kunde B blickt auf. Sie sehen sich direkt in die Augen. 138 <<f> okay: das heißt > . 139 (--) AMS-Beraterin B deutet mit dem Zeigefinger der linken Hand auf die Zettel, die sie zuvor zu Kunde B geschoben hat. Den Stift hält sie nun mit der rechten Hand fest. Sie beugt sich etwas nach vorne und blickt den Zettel an, auf den sie

		zeigt. Kunde B setzt mit der linken Hand seine Brille ab und legt beide Hände auf den Tisch. In der linken Hand hält er nun seine Brille. Sein Blick senkt sich zu dem Zettel, auf den AMS-Beraterin B deutet.
140	<<f> <<all> da habens noch den ↑ termin > ;	
141	<<all> das heißt > -	
		AMS-Beraterin B blickt auf und in das Gesicht von Kunde B.
142	<<f> <<all> im september werdens dann alles haben > ?	
143	(--)	
144	<<f> ja > ,	
145	(-)	
146	<<all> okay > ,	
147	(-)	
		Kunde B nickt. Er nimmt mit der rechten Hand die Zettel an sich. AMS-Beraterin B zieht ihre Hand weg und lehnt sich in ihren Sessel zurück. Sie legt den Stift auf den Tisch. Sie blickt nun in ihren Bildschirm. Sie legt ihre rechte Hand auf die Computermouse. Ihre linke Hand legt sie auf den Tisch. Kunde B ordnet die Zettel in seine Mappe ein. Sein Blick folgt den Zetteln.
148	<<all> ich komme ich komme > ,	
149	(-)	
150	<<cresc> zu: zu > -	
151	(-)	
152	<<all> denen die schicken dort > ,	
153	(1.4)	
		Kunde B legt seine linke Hand auf seinen Schoß. Mit der rechten Hand hält er weiterhin seine Brille fest. Er sieht nun AMS-Beraterin B an. Diese klickt mit der Computermouse.
154	<<p> mit überweisung > ,	
155	(3.2)	
156	<<p> <<len> jede zwei wochen > ;	
157	<<pp> ist so > -	
158	(5.8)	
		AMS-Beraterin B tippt mit der linken Hand auf ihrer Tastatur und blickt weiterhin in den Bildschirm. Kunde B blickt hinunter zu seiner Mappe.
159	<<p> <<cresc> schEIße ist > ,	
160	<<len> muss bezAHlen meine spritze > .	
161	<<p> <<len> krankenkassa nix zahlen > .	
		Kunde B blickt AMS-Beraterin B an. AMS-Beraterin B hört zu tippen auf, lässt aber ihre Hand auf der Tastatur liegen. Sie dreht ihren Kopf. Sie sehen sich nun direkt in die Augen.
162	<<f> aso > ?	
163	(---)	
		Kunde B schüttelt den Kopf dreimal und blickt wieder auf seine Mappe.
164	<<p> warum nicht > ?	

	165	(1.1) Kunde B blickt wieder auf und sieht AMS-Beraterin B in die Augen.
	166 167	<<p> <<len> es ist teuer > . (2.2) AMS-Beraterin B legt ihr Kinn in ihre linke Hand. Sie blickt auf den Bildschirm. Kunde B hebt seinen Kopf und blickt AMS-Beraterin B an.
	168 169	<<p> mhm > , (1.4) Sie streichelt mit ihrer linken Hand ihren Mundwinkel. Sie sieht Kunde B direkt in die Augen.
	170 171 172 173 174 175	<<cresc> <<all> na gut > - (.) <<f> <<all> aber therapie: bekommen sie schon bezahlt > - (.) <<f> nen > ? (-) Kunde B nickt zweimal.
	176 177 178	<<len> therapie schon > . <<p> aber sp=sp[ritzen nicht] > . <<p> [spritzen nic]hat > . AMS-Beraterin B blickt wieder in ihren Bildschirm. Sie legt ihr Kinn nun komplett in ihre linke Hand.
	179 180 181	<<len> die muss selber > , (4.0) <<pp> gibt verschiedene apotheken > . AMS-Beraterin B legt beide Hände auf ihre Tastatur und beginnt zu tippen.
	182 183 184	<<pp> da kost achtundzwanzig bis fünfundfünfzig euro > . (3.8) <<pp> <<dim> eine spritze > . AMS-Beraterin B zieht ihre Augenbrauen hoch und sieht Kunde B an. Sie schüttelt dreimal den Kopf.
	185 186 187 188	<<f> <<dim> und eine alternative gibts nicht > ? (.) <<f> zu den spritzen > ? (2.1)
10:41 Uhr		Kunde B blickt auf die linke Seite. Dann schüttelt er fünfmal stark den Kopf und sieht dabei hinunter. AMS-Beraterin B dreht ihren Kopf wieder zum Bildschirm.
	189 190 191 192 193 194	<<ff> oder > - (.) <<f> oder jeden tag kriegen therapie: hier > , (2.8) <<pp> zum glück > . (3.9)

		Kunde B sieht AMS-Beraterin B an. AMS-Beraterin B tippt. Danach legt sie ihre rechte Hand wieder auf die Computerm Maus, ihre linke Hand bleibt auf der Tastatur liegen.
195	<<p> <<dim> die krankenkassa zahlt > -	
196	(.)	
197	<<pp> aber man muss jeden tag dort > .	
198	(5.0)	
		Kunde B zuckt einmal mit den Schultern. AMS-Beraterin B klickt einmal auf ihrer Computerm Maus. Sie greift mit beiden Händen zu einem Zettel, der links neben ihr liegt. Ihr Blick richtet sich nun auf diesen Zettel.
199	<<f> okay > .	
200	(.)	
201	<<f> <<all> ich geb ihnen jetzt mal einen termin > -	
202	<<f> im oktober > .	
		Sie nimmt den Zettel mit der linken Hand und den Stift, der vor ihr liegt mit der rechten Hand. Sie blickt wieder auf den Bildschirm. Kunde B bleibt regungslos sitzen.
203	<<f> <<rall> ich hab vorher nichts frei: > ,	
204	(-)	
		AMS-Beraterin B blickt Kunde B direkt in die Augen. Sie lehnt sich etwas nach vorne und legt den Zettel vor ihr ab.
205	<<f> <<all> da werden sie hoffentlich > -	
206	(.)	
207	<<all> schon alles zusammen haben > ,	
208	(---)	
		Kunde B nickt. AMS-Beraterin B blickt nun hinunter auf den Zettel vor ihr und beginnt zu schreiben. Sie zeigt mit dem Zeigefinger der linken Hand auf Kunde B und hebt ihren Kopf. Kunde B und AMS-Beraterin B sehen sich in die Augen.
209	<<f> <<all> die von heute brauchens > -	
210	<<all> nicht mehr mitnehmen > ,	
211	(.)	
212	<<all> aber die neuen befUNDE dies bekommen > -	
213	(.)	
214	<<all> grad die vom facharzt > .	
		Kunde B nickt fünfmal kräftig, während AMS-Beraterin B mit ihm spricht. AMS-Beraterin B legt ihre linke Hand auf den Schreibtisch.
215	<<all> sind !GANZ! wichtig > ,	
216	<<f> <<rall> dass die bitte mitnehmen ja > ?	
217	<<pp> okay > -	
218	(1.2)	
		AMS-Beraterin B blickt auf ihren Bildschirm. Sie beginnt zu schreiben und gleichzeitig zu reden. Sie blickt auf den Zettel, der vor ihr liegt.
219	<<f> <<all> und wenns dann schon > -	

220	<<all> vielleicht die: therapie:pläne haben > ,	AMS-Beraterin B blickt hoch und hört zu schreiben auf. Sie sieht Kunde B direkt in die Augen. Dieser nickt zweimal.
221	<<rall> wann sie auf therapie sind > -	
222	<<p> okay > .	
223	<<p> ja > ?	
224	(3.0)	AMS-Beraterin B sieht wieder auf den Zettel, der vor ihr liegt und schreibt weiter. Kunde B beobachtet sie dabei und bleibt regungslos sitzen.
225	<<p> gut > .	
226	(6.1)	AMS-Beraterin B nimmt den Stift in die linke Hand und greift mit der rechten Hand nach einem Datumstempel, der sich rechts neben ihr befindet. Sie drückt diesen dreimal schnell ins Stempelkissen und stempelt den Zettel ab, der vor ihr liegt. Danach legt sie den Stempel wieder auf das Stempelkissen. Sie sieht Kunde B direkt in die Augen und greift den Stift mit beiden Händen.
227	<<f> <<rall> und wegen invaliditätspension > ,	
228	<<f> <<acc> habens auch schon gefragt > ?	
229	(.)	
230	<<f> oder > ?	
231	(-)	
232	<<f> bei der PVA: > ?	
233	(-)	Kunde B nimmt die Brille mit beiden Händen und legt seine Hände auf seinen Schoß. Er schüttelt einmal den Kopf.
234	<<p> na > ,	
235	(-)	
236	<<f> <<dim> habens noch nicht > .	
237	(---)	Kunde B schüttelt zweimal kräftig den Kopf. AMS-Beraterin B senkt ihren Kopf und schaut den Zettel an, der vor ihr liegt.
238	<<pp> okay > -	
239	<<f> <<all> na dann schau ma mal > ,	
240	<<f> wenns alle befunde haben > ,	
241	(-)	AMS-Beraterin B greift mit der rechten Hand zu ihrer Maus und schaut ihren Bildschirm an. Kunde B steckt mit der rechten Hand seine Brille in seine Jackentasche. Dann legt er beide Hände mit der Handinnenfläche auf den Tisch.
242	<<f> was da raus kommt > ;	
243	(---)	AMS-Beraterin B setzt sich in ihrem Sessel zurück, legt ihre Hände auf den Schoß und richtet sich auf. Danach beugt sie sich nach vorne und sieht Kunde B direkt in die Augen.

	244	<<f> <<len> eventuell > ,
	245	(.)
	246	<<f> <<all> könntens das auch noch probieren > -
	247	<<p> dann > -
10:42 Uhr	248	(23.1) AMS-Beraterin B setzt sich wieder gerade hin, greift mit der rechten Hand zur Computerm Maus und legt ihre linke Hand offen auf den Tisch. Ihre Handinnenfläche zeigt nach unten. Sie blickt nun wieder auf den Bildschirm. Sie klickt ein paar Mal. Kunde B senkt seinen Blick und sieht seine Mappe an. Man hört das Geräusch des Druckers, der einige Seiten ausdruckt. AMS-Berater B greift diese mit der rechten Hand. Sie blickt die ganze Zeit auf den Drucker. Sie nimmt die Zettel auf denen „Betreuungsvereinbarung“ steht in die linke Hand und eine Klammermaschine in die rechte Hand, die neben dem Drucker steht. Danach heftet sie die Zettel zusammen. Sie legt die Betreuungsvereinbarung und die Klammermaschine auf ihren Tisch und legt den Zettel, auf den sie vorher geschrieben hat oben auf. Ihr Blick bleibt die ganze Zeit auf den Zetteln.
	249	<<f> <<all> muss nicht das beste haben > ,
	250	<<f> das ist teuerste > ;
	251	<<f> das ist hundertsechszig euro: > .
	252	(6.4) Kunde B schüttelt dreimal stark den Kopf.
	253	<<pp> gar nix weißt > ?
	254	(4.7) Kunde B blickt zu AMS-Beraterin B und danach wieder auf seine Mappe. AMS-Beraterin B zuckt mit den Schultern und den Händen und seufzt sehr laut. Danach nimmt sie mit der linken Hand die Zettel, die vor ihr liegen und schiebt diese zu Kunde B über den Tisch. Sie blickt auf die Zettel und dann Kunde B an.
	255	<<f> <<len> gut > .
	256	<<f> <<all> also wie gesagt > -
	257	<<dim> <<all> der termin ist dann > -
	258	(.)
	259	<<dim> am neunzehnten oktober > .
	260	<<f> ja > ?
	261	(-) Kunde B blickt auf die Zettel, die er von AMS-Beraterin B zugeschoben bekommen hat und legt diese in seine Mappe. AMS-Beraterin B blickt auf die Zettel, die Kunde B in seine Mappe einordnet.
	262	<<pp> okay > .
	263	(8.8) AMS-Beraterin B kratzt sich mit der rechten Hand an der Nase und legt diese wieder auf die Computerm Maus. Sie sieht ihren Bildschirm an. Ihre linke Hand liegt auf dem Tisch. Kunde B schließt seine Mappe mit beiden Händen. AMS-Beraterin B beginnt mit beiden Händen auf der Tastatur zu tippen. Kunde B steht auf und blickt noch immer auf seine Mappe. Er hält seine Mappe mit beiden Händen.

	264	<<pp> dankeschön > .
	265	<<all> bitte wiederschaun > .
	266	<<f> wiederschauen > .
		AMS-Beraterin B blickt zu Kunde B und lächelt. Kunde B sieht AMS-Beraterin B an und lächelt zurück.
	267	<<p> schönen tag noch > ;
	268	<<p> ebenfalls > ,
		AMS-Beraterin B sieht wieder zu ihrem Bildschirm. Sie tippt weiter. Kunde B öffnet die Türe und verlässt den Raum. Er schließt von draußen die Türe.

12.3. AMS-Beraterin C und Kunde C

09:00 Uhr		AMS-Beraterin C öffnet auf ihrem PC einen Datensatz und sieht diesen etwa drei Sekunden an. Sie steht auf, geht zur Türe und öffnet diese.
	01 02 03	<<f> herr c > , (.) <<f> bitte > .
		AMS-Beraterin C setzt sich wieder zu ihrem PC und legt ihre rechte Hand auf die Computermouse. Sie beginnt im Datensatz zu klicken. Es vergehen etwa zehn Sekunden bis Kunde C den Raum betritt.
	04 05	<<f> [grüß g]ott > . <<f> [morgen] > .
		Kunde C schließt die Türe und geht zu dem Beratungstisch.
	06 07 08 09 10 11 12 13 14	(4.3) <<all> das ist die kollegin hinter mir > - <<all> mit der sie draußen geredet HABEN > . (.) <<all> ich hoffe es stört sie nicht > - <<all> wenn sie zuschAUT > ? <<len> nein kein problem > . ((lacht)) (2.7)
		AMS-Beraterin C nimmt die Hand von der Maus und sieht Kunde C direkt an. Kunde C geht zu dem rechten Sessel und setzt sich hin. In seiner rechten Hand hält Kunde C einen dunkelblauen Schnellhefter. In seiner linken Hand hält er einen Zettel, den er AMS-Beraterin C hinstreckt, während er sich setzt. AMS-Beraterin C nimmt diesen Zettel mit der linken Hand entgegen und legt ihn auf den Tisch.
	15	<<p> <<all> dankeschön > . (---)
		Sie nimmt den Zettel mit beiden Händen hoch, den sie gerade von Kunde C erhalten hat und sieht auf den Zettel.
	16 17	((seufzt)) (4.1)
		Kunde C nimmt den dunkelblauen Schnellhefter in seine linke Hand und greift mit seiner rechten Hand vor seinen Mund. Er stützt sein Kinn in seine rechte Hand und stützt seine rechte Hand mit dem Ellenbogen auf den Tisch auf. Die Mappe legt er mit seiner linken Hand in seinen Schoß. AMS-Beraterin C blickt auf.
	18 19 20	<<len> <<f> so:: > . <<len> <<dim> schau ma mal > . (5.5)
		AMS-Beraterin C sieht auf den PC und beginnt im Datensatz zu klicken. Sie schaut ihren Bildschirm an. Kunde C streicht sich mit der rechten Hand zuerst über das rechte und dann

		das linke Auge und stützt danach sein Kinn wieder in die rechte Hand. Er zieht seine Augenbrauen kurz hoch.
	21	<<all> hat sich bei ihnen was geändert > -
	22	<<all> <<cresc> seit sie den antrag abgegeben HABEN > ?
	23	<<f> <<acc> gibts neues / > -
	24	((lacht))
	25	(2.4)
	26	<<p> sie lachen > -
	27	(--)
	28	<<acc> gibts leicht was neues > ?
		Kunde C legt den dunkelblauen Schnellhefter auf den Tisch und öffnet diese mit beiden Händen. AMS-Beraterin C sieht nun auf den Schnellhefter.
	29	<<f> naDA > .
	30	<<all> nix erfreulichES > ?
	31	(2.6)
		Kunde C schüttelt den Kopf mehrmals.
	32	<<pp> schauen sie das ist > .
	33	<<pp> das ist > .
		Kunde C legt einige Zettel auf den Tisch. AMS-Beraterin C nimmt die Zettel an sich und sieht sich diese kurz an. Kunde C legt beide Hände auf den Tisch und macht mit beiden Händen eine Faust.
	34	<<ff> ich weiß > -
	35	<<f> <<acc> es geht jetzt nicht um [das] > .
	36	<<pp> [mhm] > .
	37	(.)
	38	<<f> in erster linie > .
	39	(.)
	40	<<f> sie haben ja AUCH äh > -
	41	<<f> <<all> der kollegin gsagt > ;
	42	<<all> dass es ihnen nicht so gut geht > .
	43	(.)
	44	<<p> gesundheitlich nen > -
	45	<<f> ja äh > .
	46	(--)
		Kunde C nickt dreimal kräftig, während er spricht. Er sieht AMS-Beraterin C direkt in die Augen. AMS-Beraterin C sieht Kunde C auch direkt in die Augen.
	47	<<cresc> <<len> eigentlich schon > ,
	48	<<pp> ja schon > ,
	49	<<p> ich hab auch dort gesagt > ,
	50	<<pp> dass mit > -
	51	(-)
	52	<<p> dass es mir schlecht geht mit > -
	53	<<p> <<len> mit der blase mit alles > .
	54	<<p> ich weiß > .
		Kunde C senkt seinen Blick und sieht seinen Schnellhefter an.
09:01 Uhr	55	<<pp> und / > .
	56	<<f> haben sie > -
	57	<<f> <<all> waren sie jetzt schon bei der > -

58	<<f> PVA fragen ob sie PENSION bekommen > .
	Kunde C blickt AMS-Beraterin C wieder in die Augen und hebt seine Augenbrauen.
59	<<p> nein > .
60	<<p> wegen invaliditätspension oder so > .
	AMS-Beraterin C legt ihre Hände auf ihren Schoß. Kunde C beginnt mit der linken Hand drei Kreise zu ziehen.
61	<<p> das habe ich schon einmal eingereicht > -
62	<<all> und=und dann > ;
63	(-)
	Kunde C zuckt mit den Schultern und dreht seine Handinnenflächen nach oben, während er spricht.
64	<<p> ab:ge:leh:nt > ,
	Kunde C legt beide Hände mit den Handinnenflächen auf den Tisch. AMS-Beraterin C nickt kurz.
65	<<p> okay > .
66	(1.5)
	AMS-Beraterin C legt ihre rechte Hand auf die Computerm Maus und beginnt im Datensatz zu klicken. Sie sieht Kunde C weiterhin an. Kunde C senkt seinen Blick wieder auf den Tisch. Kunde C verschränkt nun seine Hände.
67	<<all> ABER sie können einen > -
68	<<f> verschlEchterungsANTRAg stellen > .
69	<<pp> aber > ;
70	<<f> wenns ihnen schlechter geht: > .
71	(.)
	Kunde C blickt AMS-Beraterin C in die Augen.
72	<<p> jo > -
73	(.)
74	<<len> das hab ich auch von > -
75	<<acc> meinem arzt gehört > .
76	<<pp> ich war beim arzt und alles > ,
77	(-)
78	<<len> wenn ich > -
79	(-)
80	<<f> ich muss auch > -
	AMS-Beraterin C nimmt mit beiden Händen die Zettel hoch, die vor Kunde C liegen.
81	<<f> ende des monats > -
82	(.)
83	<<dim> muss ich wieder KONTROLLE gehen > .
84	(.)
85	<<p> wegen der blase > ,
86	(.)
	Kunde C nickt zweimal kräftig und macht mit beiden Händen zwei Kreise.

87	<<acc> zwei mal ist wieder gekommen > -
88	<<f> gö > .
89	<<f> mhm > .
	Kunde C verschränkt seine Hände wieder. AMS-Beraterin C blättert in den Zetteln und sieht auf diese.
90	<<acc> UND ich hab auch probleme mit blutdruck > .
91	(--)
	Kunde C schüttelt seinen Kopf einmal und blickt auf den Tisch. AMS-Beraterin C blickt auf und sieht Kunde C an. Kunde C öffnet seine Hände, die Handinnenflächen zeigen nach oben. Kunde C nickt zweimal kräftig. Kunde C blickt AMS-Beraterin C in die Augen.
92	<<f> ich habe > -
93	<<ff> ich habe alles mit > .
94	(.)
95	<<f> ja > .
	Kunde C greift mit der linken Hand in seine Jackentasche und holt eine kleine Schachtel Tabletten heraus und zeigt diese AMS-Beraterin C.
96	<<f> die habe ich immer mit > -
97	(.)
98	<<f> ja > .
99	<<pp> mhm > .
	Kunde C steckt die Tabletten wieder in seine Jackentasche.
100	<<f> <<all> aber aber die schlagen > ;
101	(.)
102	<<dim> <<all> nicht so recht an > ?
103	<<cresc> <<rall> ich weiß nicht warum > .
104	<<pp> mhm > .
	(2.0)
	AMS-Beraterin C nickt einmal kurz. Kunde C legt wieder beide Hände auf den Tisch und verschränkt diese.
105	<<ff> ja > .
106	<<f> ich rauche > .
107	(.)
108	<<p> auch > .
	Kunde C nickt zweimal kräftig und zuckt zweimal mit den Schultern.
109	<<f> DAS kann ich nicht beurteilen > .
110	<<f> <<acc> das weiß ich nicht > .
111	<<dim> das is: / > -
112	((lacht))
113	<<f> ich geb zu > -
114	(.)
115	<<f> ja > .
	Kunde C lächelt. AMS-Beraterin C lächelt ebenso.
116	<<f> aber ich kann nicht aufhören > ;
117	<<p> <<all> das ist das problem > .

		Kunde C senkt seinen Blick auf den Tisch. 118 <<p> ich habs versucht > - 119 <<dim> <<rall> aber schwe:r > . Kunde C schüttelt zweimal seinen Kopf. AMS-Beraterin C nickt zweimal leicht. Kunde C beginnt, mit seiner rechten Hand seine linke Hand zu streicheln. Dabei blickt er auf seine Hände. 120 <<f> es gibt ja diese neuen > - AMS-Beraterin C hebt ihre rechte Hand zu ihrem Mund und deutet mit den Fingern, als würde sie eine Zigarette zum Mund führen. Danach nimmt sie wieder die Zettel in beide Hände. Kunde C blickt AMS-Beraterin C an. Kunde C verschränkt wieder seine Hände und nickt einmal kräftig. 121 <<ff> pfei[ffe]n > . 122 <<f> [hab] ich gemacht > . 123 ((lacht)) 124 <<f> hab ich [schon gemac]ht > - 125 <<f> [nichts nein] > ? 126 <<f> nützt nichts > . 127 <<ff> nei=ein > . Kunde C schüttelt dreimal den Kopf.
09:03 Uhr		AMS-Beraterin C hebt nochmal ihre rechte Hand zu ihrem Mund und deutet mit den Fingern, als würde sie eine Zigarette zum Mund führen. 128 <<f> ne kollegin von mir hat so > - 129 <<f> <<len> so eine e zigarette > . 130 (.) 131 <<all> die tut die immer rauchen > . Kunde C nickt dreimal kräftig. 132 <<ff> <<dim> ja das hab ich auch > . 133 <<f> wo nur wo nur tabak drin ist > - 134 <<dim> und sonst nichts > . 135 <<f> ja > . AMS-Beraterin C lehnt sich in ihrem Sessel zurück und legt die Zettel auf den Tisch. Sie verschränkt ihre Arme vor ihrem Körper. Kunde C lehnt sich auch im Sessel zurück und legt seine Hände flach auf den Tisch. 136 <<acc> hab ich mir auch gekauft > . 137 (.) 138 <<f> äh auch das mit dem st[op]fen > . 139 <<f> [ja] > . 140 (.) Kunde C simuliert mit seinen Händen, als würde er eine Zigarette stopfen. Danach greift er sich mit der rechten Hand auf seine rechte Stirn. AMS-Beraterin C beobachtet seine Hände. Kunde C zuckt mit seinen Schultern und schlägt sich mit den Händen auf die Oberschenkel. Kunde C schüttelt dreimal kräftig den Kopf. AMS-Beraterin C beugt sich nach vorne und legt ihre Hände auf den Tisch.

141	<<pp> aber nich[ts] > .	
142	<<f> [ni]x > ?	
143	<<f> na:: >	
144	<<dim> geh bitte > .	
145	<<p> hm=m > .	
146	((seufz))	Kunde C legt mit der linken Hand seinen dunkelblauen Schnellhefter auf den Tisch und stützt sein Kinn in seine rechte Hand. Er blickt auf den Tisch. AMS-Beraterin C legt ihre rechte Hand auf die Computermouse und blickt in ihren PC.
147	<<f> der arzt sagtE > -	
148	<<f> <<all> egal was sie rauchen > -	
149	<<f> <<rall> es ist gefährlich für SIE > .	
150	<<p> mhm > .	Kunde C legt seine rechte Hand vor seinen Mund und schüttelt beim Reden leicht den Kopf.
151	<<f> <<rall> weil das kommt auf die blase > -	
152	<<f> alles > .	Kunde C zuckt mit seinen Schultern. AMS-Beraterin C blickt Kunde C in die Augen. Kunde C blickt auch AMS-Beraterin C in die Augen.
153	<<f> ↑↑ was vom rauchen > ?	Kunde C nickt zweimal kräftig.
154	<<pp> mhm > .	AMS-Beraterin C hebt ihre Augenbrauen und blickt dann wieder auf den PC. Sie beginnt auf der Computermouse zu klicken. Kunde C streichelt mit seiner rechten Hand sein Kinn.
155	<<p> weil dann hab ich tumor gehabt > .	
156	(.)	
157	<<f> ja > .	
158	<<p> ich weiß > -	
159	(.)	
160	<<p> ja > .	AMS-Beraterin C streicht sich mit der linken Hand durch die Haare und legt diese dann wieder auf den Tisch. Kunde C nickt die ganze Zeit leicht.
161	<<f> ja > .	
162	(--)	Kunde C deutet mit der rechten Hand Kreise vor seinem Gesicht.
163	<<f> und äh > -	
164	<<all> beim zweiten mal ist es gut / > -	
165	(.)	
166	<<rall> ich hoffe kein drittes mal > .	
167	(2.3)	
168	<<f> UND soll ich sOFort aufhören > -	

		Kunde C legt sein Kinn wieder in seine rechte Hand. Die rechte Hand verdeckt nun den Mund beim Sprechen. AMS-Beraterin C sieht auf den PC. 169 <<p> ich wollt aufhören > - 170 <<f> <<rall> ich hab versucht aber > - 171 (3.9) Kunde C senkt seinen Kopf und sieht auf seinen Schoß. Er streicht mit seiner rechten Hand über seine Stirn und schüttelt den Kopf. AMS-Beraterin C blickt zu Kunde C. 172 <<p> nein wirklich nicht > , 173 <<pp> ich > - 174 (-) Kunde C sieht auf und deutet mit seiner rechten Hand auf die Zettel die vor ihm liegen. AMS-Beraterin C blickt auf die Zettel. 175 <<f> <<cresc> und mit dieser vORstellung > - 176 <<ff> wirklich > - 177 (.) 178 <<f> all> ich sag ihnen > - 179 <<f> <<dim> << all> das geht mir auf die nerven > , 180 <<f> wirklich > - Kunde C lehnt sich zurück und verschränkt seine Arme auf dem Tisch. Er blickt nun nach links. AMS-Beraterin C sieht wieder zu ihrem PC. 181 <<f> <<all> ich hab keine lust mehr > , 182 (1.7) Kunde C sieht AMS-Beraterin C an. AMS-Beraterin C blickt nun Kunde C an und nickt leicht. 183 <<f> zu > - 184 <<f> <<len> zu arbeit suchen > ; Kunde C schüttelt kräftig seinen Kopf, während er spricht. AMS-Beraterin C stützt ihr Kinn in ihre linke Hand. 185 <<p> mhm > . 186 <<ff> <<len> egal wo du gehst > ; 187 <<f> ja > ? 188 <<p> mhm > . 189 <<f> <<rall> ruf ich an und alles > - 190 <<f> bin ich dorthin kommen > , 191 <<ff> und die sagt > - 192 <<f> <<len> ↑↑ aha naja > , Kunde C senkt seinen Kopf und blickt auf den Tisch. Er nickt während dem Sprechen. 193 <<f> <<len> ↑↑ wir melden uns bei ihnen > , 194 <<f> <<all> ↑ wir haben ihre daten > .
09:04 Uhr	195 <<dim> <<all> aber mit knapp fufzig jAHren > - 196 <<f> <<rall> das ist nicht so einfach > . 197 <<p> mhm > .	

		Kunde C nickt mehrmals. AMS-Beraterin C sieht Kunde C an.
198	<<p> es is generell momentan > -	
199	(.)	
200	<<cresc> nicht so einfach > .	
201	<<f> ja > ,	
202	<<f> ja > .	
		AMS-Beraterin C streichelt mit der linken Hand ihren Oberschenkel.
203	<<f> <<all> ich mein > .	
204	<<pp> <<all> und ich brauch dAS > .	
205	(.)	
		Kunde C öffnet seine Hände.
206	<<f> <<rall> dass ich arbe:ten bin > -	
207	<<f> wegen pension > ,	
208	<<ff> na > ?	
209	(-)	
		Kunde C verschränkt wieder seine Hände. AMS-Beraterin C schüttelt einmal kräftig den Kopf.
210	<<ff> nAja > .	
211	(.)	
212	<<f> <<rall> die zeiten vom arbeitsAMT > -	
213	<<f> <<len> die zählen ja auch > -	
214	<<f> <<len> zu den pensionszeiten > .	
215	(--)	
216	<<f> aso > ?	
217	<<p> ja > ;	
		Kunde C schüttelt seinen Kopf einmal kräftig.
218	<<p> das hab ich nicht gewusst > ,	
219	(---)	
220	<<pp> doch > -	
		AMS-Beraterin C blickt wieder auf ihren PC und beginnt im Datensatz zu klicken.
221	<<p> zählen auch dazu > ,	
222	<<f> <<all> also auch wenn das > -	
223	<<f> <<dim> das NOTSTAND NOTstandhi:lfe ist > ?	
224	(-)	
225	<<cresc> ist egA:l > ,	
		Kunde C legt sein Kinn in seine rechte Hand, mit der er sich nun am Tisch aufstützt.
226	<<f> sie sind BEIM AMS VORGEmerkt > -	
227	<<f> und das zählt scho=on dazu > .	
		Kunde C schüttelt zweimal leicht seinen Kopf.
228	<<len> das hab ich nicht gewusst > ,	
229	<<len> <<rall> hab geglaubt das zählt dann nicht > .	
230	(.)	
231	<<f> oja > .	

		Kunde C beginnt kleine Kreise mit der rechten Hand vor seinem Gesicht zu machen.
232	<<f> nagut > .	
233	(.)	
234	<<f> aber trotzdem ist finanzieren > -	
235	<<dim> das leben ist auch schwer > ;	
236	<<ff> natürlich > .	
237	<<f> kriegens dann wenig geld > .	
238	(.)	
239	<<ff> JA > .	
240	<<f> ja > ;	
241	(.)	
242	<<f> weil ich hab ein kind > -	
243	<<dim> <<rall> ei[n sechze]hnjähriges > .	
244	<<ff> [ich weiß]	
245	(.)	
246	<<f> ich weiß > .	
247	<<f> ja ja > .	
248	<<p> war ja auch letztens da mit ihm > .	
249	(2.5)	
		Kunde C legt sein Kinn in seine rechte Hand und nickt mehrmals. AMS-Beraterin C sieht Kunde C an.
250	<<f> oka:y > -	
251	<<acc> er kriegt die dreihundert euro > -	
252	<<f> <<len> er ist lehrling > ,	
253	<<f> mhm > .	
254	<<pp> aber > -	
255	(-)	
256	<<f> <<cresc> sie wissen schon > .	
		Kunde C zuckt mit den Schultern und legt beide Hände in seinen Schoß. Kunde C lehnt sich in seinem Sessel zurück. AMS-Beraterin C nickt mehrmals.
257	<<f> ich kann dann nicht sagen > -	
258	<<f> ja ja > -	
259	<<ff> dass ich von ihm geld nehme na > ?	
260	<<f> ja ja ich weiß > .	
261	(-)	
		Kunde C sieht kurz nach rechts, dann lehnt er sich wieder nach vorne und gestikuliert stark mit seinen Händen. AMS-Beraterin C sieht ihn an und nickt mehrmals. Kunde C sieht AMS-Beraterin C an und lächelt.
262	<<f> er krIEgt das geld > ,	
263	<<f> und geht einkau:fen > -	
264	<<f> äh=äh er kauft für ihn > ,	
265	<<ff> was er will na > ?	
266	<<f> mhm > .	
		Kunde C legt seine linke Hand auf den Tisch. Mit der rechten Hand gestikuliert er weiterhin stark.
267	<<rall> und trotzdem > -	
268	(.)	
269	<<f> muss ich ihm jeden tag > -	
270	(.)	
271	<<dim> <<len> geld mitgeben > .	

	272 273 274	<<f> fünf zehn euro > . (.) <<f> muss ich ihm geben und alles > . Kunde C legt sein Kinn in seine rechte Hand mit der er sich nun am Tisch mit dem Ellenbogen aufstützt. AMS-Beraterin C nickt kurz und sieht auf ihren PC.
09:05 Uhr	275 276 277 278 279 280 281 282 283 284 285 286 287 288 289 290 291 292 293 294 295 296 297 298 299 300 301 302 303 304	Kunde C schüttelt einmal den Kopf. <<len> und das ist wirklich schwer > , (2.2) Kunde C beginnt mit seiner rechten Hand wild zu gestikulieren. <<all> wenn man rechnet > - <<all> <<cresc> man muss wohnung zahlen und alles > . (-) Kunde C legt sein Kinn wieder in seine rechte Hand und schüttelt einmal kräftig den Kopf. Er zuckt mit den Schultern. AMS-Beraterin C blickt Kunde C an und lehnt sich nach vorne. Sie verschränkt ihre Arme vor ihr auf dem Tisch. <<f> ich mein > , (.) <<len> ich könnt ihnen noch anbieten > , <<acc> wenn sie wollen > , <<all> wir haben so eine > - (.) <<len> <<rall> eigene beratungseinrichtung > . <<p> <<all> das ist jetzt kein kurs > - <<len> sondern wirklich nur > - <<f> <<len> wo sie hinkommen können > ; <<len> sprechen können > ; (---) <<acc> wenns einfach nur über die situation > - <<all> wie es ihnen geht > , (.) <<rall> oder was sie tun könnten > , Kunde C beugt sich nach vorne und verschränkt seine Hände vor ihm auf dem Tisch. <<all> <<cresc> wenn sie wollen > , (-) Kunde C schüttelt einmal kräftig den Kopf. <<p> na: > - <<f> das bringt nichts > . <<f> entschuldige > ; <<ff> das bringt wirklich nichts > . Kunde C zuckt mit den Schultern. AMS-Beraterin C zuckt ebenfalls mit den Schultern und schüttelt einmal den Kopf. <<f> ja ist okay > . <<f> <<all> müssen sie nicht > . <<len> ist ja nur ein äh > - AMS-Beraterin C schiebt ihre Ärmel ihres Pullovers nach oben

		und legt ihre Arme dann wieder verschränkt vor ihr auf den Tisch. Kunde C schüttelt mehrmals kräftig den Kopf. 305 <<f> [äh ein angebot] > . 306 <<f> [das bringt wir]klich nix > . 307 <<all> ist aber nett von ihnen ja > . 308 (1.4) 309 <<f> <<dim> es gibt natürlich auch firmen > - 310 <<len> die eben ältere personen > - 311 (.) 312 <<len> auch einstellen > - 313 <<len> <<cresc> für leichtere tätigkeiten > - 314 <<acc> wei:l sie eben zum beispiel > - 315 <<all> eine förderung für sie bekommen ja > . 316 (.) Kunde C zuckt einmal mit den Schultern. 317 <<f> oder es gibt auch die möglichkeit > - 318 <<p> äh:: > , 319 <<all> in einem sozialökonomischen betrieb > , AMS-Beraterin C beginnt mit ihren Händen kleine Kreise zu deuten. 320 <<len> dass sie da: > - 321 <<p> leichtere tätigkeiten > - 322 <<rall> <<cresc> das wär nur auf sechs monate > , 323 (.) 324 <<all> aber dann hätten sie zumindest > - 325 <<f> <<len> sechs monate mehr > - 326 <<acc> als sie jetzt beim ams haben > , 327 (--) AMS-Beraterin C verschränkt wieder ihre Hände vor ihr auf dem Tisch. 328 <<p> ich dachte ans sozialamt > , 329 <<cresc> da war ich auch dort > , AMS-Beraterin C legt ihre rechte Hand auf die Computerm Maus und blickt auf den PC. Kunde C nickt einmal kräftig. 330 <<len> dass SIE: > , 331 (.) 332 <<all> aufstocken können oder wie > ? 333 <<p> <<all> dass sie die differenz kriegen > ? 334 <<f> oder wie > ? 335 <<p> ja > , 336 <<pp> dachte ich > .
09:06 Uhr		Kunde C schüttelt zweimal kräftig den Kopf. AMS-Beraterin C beginnt auf der Computerm Maus zu klicken. 337 <<pp> nein > . 338 ((lacht)) 339 <<pp> <<dim> (bin ich abgelehnt worden) > . Kunde C fasst sich mit der rechten Hand zu seinem Mund und streichelt sein Kinn. 340 <<pp> <<len> neunundzwa:nzi:g und / > - 341 <<f> ist schwer > .

342	<<ff> wirklich > .
343	(-)
	Kunde C nickt mehrmals mit dem Kopf. AMS-Beraterin C murmelt derweil vor sich hin und klickt im Datensatz herum.
344	<<pp> [neunundzwa:nzig] > -
345	<<f> [ist nicht so ei]nfach > ,
	Kunde C stützt sein Kinn in seine rechte Hand. AMS-Beraterin C sieht Kunde C an. Sie verschränkt ihre Hände vor ihr auf dem Tisch.
346	<<f> <<acc> ja weil sie schon genauso > -
347	(.)
348	<<all> so viel verdienen > ;
349	(.)
350	<<rall> also meh:r > -
351	(-)
352	<<len> mehr würden sie > -
353	<<all> <<dim> bei der MA VIERZIG auch nicht bekommen > .
354	(3.3)
355	<<p> <<all> und das natürlich auch noch > .
356	<<pp> <<all> ist schwer mit schulden und konkurs > .
357	(2.5)
	Kunde C nickt zweimal kräftig.
358	<<p> das ist schwE:r > ,
359	<<f> äh=äh das ist äh > -
360	<<f> <<acc> das wird abgezogen > .
361	<<f> ja > ,
	Kunde C lehnt sich in seinen Sessel zurück und legt beide Hände auf seinen Schoß. AMS-Beraterin C blickt wieder auf ihren PC.
362	<<all> <<cresc> wie viel verdienen > ,
	Kunde C schüttelt seinen Kopf. AMS-Beraterin C blickt Kunde C in die Augen. Kunde C blickt AMS-Beraterin C in die Augen.
363	<<all> und da wird ABgezo:gen alles > ,
364	(-)
365	<<f> ja > ;
366	<<all> waren sie schon bei der schuldnberberatung > ?
367	<<f> .h > ,
368	(-)
	Kunde C zieht seine Mundwinkel nach unten und schüttelt zweimal den Kopf.
369	<<len> nein > ;
370	(-)
371	<<acc> aber was=was soll ich dort machen > ?
372	<<p> <<all> was > -
373	(.)
374	<<p> was soll ich sagen dort > ?
375	(-)
	Kunde C zuckt mit den Schultern. AMS-Beraterin C zieht ihre Mundwinkel einmal kurz nach oben.

	376 <<f> ich > - 377 (.) 378 <<ff> ich muss ihnen ganz EHrlich sagen > , 379 <<f> <<acc> ich hab da keine erfahrung DAMit > , 380 <<f> <<all> aber ich weiß > - Kunde C rückt mit seinem Sessel näher heran. Er stützt sich mit beiden Händen auf den Tisch auf und beugt sich nach vorne. Kunde C verschränkt seine Arme vor sich auf dem Tisch. 381 <<all> [dass die l]eute dorthin gehen > - 382 <<ff> [ja:: ja:::] 383 <<all> [die schulden haben] > . 384 <<ff> [ich schulden ja=ja] > - 385 <<f> a=aber das bringt nix > . 386 <<all> können die ihnen da nicht helfen > ? 387 <<f> nA: > . 388 <<acc> das bringt wirklich nIx > . 389 <<ff> WIE LANG habens das noch > , 390 <<f> das konkursverfahren > ? AMS-Beraterin C greift mit der rechten Hand zu ihrer Computerm Maus. Sie schaut zum PC und beginnt im Datensatz zu klicken. 391 <<p> ich bin > - 392 (-) 393 <<cresc> ich bin schon fast vier jahre > ? 394 (--) 395 <<pp> bald > . 396 <<len> und wie lange noch > ? Kunde C senkt seinen Blick und sieht den Tisch an. 397 <<pp> noch drei jahre > . 398 (1.9) 399 <<pp> okay > . 400 <<pp> <<dim> dreißig > - AMS-Beraterin C legt ihre Hände auf die Tastatur. Kunde C sieht AMS-Beraterin C an. Diese blickt ihn auch an. 401 <<f> jetzt hab ich fünfzig euro ah > , 402 (---) 403 <<f> jetzt zahl ich fufzig euro monatlich na > ?
09:07 Uhr	404 <<f> aber wenn ich arbeiten > , 405 <<len> dann wird ihnen mehr abgezogen > . 406 (.) 407 <<f> ja > . 408 ((lacht)) 409 (--) AMS-Beraterin C blickt in ihren PC und beginnt zu tippen. Kunde C blickt nach unten und lacht. 410 <<f> ich mein > - 411 <<f> <<all> das ist nicht viel > , 412 (.) 413 <<p> <<len> arbeiten > .

		Kunde C lehnt sich im Sessel etwas zurück und legt seine rechte Hand auf Höhe seines Herzens. Er blickt AMS-Beraterin C an.
414	<<len> aber ist schwer > -	
415	(.)	
416	<<len> zu finden > .	
417	<<f> <<len> wirklich > ,	
418	<<p> mhm > .	
		Kunde C legt beide Hände in seinen Schoß.
419	<<p> <<cresc> glauben sie mir > .	
420	<<f> ich glaubs ihnen > .	
421	<<f> <<all> ich weiß es eh > .	
422	<<all> ich: hab jeden [tag] / > -	
423	<<ff> [nic]ht dass ich ausreden > -	
424	<<f> dass ich nicht will nicht ar[beit]en > .	
425	<<ff> [nein] > -	
		Kunde C schüttelt kräftig den Kopf und gestikuliert wild mit seinen Händen. AMS-Beraterin C legt ihre rechte Hand auf die Computermouse und klickt im Datensatz herum.
426	<<f> aber > -	
427	(1.5)	
		Kunde C legt seine Hände in seinen Schoß und senkt seinen Blick hinunter.
428	<<f> SCHADE dass: > -	
429	<<f> <<dim> jetzt bin ich gekündigt > ,	
430	(1.2)	
		AMS-Beraterin C legt die rechte Hand zurück auf die Tastatur und beginnt zu tippen. Kunde C nickt mehrmals.
431	<<len> wirklich schade > .	
432	(.)	
433	<<len> ich hab mir gedacht > ;	
434	<<acc> bin nEUn jahre in der firma > -	
435	(.)	
436	<<f> <<rall> kann ich auch bis pension > ;	
437	(-)	
438	<<f> <<len> super > .	
439	<<f> ne > ?	
440	(-)	
441	<<f> aber > ,	
442	(1.9)	
443	<<dim> kann man nix machen > .	
444	<<pp> aber bin nicht der einzige ne > ?	
		Kunde C lehnt sich nach vorne. Er legt seine linke Hand auf den Tisch. Mit der rechten Hand stützt er sein Kinn. Der Ellbogen der rechten Hand von Kunde C liegt auf den Tisch auf. Seine rechte Hand umschließt seinen Mund.
445	<<p> natürlich nicht nein > .	
446	<<p> deswegen sag ich JA > -	
447	<<f> ich weiß ES > -	
448	(.)	
449	<<f> ich kenn es von anderen k[UNDe]n > .	

	450 451 452 453 454 455 456 457 458 459 460 461 462 463 464 465 467 468 469 470 471 472	<<p> [ja::] > . <<p> <<dim> ist ja nicht nur bei ihnen so > ; Kunde C beginnt kräftig zu nicken und mit seiner rechten Hand zu gestikulieren. <<len> es gibt schon genug leute > - <<len> <<cresc> was nicht will arbeiten > ; <<acc> und ich versteh auch > - (-) AMS-Beraterin C sieht Kunde C an. <<f> das ist schwEr zu !SA!gen > , Kunde C lehnt sich in seinen Sessel zurück und beginnt mit beiden Händen stark zu gestikulieren. <<f> [wie soll ich] / > - <<f> [ja aber nich]t dass s=sie glauben > - <<f> <<rall> dass ich will nicht arbeiten > , <<len> aber das ist schwer > , <<ff> wirklich > . (-) <<f> <<len> e:ga:l wo: du gehst > - (1.4) Kunde C schüttelt kräftig den Kopf. <<f> die nimmt dich nicht > , (1.2) AMS-Beraterin C blickt in ihren PC und beginnt auf ihrer Computermaus zu klicken. <<all> ja weil ma genug junge arbeitslose > - <<all> auch haben nen > ? Kunde C lehnt sich nach vorne und verschränkt die Arme vor sich. Kunde C nickt zweimal kräftig. <<f> ja > . (.) <<f> wollt ich auch gerade sagen > .
09:08 Uhr	473 474 475 476	Kunde C beginnt mit der linken Hand wild zu gestikulieren und sieht dabei hinunter. <<cesc> <<all> so viele junge auch > , (-) <<p> ich versteh das > . (6.1) Kunde C lehnt sich nach vorne. Er stützt sein Kinn in seine rechte Hand, die er nun mit dem Ellenbogen am Tisch aufgelegt hat. Seine linke Hand liegt flach auf dem Tisch. Man hört das Geräusch des Druckers. AMS-Beraterin C nimmt mit der rechten Hand Zettel in die Hand, die sie gerade ausgedruckt hat. Sie nimmt einen Hefter in die Hand, der rechts neben ihr liegt und heftet die Zettel zusammen. Sie nimmt einen Stift hoch, der auch vor ihr liegt. AMS-Beraterin C blickt auf diese Zettel.

477	<<f> gut > .
478	(.)
479	<<len> ihr gEld läuft aus mit nOvember: > ,
480	(1.5)
481	<<all> ich kann ihnen aber momentan > -
482	<<cresc> <<all> noch keinen antrag mitgeben > .
483	<<all> frühestens können sie ihn holen > ,
484	(.)
485	<<all> zwischen neunundzwanzigsten oktober: > ,
486	(--)
	AMS-Beraterin C beginnt zu schreiben.
487	<<len> und zwölften november > ,
488	<<acc> ich schreib ih:nen > -
489	(.)
490	<<all> das auf die betreuungsvereinbarung > .
491	(--)
492	<<p> mhm > ,
493	<<all> und dann kommen sie einfach > -
494	<<all> <<acc> ins erdgeschoss unten > -
495	(.)
496	<<all> <<rall> und holen sich den antrag > ,
497	<<len> und einen termi:n > ,
	AMS-Beraterin C hört zu schreiben auf und blickt auf. Kunde C und AMS-Beraterin C sehen sich in die Augen.
498	<<p> für die notstandshilfe > ,
499	<<all> aso muss ich verlängerung machen > ?
	AMS-Beraterin C nickt kräftig.
500	<<p> genau > .
501	<<pp> okay > .
502	(2.2)
	AMS-Beraterin C blickt wieder hinunter auf die Zettel und schreibt weiter.
503	<<p> ich schreibs ihnen auf > -
504	<<cresc> [dass sie die] frist richtig einhalten > .
505	<<f> [bitte: bitte] > ;
506	(6.0)
507	<<f> ich hab > -
508	(.)
509	<<f> ich hab mit eine=eine nAchbAr > ,
510	(-)
511	<<rall> hab ich geredet > ,
	AMS-Beraterin C legt den Stift zur Seite. Sie nimmt die Zettel in die rechte Hand und blickt Kunde C an. Kunde C und AMS-Beraterin C sehen sich nun direkt an. Kunde C beugt sich weiter nach vorne.
512	<<acc> er ist in urlAUb > ,
513	(2.2)
514	<<f> u:nd e:r > -
515	(.)
516	<<acc> hat gesagt äh > -
517	(1.1)
518	<<f> er ist ja taxichaffeur > -

	519 520	<<f> mhm > , (---) AMS-Beraterin C nimmt die Zettel in die linke Hand, die sie zuvor in der rechten Hand gehalten hat. Sie legt ihre rechte Hand auf die Computermouse und blickt in den PC. Sie beginnt im Datensatz zu klicken.
	521 522 523 524 525 526 527	<<f> und er wird das mit einer firma ausmachen > - (--) <<len> u::nd Ä:H > - <<f> <<acc> er wird mir anmelden > , (.) <<ff> <<len> vollzeitig > . (--)
09:09 Uhr	528 529 530 531 532 533 534 535 536 537 538 539 540 541 542	Kunde C lehnt sich im Sessel zurück und beginnt mit seinen Händen vor seinem Körper zu gestikulieren und deutet, als würde er ein Auto lenken. AMS-Beraterin C nickt mehrmals. <<f> u:nd wenn die firma braucht chaffeur > , <<p> irgendwann > . (--) <<cresc> dann bin ich dabei ja > - Kunde C lehnt sich wieder nach vorne und stützt seine Hände auf dem Tisch auf. AMS-Beraterin C und Kunde C schauen sich weiterhin in die Augen. AMS-Beraterin C greift zur Computermouse. <<all> da muss ich dann zwölf stunden arbeiten > ; <<f> mhm > , (1.1) Kunde C schwenkt seinen Kopf ein wenig hin und her und verschränkt seine Hände am Tisch. <<all> so am fufzehnte=sechszehnte > ; <<f> <<all> kommt er von unten > . Kunde C zuckt mit den Schultern. AMS-Beraterin C blickt auf Ihren Bildschirm und beginnt mit der Computermouse zu klicken. Kunde C blickt kurz nach unten auf den Tisch und dann wieder zu AMS-Beraterin C. <<all> <<acc> und er hat gesagt ist kein problem > , (.) <<all> <<rall> aber schau ma mal > - Kunde C macht mit der rechten Hand eine Faust und umschließt diese mit seiner linken Hand. Er blickt AMS-Beraterin C an. AMS-Beraterin C sieht weiterhin in Ihren Bildschirm und beginnt mit beiden Händen zu tippen. <<f> naja schlecht wärs nicht > - <<f> <<rall> [auch] für sie selber > - <<ff> [ja::] > , Kunde C öffnet seine Hände und zuckt einmal mit den Schultern. AMS-Beraterin C hört zu tippen auf und legt die rechte Hand auf die Computermouse. Die linke Hand bleibt auf der Tastatur liegen.

543	<<ff> [ja::] > ,	
544	<<f> [dass] sie a bissl / > -	
545	<<f> ja=ja > .	Kunde C verschränkt wieder seine Hände und blickt auf den Tisch. AMS-Beraterin C blickt weiterhin in den Bildschirm.
546	<<f> sag ma: > -	
547	(.)	
548	<<f> <<rall> du musst zwölf stunden arbeiten > -	
		Kunde C blickt AMS-Beraterin C an. AMS-Beraterin C blickt Kunde C an. Kunde C öffnet seine Hände und zuckt einmal mit den Schultern während er spricht.
549	<<f> ega:l > ,	
550	(--)	
551	<<ff> na > ?	
		Kunde C lehnt sich in seinen Sessel zurück und zuckt mit den Schultern. Seine Hände zieht er zum Körper, die Ellenbogen bleiben aber gebeugt und die Handinnenflächen zeigen zu AMS-Beraterin C. AMS-Beraterin C nimmt die linke Hand von der Tastatur und legt diese vor sich auf den Tisch.
552	<<all> was soll ich sagen > ?	
553	(.)	
554	<<f> <<all> nein > ?	
555	<<cresc> na: ich versteh sie schon > -	
556	<<f> ja=ja ich weiß schon > .	
		Kunde C deutet mit beiden Händen auf sich und schüttelt seinen Kopf. AMS-Beraterin C blickt wieder auf den Bildschirm.
557	<<f> <<all> mir ist egal nicht aber > ,	
558	(---)	
		Kunde C zieht seine Jacke nach unten und lehnt sich nach vorne auf den Tisch. Er verschränkt seine Hände vor sich. AMS-Beraterin C blickt Kunde C an und nickt einmal. Kunde C nickt mehrmals, während er spricht.
559	<<f> und er sagt > ,	
560	(.)	
561	<<f> <<cresc> du kannst verdienen > -	
562	(-)	
563	<<dim> gut sagt er > .	
564	<<p> aber du musst erreichbar > ,	
565	<<p> <<cresc> vierundzwanzig stunden > ,	
		AMS-Beraterin C blickt wieder auf ihren Bildschirm und beginnt zu tippen.
566	<<p> <<all> na das ist ja auch ein bissl / > -	
567	(2.2)	
		Kunde C zuckt mit den Schultern und zieht seine Mundwinkel kurz nach oben.
568	<<p> aber ich muss das > ,	

		AMS-Beraterin C nimmt mit beiden Händen die Zettel, die vor ihr liegen. Danach greift sie mit der rechten Hand nach einem Stift. Sie blickt auf die Zettel. 569 <<ff> ich mein > - 570 (-) 571 <<f> probieren kann [ma]n es ja > - 572 <<f> [ja] > . 573 <<f> <<dim> da habens recht > . 574 <<p> versuchen / > - Kunde C nickt dreimal kräftig. Kunde C blickt die Zettel an. AMS-Beraterin C legt den Stift hin und nimmt einen Stempel aus einem Stempelkissen in die Hand, der rechts von ihr, hinter der Computermouse, steht. Dann stempelt sie die Zettel ab. 575 <<f> schau ma > . 576 (.) 577 <<f> [ich melde mich bei SIE] > . 578 <<f> [wenn sie angemeldet si]nd > - 579 (.) 580 <<f> <<len> ah=ah bitte anrufen und abmelden > , 581 <<ff> ja > ? AMS-Beraterin C blickt kurz auf und sieht Kunde C an, dann blickt sie wieder auf die Zettel. Sie legt den Stempel wieder in das Stempelkissen und nimmt mit der rechten Hand den Stift, den sie zuvor abgelegt hat. Kunde C blickt weiterhin die Zettel an und nickt zweimal. 582 <<p> [oh j]a > . 583 <<f> [dass] sie vollzeit arbeiten > . AMS-Beraterin C beginnt auf dem obersten Zettel etwas zu schreiben. Kunde C blickt nun den Stift an, den AMS-Beraterin C hält. Er nickt mehrmals leicht. 584 <<len> ja sicher > . 585 <<len> ansonsten sehn wir uns wieder > - 586 (-) 587 <<len> ende dezember > , Kunde C nickt einmal. AMS-Beraterin C schreibt weiter.
09:10 Uhr	588 <<p> ende dezember > ? 589 <<pp> mhm > . 590 <<p> <<all> aber eh einunddreißig oder > ? 591 ((lacht)) Kunde C beugt sich weiter nach vorne und blickt auf die Zettel. 592 <<f> bitte > ? 593 <<f> neunundzwanzig oder einunddreißig > ? 594 <<ff> achtundzwanzig > . 595 <<f> achtundzwanzig > . 596 (3.6) Kunde C nickt einmal kräftig und lehnt sich wieder in den Sessel zurück. AMS-Beraterin C legt den Stift rechts auf die Seite und greift mit beiden Händen die Zettel, die vor ihr liegen. Kunde C greift sich mit seiner rechten Hand an die	

	Stirn und streichelt diese. Kunde C runzelt die Stirn. Er nickt zweimal kräftig. AMS-Beraterin C legt die Zettel zu Kunde C und deutet mit der linken Hand auf diese. Mit der rechten Hand greift sie zur Tastatur. AMS-Beraterin C blickt auf die Zettel. Kunde C blickt ebenso auf die Zettel und beugt sich nach vorne. Kunde C legt seine Hände verschränkt vor sich auf den Tisch.
597	<<p> <<cresc> u:nd wie gesagt > -
598	<<all> bitte nicht vergessen unten > -
599	(.)
600	<<all> im erdgeschoss eben > -
601	(.)
602	<<all> zwischen neunundzwanzigsten oktober > -
603	<<all> <<rall> und zwölften november > -
604	<<p> den antrag > ,
605	(-)
606	<<p> für notstandshilfe holen > ,
	AMS-Beraterin C legt beide Hände auf die Tastatur. Kunde C zeigt auf die Zettel. AMS-Beraterin C und Kunde C blicken auf die Zettel.
607	<<p> ah=ah mhm > ,
608	<<p> <<cresc> schau ich dass ich > -
609	<<f> neunundzwanzigster hole > .
610	<<ff> wann sie wollen > .
611	(--)
	AMS-Beraterin C und Kunde C blicken sich in die Augen.
612	<<len> wir haben montag bis donnerstag > -
613	<<acc> von acht bis sechzehndreißig > -
614	<<all> durchgehend ist ja unten offen > .
615	<<p> mhm > .
616	<<cresc> aso muss ich antrag abholen dort > ?
	AMS-Beraterin C beginnt mit ihren Händen vor ihrem Körper zu gestikulieren.
617	<<f> sie: holen sich nur den ANtrag > .
618	(.)
619	<<f> und dann bekommen sie von denen > -
620	<<f> <<len> den termin > .
	Kunde C zieht seine Augenbrauen nach oben.
621	<<len> wann sie den antrag zurück bringen > .
	Kunde C nickt einmal und nimmt die Zettel in die rechte Hand. Kunde C lehnt sich in seinen Sessel zurück. Er nickt zweimal kräftig.
622	<<all> den müssen sie ausfüllen > .
623	<<len> MACH ich > .
624	(.)
625	<<p> <<len> mach ich > .
626	<<all> <<dim> das ist dann im zweiten stock > .
627	(-)
628	<<pp> ja > ?
629	<<p> okay > .
630	(---)

631	<<p> ich danke schö:n > .
632	(3.1)
	Kunde C sieht die Zettel an und nimmt diese nun in beide Hände. AMS-Beraterin C blickt auf ihren Bildschirm und legt die Hände auf die Tastatur.
633	((seufzt))
634	(--)
	Kunde C zuckt einmal mit den Schultern. AMS-Beraterin C blickt Kunde C an. Kunde C ordnet die Zettel in seine blaue Mappe ein, die auf dem Tisch rechts neben ihm lag.
635	<<len> ich weiß > ,
636	(.)
637	<<len> für sie ist auch nicht leicht > .
638	((lacht))
639	<<pp> aber / > -
	AMS-Beraterin C blickt Kunde C an. Dieser sieht hoch und sie schauen sich in die Augen.
640	<<all> ich würd ihnen gern helfen > .
641	<<len> [aber es::] > -
642	<<pp> [macht nic]hts
643	(.)
644	<<all> ist leider momentan nicht so einfach > .
	AMS-Beraterin C legt ihre Hände auf den Schoss und steht kurz auf und setzt sich wieder hin. Kunde C nickt einmal kräftig und nimmt seine blaue Mappe mit beiden Händen. Kunde C blickt auf die Mappe.
645	<<p> ich weiß > ,
646	(--)
	Kunde C zuckt mit den Schultern und nimmt die blaue Mappe in die rechte Hand. Er beginnt mit der linken Hand vor seinen Körper zu gestikulieren und sieht AMS-Beraterin C an. AMS-Beraterin C lehnt sich nach vorne und verschränkt ihre Arme vor ihr auf dem Tisch. Sie blickt Kunde C in die Augen.
647	<<p> aber ich suche weiter > ;
648	(.)
649	<<all> schau ma mal > .
650	(.)
651	<<cresc> vielleicht hab ich glÜck > .
652	((lacht))
	Kunde C steht auf und nimmt die blaue Mappe mit beiden Händen. AMS-Beraterin C nickt einmal kräftig.
653	<<f> so > .
654	<<all> ich bedanke mich sehr > ;
655	<<f> ja gern > .
656	(.)
657	<<all> [alles gute] > .
658	<<f> [schönen talg noch > .
659	<<all> widerschaue[n] > .
660	(.)
661	<<all> ebenfAlls > .

	662	<<p> wiedersehen > .
	663	(.)
	664	<<f> danke > ;
		Kunde C geht zur Türe, öffnet diese und verlässt den Raum. AMS-Beraterin C sieht ihm nach. Kunde C schließt von außen die Türe. Danach legt sie ihre Hände auf die Tastatur, blickt in den Bildschirm und beginnt zu tippen.

12.4. AMS-Beraterin D und Kundin D

09:00 Uhr		AMS-Beraterin D öffnet auf Ihrem PC den Datensatz von Kundin D und klickt etwa 10 Sekunden in diesem herum. Danach steht sie auf, geht zur Türe und öffnet diese.
	01 02	<pre><<f> frAU D:: > . <<pp> ja > ;</pre> AMS-Beraterin D geht zu ihrem Schreibtisch zurück und setzt sich hin. Kundin D kommt mit ihrem Sohn zur Türe herein. Der Sohn schließt die Türe. AMS-Beraterin D sieht Kundin D an. Sie greift mit der rechten Hand zu ihrer Computerm Maus und legt ihre linke Hand auf den Tisch.
	03 04 05 06 07	<pre><<all> grüß gott > , <<all> [grüß gott] > . <<all> [grüß gott] > . (.) <<cresc> das ist mein sOhn > ,</pre> AMS-Beraterin D nickt.
	08 09 10 11 12	<pre><<f> okay > . <<p> ich hoff ich stör nicht > , <<p> nein > . ((lacht)) ((lacht))</pre> Der Sohn von Kundin D trägt in der rechten Hand eine Einkaufstasche, die er vor das hohe Kästchen stellt. Danach geht er zu dem linken Sessel und bleibt hinter diesem stehen. AMS-Beraterin D blickt auf ihren Computerbildschirm.
	13 14 15 16 17 18 19 20 21	<pre><<p> so > . <<p> so > . (.) <<p> wart ich geb das nur da ume > - <<p> <<rall> sonst plumps i > - (.) <<len> über mei toschn drüber > . (-) <<pp> des kunnt i net brauchn > .</pre> AMS-Beraterin D blickt Kundin D an. Kundin D stellt ihre Handtasche auf das Kästchen, das sich rechts von ihr befindet. Der Sohn von Kundin D schiebt den Sessel, auf den sich seine Mutter setzen möchte, ein wenig zurück. Danach setzen sich Kundin D und ihr Sohn gleichzeitig hin. AMS-Beraterin D blickt wieder in ihren Bildschirm zurück. Kundin D schiebt AMS-Beraterin D einen Zettel hin. Kundin D beugt sich nach vorne und legt ihre Hände verschränkt auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D lehnt sich in seinem Sessel zurück und verschränkt die Arme vor seinem Körper. Er sieht AMS-Beraterin D an.
	22 23 24 25 26	<pre><<f> so > . (.) <<len> bitte > . (1.3) <<p> <<len> und das bekam ich von ihnen > -</pre>

	27 <<p> genau > . 28 (--) 29 <<cresc> mit der post > . 30 <<f> genau > . AMS-Beraterin D nimmt den Zettel in die Hand. AMS-Beraterin D, Kundin D und der Sohn von Kundin D sehen den Zettel an. Der Sohn von Kundin D nickt. Kundin D nickt auch. 31 <<p> ist nur der termin > ; 32 (.) 33 <<cresc> dass sie heute kommen sollen > . 34 (--) 35 <<p> ja > . AMS-Beraterin D faltet den Zettel zusammen und hält diesen mit der rechten Hand fest. AMS-Beraterin D und Kundin D sehen sich in die Augen. Der Sohn von Kundin D blickt derweil links an die Wand.
09:01 Uhr	AMS-Beraterin D und Kundin D blicken sich an. Kundin D nimmt mit der linken Hand den Anhänger ihrer Kette, die sie um den Hals trägt. AMS-Beraterin D legt den Zettel, den sie in der Hand hielt, vor sich auf den Tisch. 36 <<p> und zwAr > - 37 (-) 38 <<len> am vIErten juli: > - 39 (.) 40 <<len> habe ich den=n pensionsantrag > - 41 <<acc> bei der PVA abgegeben > , 42 (-) AMS-Beraterin D nickt kurz. Der Sohn von Kundin D blickt nun auf den Tisch von AMS-Beraterin D. AMS-Beraterin D lehnt sich in ihrem Sessel zurück und nickt. 43 <<p> ja > , AMS-Beraterin D lehnt sich nach vorne und verschränkt die Arme auf dem Tisch. Kundin D hält weiterhin den Anhänger ihrer Kette in der Hand. Der Sohn von Kundin D blickt nun AMS-Beraterin D an. 44 <<all> und die hat sich bis heute > - 45 (.) 46 <<rall> noch nicht gerührt > . 47 <<f> achso > ? AMS-Beraterin D blickt kurz in ihren Bildschirm und dann wieder Kundin D an. Der Sohn von Kundin D blickt nun wieder auf den Tisch von AMS-Beraterin D. 48 <<p> ich hab nämlich die meldung > - 49 (.) 50 <<cresc> dass sie mit ersten dezember: > . 51 (--) 52 <<f> definitiv:: > - 53 <<ff> ah > - 54 (.) 55 <<dim> den pensionsstichtag haben > . Der Sohn von Kundin D sieht auf und sieht seine Mutter an.

56	<<pp> okay > .	
57	(-)	
58	<<p> dann haben die nix geschickt > .	
	Der Sohn von Kundin D zieht seine Mundwinkel nach oben und blickt dann wieder auf den Tisch von AMS-Beraterin D. AMS-Beraterin D blickt wieder in ihren Bildschirm. Kundin D blickt weiterhin AMS-Beraterin D an.	
59	<<p> wartens [ei]nmal > -	
60	<<f> [ja] > .	
	AMS-Beraterin D greift mit der rechten Hand zu ihrer Computerm Maus und klickt im Datensatz herum.	
61	<<p> ich schau mal > .	
62	(-)	
63	<<p> wer das da rein geschriebn hat > .	
	AMS-Beraterin D greift sich mit der rechten Hand in die Haare. Der Sohn von Kundin D blickt nun den Bildschirm von AMS-Beraterin D an. Kundin D legt beide Hände auf den Tisch und verschränkt diese vor ihr.	
64	<<f> <<cresc> jo der stichtag > -	
65	<<ff> ist der=der er=er[ste] > .	
66	<<f> [ers]te > .	
67	<<f> äh=äh > -	
	Der Sohn von Kundin D bewegt sich im Sessel hin und her und hält die Sessellehnen nun mit den Händen fest. Kundin D blickt zu ihrem Sohn.	
68	<<pp> <<dim> jo=jo er=erste > ,	
69	<<ff> bitte > ?	
	Der Sohn von Kundin D lehnt sich nach vorne auf den Tisch und streicht mit seiner rechten Hand über seine Stirn. Er blickt nach unten auf den Tisch. Kundin D blickt AMS-Beraterin D an. AMS-Beraterin D blickt weiterhin in ihren Bildschirm und greift mit der rechten Hand zur Computerm Maus.	
70	<<p> nein passt eh mama > ,	
71	(.)	
72	<<p> <<cresc> dass die das uns nicht geschickt habn > -	
73	(.)	
74	<<pp> wundert mich > .	
	Kundin D blickt wieder AMS-Beraterin D an. Der Sohn von Kundin D legt seinen Kopf in seine rechte Hand. Die linke Hand liegt auf dem Tisch auf.	
75	<<p> <<all> hats eigentlich gheißen > -	
76	<<p> dass per post was kommt > .	
77	(1.1)	
	Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an. AMS-Beraterin D legt ihr Kinn in ihre linke Hand und klickt im Datensatz herum.	
78	<<p> hm > .	

		Der Sohn von Kundin D blickt hinunter auf den Tisch.
	79	<<p> hm das hat der kollege von > -
	80	(.)
	81	<<cresc> von der servicezone > .
	82	<<all> woher der das hat > .
	83	(---)
		Kundin D und ihr Sohn blicken AMS-Beraterin D an.
	84	<<pp> <<cresc> weiß ich jetzt nicht > .
	85	(2.5)
		Der Sohn von Kundin D blickt wieder auf den Tisch und zieht kurz die Mundwinkel nach unten. Danach sieht er AMS-Beraterin D an.
	86	<<p> <<all> könnens uns da irgendwas > -
	87	<<cresc> <<rall> ausdrucken vielleicht > ?
	88	<<all> ne=ne ICH hab da nichts schriftliches > -
	89	(.)
	90	<<f> aber / > .
		AMS-Beraterin D schüttelt mehrmals den Kopf. Kundin D beginnt mit ihrer rechten Hand den Zeigefinger ihrer linken Hand zu streicheln. Der Sohn von Kundin D blickt wieder auf den Tisch.
	91	<<pp> achso > .
		AMS-Beraterin D nickt dreimal leicht.
	92	<<len> SIE waren ja bei ihm im juni > .
	93	(-)
	94	<<len> und er hat das rein gschriebln > ,
	95	<<f> ja > .
		AMS-Beraterin D blickt Kundin D in die Augen.
	96	<<f> da hab ich > -
	97	<<f> da bin ich mit dem formular > ,
	98	<<ff> von der PVA > .
	99	(-)
09:02 Uhr	100	<<f> zu ihm gekommen > .
	101	(.)
	102	<<f> <<len> und hab ihm das gezeigt > .
		Kundin D blickt kurz auf den Tisch und deutet mit der rechten Hand ein Viereck am Tisch. Danach blickt sie der AMS-Beraterin D wieder in die Augen. Kundin D tippt mit dem Zeigefinger der rechten Hand dreimal auf den Tisch während sie das Datum ihres Pensionsstichtags sagt.
	103	<<all> und da steht > -
	104	<<len> stichtAG: > -
	105	(-)
	106	<<f> erster > .
	107	(-)
	108	<<f> zwölfter > .
	109	(.)
	110	<<f> zweitausendsechzehn > .

		Kundin D schluckt einmal. AMS-Beraterin D nickt einmal.
111	<<p> genau > .	
112	<<f> und mindestens zwei tage / > -	
113	(-)	
114	<<ff> ah > .	
		Kundin D schüttelt zweimal kräftig den Kopf. Der Sohn von Kundin D blickt AMS-Beraterin D an und streichelt sich mit der rechten Hand über seinen Bart.
115	<<len> zwei monate vorher > -	
		Kundin D nickt zweimal und tippt zweimal mit dem Zeigefinger der rechten Hand auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D blickt auf den Zeigefinger seiner Mutter.
116	<<f> muss man den antrag > -	
117	<<f> <<len> bei der PVA > -	
118	(--)	
119	<<f> abgeben > .	
120	<<all> na habens eh gmacht oder > ?	
		Kundin D nickt einmal. Der Sohn von Kundin D blickt AMS-Beraterin D an. AMS-Beraterin D nickt einmal.
121	<<f> ja=ja > -	
122	<<dim> [eh schon länger] > .	
123	<<f> [und das hab ich] gmacht > .	
124	(.)	
125	<<len> und die haben sich > -	
126	(.)	
127	<<f> noch nicht gemeldet > ,	
		Der Sohn von Kundin D blickt wieder auf den Tisch. AMS-Beraterin D blickt wieder in ihren Bildschirm. Sie beginnt im Datensatz zu klicken. Kundin D blickt aus dem Fenster.
128	<<f> und=äh auf dem ZETTel > -	
129	<<ff> von denen steht > .	
		Kundin D beginnt mit der linken Hand ihren rechten Zeigefinger zu streicheln. Sie zuckt einmal mit den Schultern. Dann sieht sie AMS-Beraterin D an. AMS-Beraterin D blickt Kundin D in die Augen. Der Sohn von Kundin D blickt ebenso AMS-Beraterin D an.
130	<<f> man soll sich nicht rühren > ,	
131	<<f> genau > .	
		AMS-Beraterin D nickt dreimal kräftig. Der Sohn von Kundin D nickt auch zweimal und blickt dann seine Mutter an. Kundin D tippt dreimal mit dem Zeigefinger der rechten Hand auf den Tisch und nickt dreimal.
132	<<ff> SIE WERDEN das > -	
133	(.)	
134	<<f> so schnell wie möglich bearbeiten > .	
		Kundin D blickt ihren Sohn kurz an, dann wieder AMS-Beraterin D. Sie gestikuliert mit ihren Händen vor ihrem

		Körper. Der Sohn von Kundin D blickt die Hände seiner Mutter an und nickt mehrmals leicht. AMS-Beraterin D blickt wieder in ihren Bildschirm.
135	<<f> sonst hab ich / > -	
136	(.)	
137	<<f> <<len> drum hab ich das nicht getan > ,	
		Kundin D nickt mehrmals kräftig. AMS-Beraterin D nickt auch dreimal.
138	<<p> mhm > .	
139	<<f> <<all> sonst hätt ich mich schon längst gRÜHrt > .	
140	<<pp> genau > .	
141	(.)	
142	<<p> versteh ich > .	
		Kundin D fährt mit dem Zeigefinger der rechten Hand auf dem Tisch auf und ab. Der Sohn von Kundin D sieht seine Mutter an und zieht die Augenbrauen nach oben. AMS-Beraterin D blickt dem Zeigefinger der Kundin nach.
143	<<f> aber wenn das AUSDRÜCKLICH > -	
144	<<f> <<len> auf [dem] zettel drauf steht > -	
145	<<p> [mhm] > .	
		Kundin D tippt zweimal mit dem Zeigefinger der rechten Hand auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D greift sich mit der rechten Hand auf seine Nase und sieht hinunter.
146	<<all> hab ich mir gedacht > -	
147	<<f> mhm > .	
148	<<f> <<all> muss ich mich daran halten > -	
149	<<f> ja > .	
150	(.)	
151	<<ff> oder > ?	
152	<<p> da haben sie recht > .	
153	(.)	
154	<<p> ja > .	
		AMS-Beraterin D lehnt sich in ihrem Sessel zurück und legt beide Hände auf den Tisch vor ihr hin. Der Sohn von Kundin D sieht diese an und verschränkt beide Arme vor sich auf dem Tisch. Kundin D blickt einmal rechts nach oben und dann wieder zu AMS-Beraterin D. Sie gestikuliert mit ihren Händen vor ihr auf dem Tisch.
155	<<len> das gilt für uns > ,	
156	(-)	
157	<<acc> vom AMS genauso > ;	
		AMS-Beraterin D nimmt mit der linken Hand einen Stift hoch. AMS-Beraterin D blickt Kundin D direkt in die Augen. Der Sohn von Kundin D blickt auf den Stift.
158	<<all> die schreiben uns genauso > -	
159	<<rall> wir sollen nicht nachfragen > ;	
		AMS-Beraterin D nimmt den Stift nun in beide Hände. Kundin D, der Sohn von Kundin D und AMS-Beraterin D sehen sich nun an.

	160 <<f> weil die momentan so / > - 161 (-) 162 <<f> überfordert sind > . 163 <<f> hm > . Der Sohn von Kundin D zieht seine Mundwinkel nach oben. Danach blickt er auf den Tisch und nickt mehrmals leicht. 164 <<all> weil die so viele > - 165 <<f> <<all> pEnsionsanträge haben > - 166 (.) 167 <<all> dass die nicht ein und aus wISsen > . AMS-Beraterin D blickt auf ihren Bildschirm. Kundin D richtet sich mit der rechten Hand ihre Brille und legt ihre Hand dann wieder auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D blickt AMS-Beraterin D an. 168 <<ff> aber / > . 169 (-) 170 <<pp> das hab ich mir schon gedacht > . Der Sohn von Kundin D nickt mehrmals und blickt auf den Tisch. AMS-Beraterin D blickt Kundin D in die Augen und nickt zweimal. 171 <<f> aber wenns=wenn sie > - 172 (.) 173 <<len> <<dim> das eh rechtzeitig gemacht haben > , 174 <<p> mindestens zwei monate vorher / > . 175 <<pp> aha > . 176 (--) AMS-Beraterin D blickt wieder in den Bildschirm und deutet mit der rechten Hand auf diesen. Der Sohn von Kundin D nickt weiterhin leicht. 177 <<f> wir=wir machen uns das dann eh > - 178 (-) 179 <<ff> mit der pension aus > . Kundin D beginnt leicht zu nicken. Der Sohn von Kundin D nickt weiterhin leicht. AMS-Beraterin D zeigt weiterhin auf den Bildschirm und sieht Kundin D an. 180 <<f> <<len> wenn sie jetzt zum beispiel > - 181 <<len> erst später das okay bekommen > - 182 (-) 183 <<acc> und derweil von uns geld bekommen haben > .
09:03 Uhr	AMS-Beraterin D beginnt mit den Händen vor sich zu gestikulieren. Kundin D und ihr Sohn sehen AMS-Beraterin D an und nicken leicht. 184 <<all> dann macht sich die PVA das > - 185 (.) 186 <<all> mit dem AMS aus > ; 187 <<all> <<dim> dass sie nichts nachzahlen > - 188 <<p> <<all> oder zurück zahlen müssen > . 189 <<pp> [so i]st das > . 190 <<f> [aha:] > . Kundin D nickt zweimal stark. Der Sohn von Kundin D blickt

		wieder auf den Tisch hinunter und nickt dreimal kräftig. Kundin D gestikuliert kurz mit ihren Händen vor ihrer Brust und legt diese dann wieder auf den Tisch.
191	<<f> hab ich dann kei:nen SCHAden > -	
		Der Sohn von Kundin D blickt AMS-Beraterin D wieder an. AMS-Beraterin D blickt kurz auf ihren Bildschirm und dann wieder zu Kundin D. Sie nimmt den Stift in die rechte Hand und gestikuliert leicht mit der linken Hand, indem sie diese auf und ab bewegt. Kundin D und ihr Sohn nicken leicht, während AMS-Beraterin D spricht.
192	<<f> [oder SO d]avon > ?	
193	<<f> [nein=nein] > -	
194	(.)	
195	<<all> s=sie haben ja alles richtig gemeldet > .	
196	<<f> SIE waren ja da > .	
197	<<f> <<acc> sie haben das hergezeigt > .	
198	<<f> ja > .	
199	<<f> äh=äh sie haben das vorher äh::> -	
200	(-)	
201	<<f> bei der PVA BEAntrag > .	
		Der Sohn von Kundin D kratzt sich am Rücken und blickt auf den Tisch hinunter. Danach stützt er sich mit beiden Händen auf den Tisch und verschränkt diese, als würde er beten. Er nickt weiterhin leicht. Kundin D deutet mit der linken Hand auf einen Zettel, der vor AMS-Beraterin D liegt. AMS-Beraterin D blickt auf den Zettel, der vor ihr liegt. Kundin D legt wieder beide Hände auf den Tisch.
202	<<f> weil ich hab alle TERmine > -	
203	<<dim> ja immer pünktl[ich eingehalten] > .	
204	<<cresc> [genau das=das p]asst alles > .	
		AMS-Beraterin D blickt Kundin D in die Augen und nickt. Kundin D nickt ebenso. Danach beginnt AMS-Beraterin D wieder mit beiden Händen zu gestikulieren.
205	<<cresc> <<all> brauchens sich keine sorgen machen > .	
206	(-)	
207	<<f> nur wie gsagt > -	
208	(.)	
209	<<f> sobALD sie etwas bekommen > -	
210	(.)	
211	<<dim> <<rall> bitte zu uns kommen und melden > ;	
212	<<p> okay > .	
		Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an. Kundin D beginnt mit der linken Hand vor ihrem Körper zu gestikulieren. AMS-Beraterin D blickt in ihren Bildschirm.
213	<<ff> jo > .	
214	(-)	
215	<<f> jo > .	
216	(.)	
217	<<f> komm ich gleich AUTOMatisch > -	
218	(.)	
219	<<f> oder [mUss ich zuerst ANRU]fen > ?	
220	<<pp> [da gehst runter hald] > .	
221	<<f> dass ich einen tERmin bekomme > ,	

222	<<f> ja > ,	Der Sohn von Kundin D deutet mit der rechten Hand Richtung Tisch.
223	<<all> da gehst unten hin > .	
224	<<f> ja > .	Der Sohn von Kundin D verschränkt wieder seine Hände, als würde er beten. Kundin D deutet mit der rechten Hand zum Tisch hinunter und hebt ihre linke Hand zum Gesicht, lässt den Ellenbogen aber auf dem Tisch. AMS-Beraterin D sieht Kundin D an und beginnt mit beiden Händen mit dem Stift zu spielen. Kundin D beginnt mit der rechten Hand Kreise auf dem Tisch zu zeigen.
225	<<f> unten zum servICE ganz am anfang > -	
226	<<f> <<cresc> wenn man rEIn kommt > .	
227	(.)	
228	<<f> geh ich dort REIn > ,	
229	<<pp> genau > .	Kundin D legt ihre rechte Hand auf den Tisch. Mit der linken Hand stützt sie ihr Kinn. Der Sohn von Kundin D blickt nun auf den Tisch. Kundin D tippt mit dem Zeigefinger der rechten Hand dreimal auf den Tisch. AMS-Beraterin D nickt mehrmals leicht.
230	<<f> und=und zeig denen das > .	
231	(.)	
232	<<dim> <<acc> und die sollen mir dann > -	
233	<<all> einen termin geben nICHT > ?	
234	<<f> naja > -	AMS-Beraterin D lehnt sich in ihrem Sessel zurück und beginnt, mit den Händen vor ihrem Körper zu gestikulieren. Kundin D zeigt nun mit beiden Händen kurz auf sich und dann auf AMS-Beraterin D. Der Sohn von Kundin D blickt AMS-Beraterin D an.
235	<<f> oder soll ich gleich herkommen > ?	Kundin D verschränkt ihre Arme vor ihr auf dem Tisch. AMS-Beraterin D legt den Stift vor sich hin und ihr Kinn in ihre linke Hand. Die rechte Hand legt sie auf den Schoß. Kundin D beginnt zu lächeln. Der Sohn von Kundin D zieht die Augenbrauen nach oben.
236	<<f> na die sollen sich das anschauen > -	
237	<<dim> weil vielleicht brauchens den termin gar nicht > .	AMS-Beraterin D beginnt mit der linken Hand Kreise vor ihrem Körper zu ziehen. Kundin D nickt dreimal kräftig und hört zu lächeln auf.
238	<<all> .h > .	
239	<<all> die kopieren das und schicken das zu mir > -	
240	<<all> und sie brauchen vielleicht > -	
241	(.)	
242	<<all> gar nicht mehr kommen > .	
243	<<f> okay > .	
244	<<all> das weiß ich jetzt gar nicht > .	

	245	<<f> okay > . AMS-Beraterin D legt ihre linke Hand auf den Tisch. Sie senkt ihren Kopf ein wenig, blickt aber Kundin D weiterhin an. Der Sohn von Kundin D sieht auf die Hand von AMS-Beraterin D und nickt mehrmals leicht. Auch Kundin D nickt mehrmals leicht. 246 <<all> deswegen ists am gscheitesten > - 247 (.) 248 <<all> sie kommen gleich unten ins erdgeschoss > , 249 <<f> gleich in die serviceline rein > ? 250 <<rall> genau > . 251 (.) 252 <<acc> in die infozone > . 253 (.) 254 <<all> serviceline ist zum anrufen > . Kundin D beginnt mit den Händen leicht auf den Tisch zu klopfen. Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an. AMS-Beraterin D hebt wieder den Kopf und legt ihre linke Hand auf den Tisch. 255 <<f> as0: in die info > ? 256 <<p> genau > . Kundin D nickt dreimal kräftig. Der Sohn von Kundin D blickt wieder auf den Tisch und nickt ebenso dreimal kräftig. AMS-Beraterin D nickt während sie spricht. Sie legt die Hand im rechten Winkel vor sich hin und klopft mit der flachen Hand mehrmals auf den Tisch während sie spricht. Kundin D verschränkt ihre Arme vor ihren Körper. 257 <<p> genau in die info unten ja > . 258 <<pp> ja > . 259 (-) 260 <<all> einfach kommen > - 261 (.) 262 <<f> das vorzeigen > . 263 <<f> ja > ? Der Sohn von Kundin D nickt mehrmals leicht. Kundin D nickt ebenso mehrmals leicht.
09:04 Uhr	267 268 269 270 271 272 273 274 275 276 277 278	<<all> die sagen ihnen dann > - (.) <<len> ob ein termin notwendig ist oder nicht > . <<f> ja > . <<all> wenn noch irgendwas unklar ist > - <<all> <<dim> werdens einen termin bei mir kommen > ; (.) <<all> bekommen > . Der Sohn von Kundin D sieht AMS-Beraterin D an. AMS-Beraterin D blickt in den Bildschirm und zieht ihre linke Hand zu sich. Danach legt sie diese auf die Tastatur. <<all> <<p> dann schau ma uns das an > ; <<all> aber das ist alles nur mehr formsache > . (.) <<p> also ich glaub nicht > . AMS-Beraterin D nimmt ihren Stift wieder mit der linken Hand

		und hält diesen vor ihren Körper. Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an und nickt weiterhin leicht.
279	<<p> aber wieso dauert das so lange > ?	
280	<<pp> [ist hald so] > .	
281	<<f> [naja sag ic]h ihnen ja > -	
282	(.)	
283	<<f> weils jetzt momentan > -	
284	(.)	
285	<<f> so wahnsinnig viele:: > ;	
286	(.)	
287	<<f> anträge haben > ,	
		Der Sohn von Kundin D sieht AMS-Beraterin D an und nickt mehrmals leicht. Kundin D nickt mehrmals leicht. AMS-Beraterin D schwingt ihre linke Hand ein wenig hin und her. Sie nickt leicht, während sie spricht.
288	<<p> es gibt einfach: > ,	
289	(.)	
290	<<p> irrsinnig viele leute die=die > -	
291	<<p> <<acc> nicht nur die reguläre pension > -	
292	<<p> sondern einfach au=auch > -	
293	(.)	
294	<<cresc> aufgrund gesundheitlicher einschränkungen > ,	
295	<<pp> ja > .	
296	(-)	
297	<<acc> jeder zweite dritte kunde: > -	
298	(.)	
299	<<all> ver=versucht über: > -	
300	(.)	
301	<<all> berufsunfähigkeitspension oder > -	
302	<<all> invaliditätspension > ;	
303	(-)	
304	<<pp> mhm > ,	
305	(-)	
306	<<p> wissens > .	
		Kundin D schiebt mit der linken Hand ihre Brille nach oben. Danach verschränkt sie wieder ihre Hände vor ihr auf dem Tisch. AMS-Beraterin D nimmt den Stift in die rechte Hand, beginnt mit beiden Händen vor ihrem Körper stark zu gestikulieren und lehnt sich in ihrem Sessel zurück.
307	<<len> und das sind einfach so viele anträge > ,	
308	<<p> [ja] > .	
309	<<p> [mh]m > .	
310	<<p> die=die: sind mit dieser flutwelle > ,	
311	(-)	
312	<<p> <<all> einfach überfordert > .	
		AMS-Beraterin D lehnt sich nach vorne und legt ihre Hände auf den Tisch. Sie greift mit beiden Händen den Stift. Kundin D hebt die linke Hand ein wenig an. Der Sohn von Kundin D blickt auf den Tisch.
313	<<p> und das heißt > -	
		Kundin D legt ihre linke Hand vor die rechte Hand und tippt mit dem Zeigefinger zweimal auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D sieht seine Mutter an. AMS-Beraterin D blickt in ihren Bildschirm.

314	<<cresc> ich bekomm jetzt nochmal > -
315	<<f> a GELd vom AMS > .
316	(.)
317	<<f> oder > ?
318	<<p> also sie haben / > -
319	<<f> von heute bis > ?
320	(.)
321	<<f> [oder war das das letzten mal] > ?
322	<<all> [bis juni zweitausendsiebzehn] hat der gesagt > .
323	<<f> [nein bis juni siebzehn] > .
324	(-)
325	<<p> hab ich da ja gsagt > ;
	AMS-Beraterin D nickt zweimal leicht und blickt Kundin D an. Kundin D nickt einmal kräftig. Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an.
326	<<f> bis zweitausendsiebzehn bekomm ich > ?
327	<<pp> außer du gehst in pension vorher > .
	Kundin D lehnt sich im Sessel zurück und beginnt mit den Händen kleine Kreise vor ihrer Brust zu gestikulieren. Der Sohn von Kundin D blickt seiner Mutter nach und öffnet seine Hände. Diese deuten zu AMS-Beraterin D. AMS-Beraterin D nickt mehrmals leicht.
328	<<ff> ja > .
329	(.)
330	<<f> meine nächste frage > .
	Kundin D lehnt sich wieder nach vorne und deutet mit den Zeigefingern auf AMS-Beraterin D. Die Hände liegen am Tisch auf. Der Sohn von Kundin D blickt auf die Hände seiner Mutter. AMS-Beraterin D neigt ihren Kopf ein wenig nach links.
331	<<f> wie=wie ist das > ,
332	(.)
333	<<f> wenn ich dazwischen in der pension bin / > -
334	(.)
335	<<f> geh > ?
336	((seufzt))
	Der Sohn von Kundin D legt sein Kinn in beide Hände, die er vor sich verschränkt. Er blickt nach links auf die Wand. Kundin D tippt mit beiden Zeigefingern zweimal auf den Tisch.
337	<<f> dann ist das automatisch erloschen > -
338	(.)
339	<<f> bis zweitausendsiebzehn > ?
	Kundin D legt beide Hände flach auf den Tisch. AMS-Beraterin D und Kundin D sehen sich direkt an. Der Sohn von Kundin D blickt zu AMS-Beraterin D.
340	<<f> dann ist es vorbei > .
341	(.)
342	<<ff> ja > .
343	<<f> wennst abgemeldet bist bist in pension > .
344	(.)

		AMS-Beraterin D schüttelt zweimal kräftig den Kopf. Kundin D schiebt ihre Hände von links nach rechts. 345 <<dim> du kannst ja ned pension > - 346 <<p> und AMS geld kriegen > . 347 ((lacht)) 348 <<f> nein nein > . 349 ((lacht)) 350 <<f> das nicht > . 351 (.) 352 <<f> ja > .
09:05 Uhr		AMS-Beraterin D deutet mit der rechten Hand, in der sie den Stift hält, auf ihren PC und blickt in den Bildschirm. Der Sohn von Kundin D schiebt seine Ärmel hoch und blickt links auf die Wand. Kundin D sieht AMS-Beraterin D an und verschränkt ihre Arme vor sich. 353 <<acc> aber wenn sie ah > - 354 <<all> die pension ah > - 355 (.) 356 <<all> früher zuerkannt bekommen haben > - 357 <<rall> und in der zwischenzeit von uns > - 358 <<acc> das geld bezogen haben > - 359 (-) Der Sohn von Kundin D blickt zu AMS-Beraterin D und lehnt sich nach vorne auf den Tisch. Er verschränkt die Arme vor sich. Kundin D deutet auf sich und legt ihr Kinn in die linke Hand. Mit der rechten Hand greift sie zu ihrem Hals. AMS-Beraterin D blickt Kundin D an. 360 <<rall> dann machen wir uns das > - 361 <<len> <<p> [mit der PVA aus] > . 362 <<f> [machen sie sich] das aus > ; 363 <<f> genau > . AMS-Beraterin D schiebt ihre Ärmel hoch. Kundin D nickt mehrmals leicht. Der Sohn von Kundin D blickt auf den Tisch. AMS-Beraterin D beginnt mit den Händen vor ihrer Brust zu gestikulieren und deutet mehrmals auf Kundin D und auf sich. 364 <<len> dass ma von denen DAS zurück kriegn > , 365 <<len> <<cresc> und SIE Dann: > , 366 (-) 367 <<acc> bei uns abgemeldet wern > , 368 (.) 369 <<rall> mit dem TAG > - 370 (.) 371 <<len> mit dem sie das gEld bekommen > - 372 <<all> dann kriegns das weiter von der PVA > ; 373 <<len> ja: ja > ; Kundin D blickt AMS-Beraterin D weiter an. AMS-Beraterin D lehnt sich nach vorne auf den Tisch und verschränkt ihre Arme vor ihr. Sie blickt Kundin D an. Der Sohn von Kundin D zieht seine Hände zu seinem Gesicht hoch und verschränkt diese wieder, als würde er beten. Er blickt nach links auf die Wand. Kundin D legt beide Hände zurück auf den Tisch und deutet mit dem Zeigefinger der linken Hand zu AMS-Beraterin D.

374	<<f> das heißt dann praktisch > -
375	(.)
376	<<f> wenn würd ich im dezember > ,
377	<<dim> wenn ich im dezember > -
378	(.)
379	<<f> angenommen noch ein geld > -
380	<<ff> von ihnen bekomme > ,
381	(1.3)
382	<<p> ja > ?
	AMS-Beraterin D blickt in den Bildschirm. Kundin D legt ihre Hände vor ihr auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an und runzelt die Stirn. AMS-Beraterin D deutet mit der rechten Hand auf ihren PC.
383	<<ff> dann: / >
384	<<all> solange wir von der PVA > -
385	<<all> <<cresc> nix haben > -
386	(.)
387	<<f> kriegens das geld von uns daweil > ,
	Kundin D nickt zweimal kräftig und beginnt mit beiden Händen kleine Kreise vor ihrem Körper zu ziehen. AMS-Beraterin D sieht Kundin D an und verschränkt ihre Hände vor sich. Der Sohn von Kundin D öffnet seine Hände und deutet Richtung AMS-Beraterin D.
388	<<f> [und bin bei Ihnen weiter] > -
389	<<p> [bis du abgemeldet bist ja] > -
390	(.)
391	<<f> [versichert dann] > ?
392	<<p> [dann kriegst du]s von der PVA > .
	AMS-Beraterin D blickt in den Bildschirm. Kundin D legt ihre Hände vor ihr auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D greift sich mit der rechten Hand zu seiner Nase und macht mit der linken Hand eine Faust. Dann beginnt er mit den Händen vor seinem Gesicht zu gestikulieren, indem er kleine Kreise zieht und blickt zu seiner Mutter. Er runzelt kurz die Stirn.
393	<<f> bis ich das / > -
394	(3.1)
395	<<cresc> <<genervt> es bleibt alles gleich > -
396	<<f> <<genervt> bis du bei der PVA gemeldet bist > .
397	(.)
398	<<f> <<genervt> und nicht mehr hier > .
	AMS-Beraterin D sieht Kundin D an und nickt zweimal kräftig. Kundin D nickt einmal.
399	<<p> genau > .
400	<<dim> <<genervt> ganz einfach > .
401	(.)
402	<<pp> genau > .
403	<<cresc> kriegst dann kein geld mehr von da > -
404	(.)
405	<<f> sondern von dort > .
406	<<p> sondern von dort > ,
	Kundin D blickt ihren Sohn an. Der Sohn von Kundin D gestikuliert weiterhin mit seinen Händen vor seinem Gesicht

		und blickt seine Mutter an. AMS-Beraterin D sieht auf ihren Bildschirm und nickt mehrmals leicht. 407 <<f> ansonsten kriegst es solange > - 408 <<dim> von da bis du dort bist > . AMS-Beraterin D greift mit der rechten Hand zu ihrer Computermouse. Kundin D blickt AMS-Beraterin D an. Der Sohn von Kundin D verschränkt seine Hände vor dem Gesicht, als würde er beten und blickt auf den Tisch. 409 <<f> bis das mit der / > . Kundin D nickt einmal kräftig und sieht ihren Sohn an. Der Sohn von Kundin D streichelt sich mit der rechten Hand über die Nase und blickt seine Mutter an. 410 <<p> zumindest bis juni hald > . 411 (--) 412 <<pp> bis juni siebzehn > - 413 (.) 414 <<p> ja > ? 415 <<p> vom AMS > . Kundin D blickt AMS-Beraterin D an. AMS-Beraterin D klickt im Datensatz herum. Der Sohn von Kundin D blickt vor sich auf den Tisch und verschränkt seine Arme vor sich, als würde er beten. 416 <<pp> <<all> bis dahin wird ja schon was sein > . 417 (1.1) AMS-Beraterin D greift mit der rechten Hand auf die Tastatur und beginnt zu tippen. Mit der linken Hand hält sie den Stift fest. 418 <<pp> wird sich (dann schon weisen) > . AMS-Beraterin D legt den Stift vor sich hin und beginnt nun mit beiden Händen auf der Tastatur zu tippen.
09:06 Uhr	419 (10.2) Der Sohn von Kundin D streckt sich einmal und legt dabei seine Hände auf seinen Schoß. Danach stützt er die Ellenbogen wieder auf den Tisch und verschränkt diese vor seinem Gesicht, als würde er beten. Er sieht links auf die Wand. Kundin D lehnt sich kurz in ihren Sessel zurück und dann wieder nach vorne auf den Tisch. 420 <<f> aber theoretisch müsste sich die PVA > , Kundin D tippt mit dem Zeigefinger der rechten Hand einmal auf den Tisch. 421 <<f> bis zum ersten zwölften melden bei mir > , 422 <<p> muss sie nicht > - 423 (.) 424 <<p> nein > . 425 (---) AMS-Beraterin D greift sich mit der rechten Hand in die Haare und blickt Kundin D an. AMS-Beraterin D schüttelt	

		mehrmals leicht den Kopf und kratzt sich mit der rechten Hand am Kopf.
426		<<p> muss sie nicht > .
427		(--)
428		<<p> wird sie wahrscheinlich auch nicht > .
429		(--)
430		<<all> wird sich wahrscheinlich auch nicht ausgehen > .
431		(-)
		Kundin D schüttelt einmal kräftig den Kopf.
432		<<all> wird sie auch nicht machen wahrscheinlich > ?
		AMS-Beraterin D blickt auf ihren Bildschirm. Sie gestikuliert wild mit ihrer rechten Hand, indem sie diese von vorne nach hinten bewegt.
433		<<all> d=deswegen sag ich ja IHnen ja > -
434		(.)
435		<<all> das passiert ja stÄndig äh > -
		AMS-Beraterin D sieht Kundin D an. Kundin D nickt mehrmals leicht. Der Sohn von Kundin D blickt AMS-Beraterin D an und nickt mehrmals leicht. AMS-Beraterin D beginnt mit beiden Händen zu gestikulieren, indem sie diese am Tisch von rechts nach links bewegt und wieder zurück.
436		<<pp> mhm > .
437		<<all> dass die leute das viel später bekommen > -
438		<<all> äh aber früher zuerkannt bekommen > .
439		<<pp> mhm > .
		AMS-Beraterin D zuckt mit den Schultern und legt ihre Hände vor ihr verschränkt auf den Tisch.
440		<<rall> das ham ma ja laufend > -
441		<<acc> sonst würd ich das ja nicht wissen > .
		AMS-Beraterin D schüttelt mehrmals ihren Kopf.
442		<<all> das ist ja ganz normal momentan > .
		AMS-Beraterin D beginnt, ihre Hände auf und ab zu bewegen während sie spricht, die Handinnenflächen sind offen und zeigen Richtung Tisch. Sie blickt auf ihren Bildschirm. Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an. Kundin D schüttelt mehrmals kräftig den Kopf.
443		<<all> da brauchen sie sich > -
444		<<all> brauchen sie sich > -
445		(.)
446		<<len> überhaupt keine SOrgen zu machen > .
447		<<len> brauch ich ma keine sorgen machen > ?
448		<<p> nein passt eh > .
449		<<f> [es ist alles] geregelt > .
450		<<f> [ist alles gu]lt > .
451		<<f> es ist alles gespeichert > -
452		(.)
453		<<ff> <<len> alles okay > ;
		AMS-Beraterin D deutet mit der rechten Hand auf ihren

		Bildschirm und sieht diesen weiterhin an. Sie legt ihre Hand auf den Tisch vor sich. Kundin D nickt mehrmals leicht. Der Sohn von Kundin D nickt zweimal kräftig und blickt seine Hände an.
454	<<len> ich hab mir jetzt auch rein gschriebln > -	
455	<<f> <<len> dass das NICHT FIX ist > .	
		Kundin D beginnt, sich mit ihren Fingern zu spielen. Der Sohn von Kundin D blickt auf die Wand links neben ihn. AMS-Beraterin D nickt mehrmals kräftig und verschränkt ihre Arme vor sich.
456	<<all> weil da kollege hat rein geschrieben > -	
457	<<all> <<acc> dass er sie fix mit > -	
458	<<all> <<rall> ersten dezember abmelden wird > .	
459	(.)	
460	<<len> das mach ich nicht > ;	
461	(-)	
		AMS-Beraterin D blickt Kundin D an und nickt weiterhin mehrmals kräftig. Kundin D zuckt einmal mit den Schultern und legt ihre Hände mit der Handinnenfläche nach oben auf den Tisch. Der Sohn von Kundin D nickt mehrmals leicht und blickt seine Mutter an.
462	<<len> [weil ich eben noch nicht W]EISS > -	
463	<<p> [die bestätigung fehlt noch] > .	
464	<<f> wann die das dann einleiten > -	
465	<<f> <<len> und dann wären: > -	
466	(.)	
467	<<len> sie: > -	
468	(.)	
469	<<len> sonst: > -	
470	(.)	
471	<<f> <<len> ohne versicherung: > .	
		AMS-Beraterin D zuckt einmal mit den Schultern und deutet mit beiden Händen Richtung Bildschirm. Sie sieht nun wieder auf den Bildschirm. Kundin D schüttelt einmal kräftig den Kopf. Der Sohn von Kundin D nickt mehrmals leicht und blickt auf den Tisch.
472	<<len> und das geht ja nicht > .	
473	<<f> das geht nicht > .	
		AMS-Beraterin D nickt kräftig während sie spricht. Kundin D nickt ebenso mehrmals leicht. Der Sohn von Kundin D sieht nun seine Hände an.
474	<<all> deswegen bleiben sie derweil bei uns > .	
475	<<f> super > .	
476	<<rall> und sie haben aber die pfli:cht > -	
477	<<len> sobald sie was haben > ,	
		AMS-Beraterin D legt ihre linke Hand auf den Tisch. Mit der rechten Hand klopft sie dreimal fest auf den Tisch. Sie sieht Kundin D an. Kundin D nickt mehrmals kräftig.
478	<<len> das sofort zu bringen > .	
479	<<f> is kloa > .	
480	<<len> wenn sie das nicht machen > -	

	481	<<len> dann ist [es ein problem] > .
	482	<<f> [dann ist es ei]n problem > .
09:07 Uhr	483	<<dim> sobald sie das bekommen > -
	484	<<p> und v=vorbei bringen > -
	485	(.)
	486	<<p> <<len> ist alles in ordnung > .
	487	<<p> ja > .
	488	<<p> ja > ?
		AMS-Beraterin D nickt einmal. Sie sieht zu ihrem Bildschirm und legt beide Hände auf die Tastatur. Kundin D nickt einmal kräftig. Sie sieht auf die Hände von AMS-Beraterin D. Der Sohn von Kundin D blickt links auf die Wand. AMS-Beraterin D beginnt mit beiden Händen zu tippen.
	489	(11.6)
		AMS-Beraterin D legt ihre rechte Hand auf die Computermaus und beginnt im Datensatz zu klicken. Die linke Hand bleibt auf der Tastatur liegen. Der Sohn von Kundin D blickt auf den Tisch. Kundin D sieht AMS-Beraterin D an.
	490	<<p> dann geb ich ihnen einfach > -
	491	<<cresc> vorsorglich wieder einen termin > ,
	492	<<f> jo > .
	493	<<f> falls äh > -
	494	(.)
	495	<<f> falls sie in der zwischenzeit > -
	496	<<dim> noch nichts bekommen > -
	497	<<acc> dass ma wissen wies=wies ausschaut > ,
	498	(2.4)
	499	<<p> so:: > -
	500	(--)
	501	<<pp> sag ma mal > .
		AMS-Beraterin D und Kundin D bleiben regungslos sitzen. Der Sohn von Kundin D sieht links auf die Wand. AMS-Beraterin D klickt im Datensatz herum.
	502	(10.3)
	503	<<p> so > .
	504	(2.5)
		AMS-Beraterin D klickt mit der Computermaus mehrmals. Danach hört man das Geräusch vom Drucker. Dieser druckt einige Seiten aus. AMS-Beraterin D greift mit der rechten Hand zum Drucker und nimmt die Seiten heraus. Danach heftet sie die Seiten mit einem Hefter, der rechts neben ihr steht. Sie legt die Zettel vor sich hin. Sie nimmt einen kleinen, A5-großen Zettel, der rechts neben ihr auf einen Stoß liegt und legt diesen auf die Zettel. Danach nimmt sie mit der rechten Hand den Stift, der vor ihr liegt und beginnt, in den A5-großen Zettel etwas zu schreiben. Sie blickt auf den Zettel, während sie schreibt und spricht.
	505	<<all> also ich schätz einmal > -
	506	<<rall> dass sie bis dahin > -
	507	<<len> schon was wissen werden > .
		Kundin D und ihr Sohn sehen auf die Zettel, die vor AMS-Beraterin D liegen.

	508 <<p> aber falls nicht > , 509 (-) 510 <<p> dann kommens bitte > - 511 (-) 512 <<cresc> am zwanzigsten dezember > , 513 (.) 514 <<len> <<acc> um elf uhr fünfzehn wieder zu mir > , AMS-Beraterin D legt den Stift zur Seite und nimmt einen Stempel in die Hand, der rechts neben ihr in einem Stempelständer hängt. Sie taucht ihn kurz in das Stempelkissen, das unter dem Stempelständer liegt. Danach stempelt sie den A5-großen Zettel ab. Sie sieht die ganze Zeit hinunter auf den A5-großen Zettel. Kundin D verfolgt jeden ihrer Handgriffe. Der Sohn von Kundin D blickt wieder links an die Wand. 515 <<f> zwanzigsten dezember elf uhr ja > ? 516 <<p> ja > . 517 (.) 518 <<pp> ich hab es ihnen > - 519 <<pp> <<dim> auf eine terminkarte geschrieben > . AMS-Beraterin D greift mit der rechten Hand zur Computerm Maus und sieht auf den Bildschirm. Mit der linken Hand hält sie die Zettel fest. Kundin D beginnt vor ihrem Körper mit ihren Händen zu gestikulieren, indem sie diese von links nach rechts bewegt. Der Sohn von Kundin D blickt die Hände seiner Mutter an. 520 <<p> was ist das für a tag > ? Kundin D lehnt sich im Sessel zurück und legt ihre Hände auf ihren Schoß. Der Sohn von Kundin D blickt wieder auf den Tisch. 521 <<ff> aso na ich kann eh auch > - 522 <<f> selber nachschauen dann > . Kundin D lehnt sich wieder nach vorne und legt ihr Kinn in ihre linke Hand. Mit der rechten Hand greift sie sich auf den Hals. 523 <<p> der zwanzigste dezember: > - 524 (.) 525 <<p> ist ein diensttag > . AMS-Beraterin D greift mit der rechten Hand zu den Zetteln. Kundin D blickt auf die Zettel. Der Sohn von Kundin D blickt ebenso die Zettel an. AMS-Beraterin D fährt mit ihrem Sessel zu Kundin D und legt die Zettel vor Kundin D auf den runden Tisch hin. AMS-Beraterin D sieht Kundin D kurz an und deutet dann auf die Zetteln. Danach blickt sie hinunter zu den Zetteln. Kundin D blickt ebenso auf die Zetteln. Der Sohn von Kundin D blickt auf die Wand links neben ihn.
09:08 Uhr	526 <<p> so > . 527 (.) 528 <<all> das ist jetzt noch die betreuungsvereinbarung > - 529 <<f> zwischen AMS und IHNen > . 530 (-) AMS-Beraterin D und Kundin D blicken auf und sehen sich

		direkt in die Augen. AMS-Beraterin D zeigt mit der rechten Hand auf die Zetteln, die vor ihr auf dem runden Tisch liegen.
531	<<f> äh da steht noch drin > -	
532	<<dim> wann wir den termin haben > .	
533	(.)	
534	<<p> und da hab ich auch rein geschrieben > -	
535	<<cresc> dass wir noch auf die PVA warten > .	
536	(.)	
537	<<f> <<all> wenn sich sonst was ändert > -	
538	<<all> bitte bescheid sagen ja > ?	
		Kundin D blickt die Zettel kurz an. Danach fährt AMS-Beraterin D mit Ihrem Sessel zurück zu ihrem Computer. AMS-Beraterin D sieht Kundin D an und verschränkt ihre Hände auf dem Tisch. Der Sohn von Kundin D greift sich mit beiden Händen an die Stirn und sieht AMS-Beraterin D an.
539	<<pp> ja > .	
540	(-)	
541	<<pp> okay > .	
542	(--)	
543	<<p> und die ladung das äh: / > ,	
544	<<all> das kann ich wegschmeißen > .	
545	(.)	
546	<<all> da=das ist ja erledigt > .	
547	<<f> das ist erledigt > .	
		Kundin D nimmt die Zettel in beide Hände, die vor ihr auf dem runden Tisch liegen. Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an.
548	<<p> das brauchst [nicht] > .	
549	<<f> [brauc]h ich nicht > ;	
550	(.)	
551	<<f> okay > .	
		Kundin D deutet mit der rechten Hand auf den A5-großen Zettel. Alle Zettel hält sie nun in der linken Hand. Der Sohn von Kundin D klatscht einmal in die Hände und sieht seine Mutter weiterhin an. Danach verschränkt er wieder die Hände vor sich, als würde er beten.
552	<<f> und die ist für > -	
553	(.)	
554	<<f> und da komm ich dann wenn / > -	
555	(-)	
556	<<f> ganz normal > .	
557	<<dim> nur mit dem > .	
		AMS-Beraterin D nickt einmal.
558	<<pp> ja > .	
559	<<p> ja > .	
560	<<p> da brauchens einfach nur kommen > -	
561	(.)	
562	<<f> außer wenns wie gesagt > -	
		Kundin D nickt mehrmals kräftig. Der Sohn von Kundin D klatscht dreimal mit den Händen.

563	<<f> was von der PVA [haben] > -
564	<<f> [ja vo]n der PVA > .
565	<<f> <<all> dann unten ins erdgeschoss kommen > .
566	(.)
567	<<f> unten > .
	AMS-Beraterin D lehnt sich in ihren Sessel zurück. Der Sohn von Kundin D blickt auf den Tisch.
568	<<f> ja > .
569	<<all> und die sagen ihnen dann > -
570	<<rall> ob ma den term[in] noch brauchen > -
571	<<f> [ja] > .
572	(.)
573	<<acc> [oder] nicht > ,
574	<<f> [gena]u > -
575	(.)
576	<<ff> ja > .
	Kundin D steckt die Zettel in ihre Handtasche und gestikuliert dann wild mit ihren Händen vor ihrem Körper. Der Sohn von Kundin D blickt seine Mutter an. AMS-Beraterin D nickt zweimal kräftig.
577	<<all> das sagen die ihnen dann eh > .
578	<<f> ja > ;
579	<<all> ja > ?
580	<<p> machma > .
581	(.)
582	<<p> gut > .
	Kundin D lächelt AMS-Beraterin D an. AMS-Beraterin D lächelt ebenso. Der Sohn von Kundin D lächelt auch.
583	<<f> danke > .
584	<<f> bitte gern > .
585	(---)
586	<<f> alles gute > .
587	<<f> danke > .
588	<<f> [wiedersehen] > .
589	<<f> [wiedersehen] > .
590	<<f> [wiederschau]n > .
591	(8.7)
	Kundin D und ihr Sohn stehen gleichzeitig auf und nehmen ihre Sachen (Handtasche und Einkaufstasche). AMS-Beraterin D blickt in ihren Bildschirm. Sie beginnt zu tippen, während Kundin D und ihr Sohn das Zimmer verlassen. Der Sohn von Kundin D bleibt in der Türe stehen und blickt zu AMS-Beraterin D. AMS-Beraterin D blickt kurz auf, tippt aber weiter.
592	<<f> <<all> soll ich die tür offen lassen > ,
593	<<f> <<len> oder: > ?
594	<<f> <<all> zumachen bitte danke > .
	Der Sohn von Kundin D schließt die Türe hinter sich. AMS-Beraterin D tippt weiter und blickt wieder in ihren Bildschirm.

12.5. AMS-Beraterin E und Kundin E

10:30 Uhr		AMS-Beraterin E gibt der Beobachterin vor der Beratung bekannt, dass sie sich den Datensatz von Kundin E bereits in der Früh angesehen hat. Während der Erstberatung von Kundin E hat auch eine weitere AMS-Beraterin, die mit AMS-Beraterin E im selben Zimmer sitzt, ein Beratungsgespräch mit einer weiteren Kundin.
		AMS-Beraterin E sieht kurz in ihren Bildschirm mit Blick auf das Terminplanungssystem. Sie steht auf und geht zur Türe.
	01	<<f> frau E: > .
	02	(.)
	03	<<f> kommen sie > .
	04	(5.1)
		AMS-Beraterin E dreht sich um und lässt die Türe offen. Sie geht zu ihrem Sessel zurück, bleibt aber vor diesem stehen. AMS-Beraterin E blickt zur Türe. Kundin E betritt den Raum und schließt die Türe hinter sich. Sie geht zu einem freien Sessel beim runden Tisch. AMS-Beraterin E streckt Kundin E die Hand hin. Kundin E erwidert den Gruß. AMS-Beraterin E und Kundin E schütteln sich kurz die Hände.
	05	<<len> grüß sie > .
	06	<<all> hallo > .
	07	<<len> bitte > ,
	08	(.)
	09	<<p> <<len> nehmen sie platz > ,
		AMS-Beraterin E deutet auf den Sessel, vor dem Kundin E steht. Dann setzen sich beide auf ihren Sessel. Kundin E lehnt sich mit beiden Händen auf dem Tisch nach vorne und verschränkt diese vor ihrem Körper.
	10	<<p> so: > .
	11	(22.0)
		AMS-Beraterin E blickt auf einen Zettel, der vor ihr liegt. Sie nimmt einen gelben Leuchtstift, der hinter der Tastatur liegt und streicht mit diesem eine Zeile auf dem Zettel ab. Dann legt sie den Leuchtstift wieder hinter die Tastatur und gibt ihre rechte Hand auf die Computermaus. Sie sieht in den Bildschirm und öffnet ein Programm. Sie greift mit der rechten Hand zum Nummernblock der Tastatur und tippt die Sozialversicherungsnummer von Kundin E ein, die auf dem Zettel vor ihr steht. AMS-Beraterin E legt die Hand auf die Computermaus zurück und blickt in den Datensatz. AMS-Beraterin E streicht sich mit der linken Hand kurz durch die Haare, während sie im Datensatz von Kundin E herum klickt. Danach legt sie ihre linke Hand auf den Tisch. AMS-Beraterin E sitzt nach vorne gebeugt und am vorderen Rand ihres Sessels. Kundin E blickt die gesamte Zeit AMS-Beraterin E an.
	12	<<p> <<rall> ich schau mir jetzt mit ihnen: > -
	13	<<p> kurz die daten an > .
	14	(.)
	15	<<p> <<acc> ob alles stimmt > -
	16	(.)

	17 18 19	<<p> <<all> was ich von ihnen hab > . <<p> ja > . (2.2) AMS-Beraterin E blickt zu Kundin E und hält ihre linke Hand vor ihrem Mund. Kundin E und AMS-Beraterin E blicken sich direkt in die Augen.
	20 21	<<p> ich hab hier lEdig und ein kind > . <<p> genau ja > . AMS-Beraterin E blickt zurück auf den Bildschirm.
	22 23 24 25 26 27 28 29 30	<<cresc> sie wohnen in der HAUPTstraße X > . <<f> im X-ten bezirk > . <<p> mhm > . <<dim> telefonnummer hab ich > - (.) <<p> 0664 XX XXX XXX > . (2.5) <<p> ja > . (--)
10:31 Uhr	31 32 33 34 35 36	AMS-Beraterin E sieht Kundin E in die Augen. Sie legt ihre linke Hand auf den Tisch. <<f> <<all> hab ichs anders ausgesprochen > ; <<f> <<rall> als sie es gewohnt sind > ? <<f> ja > . ((lacht)) ((lacht)) (5.3)
	37 38 39 40 41 42 43	AMS-Beraterin E blickt wieder zurück in den Bildschirm. Kundin E blickt kurz hinunter auf den Tisch und dann wieder AMS-Beraterin E an. Kundin E nickt die gesamte Zeit, in der AMS-Beraterin E spricht. <<p> mail adresse ist beispiel@info.at > . <<p> ja > . <<cresc> EAMS haben sie auch > ? (-) <<acc> kommens gut zurecht > ? <<p> ja ja > . (3.8)
	44 45 46	AMS-Beraterin E blickt kurz zu Kundin E und dann wieder in den Bildschirm. Kundin E lächelt kurz. AMS-Beraterin E klickt im Datensatz herum. <<rall> und sie haben zule:tzst > - <<f> als reinigungskraft gearbeitet > ? <<p> genau ja > .
	47 48 49 50	AMS-Beraterin E blickt Kundin E an und nickt leicht. Kundin E nickt ebenso. <<f> <<all> und sie suchen wieder in der reinigung > ? <<p> ja > . (.) <<pp> aber mache vorher noch was: > .
		AMS-Beraterin E blickt wieder in den Bildschirm und

		streichelt kurz mit ihrer linken Hand über ihr Kinn. Danach gibt sie die linke Hand etwas nach vorne und ballt diese zu einer Faust.
51	<<p> gut > .	
52	(1.2)	
		AMS-Beraterin E beginnt im Datensatz zu klicken.
53	<<f> was machen sie denn vorher noch > ?	
54	(--)	
		AMS-Beraterin E setzt sich in ihrem Sessel etwas nach hinten. Sie legt die linke Hand auf den Tisch. AMS-Beraterin E setzt ihre Brille ab und nimmt diese in die rechte Hand. Sie dreht sich mit ihrem Körper zu Kundin E und blickt diese an. Ihre Hände legt sie auf den Tisch. AMS-Beraterin E blickt Kundin E an. Kundin E beginnt mit ihren Händen etwas zu gestikulieren und blickt hinunter auf den Tisch auf einen Zettel, der vor ihr liegt.
55	<<p> äh ich habe jetzt zwei termine: > .	
56	(-)	
57	<<p> erster ist in der äh > ;	
58	<<pp> <<cresc> (wien burgund) fahrschule > ;	
		Kundin E deutet auf einen Zettel, der vor ihr liegt. Sie blickt auf. Kundin E und AMS-Beraterin E sehen sich direkt in die Augen.
59	<<f> okay > .	
60	(.)	
61	<<f> ja > ?	
		AMS-Beraterin E nickt einmal kräftig und blickt in ihren Bildschirm. Sie nimmt mit der rechten Hand einen Stift, der links neben dem PC liegt.
62	<<p> a=am do=donnerstag > -	
63	(.)	
64	<<cresc> das ist der zehnte elfte > .	
65	<<f> ja > .	
		AMS-Beraterin E greift nach einem Zettel, der neben der Computermouse liegt. Sie sieht auf den Zettel und beginnt zu schreiben, während Kundin E spricht. Kundin E sieht AMS-Beraterin E beim Schreiben zu.
66	<<f> am zehnten elften? > .	
67	<<f> ja: > .	
68	(.)	
69	<<p> und hab ich noch andere plan jetzt > -	
70	(-)	
71	<<cresc> dass ich äh: > -	
72	(.)	
73	<<f> in äh > -	
		AMS-Beraterin E blickt kurz auf und dann wieder auf den Zettel. Kundin E blickt AMS-Beraterin E an.
74	<<f> VHS äh > -	

		Kundin E deutet auf einen weiteren Zettel, der vor ihr liegt. AMS-Beraterin E legt den Stift zur Seite und nimmt ihre Brille in beide Hände. AMS-Beraterin E beugt sich etwas nach vorne und blickt ebenso auf den Zettel. 75 <<f> <<len> eine pflichtschul > - 76 (-) 77 <<f> abschluss mache > . AMS-Beraterin E lehnt sich etwas zurück und nimmt den Stift wieder in die Hand. Sie blickt wieder auf den Zettel und beginnt zu schreiben. 78 <<f> ↑↑ [ja sEHr gu]t > . 79 <<f> [möchte ich] machen > . 80 (.) 81 <<p> [mhm] > . 82 <<f> [ja:] > . 83 <<p> mhm=mhm > . Kundin E sieht AMS-Beraterin E an und nickt dreimal leicht. AMS-Beraterin E nickt zweimal kräftig. Kundin E schiebt die Zettel, die vor ihr liegen zu AMS-Beraterin E. AMS-Beraterin E greift mit der rechten Hand zu denzetteln und sieht diese an. Kundin E sieht die Zettel auch an. 84 <<pp> und da ist erster termin äh > - 85 (.) 86 <<p> dreiundzwanzigster elfter > . 87 <<f> ↑ sEHr gUt > . 88 (.) 89 <<f> ja > . AMS-Beraterin E blickt kurz die Zettel an, die Kundin E zu ihr geschoben hat. Danach nimmt sie mit der rechten Hand wieder den Stift und schreibt auf dem Zettel weiter, der vor ihr liegt. Kundin E blickt AMS-Beraterin E dabei an.
10:32 Uhr	90 91	<<p> und wenn ich einen platz haben > - <<p> fange ich an > . AMS-Beraterin E nimmt den Stift in die linke Hand und deutet mit der rechten Hand auf die Zettel, die Kundin E zu ihr gelegt hat. Kundin E nickt mehrmals leicht und sieht AMS-Beraterin E an. 92 <<f> ↑ jA: sUper > - 93 <<f> und das heißt > - 94 <<f> <<acc> sie haben am dreiundzwanzigsten elften > - 95 <<rall> mal das erstgespräch > . AMS-Beraterin E hebt die rechte Hand etwas hoch und sieht Kundin E an. Kundin E und AMS-Beraterin E sehen sich direkt in die Augen. AMS-Beraterin E nickt während sie spricht. Kundin E nickt ebenfalls. AMS-Beraterin E beginnt mit der rechten Hand zu gestikulieren, indem sie diese auf und ab bewegt. 96 <<len> da wird dann geschaut was SIE brAUchen > . 97 <<p> genau > . 98 <<len> <<acc> wie sind ihre dEUtschkEnntnisse > - 99 <<all> et cetera > . 100 <<p> <<len> genau > .

		AMS-Beraterin E blickt kurz hinunter auf die Zettel, die vor ihr liegen. Kundin E nickt mehrmals leicht. AMS-Beraterin E nimmt ihre Brille in beide Hände und legt dabei den Stift vor sich hin, den sie in der linken Hand gehalten hat. Danach deutet AMS-Beraterin E auf den Zettel, den Kundin E ihr hingelegt hat und sieht Kundin E an. Kundin E blickt auf den Zettel und nickt einmal kräftig.
101		<<acc> und da machen sie einen kleinen test vorort > .
102		<<p> ja genau > .
		Kundin E nickt dreimal kräftig und lächelt kurz. AMS-Beraterin E legt ihre Brille vor sich hin und nimmt die Zettel, die Kundin E ihr hingelegt hat mit der rechten Hand hoch. Kundin E blickt die Zettel dabei an. AMS-Beraterin E sieht auf die Zettel.
103		<<f> okay > .
104		(.)
105		<<f> sEHr gÜt > .
106		(.)
107		<<f> ↑ sUper > .
108		<<p> mhm genau > .
		AMS-Beraterin E lehnt sich im Sessel zurück und nimmt die Zettel nun in die linke Hand. Mit der rechten Hand blättert sie durch die Zettel und blickt diese an. Kundin E blickt auf den Bildschirm von AMS-Beraterin E.
109		<<f> <<begeistert> ↑↑ su:per > .
110		(--)
111		<<p> dann werd ich mir des mal kopieren > ,
		AMS-Beraterin E nimmt den obersten Zettel in die rechte Hand. Die anderen Zettel, die sie in der linken Hand hält, legt sie zu Kundin E auf den runden Tisch. AMS-Beraterin E blickt währenddessen die Zettel an. Kundin E blickt ebenso auf die Zettel und lehnt sich in ihrem Sessel etwas zurück. Kundin E nimmt die Zettel in die rechte Hand. AMS-Beraterin E steht auf und geht zu einem Kopierer, der im Nebenraum steht. Kundin E nimmt derweil die Zettel in beide Hände und sieht diese an. Danach blickt Kundin E auf und sieht die weitere AMS-Beraterin an, die sich ebenfalls im Raum befindet.
112		(18.3)
		Kundin E lehnt sich wieder etwas nach vorne auf den Tisch und legt die Zettel hin. Sie verschränkt die Arme auf den Zetteln am Tisch. Sie blickt nun aus dem Fenster.
113		(16.9)
		AMS-Beraterin E kommt zurück und bleibt links von Kundin E stehen. AMS-Beraterin E legt den Zettel, den sie vorher genommen hatte, vor Kundin E auf den runden Tisch. In der anderen Hand hält sie eine Kopie dieses Zettels. Kundin E blickt AMS-Beraterin E an. AMS-Beraterin E blickt den kopierten Zettel an.
114		<<p> so: > .

	115 116	(.) <<pp> dann darf ich ihnen das zurück geben > . AMS-Beraterin E setzt sich hin und legt den kopierten Zettel links neben die Tastatur. Sie blickt weiterhin den Zettel an. Kundin E lehnt sich in ihrem Sessel etwas zurück und blickt weiterhin AMS-Beraterin E an. Kundin E legt beide Hände auf ihren Schoß.
10:33 Uhr	117 118 119 120 121 122 123 124 125 126 127 128 129 130 131 132 133 134 135 136 137 138 139 140 141 142 143	AMS-Beraterin E nimmt den Stift in die rechte Hand und ihre Brille in die linke Hand. Sie sieht Kundin E an. Kundin E sieht AMS-Beraterin E an und lehnt sich wieder etwas nach vorne. <<len> <<dim> das hei:ßt sie machen > - <<len> <<p> ihren pflichtschulabschluss > , (.) <<acc> <<p> haben sie damit dann was gepl:nt > ? (-) <<p> also: / > ? <<f> ja:: > . Kundin E nickt und setzt sich etwas auf. Sie beginnt mit ihren Händen zu gestikulieren, indem sie diese von links nach rechts bewegt und wieder zurück. AMS-Beraterin E nickt ebenfalls. <<f> ja > ? (.) <<f> was möch[ten sie dann weiter machen] > ? <<f> [ich möchte gerne dann äh::] > - <<dim> ich möchte sehr gut deutsch > ; (-) <<f> ja > , <<cresc> lernen > . Kundin E nickt mehrmals. AMS-Beraterin E nickt ebenfalls und sieht kurz auf ihren Bildschirm, dann wieder zu Kundin E. <<f> ja > . <<len> englisch auch > . (.) <<pp> das ist mein ziel > . <<f> okay > . AMS-Beraterin E nickt mehrmals leicht. Kundin E lehnt sich mehrmals leicht nach vorne und nach hinten, während sie spricht. Sie nickt mehrmals mit dem Kopf. <<p> und dann möchte ich äh > - (-) <<cresc> möchte ich eine berufschule etwas > , (.) <<pp> [ein]e beruf äh > - <<f> [gut] > . AMS-Beraterin E nickt zweimal kräftig mit dem Kopf und sieht Kundin E direkt an. Kundin E lehnt sich etwas nach vorne und legt ihre Hände auf ihren Schoß. AMS-Beraterin E legt den Stift hin und beginnt mit der rechten Hand zu gestikulieren, indem sie diese auf und ab bewegt. <<all> sie möchten den ABschluss > -

144	<<all> von der bERufschule möchten sie > -
145	<<all> <<dim> auch noch machen > ?
	Kundin E nickt zweimal kräftig.
146	<<pp> ja ja > .
147	(.)
148	<<p> möchte ich auch > .
	AMS-Beraterin E nimmt ihre Brille in beide Hände und sieht Kundin E direkt an. Kundin E legt ihre Hände verschränkt auf den Tisch und beginnt, mit der rechten Hand die linke Hand zu streicheln.
149	<<ff> von !WE:LCHER! berufschule > ?
	Kundin E zuckt einmal mit den Schultern. AMS-Beraterin E lehnt sich einmal in ihrem Sessel kurz nach hinten und dann wieder nach vorne. Sie lässt mit der rechten Hand ihre Brille los und beginnt, mit dieser zu gestikulieren, indem sie diese auf und ab bewegt.
150	<<dim> wissen sie da schon > ?
151	<<pp> [ja:] > .
152	<<p> [es g]ibt ja verschiedene sparten > ,
153	<<p> ich hab > -
	AMS-Beraterin E nimmt ihre Brille wieder in beide Hände. Kundin E blickt kurz auf den Tisch und dann wieder in die Augen von AMS-Beraterin E.
154	<<all> j=ja ich h=hab da ein=eine tou=tourismus > .
155	<<pp> (hab ich geplant) > .
	AMS-Beraterin E beginnt leicht zu nicken.
156	<<len> okay=okay > ,
157	<<p> ja > .
	Kundin E nickt mehrmals kräftig.
158	<<rall> a=also tourismus ähm bereich > .
159	<<p> ja ja > .
	Kundin E beginnt mit beiden Händen zu gestikulieren, indem sie diese auf und ab bewegt. AMS-Beraterin E nimmt mit der rechten Hand den Stift und dreht ihren Körper Richtung Bildschirm. Sie sieht den Stift an.
160	<<f> eine reise: > -
161	(.)
162	<<f> reiseleiterin > .
163	(.)
164	<<pp> oder reiseanimateurin > .
165	<<p> okay > .
	AMS-Beraterin E setzt sich mit der linken Hand ihre Brille auf und blickt hinunter auf den Zettel, auf den sie auch zuvor Notizen gemacht hatte. Kundin E lehnt sich nach vorne auf den Tisch und legt ihre Hände verschränkt auf diesen. Sie blickt den Zettel an, auf den AMS-Beraterin E sieht.

	166	<<ff> ↑↑ sUper > .
		AMS-Beraterin E beginnt zu schreiben und blickt dabei auf den Zettel. Sie schreibt, während sie spricht.
	167	<<all> das heißt da gibts jetzt > -
	168	<<rall> sehr konkrete plÄne: > ?
	169	(-)
	170	<<pp> mhm > .
		Kundin E richtet sich kurz auf und lehnt sich dann wieder nach vorne. Kundin E nickt mehrmals leicht.
	171	<<f> mhm > .
	172	(4.4)
	173	<<f> okay > .
		AMS-Beraterin E lehnt sich im Sessel zurück und blickt weiterhin auf den Zettel. Kundin E sieht AMS-Beraterin E an. AMS-Beraterin E nimmt den Stift in beide Hände.
	174	<<f> ähm: mit dem führerschein > -
	175	<<f> <<acc> haben SIE vorher gesagt > -
		AMS-Beraterin E lehnt sich nach vorne auf den Tisch und legt beide Hände auf diesen nieder. Sie hält den Stift in der rechten Hand. AMS-Beraterin E neigt ihren Kopf etwas nach unten und sieht über ihre Brille zu Kundin E. Kundin E sieht AMS-Beraterin E direkt an.
10:34 Uhr	176	<<f> <<all> da haben sie am zehnten elften > ;
	177	<<f> <<len> die prüFUNG > .
		Kundin E nickt zweimal kräftig. AMS-Beraterin E senkt ihren Kopf noch weiter nach unten und lehnt sich noch ein kleines Stück nach vorne.
	178	<<f> ja > .
		AMS-Beraterin E beginnt mit der rechten Hand zu gestikulieren, indem sie diese leicht auf und ab bewegt. Sie schwenkt ihren Körper ebenso mehrmals leicht nach vorne und hinten. Kundin E nickt mehrmals leicht.
	179	<<all> das heißt das ist dann > -
	180	<<all> die theorieprüfung > -
	181	<<rall> oder schon die fahrprüfung > ?
	182	<<pp> die=die theorie > .
		Kundin E schwenkt ihren Kopf leicht hin und her. AMS-Beraterin E blickt zu dem Zettel, auf dem sie Notizen gemacht hat. Sie beginnt, mit der rechten Hand wieder auf diesem Zettel zu schreiben. AMS-Beraterin E nickt zweimal.
	183	<<len> ↓ die theorie > .
	184	<<p> mhm > .
	185	<<len> das heißt die ähm: > -
		AMS-Beraterin E blickt Kundin E direkt an. Kundin E lehnt sich etwas zurück. AMS-Beraterin E hat wieder ihren Kopf gesenkt und blickt über die Brille Kundin E an.

186	<<rall> <<dim> fahrprüfung ist dann noch offen > .
187	<<p> noch offen ja > ,
188	<<p> mhm > .
189	(--)
	Kundin E lehnt sich in ihrem Sessel komplett zurück und richtet sich mit beiden Händen ihre Jacke, indem sie diese nach unten zieht. AMS-Beraterin E blickt wieder auf den Zettel und beginnt zu schreiben.
190	<<cresc> aber ende dieses jahr > -
191	<<f> ich glaube schon > .
	Kundin E lehnt sich wieder nach vorne. Sie stützt ihre Hände auf ihre Oberschenkel und blickt AMS-Beraterin E an. AMS-Beraterin E nickt zweimal kräftig und nimmt den Stift wieder in beide Hände.
192	<<f> gut okay > .
193	(-)
194	<<ff> ja dann hätte ich gesagt > ;
	AMS-Beraterin E nimmt ihre Brille mit beiden Händen ab. Sie lehnt sich komplett in ihrem Sessel zurück und dreht ihren Körper zu Kundin E. Ihre Hände lässt sie vor ihrer Brust. Sie blickt auf ihren Zettel. Kundin E sieht AMS-Beraterin E an.
195	<<ff> mein vORschlag ist > -
	AMS-Beraterin E sieht Kundin E direkt an. Sie lehnt sich nach vorne auf den Tisch.
196	<<f> wir machen uns für ende jä:nner > -
197	<<dim> wieder einen termin aus > .
198	(-)
199	<<f> ja > ?
200	<<pp> ja > .
	Kundin E nickt mehrmals leicht. AMS-Beraterin E nimmt ihre Brille in die linke Hand. Mit der rechten Hand gestikuliert sie, indem sie diese auf und ab bewegt.
201	<<f> <<all> so ende jänner herum > ,
	Kundin E nickt wieder mehrmals leicht. AMS-Beraterin E deutet mit der rechten Hand auf den Zettel, auf dem sie sich Notizen gemacht hat. Sie blickt diesen Zettel an.
202	<<all> das heißt > .
203	(.)
204	<<all> i nimm amal an > -
205	<<rall> dass sie bis dahin jetzt amal > -
206	(.)
207	<<all> den führerschein dann abgeschlossen haben > .
	AMS-Beraterin E legt ihre rechte Hand auf den Zettel, auf dem ihre Notizen stehen. Sie klopft mit der rechten Hand mehrmals auf diesen Zettel während sie spricht. AMS-Beraterin E und Kundin E sehen sich direkt an. Kundin E beugt sich etwas nach vorne und nickt leicht, während AMS-Beraterin E spricht.

208	<<f> ähm: > -	
209	<<pp> ja > .	
	Kundin E lehnt sich im Sessel zurück. AMS-Beraterin E blickt auf ihren Zettel.	
210	<<len> wegen dem !PFLICHT!schulabschluss > -	
211	<<all> wissen sie dann auch schon mehr > ,	
	AMS-Beraterin E deutet mit dem Zeigefinger der rechten Hand auf den Zettel. Sie blickt Kundin E direkt an und nickt während sie spricht.	
212	<<all> vielleicht haben sie da schon begonnen ja > ?	
213	<<p> ja > .	
	AMS-Beraterin E nimmt ihre Brille wieder in beide Hände. Danach lässt sie die Brille mit der rechten Hand los. AMS-Beraterin E beginnt, mit der rechten Hand kleine Kreise zu deuten, während sie spricht.	
214	<<all> und ich denke mir > -	
215	<<len> dass wir schritt für schritt > -	
216	<<acc> dann weiter schauen > .	
217	(-)	
218	<<pp> ja > .	
	Kundin E senkt den Blickt und sieht den Tisch an. AMS-Beraterin E greift wieder mit beiden Händen ihre Brille und hält diese vor ihrer Brust. Das Beratungsgespräch der weiteren AMS-Beraterin endet nun und die weitere Kundin verlässt den Raum. Kundin E nickt einmal kräftig und sieht AMS-Beraterin E an. AMS-Beraterin E nickt mehrmals.	
219	<<len> ↑ ja grandios > .	
220	<<len> das sind sehr sehr gute > -	
221	(.)	
222	<<len> sehr klare pläne die sie da haben > -	
223	(.)	
224	<<p> super > .	
	Kundin E lächelt und lehnt sich weiter nach vorne. AMS-Beraterin E blickt ihren Zettel an.	
225	<<f> danke > .	
226	((lacht))	
	AMS-Beraterin E sieht Kundin E an und lächelt. Danach dreht sie sich mit ihrem Körper zu ihrem Bildschirm und blickt diesen an. Kundin E lächelt weiterhin und lehnt sich etwas zurück. Kundin E blickt den Tisch an.	
227	<<f> sehr gut ja > .	
228	(.)	
229	<<f> voll für > .	
230	(--)	
	AMS-Beraterin E nimmt die Computermaus mit der rechten Hand und beginnt im Datensatz zu klicken. Kundin E blickt AMS-Beraterin E an.	

	231	<<p> so > .
	232	(.)
	233	<<p> dann schau ma mal > ,
	234	<<cresc> was mit ihrer leistung is > .
	235	(-)
	236	<<p> ob das alles in ordnung is > .
	237	(--)
	238	<<p> gu=ut > -
	239	(-)
	240	<<pp> schau ma mal > ,
	241	(--)
	242	<<f> okay > -
	243	(.)
	244	<<f> <<all> ja dann hätt ich gesagt > -
	245	<<f> <<rall> dass wir beide uns für jä:nner > -
	246	<<len> einen termin ausmachen > .
	247	<<p> okay > .
	248	(3.2)
10:35 Uhr	249	(1.5)
		AMS-Beraterin E sieht Kundin E an und beginnt mit ihren Händen kleine Kreise zu ziehen.
	250	<<len> dann lass ich ihnen mal die zeit > ;
	251	<<len> <<dim> dass sie sich schritt für schritt > -
	252	<<acc> für die prüfung jetzt amal vorbereiten > -
	253	(.)
	254	<<len> dass sie eben diese testung absolvieren > -
	255	(.)
	256	<<f> ja > ?
	257	(--)
		Kundin E nickt mehrmals kräftig. AMS-Beraterin E nickt ebenso und legt ihre rechte Hand auf die Computermaus. AMS-Beraterin E sieht wieder in den Computerbildschirm.
	258	<<dim> wie schaut es bei ihnen aus > -
	259	(-)
	260	<<cresc> am siebenundzwanzigsten ersten > -
	261	<<f> neun uhr fünfzehn > ?
	262	(--)
		AMS-Beraterin E sieht Kundin E an. Kundin E nickt mehrmals leicht.
	263	<<p> ja > .
	264	<<f> ja > ?
	265	<<f> passt > .
		AMS-Beraterin E nickt ebenfalls mehrmals leicht und blickt wieder in den Computerbildschirm.
	267	<<pp> okay gut > .
		AMS-Beraterin E klickt mehrmals im Datensatz. Danach legt sie ihre Brille ab. Beide Hände liegen nun auf der Tastatur und sie beginnt zu tippen.
	268	<<f> Ich schreib mir das gleich dazu > ,
	269	(.)
	270	<<f> wegan führerschein > ,
	271	(.)

		AMS-Beraterin E hebt ihre Hände und drückt mit beiden Händen die Daumen. Kundin E lächelt.
293		<<f> drück ich ihnen die daumen > .
294		(-)
295		<<len> fü:r die nächsten prü:fun gen > ,
		AMS-Beraterin E legt ihre Hände auf den Tisch. Kundin E steht auf und sieht AMS-Beraterin E an.
296		<<f> [dass das all]es gut geht > .
297		<<f> [dankeschö::n] > .
298		(.)
299		<<f> vielen dank > .
		Kundin E streckt AMS-Beraterin E die Hand hin und beugt sich nach vorne. AMS-Beraterin E beugt sich ebenso nach vorne und erwidert den Gruß, bleibt aber sitzen. Kundin E und AMS-Beraterin E schütteln sich die Hände. Dabei sehen sie sich direkt in die Augen.
300		<<f> alles gute > .
301		<<f> danke > .
		Kundin E steckt die Zettel in ihre Handtasche. AMS-Beraterin E lehnt sich in ihrem Sessel etwas zurück.
302		<<f> dankeschön > .
303		<<f> wiedersehen > .
304		<<f> auf wiedersehen > .
		Kundin E dreht sich um und geht zur Türe. AMS-Beraterin E beobachtet Kundin E beim Gehen und lächelt. Kundin E schließt hinter sich die Türe. AMS-Beraterin E dreht sich zu ihrem Bildschirm und beginnt zu tippen.

13. Transkripte der Problemzentrierten Interviews

13.1. AMS-Beraterin F

X = Interviewerin

F = AMS-Beraterin F (54 Jahre)

- 1 X: Also, danke dass du dir Zeit genommen hast. Wie du weißt, schreibe ich meine Doktorarbeit, ah,
2 zum Thema Kommunikation und Interaktion im AMS. Also, wie gesagt es wird alles anonymisiert.
3 Es wird keine Geschäftsstelle genannt. Es wird kein Name genannt. Es ist alles anonym. Nur dass
4 du Bescheid weißt.
- 5 F: Okay.
- 6 X: Du darfst sagen, was immer du möchtest. (lacht)
- 7 F: (lacht)
- 8 X: Ich bin auch für Kritik offen. Ähm. Genauso wie Positives. Es darf alles gesagt werden im
9 Endeffekt. Richtige und falsche Aussagen gibt es nicht.
- 10 F: Lassen wir uns überraschen, was da kommt.
- 11 X: Genau. Gut. Dann stell ich dir einfach die erste Frage. Wenn du mir einfach mal sagst, wie du
12 Erstgespräche wahrnimmst mit Kunden und Kundinnen ab 45 Jahren. Äh. Welche etwaigen
13 Probleme du da erkennst. Äh. Wie das für dich ist. Einfach wenn du mir da ein bisschen was
14 erzählst, was dir einfällt.
- 15 F: Gut. Das sind bei uns – ich bin Beratungszone – die Ü-Termine. Die Kunden kommen, die 45plus
16 sind oder Wiedereinsteigerinnen oder sonst was, dann kommen die direkt zu uns.
- 17 X: Mhm.
- 18 F: Haben nur ein kurzes Zwischenspiel in der SZ. Und der Ü-Termin dann ist bei mir der wichtigste
19 Termin mit nem Kunden, weil da versuch ich eine Beziehung herzustellen mit dem Kunden. Ich hab.
20 Äh. Seit ich beim AMS bin. Äh. So nen Ablaufplan hab ich mir gemacht. Das kopier ich mir immer in
21 den PST rein und dann geh ich die Punkte runter, damit ich nichts vergesse. Äh. Das heißt, ich
22 mach zuerst das Administrative. Äh. Leistung und so weiter. Betreuungsvereinbarung und und und.
23 Äh. Mach ich so drei vier Minuten die To-Do abarbeite und dann lass ich die Kunden einmal
24 erzählen. Frag ich sie, warum sie da sind. Was passiert ist. Wie es ihnen geht damit. Und
25 normalerweise, nachdem wir das erste abgearbeitet haben und die Kunden merken so läuft der
26 Hase, ich beiß nicht. Da ist dann eher ein ganz normales Gespräch und ich lass mir dann viel
27 erzählen. Dann schlag ich was vor. Fangen wir mit der Eigeninitiative an. Mal schauen wie sie sich
28 bewerben. Da mach ich dann wieder schnell einen Termin in vier bis sechs Wochen.
- 29 X: Mhm.
- 30 F: Einen kurzen. Äh. Äh. Und dann sollen sie mir ihren Lebenslauf mitbringen und ihr
31 Bewerbungsschreiben und dann schau ich mir das an. Zweiter Termin ist meistens ein elf Uhr
32 fünfzig oder dreizehn Uhr fünfzig, dass man hinten nach ein bisschen Zeit hat und keiner draußen
33 steht. Und wenn man sich dann mit dem Kunden, der Kundin einigermaßen über ihre Situation
34 unterhält, dann fassen die Vertrauen.
- 35 X: Mhm.
- 36 F: Meistens haben die ne ganz genaue Vorstellung wo sie wieder hinwollen. Da bin ich aber dann
37 auch nicht so falsch, dass ich ihnen nicht sage, wo die Problemlagen sind. Manchen muss man es

38 klar machen, manche wissen's. Hauptsache du kriegst ne Beziehung zu dem Kunden, so dass er
39 Vertrauen fasst, weil dann kannst ihm noch immer die unangenehmen Dinge sagen.

40 X: Mhm. Mhm.

41 F: Das ist das Wichtige an meinen Erstgesprächen. Dadurch, dass ich mir wirklich viel Zeit lasse,
42 sind die erst mal so woah. Viel Zeit und staunen und wir reden und dann funktioniert das alles. Ich
43 versuch wirklich eine Beziehung zum Kunden aufzubauen und so Fragen dazwischen – wie geht's
44 Ihnen damit? Wie fühlen Sie sich damit? Wie reagiert das zuhause, die Kinder, Partner oder so? Ich
45 schreib's mir auch auf und frag beim nächsten Mal nach. Das ist ganz wichtig.

46 X: Mhm.

47 F: Eigentlich läuft das ganz gut, ja.

48 X: Ja. Ich stelle dir jetzt Fragen zu den einzelnen Phasen des Gesprächs. Schaust du dir die
49 Datensätze vorm Beratungsgespräch mit älteren Kunden und Kundinnen an?

50 F: Vor normalen Beratungsgesprächen schau ich schon vorher rein was los ist. Ich mach mir auch
51 immer Bemerkungen zum Termin. Äh. Wenn ich auf irgendwas besonders achten muss, schau ich
52 mir die Daten durch, aber im Normalfall versuch ich meine Kunden durch die Ü-Termine
53 kennenzulernen. Das hat auch in den letzten Jahren gut funktioniert. Ich habe am Tag mehrere
54 Termine. Ich weiß immer, wo der Kunde steht. Normal frage ich die Eckdaten als
55 Gesprächseröffnung immer gleichmäßig ab.

56 X: Mhm.

57 F: Ich mach das immer so, dass der Kunde weiß, wenn er reinkommt, jetzt kucken wir erst einmal
58 aufs Geld und auf die Versicherung und dann kommt der Kunde im Gespräch an. Das ist meine
59 Gesprächseröffnung. Abfragen, ob administrativ alles passt. Betreuungsvereinbarung. Geld.
60 Versicherung. Äh. Dann läuft das. Die Fragen sind immer die gleichen. Dann weiß der Kunde
61 immer, was auf ihn zukommt. Ich will nicht, dass ein Kunde Angst hat, was kommt jetzt, wenn er zu
62 mir kommt. Und meine Gesprächseröffnung ist die Eckdaten vom Datensatz abfragen.
63 Normalerweise ergibt sich dadurch das weitere Gespräch. Bei den Ü-Terminen lass ich mich von
64 den Kunden überraschen. Da schau ich überhaupt nicht rein. Das einzige, wo ich draufkuck ist das
65 Alter. Weil wenns ein Ü-Termin mit nem Jugendlichen ist muss ich anders vorgehen als bei nem
66 Erwachsenen. Das ist das einzige Kriterium, wo ich drauf schau. Überraschung muss sein.

67 X: (lacht)

68 F: (lacht)

69 X: Und die Begrüßungsformalitäten, wie nimmst du das so wahr? Hand geben, aufrufen - ?

70 F: Das kommt drauf an, wie der Kunde kommt. Ich stehe auf, geh raus, dann hab ich als Deutsche
71 immer so ein Problem mit tschechischen, ungarischen, türkischen Namen, das sind so meine
72 absoluten Trauma-Namen. Äh. Nehm ich meinen Zettel, geh damit raus, stell mich vor meine Türe
73 und sage: Achtung, ich werde mich furchtbar blamieren, ich versuch's aber mal. Und dann sprech
74 ich den Namen aus, so wie ich glaube, dass es passt. Meistens kommt dann Gelächter und dann
75 kommt irgendjemand auf mich zu.

76 X: (lacht)

77 F: Ich bleib draußen stehen und dann seh ich schon, ob er mir die Hand reicht und das kommt dann
78 ganz drauf an, wie der Mensch reagiert. Bei manchen siehst du es richtig, da sind die Hände
79 hinterm Rücken und so. Aber ich lass ihn dann bei mir vorbei gehen und ich frage auch, ob er die
80 Türe auf oder zu haben will und ja. Dann geh ich an ihm vorbei. Ich hab auch extra den PC so
81 stehen, dass der Kunde mitkucken kann. Das ist das einzige Büro übrigens bei uns in der Abteilung,
82 alle anderen haben's frontal zum Kunden. Ich bin die einzige, die es schräg stehen hat. Ich mach
83 auch während dem Kundengespräch nichts am PC. Maximal wenn ich jetzt eine Niederschrift mit
84 dem Kunden aufnehmen muss. Dann sag ich ihm aber, was ich jetzt schreibe und les ihm auch
85 während dem Schreiben vor, was ich da mache.

86 X: Ja.

87 F: Ansonsten sitz ich gegenüber vom Kunden da und wir machen es uns so gemütlich. Weil ich will,
88 dass er sich wohl fühlt.

89 X: Also face-to-face?

90 F: Ja, dass er merkt, ich bin jetzt mit ihm beschäftigt und nicht mit dem PC da.

91 X: Mhm.

92 F: Und wenn irgendwas ist, mit VVs oder so, dann bitt ich den Kunden auch zu mir und sag: kucken
93 Sie sich die VVs mal an. Und das funktioniert ganz gut. Hol mir so nen Sessel dazu. Oder eAMS-
94 Konto ausgeben. Der Kunde loggt sich gleich an meinem PC ein.

95 X: Okay.

96 F: Ganz aktiv. Da steh ich auch auf, damit er sich hinsetzen kann, weil im Stehen ist's mit der Maus
97 nicht so gut. Die meisten haben dann Probleme beim eAMS mit dieser Kontrollfrage oder so, weil
98 sie scrollen nicht runter und so. Das ist dann einfacher, wenn wir es hier gleich machen und ich zeig
99 denen das. Da kriegt er gleich von mir das erste eMail, weil ich hab dieses große, eingeschweißte
100 Blatt da. Wo die Infos zum eAMS drauf stehen. Das hab ich mal eingescannt und das schick ich
101 gleich als erstes eMail dem Kunden zu. (lacht)

102 X: (lacht)

103 F: Ich reagier da eher auf den Kunden, auch beim Aufrufen und beim Reinkommen und so. Ich bin
104 da ganz locker. Ja, ich will da erst mal wissen, wie der ist und aus der Körpersprache liest du sehr
105 viel. Man merkt das ja auch daran, wie sie aufstehen oder zu dir kommen oder so. An der
106 Körpersprache, wie sie auf den Aufruf reagieren, kann man ja sehr viel rauslesen.

107 X: Ja. Und gesetzliche Rahmenbedingungen, erklärst du den Kunden da gleich am Anfang - ?

108 F: Beim Erstgespräch gibt es gleich eine Eigeninitiativ-Niederschrift mit einer Rechtsbelehrung. Äh.
109 Ich hab auch nen eigenen Text verfasst mit den Meldebestimmungen, Krankenstände und so
110 weiter. Das geb ich ihnen alles in die Hand. Ich nehme einen Stapel Papier raus oder sie
111 bekommen fünfzehn eMails. (lacht)

112 X: (lacht)

113 F: Ich brauch diese zwanzig Minuten vom Ü-Termin wirklich bis zur letzten Sekunde. Die werden
114 wirklich mit sehr viel Information versorgt und dann kommt der nächste Termin in sehr kurzem
115 Abstand, dass man nachfragen kann. Aber die Rechtsbelehrungen und alles, das erzähle ich ihnen
116 ganz genau.

117 X: Nächste Frage hast du mir eigentlich schon beantwortet mit dem Abklären der Datensätze. Der
118 Aktualität. Äh. Das hast du ja erzählt, dass du das gleich am Anfang machst, diese Eckdaten -

119 F: Ja, schau. Ich hab da so eine Textdatei und die kopier ich mir in den PST. Dann frag ich das
120 einfach ab. Das ist alles, was du bei dem Gespräch nicht vergessen darfst. Das ist der Kopf von
121 meiner DOKU. Das befüll ich dann und dann hab ich unten noch ganz viel Platz frei, um rein zu
122 schreiben, was mit dem Kunden so ganz speziell passiert ist. Genau diese Fragen stell ich bei
123 jedem einzelnen Beratungstermin. Das ist mein Ablauf. Egal ob es ein Kundenwunschtermin wegen
124 einem Kurs ist oder so. Zuerst wird alles abgefragt, damit ich weiß, der Kunde ist da. Am Anfang
125 haben's oft hunderttausend Sachen im Kopf. Mit dem krieg ich sie erst mal wieder runter. Das geht
126 eineinhalb Minuten, hast alles abgefragt. Du weißt, du hast nichts vergessen. Ich hab dann keine
127 Veranlassungen im Datensatz irgendwo herum zu suchen, dreh mich um und red mit dem Kunden.
128 Ersten Fragen sind immer, gibt's was Neues, hat sich irgendwas verändert, Telefonnummer, eMail,
129 Kontonummer. Zack, wumm, alles da. Das ist die Gesprächseröffnung. Da weiß der Kunde, wenn
130 wir das durch haben, dann können wir über das reden, was für ihn vielleicht wichtig ist.

131 X: Ja. Gut. Genau. Welche Fragen stellst du deinen Kunden und Kundinnen ab 45 Jahren zu deren
132 letzten beruflichen Tätigkeiten?

133 F: Standardfrage erstmal: Was führt Sie zu mir? Wie ist es dazu gekommen, dass Sie sich
 134 arbeitslos melden mussten? Was ist denn passiert? Wenn's dann nicht erzählen von sich aus – die
 135 meisten fangen dann damit an, weil beim Erstkontakt ist das dann noch ein ganz frisches Thema.
 136 Ist noch nicht viel passiert. Oder die haben schon den ersten Schreck. Oh weh. Zehn Bewerbungen
 137 abgeschickt, voll motiviert, aber zehn Absagen bekommen. Oder gar keine Antworten. Oder wenn
 138 sie dann gar nicht erzählen, was sehr selten ist, dann frag ich schon nach: Wie schaut es denn aus,
 139 Sie haben im Lebenslauf oder sonst irgendwie angegeben, Sie haben als das oder das als letztes
 140 gearbeitet. Das steht ja auch meist im BW drin oder auf der PST Seite. Haben's auch damals dazu
 141 die Ausbildung gemacht?

142 X: Mhm.

143 F: Sind Sie da als Quereinsteiger rein gekommen? Wie is'n das gewesen? Ich versuch mit sehr viel
 144 offenen Fragen den Kunden zum Erzählen zu bewegen. Aus den Erzählungen sieht man erstmal,
 145 wie nimmt er sich selber wahr, was ist ihm passiert. Da kommst du schön langsam drauf, ob er
 146 schlecht drauf ist oder demotiviert. Und äh. Dann kannst du ihn besser einschätzen.

147 X: Okay.

148 F: Eine Einschätzung ist mir ganz wichtig. Das zweite Hilfsmittel, wenn ich zum Beispiel Migranten
 149 habe, wo es mit der Sprache nicht so hinhaut. Da schaue ich beim Ü-Termin schon, wie schaut es
 150 mit der Sprache aus, wenn's KON/SUB ist. Da gibt's auf der Steiermark Seite diese
 151 Erhebungsbögen. Die Kunden sind bei den Ü-Terminen meist mit einem Dolmetscher oder Freund
 152 meist schon ne halbe Stunde vorher da. Da druck ich so nen Bogen ne halbe Stunde vorher aus
 153 und schau ne halbe Stunde vorher raus, is er da. Bitte einmal ausfüllen. Wenn der PST nicht viel
 154 hergibt. Wenn er gut befüllt ist vom Anmelden unten oder so, dann lass ich's. Oder auch
 155 Berufswunsch unbekannt, dann geb ich schon mal so nen Kompetenzerhebungsbogen aus. Dann
 156 schau ich, welche Sprache spricht der, weil der ja auch dann in beiden Sprachen ist. Dann hab ich
 157 schon mal ein bisschen mehr in der Hand. Das kuck ich mir aber im Gespräch nicht mit dem
 158 Kunden an, sondern das ist eine Zusatzinformation für die Dokumentation hinterher. Das ist ja so
 159 wie ein allererster Lebenslauf. Da kann ja dann das SfU auch was damit anfangen. Aus dem Bogen
 160 krieg ich oft mehr Informationen raus zwischen den Zeilen als aus dem Bericht vom
 161 Kompetenzcheck.

162 X: Ja. Ähm. Gibt's auch Beratungsgespräche mit älteren Arbeitslosen, wo du nicht über die letzten
 163 beruflichen Tätigkeiten sprichst? Wenn ja, was sind dann die Gründe?

164 F: Mhm. Die Gründe sind, wenn ich merke, dass es einem nicht gut geht. Hab heut so'n
 165 Beratungsgespräch gehabt, das war sogar ein Ü-Termin. Die ist 56 und hat jetzt zwei Monate bei
 166 Jobtransfer über ein SÖB drei verschiedene Arbeitserprobungen gemacht. Das hat irgendwie nicht
 167 gepasst. Der erste Ü-Termin bei mir ist auch noch ausgefallen, weil sie gleich über ein SÖB eine
 168 Anstellung bekommen hat. Sie hat bei der Erstanmeldung unten eine Zeitungsanzeige über itworks
 169 gefunden und die hat danach gefragt und die haben ihr gleich ne Buchung zu der BBE gegeben.
 170 Die haben sie drei Tage später in ein Dienstverhältnis übernommen. Das hat nicht wirklich
 171 funktioniert. Sie hat drei Überlassungen gehabt und war kreuz-unglücklich damit und ist dann
 172 wieder zu uns zurück nach Dienstverhältnis anmelden. Zum Ü-Termin ist sie zu mir rein gekommen
 173 und hat ausgesch'aut wie ihr eigener Schatten. Hab Ü-Termin mal Ü-Termin sein lassen und hab sie
 174 gefragt, wie's ihr geht. Wie es zuhause aussieht und so. Die war echt daneben. Hab ich ihr
 175 Frauenberatungszentrum FBZ gebucht eine BBE, weil die haben Einzelcoaching-Termine und
 176 Gruppencoaching-Termine. Leiste dir mal ein Coaching-Gespräch oder nen Therapeuten, bist 120
 177 Euro los. Und dann hab ich ihr den FBZ Termin gegeben und in vier Wochen noch nen anderen Ü-
 178 Termin gebucht. Dass ich mit der anfangen kann. Die ist aus der Arbeitslosigkeit in drei schlechte
 179 Dienstverhältnisse geschlittert. Das war zu viel. Aus nem langen Dienstverhältnis, wo der Chef in
 180 Pension gegangen ist. Sie hat gedacht, sie findet sofort wieder was. Die war sofort bei itworks. Die
 181 hatte keine Zeit anzukommen irgendwie. War nicht job-ready von meiner Einschätzung. Also, wenn
 182 ich merk, dass da bei den Kunden nichts ist, womit ich arbeiten kann, dann ist mir der Ü-Termin
 183 egal. Find ich ganz wichtig.

184 X: Die nächste Frage wäre, ob du mit deinen älteren Kunden und Kundinnen auch über andere
185 Lebensumstände sprichst, also nicht nur über die Jobsuche?

186 F: Ich bin ausgebildete Mediatorin, hab Seelsorger-Ausbildung angefangen und mache auch
187 Sterbe- und Trauerbegleitung ehrenamtlich. Äh. Das jetzt schon 25 Jahre. Ich seh nem Menschen
188 an, wenn irgendwo was hakt und da reagier ich dann drauf. Man fragt, ob es das oder das ist und
189 sagt, der Kunde kann darüber sprechen, es ist Raum dafür. Manche sagen ja, manche sagen nein.
190 Wenn sie fähig sind zu arbeiten, dann nehme ich das auch an und dräng das nicht weg. Ich sprech
191 das schon an, wenn ich das seh. Ich glaub, offen damit umgehen ist besser, als es runterschlucken.

192 X: Ja.

193 F: Manchmal ist es besser, mit jemand Fremden darüber zu sprechen. Für die Beziehung mit dem
194 Kunden und der Kundin ist das wichtig, dass die sehen, dass ich was seh. Das ist ein Stück
195 Beziehungsarbeit. Sie müssen es ja nicht angeben. Wenn sie nicht darüber sprechen wollen, dann
196 reden wir auch nicht an dem Thema weiter und das ist okay.

197 X: Eigentlich hast du mir die nächste Frage schon beantwortet, nämlich, ob du auch belastende
198 Situationen ansprichst. Ähm. Möchtest du dazu noch etwas sagen?

199 F: Wichtig ist, dass mein Gegenüber sieht, dass ich das seh und dass ich bereit bin, darauf zu
200 reagieren. Das ist wichtig für die Beziehungsarbeit mit dem Kunden.

201 X: Gut. (lacht) Sprichst du bei älteren Arbeitslosen den Pensionsstichtag an?

202 F: Ja, so im Verlauf. Bei Frauen würd ich sagen bei 55 Jahren, bei Männern frag ich nach, wenn sie
203 60 sind. Vorher nicht.

204 X: Was für eine Bedeutung hat der in der Beratung für dich?

205 F: (seufzt). Äh. Einfach administrativ. Weil ich weiß, ein viertel Jahr vorher können sie einreichen.
206 Ein Jahr vorher würd ich sie in Ruhe lassen mit Weiterbildung und so. Wenn da eine Dame sitzt, so
207 wie letzte Woche mit 59. Die war aus Polen, war bis jetzt arbeiten und wurde aus alterstechnischen
208 Gründen ausgemustert. Sie hat immer in einer polnischen Partie gearbeitet, sie spricht so gut wie
209 ganz schlecht Deutsch. Sie hat mich gefragt, ob sie einen Deutschkurs machen kann, da sie ohne
210 Unfall einkaufen gehen will. (lacht)

211 X: (lacht)

212 F: Kein Problem habe ich gesagt. Vielleicht findest du über Beziehungen wieder was und wenn
213 nicht, Deutsch hat auch in der Pension noch Sinn. Und man muss ja nicht immer nur mit dem Fokus
214 ‚so schnell wie möglich einen Job finden‘ arbeiten, sondern das rundum Paket Mensch beachten.
215 Mit 58 oder 59 nochmal einen ECDL machen, wenn man nicht mit PC umgehen kann, ist eine
216 unsinnige Sache, aber Deutsch, warum nicht? Oder wenn zuhause der PC steht und er sagt, er
217 kann schon eMail schreiben, ja dann soll er doch einen ECDL-Kurs kriegen. Ist nix dabei. Wenn sie
218 was machen wollen, muss ich das hald halbwegs arbeitsmarktpolitisch argumentieren. Ich hör auch
219 nicht auf, wenn ich weiß, der geht in eineinhalb Jahren in Pension oder so. Solange er aktiv ist und
220 mitarbeitet, schöpfe ich aus, was wir haben.

221 X: Mhm.

222 F: Manchen siehst das Alter auch überhaupt nicht an. Grad die Asiatinnen. Ich hab grad eine, die ist
223 58. Da glaubst, die ist Ende 40. Da kuckt auch ein Arbeitgeber nicht aufs Alter. Bei manchen merkt
224 man, alleine wie der aussieht, so abgenutzt, das wird nix. Das Aussehen macht oft so viel kaputt.

225 X: Mhm.

226 F: Ich hab da einen Spiegel hängen links. Ich stell oft meine Kunden davor und frage sie: so wie sie
227 jetzt zu mir kommen. Ich bin eigentlich ihr Boss. Das AMS ist im Moment ihr Arbeitgeber. Wir zahlen
228 ihre Brötchen. Würden Sie so zu ihrem Chef in die Arbeit gehen?

229 X: (lacht) Das ist ja mal eine Methode.

230 F: Manchmal kurios, aber es wirkt. Wir haben ein breites Repertoire. (lacht)

231 X: Und gesundheitliche Einschränkungen, besprichst du die mit - ?

232 F: Ja. Wir haben zwar einen REHA-Schalter, aber ich sag, wenn irgendwas ist, wenn
233 gesundheitliche Probleme da sind. Das sag ich gleich beim ersten Gespräch. Bitte offen
234 ansprechen. Facharztbestätigungen.

235 X: Mhm.

236 F: Wenn's Einschränkungen gibt, dann bitte sagen, weil nur dann kann ich darauf reagieren.

237 X: Mhm.

238 F: Überhaupt kein Problem. Ich hab auch kein Problem, Kunden drauf anzureden. Weil jeder
239 Mensch hat es verdient, dass er in einer wertschätzenden Art und Weise behandelt wird. Und da
240 gehört auch dazu, dass er gesagt bekommt, wie er auf andere wirkt.

241 X: Mhm.

242 F: Was er daraus macht, ist seine Sache. Ich möchte ja auch wissen, wie ich auf andere reagier.
243 Dann kann ich was verändern, wenn ich das möchte und mir das wichtig ist.

244 X: Und wie ist das in der Betreuung von älteren Arbeitslosen, wenn schwere Erkrankungen
245 vorliegen, werden die dann automatisch zum REHA-Schalter geschickt?

246 F: Den REHA-Schalter gibt's bei uns so, dass wenn er mehr als 50% Behinderung hat, dann
247 dorthin. Alles drunter, bleibt normal in der BZ. Wenn's spezielle Problemlagen gibt, kann man das
248 mit der REHA-Beraterin absprechen. Da kommt die normalerweise zum Beratungsgespräch dazu
249 und der Kunde mit hunderten Befunden was so da ist. Da entscheiden wir dann zu dritt.

250 X: Okay. Und suchst du dann auch nach Arbeitsstellen für solche Kunden oder - ?

251 F: Naja, da ist mir der Input von der Kollegin wichtig, die das speziell macht. Arbeitssuche hab ich
252 gar nicht so im Fokus jetzt am Anfang, bevor ich nicht weiß, was mit dem Kunden genau los ist. Da
253 kann schon mal sein, dass nach dem Ü-Termin noch ein Termin folgt, bevor ich intensiv anfang zum
254 Vermitteln. Aber dann geht's los.

255 X: (lacht) Und was sind so andere Themen, die von älteren Arbeitslosen so angesprochen werden?

256 F: Stimmt das, dass die Asylanten fast 4.000 Euro von euch bekommen? Das ist eine sehr häufige
257 Frage. Und dann so Aussagen wie: mich nimmt ja eh keiner mehr. Mit längerer Arbeitslosigkeit
258 hörst du das öfters. Wenn sie zum Ü-Termin kommen und schon ein Monat arbeitslos sind und
259 dann schon 150 Bewerbungen geschrieben haben. Das ist der Punkt, wo ich einhake und sage, wir
260 schauen uns erstmal die Bewerbungsunterlagen an. Wann haben Sie Ihren Lebenslauf das letzte
261 Mal aktualisiert? Da fangen wir dann ganz vom Anfang an. Da gibt's auch die Jobwerkstatt zum
262 Bewerbungsunterlagen machen.

263 X: Mhm. Mhm.

264 F: Ich bau langsam auf, ich will aber, dass der Kunde selber macht. Ich mach auch Eigeninitiativ-
265 Niederschriften beim ersten Kontakt, damit sie auch wissen, dass ich drauf schau. Da gibt's auch so
266 spezielle Kunden, wo du immer die Liste vom vorletzten Termin kriegst.

267 X: Und gibt es etwas, über das sich ältere Kunden und Kundinnen besonders beklagen?

268 F: Ausländer. Ganz, ganz heftig. Im Moment sind's die Asylwerber, weil die nehmen uns die Jobs
269 weg. Riesen Thema. So wie auch die Öffnung des Lehrstellenmarktes für Asylwerber. Wenn die
270 jetzt schon den jungen die Jobs wegnehmen, was wird dann mit uns alten. Das sind Themen die
271 allgegenwärtig und präsent sind, genauso wie diese Aktion mit den 20.000 Jobs. Und sind dann
272 auch Jobs da? Und wo kann ich mich bewerben? Und da kriegen jetzt alle im Juli eine Einladung zu
273 so einer Infoveranstaltung von den Bezirkshauptmannschaften und den Bezirksämtern. Da kann
274 man sich dann anmelden, ob man wirklich vermittelt werden will und so weiter. Da ziehen sie dir die
275 Würmer aus der Nase. Und jetzt, wo die Förderungen in aller Munde sind von den Firmen. Da krieg
276 ich nen Job, nur weil die Firma die Förderung kriegt und in nem Jahr kündigen die mich wieder.
277 Also je mehr Förderungen in der Öffentlichkeit diskutiert werden, desto niedergeschlagener werden

278 die älteren Leute. Die denken sich, sie bekommen den Job nur wegen der Förderung und nicht
 279 wegen ihren Fähigkeiten und Kenntnissen. Die Arbeitslosen werden dadurch eher demotiviert.
 280 Wenn sie einen Job kriegen, ist ein bisschen Bitterkeit dabei. Bei der Verabschiedung sagen sie,
 281 wahrscheinlich sehen wir uns in nem Jahr wieder, wenn die Förderung aus ist. Da ist ein bisschen
 282 Resignation dabei. Vom Gefühl her, bekommen die Leute nicht mehr den Job weil sie gut sind oder
 283 weil sie es können oder weil sie lange Erfahrungen haben oder weil sie einen guten Eindruck
 284 machen oder weil die Bewerbungsunterlagen passen, sondern nur, weil die Firma Geld dafür
 285 bekommt. Das tut mir Leid für die Leute.

286 X: Ja, okay.

287 F: Da werden sie nicht nur depersonalisiert, sondern richtig abgewertet. Sie fühlen sich weniger
 288 Wert dadurch. Sie bemühen sich ja wirklich. Da sind ja nur ein paar wenige Prozent, mit denen du
 289 Ärger hast.

290 X: Mhm.

291 F: Du merkst, dass sie sich immer weniger Wert fühlen und die bringen oft so viel Erfahrung und
 292 Lebenserfahrung und altes Wissen mit, was einfach gebraucht wird in einer Firma. Gerade wenn
 293 man Lehrlinge ausbildet. Dieses alte Wissen, wie man ein Problem gelöst hat, wenn die Technik
 294 ausfällt, da ist's immer gut, wenn man Mitarbeiter hat, die 30 Jahre dabei sind, die dir sagen
 295 können, so geht's. Da ist das, dass sich die Leute nicht mehr wertgeschätzt fühlen, wenn man eine
 296 Stelle ab einem gewissen Alter nur mehr kriegt, wenn der beim AMS angefragt hat, ob er eine
 297 Förderung kriegt. Da ist kein Erfolgserlebnis mehr dabei, einen Job zu finden.

298 X: Mhm.

299 F: Die Leute gehen dann auch nicht so motiviert in den Job hinein, weil sie das Gefühl haben, dass
 300 der Job einen Zeitablauf hat. Der hat mich ja wegen mir nicht eingestellt. Ne. Das merkste ja ganz
 301 stark.

302 X: Mhm. Und gibt's bei dir irgendwie Maßnahmen, die du Älteren besonders oft anbietest?

303 F: Bei Frauen das Frauenberufszentrum, weil es da nicht nur um die Jobsuche, sondern auch um
 304 den Menschen geht. Was ich bei Job2Work oder itworks auch super finde, dass die immer ein
 305 offenes Ohr haben. Die SÖBs gehen für mich am Thema vorbei. Wir haben sehr viele Jobs bei
 306 SÖBs. Auch Fahrradboten oder Begleitservice für kranke Menschen für zum Arzt gehen. Wir haben
 307 Gastro. 50plus und topfit. Zeig mir den 50plus, der sich in Wien bei dem Wetter freut, mit dem
 308 Fahrrad unterwegs zu sein. Oder in der Gastro. Die schicken den wieder zurück und sagen, der ist
 309 den Anforderungen nicht gewachsen. Die, die es schaffen würden, sind vom Deskriptor nicht
 310 vermittelbar für die SÖBs. Die SÖBs sind gut, wenn du bestimmten Menschen damit wieder auf die
 311 Füße helfen kannst. Aber Leute 50plus, die aus dem Berufsleben raus kommen, kommen entweder
 312 raus, weil sie ausgemustert werden, weil sie zu teuer werden oder weil sie zu krank sind. Passt eine
 313 dieser beiden Gruppen in ein SÖB?

314 X: Mhm. Ja.

315 F: Ich schick Leute hin und drei von vier krieg ich wieder zurück. Da geht unsere Zielsetzung 50plus
 316 und das des SÖB läuft auseinander. Außer das DAZ, das Recyclingcenter in Wien, da bauen sie
 317 Sachen auseinander und verkaufen diese. Da braucht man nicht so fit sein. Welche 50plus Person
 318 freut sich nicht, wenn sie ein bisschen Kreativität ausleben kann. Die haben so ein Programm, wo
 319 zum Beispiel die alte Waschmaschinentrommel zu einem Couchtisch wird. Das Bullauge wird zur
 320 Auflaufform. Das wird sandgestrahlt, da können sich die Leute austoben. Absolut genial. Aber viel
 321 zu wenig Plätze. Das machen die Leute gern.

322 X: Gut, und wie versuchst du deine älteren Kunden und Kundinnen positiv zu bestärken oder zu
 323 motivieren?

324 F: Aus allem irgendwo was Gutes raus holen. Super Lebenslauf oder das Bewerbungsschreiben hat
 325 jetzt toll gepasst oder ich hab eine Rückmeldung vom SfU, das war ne supertolle Bewerbung, aber
 326 ein anderer Bewerber wurde bevorzugt, aber sie sind in der Evidenz und wenn wir was finden, dann

327 melden wir uns. Ich versuche auf viele Sachen was Positives zu finden, was sie selber gemacht
 328 haben. Ist schwierig, sie zu motivieren, wenn sie ganz unten sind, aber es gibt immer was, wo man
 329 sie bestärken kann. Man greift da oft sehr tief in die Trickkiste.

330 X: Wie wird denn bei dir die geplante Zielarbeit besprochen mit Arbeitslosen 45plus?

331 F: Gar nicht. Ich vermittel nicht, dass ich Zielvorgaben habe. Weil ich möchte, dass mein Kunde
 332 wahrnimmt, ich kümmer mich um ihn.

333 X: Mhm.

334 F: Und das Einzige, wo ich meine Vorgaben raus hole, ist die Eigeninitiative. Da sag ich schon, ich
 335 kann nicht zum dritten Mal das Auge zudrücken. Sie haben mir seit fünften März keine
 336 Eigeninitiative vorgelegt. Ich spreche nicht von Zielen. Ich versuche, dass der Kunde so schnell wie
 337 möglich wieder einen Job findet oder dass wir ein SÖB oder die Gesundheitsstraße dazwischen
 338 schieben, damit er wieder einen Job finden kann. Das ist das erklärte Ziel, dass ich den Kunden
 339 vermittel. Und alles was da ist an Statistik und Zahlen und Zielvorgaben, das ist nicht Inhalt vom
 340 Kundengespräch.

341 X: Mhm. Mhm. Erklärst du auch die arbeitsmarktpolitischen Aufgaben, wie zum Beispiel den
 342 Vermittlungsauftrag vom AMS?

343 F: Ich erklär schon die Rechtsgrundlagen, wenn es darum geht, zum Beispiel ein Arbeitstraining zu
 344 beantragen. Wenn ne Zahnarztassistentin ein Praktikum im Kindergarten machen möchte. Da
 345 müssen Sie mir schon erklären, warum. Haben Sie da ne Ausbildung? Nein. Dann können Sie da ja
 346 gar nicht arbeiten, da gibt es gesetzliche Vorlagen, da brauchen Sie eine Ausbildung oder eine
 347 Zusatzprüfung. Wenn es notwendig ist, dann hol ich das Instrument schon raus und da gibt es dann
 348 auch eine Rechtsbelehrung. Ich lehn das auch ab, wenn das nichts ist. Ich sag denen dann auch,
 349 dass ich das beim Chef von der Förderabteilung argumentieren muss, warum sie der Meinung sind,
 350 dass das sinnvoll für sie ist. Und wenn ich den nicht überzeugen kann, das ist ihr Job, mich zu
 351 überzeugen. Nur wenn sie mich überzeugen, dann kann ich meinen Chef überzeugen.

352 X: Mhm.

353 F: Geben Sie mir Futter. Das heißt, arbeitsmarktpolitische Recherchen, Stellenrecherchen und so
 354 weiter. Für ein Praktikum. Äh. Möchte ich dann mindestens fünf Stellenanzeigen haben, wo diese
 355 auch gefragt ist, wenn's drum geht.

356 X: Mhm.

357 F: Oder KK-Kurs, das geb ich an den Kunden ab, egal welches Alter. Da muss mir jeder
 358 Stellenrecherchen und Motivationsschreiben machen, sonst gibt's keinen Kurs. Das geht nur mit
 359 dem Komplettpaket.

360 X: (lacht) Und alternative Ziele, so Aus- und Weiterbildung, besprichst du - ?

361 F: Der Kunde muss mir erklären, warum das sinnvoll für ihn ist. Ich lass den Kunden extrem viel
 362 machen und bringen und dokumentieren und so.

363 X: Mhm.

364 F: Er soll sich beschäftigen. Der soll sich in der Arbeitslosigkeit nicht wohlfühlen. Ich mach auch
 365 sehr viele O-Termine. Und wenn da bei zwei O-Terminen nicht vier Eigeninitiativen im eAMS
 366 drinnen sind oder so, dann gibt es ein eMail von der lieben Beraterin, wir hatten doch vereinbart.
 367 (lacht)

368 X: (lacht)

369 F: Sie sehen, ich kuck rein. Wie ist das mit Ihnen? Ich bin da sehr frech und schreib auch dem
 370 Kunden, wenn Sie beim nächsten Mal da sind und wenn das nicht vorliegt, dann gibt's nen Satz
 371 heiße Ohren.

372 X: (lacht)

373 F: So bin ich halt. Wenn ich anfangen würde, mich zu verstellen oder verbiegen, dann würd ich
374 nicht mehr authentisch sein.

375 X: Und so gemeinsame Strategien, Lösungen und Anliegen, wie besprichst du das mit Arbeitslosen
376 45plus?

377 F: Wie gesagt, ich verlange von ihnen Ideen. Wenn sie eine Idee haben, was sie noch machen
378 könnten oder was sie ändern könnten, dann schauen wir das an. In welcher Richtung und ob das
379 überhaupt realisierbar ist.

380 X: Mhm.

381 F: Äh. Und wenn's aus meiner Sicht nicht funktioniert, dann kann ich auch heftig agieren und so. Ich
382 schlag nichts vor. Ich will, dass der Kunde bei jedem Termin irgendwas bringt, mir irgendwas
383 erzählt, was er gemacht hat und was er versucht hat. Und wenn's nur ein Versuch ist. Ja, wie soll
384 ich Ihnen das beweisen? Äh. Dass ich das und das versucht hab. Von mir aus machen Sie Fotos
385 und wir kucken uns die gemeinsam an. Wie soll ich mich denn bewerben, wenn ich zuhause nie an
386 unseren PC komm? Ja und? Unten stehen auch welche beim AMS? Ich tret meine Kunden. Ich
387 schick sie auch mit ganz konkreten Arbeitsaufgaben weg. Eine neue Idee. Haben Sie bei den
388 verschiedenen Kursinstituten gekuckt, was sie noch machen könnten?

389 X: Mhm.

390 F: Letzte Woche so was Schönes. Da war ein Kunde, seit April läuft das mit dem. Der ist
391 Betriebselektriker. Äh. Da war die Frau ganz schwer krank und da hat er sich Pflegekarenz für drei
392 Monate genommen und am Ende der drei Monate hat die Firma ihn gekündigt. Die Frau war noch
393 nicht wirklich ganz gesund und sie haben sich nicht voll drauf eingelassen auszuprobieren, ob er
394 wieder ganz einsatzfähig ist. Von der Lehre aus, der ist jetzt 47. Er war seit der Lehre bei der Firma.
395 Was jetzt? Betriebselektriker und selbstständiges Arbeiten gewohnt. Im Hintergrund die kranke Frau
396 und zwei Kinder zuhause. Der war eigentlich sehr orientierungslos. Der hat keine
397 Bewerbungsunterlagen gehabt und noch nie einen Lebenslauf geschrieben. Das letzte Mal bei der
398 Ausbildung. Anfangs ging das sehr schleppend. Er hat auch nicht wirklich gewusst, auf welche
399 Stellen er sich bewerben soll. Da hab ich ihm mal die Jobwerkstatt vorgeschlagen. Die ist bei uns
400 modular, da können sich die Kunden selber aussuchen, was sie machen wollen. Da hab ich das
401 Kursprogramm ausgedruckt und ihn gefragt: wär da irgendwas dabei, was Sie interessiert oder was
402 würde Ihnen helfen? Au ja, Jobrecherche und so weiter ist wichtig, dass ich das lerne. Ich sage
403 immer, Sie müssen sich selber kümmern, ich kann Ihnen das buchen, aber lernen müssen Sie das
404 selber.

405 X: Mhm.

406 F: Ich hab nur zehn Minuten Zeit, ich kann nicht jede Stelle mit Ihnen durchgehen. Es wär schon
407 toll, wenn Sie sich das irgendwann selber aneignen in nächster Zeit. Dann hätt ich so Angebote und
408 dann geb ich Ihnen das und Sie können das zuhause durchlesen und ne eMail schreiben oder
409 anrufen dort, dann schick ich ihm ein Einladungsschreiben. Dann ist er zur Jobwerkstätte gegangen
410 und dann hat das mit den Bewerbungen super funktioniert. Dann hat er eine Stelle gehabt.
411 Betriebselektriker war ausgeschrieben am Flughafen Schwechat.

412 X: Mhm.

413 F: Dann kam er mit dem Inserat an. Das hab ich ihm als VV zugeschickt und dann kam er mit dem
414 VV zu dem Kundenwunschtermin. Glauben Sie, ich hab da wirklich Chancen, wenn ich mich dort
415 bewerbe? Ich hab dann gesagt, gibt es noch irgendwas, was Ihnen einfällt, was man noch in die
416 Bewerbung rein schreiben kann, was ein richtiger Reißer wäre. Dann hat er sich über den
417 Flughafen informiert und recherchiert, was das überhaupt für ein Job ist. Dann hat er gesehen, die
418 Betriebselektriker gehören mit der Betriebsfeuerwehr zusammen. Das ist eine Abteilung. Und da
419 sagt er, naja, er war schon mal Brandschutzwart und Brandschutzbeauftragter. Da hab ich ihn
420 gefragt: wieso schreiben Sie das nicht in Ihren Lebenslauf rein? Da hab ich doch die Ausbildung
421 nicht. Ich hab ihm gesagt, wenn Sie die Bewerbung wegschicken und Sie werden genommen, dann

422 haben Sie das gleich. WIFI, BFI, da gibt's Zwei-Tages-Kurse. Und sie haben das Ding. Ja, aber wer
 423 weiß, was das kostet? Ja, wie wär's mit nem Kostenvoranschlag? Der hat seit nem Monat den Job.

424 X: Super.

425 F: Der hat sich wirklich bedankt. Er hat sich über den Dienstgeber informiert und ich hab ihm
 426 gesagt, das hat er selbst geschafft. Er wurde angerufen und es wurde ihm gesagt, seine
 427 Bewerbung war so gut, haben Sie noch Interesse. Da war er da und hat er das erzählt und das war
 428 so ein schönes Gespräch. Und er wollte sich dauernd bedanken und ich habe den Ball zurück
 429 gespielt. Ich hab ihm gesagt, ich hab den Lebenslauf und das Bewerbungsschreiben nicht
 430 geschrieben, ich hab mich nicht vorgestellt, ich bin auch nicht Brandschutzwart geworden in zwei
 431 Tagen. Das waren Sie und das ist ein Erfolg. Ich versuch ganz viel in die eigene Verantwortung
 432 zurück zu schießen. Weil ich möchte im Umkehrschluss nicht, dass er mich dafür verantwortlich
 433 macht, dass er keinen Job findet.

434 X: Ja. Mhm.

435 F: Natürlich ist das aufwendig, ich habe teilweise 500 Kunden am APL. Bei 540 hab ich nicht mehr
 436 gewusst, wie der Kunde heißt. Das war dann zu viel. Ansonsten habe ich zu meinen Kunden bei
 437 den Namen ein Gesicht.

438 X: Ganz ein anderes Thema. Betreuungsvereinbarung. Wie dokumentierst du das Besprochene am
 439 Computer während des Gesprächs?

440 F: Ich bin sehr nachlässig bei Betreuungsvereinbarungen. Das sind bei mir Standard-Kunstwerke,
 441 die einmal gemacht werden und dann duplizieren wir sie immer wieder. Und manchmal fetten wir
 442 sie auf, wenn wieder sowas kommt, dass wir neue verpflichtende Texteintragungen haben. Wobei
 443 ich mich nicht an die verpflichtende Texteintragung auf Seite 5 halte, weil der Platz zu wenig ist.
 444 Mein Text schafft es gerade, dass ich ihn auf Seite 6 und Seite 7 auseinander nehme. Wenn das
 445 Controlling jetzt drüber läuft und die mokieren sich, dass ich das nicht auf Seite 5 geschrieben
 446 habe, sollen sie mir mal erklären, wie das geht. Äh. Bei mir zu 90% geb ich die vier Zettel dem
 447 Kunden in die Hand, find ich spätestens in der Mittagspause die Zettel im Mistkübel draußen. Allein
 448 diese Vorgaben, diese Anfangssätze, die oft völlig daneben sind. Hallo? Erste Seite, Frage zwei.
 449 Suchen Sie Arbeit? Kannste davon ausgehen, dass die Antwort zu 50% gelogen ist. Gibt doch nur
 450 entweder oder. Betreuungsvereinbarung ist nicht meins. Was ich oft mach, ist, das schicke ich per
 451 eMail und schicken Sie mir dann ein kurzes Okay zurück. Betreuungsvereinbarung ist nicht das
 452 Instrument meiner Wahl.

453 X: Und wie vereinbarst du neue Gesprächstermine mit Arbeitslosen 45plus?

454 F: Gesprächstermine mit M-Text. Ich geb nur M-Texte aus. Jeder Kunde kriegt das in die Hand. Ich
 455 hab gut 80% abgedeckt mit eAMS-Konto oder eMail, die gehen online raus. Äh. Es gibt einige ältere
 456 Kunden. Äh. Wir haben im Jänner die Terminkarten aufgelassen jetzt im Haus. Die haben das
 457 gehamstert. Die haben sich fünf oder sechs leere Karten mit nach Hause genommen. (lacht)

458 X: (lacht)

459 F: Also es gibt noch ein paar Nostalgiker. Da schreib ich den Termin brav ins Kärtchen rein.
 460 Ansonsten arbeite ich viel mit Post-it. Wenn Höchstausmaß oder so ist außerhalb von meinem
 461 Termin oder so, kriegen sie auch mal ein Post-it aufs Handy geklebt. Ich schreib auch gern das was
 462 wir vereinbaren in eine freie Niederschrift rein. Da hat der Kunde was in der Hand, das haben wir
 463 vereinbart. Das sind Sachen, wo der Kunde aktiv beteiligt ist. Und das pickt.

464 X: Und wie beurteilst du generell die Vorgabe, dass man neue Termine vergeben muss?

465 F: Find ich gut. Kunde geht zum Kurs und du kriegst erst drei Wochen später das Begehren. W-
 466 Termine ist eines meiner liebsten Instrumente. O-Termine auch für die Kontrolle der Eigeninitiative.
 467 Ich schreibe auch den Kunden, wenn sie einen Kurs beginnen, in das Einladungsschreiben:
 468 Achtung. Wiedermeldung nach Kursende beim AMS. Wenn er sich ne Woche nach dem Kursende
 469 nicht wieder gemeldet hat, kriegt er eine Abmeldung und einen bösen Brief.

470 X: Mhm.

471 F: Ich find auch sehr wichtig, dass persönliche Termine vereinbart werden. Was ich meinen Kunden
 472 sehr bewusst mache, wenn es Übergang in die Notstandshilfe ist, dass sie das Geld nicht mehr
 473 verdient haben. Sie haben nichts mehr dafür geleistet, dass sie das Geld jetzt bekommen. Das ist
 474 jetzt Notstandshilfe und das heißt, mach das, was der Gesetzgeber dir aufträgt, sonst verlierst du
 475 die Notstandshilfe. Da lass ich auch nicht mit mir verhandeln.

476 X: Okay. Mhm.

477 F: Da kommt auch die Gesetzeskeule wirklich manchmal raus. Das ist ihre Verpflichtung.
 478 Eigeninitiative dokumentieren ist eine gesetzliche Vorgabe. Wenn's sie's mir nicht glauben, ich hab
 479 ein Dokument, da steht das mit der Verfügbarkeit und Zumutbarkeit. Die ganzen Gesetzestexte,
 480 wenn sie mir nicht glauben. Ich hab da keinen Handlungsspielraum. Ich bin hier nur ein Vertreter
 481 des Gesetzes. Gesetz hab ich nicht gemacht, wir haben Spielregeln und daran müssen sie sich
 482 halten, sonst gibt es Konsequenzen. Es sind ja erwachsene Menschen. Da gehören auch Termine
 483 und Regeln. Ich nenne es für mich persönlich den regelmäßigen Rapport. Komm her, erzähl mir,
 484 was du gemacht hast. Damit du mir zeigst, dass du dich bemühst und wirklich arbeiten gehen willst.
 485 Das ist der Schlüssel zur Notstandshilfe und so verkauf ich das auch. Das find ich sehr wichtig. Ich
 486 versuch auch vom TVS aus unter zwei Monaten zu bleiben. Da kämpf ich manchmal echt drum.
 487 Man muss in Erinnerung bleiben.

488 X: Wie besprichst du mit deinen Kunden und Kundinnen ab 45 Jahren die
 489 Betreuungsvereinbarung?

490 F: Ich mach sie ja beim Ü-Termin einmal richtig. Mit sämtliche Meldepflichten, Rechtsbelehrungen,
 491 Krankenstand, Ausland und so weiter, da hab ich einen Text gebaut, wo das brav drinnen steht.
 492 Das geh ich wirklich ganz genau durch, weil am Anfang müssen die Spielregeln klar festgelegt
 493 werden, die Konsequenzen was passiert, wenn sie sich nicht an die Spielregeln halten. Und die
 494 Eigeninitiativ-Niederschriften und ganz genau die Rechtsbelehrungen und jeden einzelnen Punkt.
 495 Bei der Betreuungsvereinbarung ist mein erster Satz: Jetzt muss ma die Spielregeln festlegen. Sie
 496 sehen das ja, machen wir das auf. Es sind sieben Seiten blöde Fragen. Lachen dürfen Sie.
 497 Beantworten müssen Sie es trotzdem. Da wirklich jeden Punkt durch und da kommen dann die
 498 Rechtsbelehrungen, was heißt, Betreuungspflichten sind geregelt. Da gibt es ja auch ein extra Feld.

499 X: Mhm. Ja.

500 F: Da wird alles schön brav aufgeschrieben. Wenn Sie es nicht regeln, zum Beispiel Kinder zu jung
 501 oder sowas, dann gibt es einen Zettel mit, bis zum nächsten Mal muss die Kinderbetreuung
 502 gesichert sein. Betreuungsvereinbarung beim ersten Mal wird die hieb- und stichfest gebaut und
 503 dann, wenn ich was ändere, dann, wenn ich einen Kurs beauftrage. Kommt schon vor, wenn die gar
 504 nicht wollen. Äh. Und vor allem KK-Kurs. Das schreib ich fix rein. Beauftragter Kurs kann sein, dass
 505 das nicht in der Betreuungsvereinbarung steht, sondern in einer Niederschrift.

506 X: Mhm. Gibt es Fragen, Anliegen, die häufig gestellt werden von Arbeitslosen 45plus, irgendwie
 507 offene Fragen?

508 F: Wie lang muss ich denn eigentlich? (lacht)

509 X: (lacht)

510 F: Was ganz häufige Fragen sind: Übergang Arbeitslosengeld in die Notstandshilfe.
 511 Partnereinkommen. Was ist, wenn ich dann gar nichts mehr krieg. Trotzdem vorgemerkt bleiben
 512 wegen Pensionsanrechnung? Das sind in der älteren Generation große Fragen, wie das mit der
 513 Absicherung ist. Muss ich mich dann mit meinem Mann mitversichern? Da sind sehr viele
 514 Unsicherheiten. Ganz viele Fragen auch, was ist denn, wenn ich so krank werde, dass ich wirklich
 515 nicht mehr kann?

516 X: Mhm.

517 F: Können Sie mir da helfen? Oder muss ich da zur Pensionsversicherung? Wo krieg ich denn da
 518 die Informationen her? Viele kommen mit ihren Fragen, egal was versicherungstechnisch. PVA,

519 Krankheiten, Behandlungen, Therapien und solche Sachen. Ich glaube auch zu uns, weil sie hier
520 regelmäßige Termine haben. In den Köpfen der älteren Menschen ist das noch eine Behörde.

521 X: Mhm.

522 F: Da kriegt man noch richtige Auskünfte. Viele ältere kommen, ja wenn Sie das nicht wissen, wer
523 weiß das dann. Das ist eine andere Art Autoritätsprinzip auch noch. Die sehen uns als Autorität, als
524 Behörde an und da kommen dann auch solche Fragen, wenn sie sich bei den Informationen
525 unsicher sind, die sie aus dem Bekanntenkreis haben.

526 X: Mhm.

527 F: Es dreht sich Großteils um Fragen der Gesundheit, Pension, Geld und Versicherung. Außerhalb
528 der Arbeitssuche sind das die häufigsten Themen, wo ich Fragen dazu beantworte.

529 X: Gut. Und wie ist's mit Verabschiedungsformalitäten. Gibst du die Hand oder - ?

530 F: Auf jeden Fall steh ich auf. Ich bleib sitzen und der steht auf und geht, find ich nicht so toll. Wenn
531 ich bei der Begrüßung bewusst die Hand schüttel, dann kriegt er auch beim Verabschieden die
532 Hand hingehalten. Das kommt aber ganz drauf an, wie er auf mich zukommt. Bei manchen weißte
533 gar nicht. Ein paar Abschlussworte. Da wird's dann wieder persönlich.

534 X: Mhm. Nach dem Besprechen des Beratungsgesprächs, das haben wir jetzt durch. Ich will dir da
535 noch allgemeine Fragen stellen, das sind jetzt noch drei Fragen. (lacht) Ich möchte dich da fragen,
536 wie deine Einstellung ist zu den Begriffen „Berater“, „Beraterin“ und „Kunde“ und „Kundin“?

537 F: Ich find's auf der menschlichen Ebene schön, weil Arbeitsloser, Arbeitslose ist keine
538 Wertschätzung da. Mir kommt's selber auch drauf an, dass sich der Kunde bei mir wohl fühlt.
539 Berater finde ich sehr schön. Auch als Begriff. Für das, was ich mach, ist das ein Selbstverständnis.
540 Mit dem Kunden-Begriff bin ich nicht ganz so glücklich. Ich hab auch für mich noch keinen besseren
541 Begriff gefunden. Kunde heißt für mich, der kommt da her und bezahlt für was und das ist ja nicht
542 der Fall. Wie gesagt, ich bin nicht glücklich damit. Mir ist aber einfach auch noch nichts Besseres
543 eingefallen.

544 X: Mhm.

545 F: Bei mir ist das dann Herr oder Frau. Ich schreib auch dann oft in Texte Herr, Frau S oder so oder
546 Kd oder RS. Kunde. Ne. Passt noch nicht.

547 X: Mhm.

548 F: Wär schön, wenn's irgendjemanden gibt, der eine Idee hat. Berater ist gut, der Beratende. Nein.
549 Auch nicht. Nein.

550 X: Und wie empfindest du deinen Beratungs- beziehungsweise Büroraum?

551 F: Ich find's schön, dass man sich austoben kann im gewissen Rahmen. Ich hab in meinem Büro
552 auch schon viel Blödsinn angestellt. Ich bin bekennender Weihnachtsjunkie. Ich bin die einzige, die
553 Lichterketten hier hängen hat in dem Haus. Ganz hefig. Letztes Jahr hatte ich das Glück, dass die
554 Büros neben mir frei waren. Das ist kahl, da ist nichts, nur der Computer. Ich hab auch Kerzerl und
555 so, ich brauch das einfach. Auch auf meinem Kasterl ist Deko. Das ist meins. Jedes Jahr gibt's
556 neue Deko, das brauch ich hald. Hier war Weihnachten 200%. Hab ich drüben den PC aufgedreht
557 und hier den PC aufgedreht, hab dann jeden Kunden, der rein gekommen ist, gefragt, ob ihm das
558 zu viel ist, dieses Weihnachtswunderland. Wir können auch nebenan in das neutrale Büro gehen.
559 Ist das okay? Und dann hab ich eine Statistik darüber geführt. Hab dann eine statistische
560 Auswertung gemacht, wie die Kunden auf diese Weihnachtsdeko reagieren. War total super.

561 X: Mhm:

562 F: Ich hab über 300 Kunden gehabt in der Weihnachtszeit. Jeden einzelnen drauf angesprochen
563 und die Reaktionen aufgeschrieben. Die schönsten Gespräche waren mit sieben muslimischen
564 Frauen, vollverschleiert, die gesagt haben, sie finden das richtig toll. Sie feiern auch mit ihren
565 Kindern Weihnachten, da ihre Kinder auch Geschenke bekommen sollen. Die Kinder sollen sich ja

566 wohl fühlen in diesem Land. Das waren so schöne Gespräche. Drei Gespräche waren richtig heftig
567 mit Österreichern. Das muss man noch viel mehr machen, die sollen sehen, wie das ist und wie hier
568 gelebt hier. Das ist in beide Richtungen ausgeschlagen. Die Menschen sollen auch einen Eindruck
569 haben, von der Umgebung, wie ich arbeite, wie ich ticke. Kommunikation funktioniert nur im
570 Austausch von Informationen und da ist einfach was da. Die wissen auch, dass ich so bin, wie das
571 hier aussieht. Egal wie groß oder klein das Büro ist, es ist wichtig, dass wir die Freiheit haben, uns
572 hier auszutoben. Bisschen Persönlichkeit musst du auch präsentieren. Wenn ich mich nicht hier ein
573 bisschen selbst verwirklichen könnte. Nein. Ich hab auch Kolleginnen, die nichts im Büro stehen
574 haben, nicht mal eine Pflanze. Da hab ich aber auch immer das Gefühl, die kriegen keine
575 Verbindung zu dem Kunden. Zu mir kommen die Kunden gerne rein. Vielen fällt sogar auf, wenn ich
576 was umstelle. Sie nehmen ja auch die Umgebung wahr. Auch Umgebung gehört zur Beratung. So
577 0815 Büros, wo alles festgeschraubt ist und an seinem Platz steht. Nein.

578 X: Ja.

579 F: Wir haben hier wirklich viele Freiheiten und das finde ich gut. Ich würde mich auch sehr
580 eingeeengt fühlen, wenn das nicht so wäre, wenn das alles standardisiert wäre, das muss da stehen
581 und das muss da stehen.

582 X: Was haltest du generell vom „Corporate Design“ vom AMS?

583 F: Find ich schön. Ich hätt auch grundsätzlich nix gegen T-Shirts, wo AMS drauf steht. Wir haben
584 schon auch immer Diskussionen wegen dem im Zusammenhang mit der GSA. Was zieh ich am
585 Schalter an? Das sind oft Fragen von Leuten, die frisch einsteigen. Wie zieht man sich an. Ist auch
586 immer wieder eine Diskussion, wie man sich als Trainer anzieht, besonders wenn's heiß ist. Jungs
587 lange Hosen, Mädls ja nicht zu kurze Röcke. Äh. Was mich persönlich immer besonders stört,
588 gerade bei Kolleginnen, furchtbar aufdonnern. Der Mensch, der dir gegenüber sitzt, der hat keinen
589 Job. Der kann sich vielleicht nicht das neueste Designerpaar Schuhe leisten.

590 X: Mhm.

591 F: Dann sitzen's da mit kurzem Röckchen, Haare aufgedonnert. Fingernägel nicht dezent. Das ist
592 noch immer eine Behörde und die Menschen, die dir gegenüber sitzen, sind arbeitslos. Wenn ich
593 mich ganz normal anziehe und nicht aufdonner, ist es okay. Ich hab immer wieder Kolleginnen, die
594 übertreiben. Bei Männern ist die Übertreibung nicht ganz so brutal. Eventuell eine Uhr am Arm, ist
595 aber nicht so auffällig. Auch wegen den verschiedenen Religionen. Ich kann mich nicht da her
596 setzen mit kurzem Rock und dann kommt einer rein, der muslimischen Glauben hat. Dem tut das
597 weh. Je nachdem, wie wichtig ihm seine Religion ist. Da muss man aufpassen. Ich bin eine
598 Autoritätsperson in dem Moment. Ich bin Vertreter von der Behörde. Vieles könnte man vermeiden
599 mit nem T-Shirt oder so. Das würde niemand das Genick brechen. Corporate Design. Okay.
600 Kugelschreiber find ich schön und so. Überall Logo drauf macht mir auch nichts. Blauer Anstrich
601 okay. Find ich voll okay.

602 X: Mhm.

603 F: Ich würd auch so ein T-Shirt tragen oder ein Poloshirt, würde vielleicht auch einige Konflikte
604 bereinigen. Ist nicht jedermanns Sache, aber dann merkt man, jetzt ist man beim AMS. Damit hätt
605 ich auch kein Problem. Ich würd auch mit einem Sackerl oder einer Tasche mit dem AMS Logo
606 herum laufen. Ja. Find ich auch ganz süß.

607 X: Last question. Wie nimmst du den Computer beziehungsweise das Verwenden des Computers
608 im Beratungsgespräch wahr?

609 F: Ich mach's nicht. Nur bei Niederschriften, Betreuungsvereinbarungen. Ich mach nichts ohne den
610 Kunden. Wenn dann, hole ich mir den Kunden rundherum, schau ma die VVs durch. Wenn
611 irgendwas ist, dann dreh ich mich zu dem Kunden hin, dann schreib ich das auf den Block. Und
612 wenn der Kunde raus geht, tipp ich das ein. Und wenn ich das nicht schaffe, kritzel ich mir das auf
613 den PST Hardcopy dazu. Auch hinten bei den 10ern oder 49ern die zweite Seite, das mach ich
614 alles, wenn der Kunde raus ist. Ich hab's auch nicht ausgehalten in der Ausbildung, wenn der
615 Kunde nur den Hintergrund des PCs gesehen hat. Ich geh nicht mal an die Maus, wenn der Kunde

616 da ist. Der Kunde ist mein Gesprächspartner und nicht der PC. Ganz, ganz streng. Ich hab nen Stift
617 und Block. Ich hab Post-it, da kann sich der Kunde was aufschreiben.
618 X: Herzlichen Dank. Möchtest du noch etwas anmerken?
619 F: Nein. Ich sage danke für das Gespräch. (lacht)
620 X: (lacht)

13.2. AMS-Beraterin G

X = Interviewerin

G = AMS-Beraterin G (32 Jahre)

1 X: Okay, danke einmal für deine Zeit. Wie du weißt, schreibe ich meine Doktorarbeit zum Thema
2 Erstgespräche mit Kunden und Kundinnen ab 45 und die Kommunikation und Interaktion im AMS.
3 „Richtige“ oder „falsche“ Aussagen gibt es nicht. Es wird auch alles anonymisiert. Es wird nicht
4 einmal die Geschäftsstelle genannt. Damit man nicht zurückverfolgen könnte, wo du herkommst.
5 Nur, dass du das weißt. Ganz am Anfang, erzähl mir, was dir da einfällt zu Erstgesprächen mit
6 Arbeitslosen 45plus.

7 G: Also, das ist immer spannend. Weil das mach ich ja bei allen Kunden und Kundinnen die
8 Datensätze anschau und aktualisier. Wenn die Zeit ausreicht, das zu tun bei zwanzig
9 Registerkarten oder Reiter. (lacht) Da passt dann die Hälfte, die andere Hälfte nicht. Ich schau
10 schon, dass die wichtigsten Sachen geklärt sind. Das sind für mich einmal die Vormerkzeiten, dass
11 alle Dienstverhältnisse eingetragen sind, damit das SfU kann und ich vermitteln kann. Und auch
12 Berufswünsche und in diesem Anmerkungsfeld, dass ich da so genau wie möglich eintrag.

13 X: Mhm.

14 G: EDV-Kenntnisse. Sprachkenntnisse. Ob Führungserfahrung da war. Egal was. So konkret wie
15 möglich. Ob es einen Staplerschein gibt. Ob die Person auch Praxis damit hat. Was der Datensatz
16 so hergibt, schau ich mir an. Was ich auch oft gern machen würde, aber nicht mache, ist den
17 Lebenslauf anschau'n. Ich schau schon kurz rein. Schau ma kurz das Foto an und die wichtigsten
18 Daten. Aber dass ich so genau schau, wo hat er was gemacht. Das fehlt halt. Das ist etwas, wo ich
19 gern mehr die Zeit hätt. Weil ein Lebenslauf kann oft umfangreicher sein. Ich tu mir oft auch nicht
20 leicht mit der Gruppe über 45, weil das oft Leute sind, die eben schon sehr viel gemacht haben.
21 Und sehr spezifisch oft Berufserfahrung haben in ganz speziellen Bereichen. Und wir dann auch
22 nicht die Stellen haben. Eben oft im höherqualifizierten Bereich. Heut hab ich zum Beispiel einen
23 gehabt, der war 58. Der hat mir leidgetan. Der hat HTL gemacht vor Ewigkeiten. (lacht)

24 X: Mhm.

25 G: Und wie gefragt hab wegen den EDV-Kenntnissen ist raus gekommen, der hat AutoCAD und so
26 nicht mehr, weil er Führungskraft war und das haben die Leute unter ihm gemacht und er hat eher
27 das Organisatorische gemacht. Dass ich ihn da vermittel oder er da was sucht, da hat er gesagt, da
28 tut er sich schwer. Und dann auch noch gesundheitliche Einschränkungen. Das war ein Ü-Termin,
29 der von der Servicezone überstellt worden ist. Zu alt für den Arbeitsmarkt, das ist nicht einfach. Das
30 ist keine einfache Aufgabe. Ich schau immer, dass ich mir Zeit nehme zum Vermitteln. Dass Kunden
31 raus gehen mit einem Vermittlungsvorschlag. Ich sag immer, Vermittlungsvorschlag ist eine
32 Hoffnung. Auch wenn die E-Buchungen nicht vorhanden sind, ich hab das Gefühl, dass das
33 motivierend ist. Die freuen sich, wenn ich mit ihnen durchgeh ein paar Stellen. Passt das, passt das.
34 Auch durch die VV-Suche hab ich die Möglichkeit, wenn ich mich nicht so gut auskenn, wie zum
35 Beispiel technischer Bereich. Da muss man ja die Berufssystematik kennen, die Inhalte und Berufe.
36 Ist wirklich ein anspruchsvoller Job.

37 X: Mhm.

38 G: Und das soll ich alles in zehn Minuten schaffen. (lacht) Und dann seh ich, was raus kommt, ist
39 das für den Kunden passend oder nicht, wenn ich das mit dem durchgeh. Da hab ich auch viel
40 gelernt und konnte auch mein Wissen erhöhen. Grad wenn er bei dir sitzt, nutz die Chance, geh in
41 Interaktion und arbeit damit.

42 X: Mhm.

43 G: Ja, was mir am meisten auffällt bei den 45plus, sind auch die gesundheitlichen
44 Einschränkungen. Das ist nicht immer ein Hindernis, aber das macht's nicht einfacher.

45 X: Okay. Danke. Ich fang jetzt mal mit der Eröffnung des Gesprächs an. Schaust du dir die
46 Datensätze deiner Kunden und Kundinnen ab 45 vorm Beratungsgespräch an?

47 G: Ja. Ja. Von allen Kunden und Kundinnen. Bei mir sind zwei Sachen das Wichtigste. Egal ob
48 Zeitdruck ist. Passt die Leistung? Die Existenzsicherung ist für mich in erster Linie das, was
49 funktionieren muss. Das ist ja das, wofür wir da sind. Und, dass er einen neuen Termin kriegt.
50 (lacht) Und ob eine Einstellung da ist und warum. Allein deswegen schau ich sie mir vorher an.
51 Damit ich dann nicht zum Stottern anfang, wenn der Kunde da sitzt und mir denk, scheiße, warum
52 hat der Kunde jetzt die Einstellung. Damit ich dann mit ihm besser arbeiten kann. Und in den
53 Lebenslauf, da geh ich auch rein, damit ich dann das Foto hab, weil wenn ich dann raus geh und
54 aufruf, damit ich weiß, wer könnt das ungefähr sein. Und es ist auch ein netter Einstieg in das
55 Gespräch, wenn ich sag: wissen's, ich hab mir Ihren Datensatz schon einmal angeschaut. Und
56 dann frag ich was Konkretes. Obwohl es vielleicht dieselbe Frage ist, die ich jeden stell, ob er einen
57 Führerschein hat und ein Auto. Aber das ist auch nicht so gut bei uns eingetragen, hab ich das
58 Gefühl.

59 X: Mhm.

60 G: Das kann schon so ein Eisbrecher sein. Den Kunden ein bisschen kennenlernen, obwohl, es
61 kann auch sein, dass der Datensatz nichts aussagt. Aber wenn Vormerkzeiten nicht eingetragen
62 sind, gehe ich vorher in den Hauptverband. Das mach ich auch manchmal, wenn der Kunde da ist.
63 Da schau ich mir an, von wann bis wann hat was gedauert. Wobei im Hauptverband steht nur
64 Arbeiter oder Angestellter. Da braucht's wieder die Interaktion dann.

65 X: Okay. Und wie nimmst du Begrüßungsformalitäten wahr mit älteren Arbeitslosen?

66 G: Da wär mir noch nichts Spezielles aufgefallen. Es gibt Leute, die gerne die Hand geben. Ich hätt
67 jetzt aber nicht gesagt, dass die ältere Generation mehr dazu tendiert. Ich hab aber jetzt auch in
68 meinem neuen Zimmer eine kleine Hürde, da ist so ein kleiner Tresen auf dem Tisch.

69 X: So wie bei einer Bar?

70 G: Genau. Mit zwei Löcher und einem Brett. Und ich glaub, das macht auch viel aus. Das ist ein
71 bisschen ein Hindernis. Ich hab früher die Begrüßung ein bisschen anders gemacht. Hab die Leute
72 aufgerufen und um das Hände geben ein bisschen zu vermeiden wegen den Bakterien, hab ich die
73 Leute rein gebeten mit einer Geste. In die offene Türe hinein gezeigt, damit sie Platz nehmen. Oft
74 selber die Türe zugemacht. Das hab ich mir zwar abgewöhnt. (lacht)

75 X: (lacht)

76 G: Ist aber eine gute Begrüßungsform. Das ist eine höfliche Form. Du vermeidest das Hand geben,
77 wirkst aber einladend. Von der Begrüßung wär mir jetzt nix Spezielles aufgefallen. Das ist halt
78 etwas, das man sehr gut selbst steuern kann. Das ist eben so, wie der Berater oder die Beraterin
79 das handhabt. Es gibt auch Berater, die bleiben sitzen und schreien raus. (lacht)

80 X: (lacht)

81 G: Machen's dann aber auch bei allen Kunden. (lacht)

82 X: Sprichst du deine Kunden und Kundinnen ab 45 eigentlich mit dem Namen an?

83 G: Selten. Wenn ich sie aufruf. Und nur, wenn ich was Spezielles sag. Wenn wir zum Beispiel über
84 die Eingliederungsbeihilfe reden. Das ist mir zu formell oder formal. Das würde wieder eine Distanz
85 schaffen. Es ist nicht schlecht, um das als Mittel zu verwenden, um Verbindlichkeiten herzustellen.
86 Wenn ich betonen will, dass ich eine Eigeninitiativliste bis zum nächsten Mal sehen will oder er sich
87 beim VV bewerben soll, würd ich nochmal seinen Namen nennen, um eine Verbindlichkeit
88 herzustellen.

89 X: Und sprichst du gesetzliche Rahmenbedingungen, wie zum Beispiel Meldepflichten - ?

90 G: Ja. Ja. Unbedingt. Ich vergleiche es auch immer mit einem Arbeitsverhältnis. Das, was sie bei
 91 einer Firma melden müssen, das müssen sie auch bei uns melden. Das schreib ich sogar in die
 92 Betreuungsvereinbarung. Da hab ich sogar einen eigenen Textbaustein. Viele Meldepflichten weiß
 93 man auch nicht. Es gibt Dinge, über die man leicht drüber fällt. Wenn man zum Beispiel auf der
 94 Baustelle gearbeitet hat. Den interessieren unsere Vorschriften einen Dreck, das ist ja nicht seine
 95 Welt. Für uns sind die Formulare alles. Aber der Bauarbeiter denkt sich: Oh mein Gott, was ist mit
 96 der Tussi? (lacht)

97 X: (lacht)

98 G: Die soll mir sagen, was ich ankreuz. (lacht) Damit ich mein Geld krieg.

99 X: Okay. Wie klärst du denn die Aktualität der Datensätze deiner Kunden und Kundinnen ab 45 ab?

100 G: Indem ich Fragen stell. Es ist auch so traurig mit der Datenqualität, ich kann ja von nix
 101 ausgehen. Es sind nicht alle Datensätze schlecht, aber manchmal denk ich mir, die IZ macht sich
 102 Gedanken über Dinge, die müssten sie nicht. Und dann gibt es wieder Dinge, wo ich mir denk,
 103 hättest daran gedacht, wär der Datensatz super gewesen. Das find ich sehr traurig. Wie komm ich
 104 dazu, wo ich eh so wenig Zeit hab, dass ich in zehn Minuten eine Beratungsstrategie entwickel, die
 105 einen Effekt haben soll. Man muss ja auch bedenken, dass die Terminintervalle so lang sind. Ich
 106 muss ihm ja schon Produktblätter über Kurse oder BBE mitgeben oder einfach informieren über EB
 107 oder Kombilohn. Und das Problem ist, das geht nicht alles auf einmal, weil der Mensch ja auch nur
 108 begrenzt aufnahmefähig ist. Ich soll möglichst schnell das Richtige bereitstellen. Und damit ich das
 109 kann, brauch ich Vorinformationen. Und wenn ich die alle rauszuzeln muss. Der Kunde erzählt mir
 110 ja auch nicht alles wie bei einem Formular, tack tack tack. So wie ich es gerne hätte. Ich frag nach
 111 einem Führerschein und Auto und er sollte ja oder nein sagen. Und was sagt er? Ja, ich hab einen
 112 Führerschein, aber. Und dann fangt er mit irgendwas an, gesundheitlich oder was anderes. Ist ja
 113 nicht so, dass du eine effiziente Kommunikation hast. Und das wär ja auch komisch. Oder?

114 X: Mhm.

115 G: Ich kann jetzt auch nicht die IZ oder SZ verantwortlich machen, weil die haben genauso genug
 116 zu tun. Es kann sich ja auch so viel ändern in ein paar Wochen. Wann ist der in der Infozone und
 117 wann ist der bei mir. Ein Monat später und da ist vielleicht das Auto schon verkauft aufgrund der
 118 finanziellen Situation oder was auch immer. Es ist wirklich mühsam, alles nach zu erfassen.
 119 Manchmal stimmt ja nicht einmal, was er zuletzt gearbeitet hat. Auf der PER Seite. Und da denk ich
 120 mir, wie komm ich dazu, dass ich das jetzt ausbesser.

121 X: Mhm.

122 G: Oder die VMZ. Da sagt man, die letzten zwei Jahre sollten erfasst sein. Und du nimmst ja dem
 123 Kunden auch Vermittlungschancen durchs SfU, wenn die Vormerkzeiten leer sind. Hab ja schon
 124 selber im Stress, Vormerkzeiten aufgemacht und mir gedacht, na super, der hat noch nichts
 125 gearbeitet. Dann seh ich, wieviel Geld der von uns kriegt und denk mir, das kann nicht passen. So
 126 hab ich mir angewöhnt, dass ich immer in den Hauptverband geh. Wir haben auch oft in der
 127 Geschäftsstelle geredet, wir bräuchten eigene Leute, die sich mit der Datenqualität beschäftigen.
 128 Kann ja nicht sein, dass Berufswünsche nicht zu den VMZ oder Inserat passen. Aber sicher, du
 129 tragst eine Information in zwanzig Registerkarten ein. Da sollt sich das alles automatisch
 130 generieren. Das müsst das irgendwie gehen. Wieso muss ich in jede Registerkarte reinklicken und
 131 irgendwelche Buchstaben oder Schlüsselwörter oder Deskriptoren eingeben. Da gibst du das in
 132 BW1 ein und musst es rüber kopieren, damit es im BW2 auch drin steht. Ich krieg die Krise. Das
 133 kostet ur viel Zeit und du kommst nicht zum Wesentlichen. Das ist dann nur Verwaltung eben. Man
 134 bräuchte da irgendwie eine Lösung für das. Was war nochmal die Frage?

135 X: Die nächste Frage hättest du schon beantwortet damit. Gibt es Daten, die dir wichtig sind?

136 G: Leistung, Vormerkzeiten. Dass ich ihn vermitteln kann, das ist das Wichtigste. Dass die Daten
 137 von der Qualität her passen.

138 X: Gut. Welche Fragen stellst du Kunden und Kundinnen ab 45 zu letzten beruflichen Tätigkeiten?

139 G: Immer, was die konkrete Tätigkeit war. Es gibt Branchen, da kenn ich mich nicht aus. Da weiß
140 ich nicht, was der gemacht hat. Oder es ist ein super englischer Begriff für den Beruf und ich hab
141 keinen blassen Schimmer, was das ist. Deshalb muss ich so konkret fragen. Man kann nicht alles
142 wissen. Es gibt so viele Berufe und so viele Branchen. Eigentlich ist immer die Führungsfrage
143 dabei. Grad wenn ich seh, jemand war lange in einem Dienstverhältnis. Ich kann gar nicht sagen,
144 es sind konkrete Fragen. Ich frag einfach nach, wenn ich einen ADG vor mir habe. Weil da kann ich
145 den kennenlernen, was kann er und was kann er nicht. Oft druck ich ein paar aus und ich lass ihn,
146 während ich Termin buch und BVG mach, der soll sich das anschauen. Da lass ich ihn oder ihr die
147 Wahl, aber zumindest einen sollt er oder sie nehmen. Soll mir sagen, was am besten passt und
148 warum. Die meisten nehmen eh alle oder viele. Durch die ADG-Suche mach ich viel mit konkreten
149 Fragen.

150 X: Gibt's Beratungsgespräche mit älteren Arbeitslosen, wo du nicht über letzte berufliche
151 Tätigkeiten sprichst?

152 G: Selten. Wenn ich seh, der war ein Jahr im Krankenstand, dann frag ich nach. Ich schau hald,
153 was der Datensatz mir gibt und da setz ich an. Und manches ergibt sich auch im Reden. Da
154 erzählen's dann eh, dass was Gesundheitliches dahinter steckt, wenn sie keine Stelle finden,
155 obwohl es genug ADGs gibt. Wenn ich seh, dass die Person so hinnig ist, dann schau ich, dass ich
156 keinen ADG find. Wir haben viele Leute, wo es nicht um Jobsuche geht. Da bräuchte es eine
157 Zwischenstelle zwischen AMS und PVA. Es gibt auch Leute, die sind komisch und die sind
158 aufgrund dessen nicht integrierbar. Es gibt auch sozial anstrengende. Du schreibst ja auch nicht in
159 den Datensatz, Kunde feut oder Kunde wirkt komisch. Und natürlich sind die auch bei uns
160 gemeldet, wo sollen die sonst sein? (lacht) Die sind auch lange bei uns gemeldet, weil die finden
161 sich nichts. Ich finde es auch nicht richtig, jemanden zu sanktionieren, wenn du weißt, der findet
162 sich nichts am Arbeitsmarkt. Andererseits kann man sagen, es ist eine erzieherische Maßnahme,
163 weil wenn der rausfällt, dann ändert er vielleicht sein Leben. Weil wenn du den nur streichelst, dann
164 wird er das machen, was er immer gemacht hat. Aber auf der anderen Seite denk ich mir, ist das
165 die Strafe auf der falschen Seite. Den müsste man sozialarbeiterisch auffangen. Müssten wir nicht
166 die Schnittstelle sein für sowas? Nur weil er sich wo nicht beworben hat, wo er eh nie genommen
167 werden würde? Ja. Hm. Es geht hald selten um die Vermittlung. Oft ist es eine Druckvermittlung.

168 X: Nächstes Thema. Sprichst du mit deinen älteren Kunden und Kundinnen über etwaige
169 Lebensumstände, die zur Arbeitslosigkeit geführt haben oder die Arbeitssuche erschweren?

170 G: Das ist eine gute Frage. Da fällt mir ein, ich frag meine Kunden und Kundinnen immer, warum
171 das letzte Dienstverhältnis geendet hat. Grad, wenns ein langes war. Das ist schon eine sehr
172 wichtige Frage. Weil dann kommt vielleicht raus, ich hab ein Burnout und davor war von einem
173 Burnout nie die Rede. Aber es gibt auch Leute, die wollen über ihre gesundheitlichen
174 Einschränkungen beim AMS nicht reden. Die haben Angst, dass sie dann Nachteile haben oder
175 dass die Firmen das irgendwie raus kriegen könnten. Es gibt Leute, die fragen: warum muss ich
176 Ihnen die Befunde schicken? Das ist echt eine wichtige Frage. Wenn das Dienstverhältnis ewig lang
177 her ist, dann nicht mehr. Aber wenn es ein oder zwei Jahre her ist, dann schon. Da kann ich nicht
178 so tun, als wär da nix gewesen.

179 X: Mhm.

180 G: Es gibt auch Leute, die kündigen, weil sie eine Weiterbildung machen wollen. Die sind da richtig
181 naiv. Meist sind das Jüngere. Ältere trauen sich das eh nicht so schnell. Aber da denk ich mir: boah,
182 du hast dich was getraut. Von der Firma weggehen ist schon mutig, damit du was anderes machen
183 kannst. Das ist auch eine wichtige Frage, um die Leute auch einschätzen zu können.

184 X: Ja. Mhm.

185 G: Ja.

186 X: Sprichst du auch über belastende Situationen - ?

187 G: Viele Kunden erzählen das schon von alleine. Das ist immer eine Kettenreaktion von Dingen, die
188 passieren.

189 X: Sprichst du auch den Pensionsstichtag an bei Personen ab 45 Jahren?

190 G: Immer. Ich lass mir das auch von der PVA geben.

191 X: Gibt es da auch ein bestimmtes Alter, ab dem du das ansprichst?

192 G: Zu früh macht es keinen Sinn. Das ist auch kontraproduktiv. Ich schau mir auch immer an, wie
 193 die Person drauf ist. Ich hab in letzter Zeit auch viele Leute gehabt, die wollen nicht früher in
 194 Pension gehen, weil sie Angst haben vor vielen Abschlügen. Die hätten gesundheitlich. Die haben
 195 nie einen Antrag gestellt, wo ich mir denk, da wär gesundheitlich sicher was möglich.

196 X: Mhm.

197 G: Überhaupt, wenn das Alter schon da ist. Aber die trauen sich nicht. Erst heute habe ich einen
 198 gehabt, der hat einen Defibrillator eingebaut. Schon zweimal wurde der erneuert, weil der
 199 irgendwann aufgibt. Da hab ich gefragt, ob er nicht dran denkt. Das war ein Mann mit 58. Und der
 200 hat dann eben gesagt, er traut sich nicht. Aber da hab ich dann gesagt, wenigstens kriegen's von
 201 der PVA vierzehn Mal im Jahr, vom AMS nur zwölf Mal. (lacht)

202 X: Mhm.

203 G: Da versuch ich dann mit solchen Argumenten. Ich hab auch gesagt, er muss ja keinen Antrag
 204 stellen, sondern fragen's mal dort. Vielleicht schätzen Sie das ja anders ein, als es dann wirklich ist.
 205 Weil ich kenn mich ja auch nicht so gut aus mit der PVA. Vielleicht sind die Abschlüge gar nicht so
 206 groß. Man muss sich ja erkundigen. Man kann ja nicht, nur weil man was annimmt, das nicht tun.
 207 Weil wenn der nicht arbeitsfähig ist, dann ist der nicht arbeitsfähig. Wurscht, wieviel Geld der
 208 nachher kriegt. Ganz ehrlich. Dass er besser bei uns aussteigt, als bei der PVA, das kann ich mir
 209 nicht vorstellen. Echt nicht. Mit einer Invaliditätspension. Das hätt ich noch nie gehört. (lacht)

210 X: Welche Bedeutung hat der Pensionsstichtag für dich im Beratungsgespräch?

211 G: Schon eine große. Weil jetzt haben wir die Richtlinie, dass wir die Terminintervalle erhöhen
 212 dürfen. Dass ein halbes Jahr okay ist, wenn er oder sie zwei Jahre vorm Stichtag ist. Daran halt ich
 213 mich natürlich auch. Deswegen allein ist es schon wichtig für mich.

214 X: Mhm.

215 G: Damit ich ein bisschen Luft krieg für Termine, die vielleicht sinnvoller sind. Es ist auch nicht so,
 216 dass man ab einem gewissen Tag nicht mehr vermittelbar ist. Es gibt vereinzelt Leute, die sich
 217 trotzdem immer wieder was finden und gehen. Und auch bereit sind kurz vor der Pension. Da ist
 218 auch für viele der ökonomische Druck groß. Ich möcht auch nicht diejenige sein, die sanktioniert.
 219 Sicher, wenn jemand nur wegen dem Gehalt nicht arbeiten gehen will und Steuergelder bezieht,
 220 das ist schon scheiße. Aber auf der anderen Seite ist das auch gut so. So werden die Löhne nicht
 221 noch mehr gedrückt, wenn die Arbeitslosen ein bisschen wählerisch sein können. Das hat auch
 222 einen Vorteil, warum wir nicht so schnell sanktionieren. Das muss man auch irgendwie verstehen.

223 X: Und wie besprichst du gesundheitliche Einschränkungen mit älteren Arbeitslosen?

224 G: Kommt drauf an, welche es sind. Ich frag sie immer, ob sie mir Befunde geben können.
 225 Manchmal, wenn ich die Betreuungsvereinbarung aufmach, da gibt es die Möglichkeit anzuklicken,
 226 ob es gesundheitliche Einschränkungen gibt. Da frag ich dann schon: gibt es gesundheitlich
 227 irgendwas was wir wissen sollten? Das ist ein Satz, den sag ich recht oft. Auch am Anfang bei der
 228 Datenabklärung frag ich solche Sachen. Ich such auch aktiv danach. Ich schau auch im Datensatz,
 229 ob es Befunde gibt oder ob ein Deskriptor drinnen ist. Ich hab heut einen Datensatz gesehen. Das
 230 ist Wahnsinn. Die hat seit 2006 ärztlich befundet, dass sie nicht im Gastgewerbe arbeiten darf. Und
 231 sie hat noch immer Berufswunsch Kellnerin drin. Da denk ich mir, wie geht das? Wir kriegen dafür
 232 gezahlt, dass der Datensatz passt und die Kunden g'scheit vermittelt werden und zumutbar nach
 233 Gesetz. Ich kann sie nicht in die Gastro vermitteln, wenn sie das gesundheitlich nicht machen darf.

234 X: Mhm.

235 G: So wie die SZ auf ihre Sachen schauen muss, ob die Leistung passt, so müssen wir auf unsere
 236 Sachen schauen, dass die Datensätze passen in der BZ. Und dann ist's blöd, wenn man so

237 depperte Vorgaben hat, die fürn Hugo sind. Weil du dann nicht mal mehr Zeit hast, auf so was
238 Wichtiges zu schauen. Wie komm ich dazu mit so wenig Zeitressourcen die ich hab, mir eine
239 Datenhistorie anzuschauen, die lange ist. Weißt, was ich mein. Das ist unzumutbar, finde ich. Für
240 mich als Beraterin, die ihren Job g'scheit machen möchte, ich Sachen recherchieren muss, die so
241 lange her sind. Und dann frag ich natürlich nach, wenn ich was find. Dann geh ma auf das ein. Ich
242 hab auch einige gehabt, die haben ihre Kinder einkaufen geschickt, weil sie nicht mehr raus gehen
243 konnten. Wir haben so viele psychisch hinnige Leute am Schalten, wo die Kinder den Haushalt
244 machen oder so. Da frag ich schon, was seine Ziele sind oder was sie sich erwarten. Da muss man
245 manchmal auch härter mit ihnen reden. Gesundheitliche Einschränkungen sind immer schwer. Und
246 dann ist die Frage, wie sehr die den Alltag einschränken.

247 X: Und bei schweren gesundheitlichen Einschränkungen. Suchst du dann noch nach Arbeitsstellen
248 für solche Personen?

249 G: Bei Krebs oder so ist immer die PVA als erstes. Meistens war er eh schon bei der PVA oder ist
250 gerade bei der PVA. Wenn das halt nicht geht, dann weiter schauen. Vielleicht Fit2Work oder mit
251 Krankenständen noch was rauszögern. Du weißt nicht, was du machen sollst und sie wissen nicht,
252 was sie machen sollen. Das ist eine Pattsituation. Wie soll ich den jetzt mitschleifen, ohne dass es
253 auffällt. Und der Kunde denkt sich, oh mein Gott, wie komm ich da jetzt durch, ohne dass ich
254 gesperrt werd. (lacht) Ja, das ist ja voll org eigentlich. So sollte keine Beziehungsebene nicht sein.
255 Wir haben so widersprüchliche Ziele oder Aufgaben oder Vorgaben. Einerseits sollen wir so streng
256 sein und haben gesetzlich einen Auftrag, dass wir mit Steuergeldern verantwortungsvoll umgehen,
257 dass wir wen sperren, wenn er sich nicht an die Regeln hält. Das ist ja eine Wahnsinns Aufgabe.
258 Und auf der anderen Seite hast du den konkreten Kontakt mit dem Menschen und Situation, wo du
259 nicht einmal weißt, was du drauf sagen sollst und nicht vermitteln kannst.

260 X: Mhm.

261 G: Ich kann mir dann auch vorstellen, dass das einer der Gründe ist, warum so eine Verwaltung
262 passiert. Was denken sich Berater und Beraterinnen, die länger dabei sind? Das ist eh wurscht, weil
263 der kann nicht mehr. Oder es ist eh wurscht, weil der will nicht mehr. Und mit beidem kannst du
264 nichts anfangen in einer Beratung. Da kannst du nur mehr verwalten.

265 X: Mhm. Gut, gehen wir von den Krankheiten weg. Welche anderen Themen werden häufig von
266 älteren Arbeitslosen in der Beratung angesprochen?

267 G: Gesundheitliche Sachen auf jeden Fall. Speziell bei Älteren manchmal Betreuungspflichten für
268 Enkerl. Da denk ich mir dann: na bitte, jetzt willst da noch ein Vermittlungshemmnis aufbürden?
269 Aber so ist das Leben.

270 X: Gibt es etwas, worüber sich 45plus besonders beklagen?

271 G: Ja, über die PVA. Das ist etwas, was nicht eingesehen wird. Auf die wird auf jeden Fall
272 geschimpft. Dann auf die Ausländer. Gängiges Thema. Die Politiker. Alle anderen sind schuld. Und
273 das AMS auch oft. Was ihr mir da wieder geschickt habt? Hab erst unlängst eine ältere Kundin
274 gehabt, die hat gut verdient als Teilzeitkraft. Sie hat gefragt, ob sie sich bei dem einem VV
275 bewerben soll. Schau ich mir den an. Was passt da nicht, sind wir alles durchgegangen. Ich hab
276 das selten, dass sich jemand beschwert, dass er passgenau vermittelt wird. Dann hat sie mir
277 gesagt, dass das Gehalt nicht passt. Da beschweren sich oft Ältere, die gut verdient haben. Die
278 sagen immer, das geht nicht, was da drin steht, dieses Minimum. Dann hast du immer die
279 Argumentation, das ist nicht das, was du kriegst. Das muss man sich ja ausmachen. Das ist
280 Kindergarten, das strengt an. Dass überall das Minimum steht, ist gesetzlich vorgeschrieben, das ist
281 auch in der Kronenzeitung so. Niemand schreibt rein: wenn du fünf Jahre hast, kriegst du so viel
282 und wenn du zehn Jahre hast, dann kriegst du so viel. Da wär die Firma ja blöd, wenn sie das
283 angibt. Niemand schreibt Leserbriefe an die Krone, was das für orge Inserate sind, aber beim AMS
284 kann man das ja machen.

285 X: (lacht)

286 G: Da kann man sich aufregen über unsere Inserate. Das sind oft so Diskussionspunkte, das pack
287 ich nicht. Das regt mich auf. Wenn ich gemeldet bin, dann muss ich kooperativ sein oder zumindest
288 so tun. Das muss ich machen, da da da. So zickig sein, das halt ich gar nicht aus. Und dann gibt es
289 oft ältere, die sagen, sie finden nichts wegen dem Alter. Es ist ja nicht nur das Alter, das Alter ist oft
290 ein Vermittlungshemmnis, weil die viel kosten. Aber jemand, der einen geringen Tagsatz hat, hat oft
291 schon lange nichts gearbeitet und kostet der Firma ja nicht so viel. Wie kommt der jetzt auf die Idee,
292 dass das nur am Alter liegt? Vielleicht ist es auch, dass man aufgehört hat zu suchen. Was die
293 Leute auch aufregt sind die Kurzzeitdienstverhältnisse. Ich weiß, das AMS definiert Nachhaltigkeit
294 mit zwei Monaten Arbeitsaufnahme. Für mich ist das nicht nachhaltig. Für die Leute auch nicht. Das
295 ist das mit den Leihfirmen mit gering qualifizierte Jobs. Da regen sie sich auf, das kann ich
296 nachvollziehen. Zwei Wochen wo arbeiten, das ist bescheißen. Die Leihfirmen machen oft was aus.
297 Man will ja eine Sicherheit haben. Da hat man sich ja schon was aufgebaut oder einen Kredit
298 rennen oder so. Und dann weißt du nichts über deine Zukunft dank der Leiharbeit. Irgendwie orsch.
299 Und ich hab viele Kunden, die sagen, bitte zu keiner Leihfirma. Und was soll ich machen? Ich hab
300 das Gefühl, ich hab nur Leihfirmen oft.

301 X: Mhm.

302 G: Dann halt wieder wie die Kindergartentante. Sie wissen, sie müssen und da da da. Leihfirmen
303 sind nicht so schlecht. Weil vielleicht irgendwer es mal über die Leihfirma geschafft hat in ein
304 Dienstverhältnis. Ein älterer Kunde hat mir dann letztens gesagt, ihn nimmt ja keiner mehr über die
305 Leihfirma wegen dem Alter. Das kann ich nachvollziehen und da hat er Recht. Da hab ich nichts
306 mehr drauf sagen können.

307 X: Und gibt es Maßnahmen, die du deinen älteren Kunden und Kundinnen besonders oft anbietest?

308 G: Es kommt auf das Niveau der Person an. Wenn jemand gut ausgebildet ist und
309 Führungserfahrung hat und immer gearbeitet hat, dann mach ich nichts, weil da denk ich mir, die
310 Person ist job-ready. Und es ist mir auch unangenehm, Leute, die so gut qualifiziert sind, in unsere
311 Maßnahmen zu stecken. Es muss ja nicht immer an der Bewerbung liegen. Grad wenn jemand
312 Führungserfahrung hat, hat er vielleicht Schulungen zu Bewerbungen gemacht oder so, weil er bei
313 Personalfragen mitentscheiden durfte und Bewerbungsgespräche geführt hat. Da tu ich mir schwer.
314 Alle, die niedriger qualifiziert sind, ist es leicht. Auch jemand, der was Spezifisches sucht, ist eine
315 unserer Maßnahmen schwer. Die Person soll im spezifischen Bereich suchen. Es kommt selten wer
316 und fragt danach. Das ist immer nur AMS Motivation und Animation. Kindergarten. Wollen's nicht
317 den Kurs machen oder die BBE? Das kostet auch Zeit. Weil wenn ich sowas anbiet, muss ich ja
318 auch erzählen, was in der BBE passiert. Dazu muss ich mich auskennen und ihm erklären, warum
319 das für ihn sinnvoll ist. Und dann muss ich das in die BVG reinschreiben mit die sieben
320 Registerkarten und die Unterpunkte auswählen. Das ist sehr aufwändig. Das ist dadurch nicht
321 immer auswählen. Es gibt auch spezifische Beratungseinrichtungen für Ältere. Es ist aber nicht so,
322 dass ich für die Älteren die BBE für ältere mach. Zu den BBE buch ich gern zu. Da sind die Leute
323 zufrieden, die ich hinschick. Würde es die Angebote nicht geben, würden sich die Leute auch
324 beschweren, wenn es nichts für Ältere oder gesundheitlich Eingeschränkte gäbe. Es gibt da keine
325 Wertschätzung dafür, da es gratis ist. Das ist schade. Das AMS wird oft kritisiert. Wir haben in Wien
326 wirklich alles. Da können sich die Leute alles aussuchen. Beim BBRZ, wenn die PVA nicht mitzahlt,
327 dann zahlt das AMS. Was machen die Leute? Treten den Kurs an, brechen ihn wieder ab. Nein,
328 das ist nichts für mich. Soll ich wirklich noch eine Lehre machen, ich bin ja schon so alt. Nein, du
329 sollst beim AMS sitzen bleiben. Das ist sicher die bessere Idee. Woah. Da denk ich mir, was sollen
330 wir noch alles machen?

331 X: (lacht) Mhm.

332 G: Wir zahlen der Firma ein Geld, dass sie die Leute nimmt. Wir zahlen den Leuten Praktika. Mehr
333 kann das AMS nicht mehr machen. Ich hab noch ur viel Hoffnung auf die Aktion 20.000. Wenn die
334 Unternehmen es nicht schaffen, die Arbeitsplätze zu Recht zu stellen, dann muss eben der Staat
335 oder die Stadt einspringen. Die sind dann auch sicher. Das hat ja auch positive Wirkung. Die sind
336 eh beim AMS, also beim Staat. Warum sollten wir sie also nicht anstellen, dass sie arbeiten? Dann

337 zahlen sie Steuern und der Staat kriegt wieder Geld. Die Leute wollen ja eine Aufgabe. Die wollen
338 nicht bei irgendeiner Leihfirma sein. Würd ich auch nicht wollen.

339 X: Wie versuchst du deine Kunden und Kundinnen 45plus positiv zu bestärken oder zu motivieren?

340 G: Wenn sie nichts probieren, dann kann's auch nichts werden. Das sag ich ihnen immer. Von allein
341 kommt keine Firma. Ich versuch auf Stärken hinzuweisen. Ich tu viel motivieren. Auch wenn ich mir
342 denk, das wird nichts mehr. Probier ich trotzdem. Ich hab auch mal eine gehabt mit
343 Geschäftsfalldauer 5J und die hab ich in Arbeit gebracht. Das war anstrengend und sie ist auch
344 wieder beim AMS. Aber man muss auch immer sagen, der Arbeitsmarkt ist nicht für Leute gemacht,
345 die gesundheitliche Einschränkungen haben. Grad psychisch. Wir haben so eine Druck-Leistung-
346 Gesellschaft, die uns eher psychisch krank werden lässt.

347 X: Mhm.

348 G: Anstatt, dass sie uns ermöglicht, dass sie uns einsteigen lässt. Und die Kundin hat ur viel
349 gegeben in der Arbeit, dann ist die Energie wieder weg. Da hab ich sogar die PVA eingeleitet. Die
350 hat sich echt bemüht und die hat mir ur leidgetan. Die hat viel Provision bekommen und die Zahlen
351 haben gepasst. Sie hat auch gesagt, die Firma war ur zufrieden mit ihr. Aber da geht viel Energie
352 weg, wenn du so aktiv Verkauf machst. Es ist was möglich mit unsere Kunden und Kundinnen. Aber
353 das ist keine leichte Aufgabe. Ich finde hald ganz wichtig bei unserem Job zu motivieren. Weil es ist
354 oft so, dass die Leute traurig oder verzweifelt kommen oder nur dich als Ansprechperson haben. Es
355 ist immer wieder erschreckend, dass die Leute so im Eck sein können. Wahnsinn, dass es in
356 Österreich solche Leute gibt.

357 X: Okay. Wie wird denn die geplante Zielarbeit mit Arbeitslosen 45plus besprochen?

358 G: Für mich ist eigentlich Vermittlung und Eigenbewerbungen das Wichtigste. Und wenn das nicht
359 geht, dann schau ich nach ihren Möglichkeiten. Und das ist transparent. Weil wenn ich ihm einen
360 Vermittlungsvorschlag mitgeb oder wenn ich ihm keinen mitgeb, dann sag ich ihm, er muss sich
361 bewerben. Ich schau schon, dass die Verbindlichkeiten festgelegt sind. Das ist schon wichtig. Wenn
362 er beim AMS ist. Gewisse Ziele müssen irgendwo klar sein. Also, sich da her zu setzen und zu
363 glauben, dass nix passiert. Weißt du, es gibt schon so Leute, die kommen da her mit 50 und
364 glauben, dass sie nur mehr auf die Pension warten. Das ist sehr anstrengend. Weil du musst die
365 Leute ja in die Kurse schicken. Aber dann diskutiert man hald.

366 X: Nächste Frage ist, wie du deinen älteren Kunden und Kundinnen deine arbeitsmarktpolitischen
367 Aufgaben, also zum Beispiel Vermittlungsauftrag, erklärst.

368 G: Auch wenn es nicht funktioniert aus gewissen Gründen und sie kriegen dann was, dann sag ich
369 ihnen schon, sie müssen sich bewerben. Das ist immer klar. Ja.

370 X: Gut. Und alternative Ziele, zum Beispiel Aus- und Weiterbildung vor der aktiven Arbeitssuche - ?

371 G: Ich tu das schon. Jetzt hamma zum Beispiel gerade das Budget offen. Das tu ich schon
372 bewerben, wenn ich das Gefühl habe, das macht Sinn. Das ist schön, wenn Budget da ist und du
373 das Gefühl hast, du kannst etwas Sinnvolles machen. Ich mein, unsere Kurse sind auch sinnvoll. Es
374 geht viel weiter. Aber die sind nur für die Masse und nicht für den Einzelnen. Deswegen ist es gut,
375 dass man eigenes Budget hat für die, wo man bis jetzt nichts machen konnte. Dass auch Leute eine
376 Förderung kriegen, die sich den Kurs nicht oder nur schwer leisten hätten können. Das schreib ich
377 dann auch in die BVG rein. Aber die könnte man kürzen. Warum hat die sieben Seiten, die man
378 durchklicken muss. Entweder es ist klar, die Person sucht Arbeit. Braucht man drei Seiten. Oder es
379 ist nicht klar wegen Vermittlungshemmnissen. Die erste Seite ist die Wichtigste, da schreibst du eh
380 alles rein. Kein Leumund, gesundheitlich, Alter und so. Und dann hast du eh schon alles gesagt.
381 Wobei ich schreib Alter nie rein, weil ich es diskriminierend finde. Ich find, das sollte man nicht rein
382 schreiben, aber das seh ich oft in BVGs, wenn ich da rein schau.

383 X: Mhm. Wie besprichst du gemeinsame Strategien und Lösungen mit den älteren Arbeitslosen?

384 G: Es gibt keine konkreten Fragen. Ich arbeite viel mit Fragen und Einschätzung. Mir bleibt kein
385 anderes Tool. Ich schau die Person an und anhand des Auftretens der Person kannst du ja schon

386 einiges ablesen. Ich hab das Gefühl, wenn ich die Person seh und ein paar Sätze geredet habe,
 387 dass ich sagen kann, ob die in Arbeit geht oder nicht. Man beginnt Leute einzuschätzen in der
 388 Arbeit, was nicht immer von Vorteil ist. Wenns ein gutes Auftreten haben, dann kannst sie auch
 389 alleine lassen. Aber das ist eine gefährliche Schlussfolgerung, wenn du sagst, die die sich selbst
 390 helfen können, die tun es eh selber und bei den anderen ist es eh wurscht, was ist dann deine
 391 Aufgabe als Beraterin? Eigentlich könnt ich sagen, ich muss gar nichts mehr machen. Das ist sicher
 392 fatal, weil ich glaub, viele Berater und Beraterinnen denken so. Viele Kunden und Kundinnen haben
 393 sich auch schon bedankt bei mir, weil sie viel nicht gewusst haben. Schau da an bei uns in Wien,
 394 wie viele TAS-Kurse wir haben und welche Möglichkeiten. Die musst du alle kennen und auch
 395 bereit sein, den Kunden zu erzählen. Auch bei der EB, die ist ja extrem ausgeweitet worden. Das
 396 muss man den Leuten erzählen, weil was soll der beim Arbeitgeber argumentieren, warum er ihn
 397 aufnehmen soll, wenn er keinen Leumund hat? Das funktioniert nur, wenn du den Willen hast, mit
 398 dem Kunden in Interaktion zu gehen und ihm was aufzudrängen. Ich hatte einen älteren Kunden,
 399 dem hab ich eine Ausbildung aufgedrängt. Warum nicht? Da hat er sich am Anfang auch aufgeregt,
 400 warum er das machen muss. Da hab ich ihm gesagt, ich bin seine Beraterin und ich berate ihn jetzt
 401 und da braucht er sich nicht zu wundern. (lacht)

402 X: (lacht)

403 G: Nachher war er echt dankbar. Ich will ihnen sagen, was es gibt. Viele ältere ab 50 setzen sich
 404 hin und warten nur mehr auf die Pension. Das ist ein Schass.

405 X: Und welche Anliegen und Lösungsschritte werden seitens älterer Kunden und Kundinnen in den
 406 Erstberatungsgesprächen angesprochen?

407 G: Die normalen Erwartungen. Entweder die wollen wirklich bald einen Job und wollen, dass du
 408 ihnen so gut wie möglich hilfst dabei. Oder dass du ihnen eine Ausbildung zahlst. Oder dass du sie
 409 in Ruhe lasst. (lacht)

410 X: (lacht)

411 G: Alles, was auch bei allen anderen der Fall ist.

412 X: Und wie dokumentierst du dann das Besprochene in der Betreuungsvereinbarung am Computer
 413 während des Beratungsgesprächs?

414 G: Immer während des Gesprächs, da ich die Zeit auch nicht anders hab. Am liebsten, dass ich ihm
 415 die Vermittlungsvorschläge ausdruck und ich derweil die BVG und den X-Text mache. Oder auch
 416 Einladungsschreiben druck ich aus. Wenn ich ihm zum Beispiel Monsun mitgeb und erklär, ist das
 417 was anderes, als wie wenn ich das Einladungsschreiben nur ausdruck und tschüss. Das macht viel
 418 aus für die Beziehungsebene, dass man sich einlässt auf diesen Prozess. Ich geb immer mehrere
 419 Kurse zur Auswahl oder VVs. Und er oder sie kann sich das aussuchen. Manchmal mach ich das
 420 sogar so unverbindlich, dass ich nur die Produktblätter ausgeb und sag: schauen Sie sich das bis
 421 zum nächsten Mal an und sagen Sie mir Bescheid. Irgendwann werden Sie einen Kurs machen
 422 müssen, da muss ich Sie dann irgendwohin schicken. Aber vorher sollten Sie sich das aussuchen
 423 können.

424 X: Wie beurteilst du die Vorgabe, dass du neue Termine vergeben musst?

425 G: Für mich ist auch ein W-Termin ein Termin. (lacht) Ist schon wichtig, ist klar. Gehört auch
 426 irgendwie dazu. Ich finde es schade, dass wir beim TVS so wenig Spielraum haben. Das ist eher,
 427 was mich stört. Gewisse Rahmenvorgaben versteh ich schon. Aber dass der TVS so eng ist, dass
 428 ich nicht mal was raus löschen darf, weil es müssen genug M-Termine sein, weil sonst bin ich keine
 429 gute Beraterin oder sonst was. Das kotzt mich an. Weil so unterstellt dir das Unternehmen, dass du
 430 faul bist. Wenn du Verfügungsgewalt über den TVS hättest und gewisse Termine rauslöschen
 431 könntest, was ich verstehe wegen den Arbeitsbedingungen. (lacht) Da würd sicher viele geben, die
 432 einiges raus löschen würde. Ich würde diese Chance auch nutzen, weil bei mir sitzt jemand sicher
 433 ne viertel Stunde und länger. Ich bin keine, die schaut, dass sie in fünf Minuten fertig ist und viertel
 434 vor zwölf in Pause geht, so wie es diese Berater eben auch gibt. Wenn ich mir mehr Zeit nehmen
 435 könnte für jemanden, wo es sinnvoller ist, dann wär das für mich auch Burnout-Prävention. Wenn

436 ich mir meinen TVS so richten könnte, wie ich es glaube und mehr Selbstbestimmung hätte für
437 meine Arbeit, dann würde das auch dem Kunden mehr bringen. Die TVSn gehören eigentlich in
438 Berater/innen-Hand. Das ist kein gescheiter Zugang finde ich.

439 X: Und welche Themen sind dir mit deinen älteren Kunden und Kundinnen besonders wichtig, wenn
440 du die weitere Vorgehensweise bis zum nächsten Termin besprichst?

441 G: Es dreht sich schon viel um gesundheitliche Sachen, dass sie mir Befunde oder aktuelle
442 Befunde bringen. PVA-Sachen. Es geht eher in die Richtung. Und manchmal, dass sie sich
443 überlegen sollen, in welche Bereiche. Oder Eigenbewerbungen. Bei Älteren ist das oft schwer, dass
444 du diese Liste kriegst. Da haben Junge eher das Gefühl, dass sie müssen, da ihnen sonst das AMS
445 zuweilen steigt. Aber Ältere sagen dir oft ins Gesicht, dass sie sich nicht bewerben werden. Dann liegt's
446 an dir, ob du eine bist, die draufsteigt oder nicht. Und eigentlich ist das dann unfair, eigentlich denen
447 nicht drauf zu steigen, wenn der dir das ins Gesicht sagt. Aber Eigenbewerbungslisten, das ist was
448 Schwieriges. Es gibt auch Ältere, die sich schwer tun und das machen. Also da verstehe ich nicht,
449 warum das andere nicht machen. Das ist schon eine schwere Arbeit mit der Kundengruppe Ältere.
450 Ich weiß nicht, ob das nicht Sinn machen würde, da eigene Schalter zu machen, weil wir haben ja
451 WE-Schalter und Jugendliche. Warum nicht Asyl und 50plus-Schalter. Würde Sinn machen. Das ist
452 in Wien schon Krisenmanagement.

453 X: Mhm.

454 G: Wir haben ja auch viel Budget für diese Gruppe. Und wir kriegen sie nirgends hin, nicht in die
455 SÖBs oder zu itworks oder zu jobtransfair. Keiner will mehr hin, wenn er schon mal dort war. Das ist
456 wirklich ein Problem. Auch für die Organisation. Nicht nur für die Berater und Beraterinnen, die sich
457 da abquälen in der Beratung mit den Leuten. Ich verschicke ja schon viel per Post, weil ich mir die
458 Diskussionen nicht mehr geben will. Das ist orsch für den Kunden und für die Organisation, weil da
459 haben wir das Geld, das zielgruppengebunden ist und das kriegen wir nicht weg. Bei einem Älteren
460 macht ein SÖB schon Sinn mit der geschützten Bemessungsgrundlage, dass er nachher, wenn er
461 wieder arbeitslos ist, nicht weniger kriegt. Aber warum muss ich dem das so aufdrängen? Und dann
462 muss ich nen 10er machen wegen nem SÖB wegen einer nachhaltigen Beschäftigung. Geh bitte.
463 Das finde ich echt org. Ich hab viel Hoffnung auf die Aktion 20.000.

464 X: Wie besprichst du mit deinen Kunden und Kundinnen ab 45 die Betreuungsvereinbarung?

465 G: Naja, für mich ist die Betreuungsvereinbarung die Zusammenfassung vom Gespräch. Ich geh
466 jetzt nicht, nachdem ich mit ihm alles besprochen habe, noch einmal jede Seite dieser depperten
467 BVG durch. Für mich ist die BVG nur ein Tool, damit die Organisation befriedigt ist, dass drinnen
468 steht, was besprochen wurde und was ich dem Kunden mitgeben kann, was er sich aber in der
469 Regel nicht durchliest. Es hat auch viel zu viele Seiten. Das ist unnötig. Die AGBs sind wichtig, dass
470 der Kunde weiß, acht Tage hat der Kunde Zeit für gewisse Dinge zum Melden. Ich finde die BVG in
471 dem Ausmaß nicht logisch. Ich hab da wieder einige Seiten zum Argumentieren. Ich muss in die
472 BVG alles rein schreiben.

473 X: Mhm.

474 G: Ich muss in den PST alles rein schreiben. Und alle Registerkarten gut haben. Und mit dem
475 Kunden muss ich auch noch parallel kommunizieren. Das ist ein Wahnsinn. Na sicher gibt es dann
476 Lücken in der Datenqualität. BVG kann aber auch als Orientierung dienen, wenn es zum Beispiel
477 gesundheitliche Einschränkungen gibt und dann kann man ja vereinbaren, dass er Befunde bringen
478 soll bis zum nächsten Mal. Ansonsten ist ja klar, dass er Arbeit suchen muss, wenn er beim AMS
479 ist. Ich glaub, dass nicht alle wissen, was man alles anklicken kann. Ich hasse die BVG, das heißt
480 aber nicht, dass ich sie nicht wichtig finde.

481 X: Gibt es Fragen von 45plus, die häufig gestellt werden bzw. Anliegen. Gibt es besondere?

482 G: Hier und da ist das UGP auch Thema. Aber nicht wirklich konkret für 45. Das brennt ihnen unter
483 den Nägeln. Das sind Leute, die schon viel Erfahrung haben oder schon einmal beim AMS waren.
484 Die haben ja auch schon viele Informationen bekommen, bis sie bei mir landen. Infozone,
485 Servicezone. Da ist viel abgedeckt. Ich sag ihnen aber auch, dass sie sich nicht viel erwarten

486 brauchen vom AMS. Wir verwalten alles. Aber wir sind nicht die Organisation, an die sie sich
487 wenden können, wenn es um Jobsuche oder Ausbildung geht. Das ist eigentlich voll org. Aber das
488 ist die Wahrheit. Vielleicht weil wir auch so viele Möglichkeiten haben.

489 X: Mhm.

490 G: Es ist nichts ausgelagert. Wir haben zwar das WAFF, aber es sind viele Ausbildungsfragen beim
491 AMS. Das ist schon sinnvoll, wenn es um Vermittlung geht. Aber auf der anderen Seite sprengt das
492 unsere Kapazitäten. Um das geht es. Wir schaffen unsere Kennzahlen nicht, weil wir alle Leute
493 betreuen müssen. Zum Beispiel die, die zu gesundheitlich angeschlagen sind, um zu arbeiten, aber
494 zu gesund sind für die PVA. Oder die Leute, die eine Ausbildung machen wollen, die müssen wir
495 auch betreuen und irgendwie vermitteln und unsere Ziele schaffen und dann noch
496 zielgruppenspezifisch arbeiten. Wie soll sich das alles ausgehen? Da ist klar, dass das AMS
497 überfordert ist. Letztendlich kannst du dich entscheiden, ob du die Vorgaben des AMS erfüllen willst
498 oder ob du auf die Beziehungsebene gehen willst. Willst du beides erfüllen, dann bist du im
499 Burnout.

500 X: Mhm. Wie nimmst du letztendlich Abschiedsformalitäten mit Arbeitslosen 45plus wahr?

501 G: Ich schau immer, dass ich was Motivierendes sage und dass ich alles Gute wünsche. Alles Gute
502 ist meine Phrase, die ich immer sag. Sogar wenn ich einen 10er mach. Das ist dann tröstend. Wenn
503 er ein Vorstellungsgespräch hat oder ein Projekt ansteht mit Selbstständigkeit wünsche ich viel
504 Erfolg und alles Gute. Ich halt beim Verabschieden immer meine Hände offen, weil wenn sie die
505 Hände geben wollen, damit man das auch kann. Ich dreh mich nicht weg. Ich kenn Berater, die sich
506 schnell wegdrehen, damit kein Kontakt mehr ist. Ich bleib offen, weil das ist der letzte Eindruck. Der
507 ist wichtig. Der Handdruck ist wichtig für die Beziehungsebene, dafür hab ich ein
508 Desinfektionsmittel.

509 X: Gut. Jetzt haben wir über die Erstberatung gesprochen. Es kommen jetzt noch allgemeine
510 Fragen zu deiner Arbeit im AMS. Wie ist deine Einstellung zu den Begriffen „Berater“, „Beraterin“,
511 „Kunde“, „Kundin“?

512 G: Am Anfang, wie ich beim AMS angefangen habe, ist mir aufgefallen, wie schierch oft die Berater
513 mit den Kunden geredet haben. Da hab ich mir gedacht, das ist kein Kunde, sondern ein Bürger.
514 Also, da muss man auch betonen, dass die Menschen auch Rechte haben. Wenn er arbeitslos ist,
515 dann ist er nicht der letzte Dreck. Bürger würde das aufwerten. Kunde heißt immer, er braucht was
516 von mir, aber vielleicht braucht er gar nichts von mir. Kunde heißt auch immer, er will was von mir
517 und vielleicht will er gar nichts. (lacht) Das hat viele Implikationen, die eigentlich auf die
518 Beziehungsebene projiziert werden. Aber ich hätte jetzt auch keinen anderen Begriff, der passt.
519 Und zum Begriff „Berater“ und „Beraterin“. Ich seh mich schon als Beraterin. Ich glaub aber auch,
520 dass viele nicht beraten. Ich weiß, dass auch viele die Förderungen nicht kommunizieren, weil jede
521 Förderung ein Begehren bedeutet und jedes Begehren Arbeit bedeutet. Und dann muss man prüfen
522 ob alles passt und dann vielleicht noch die Chefin fragen und schauen, dass der SC-Status passt.
523 Das ist nicht mehr zu schaffen mit so vielen Kunden. Ich kritisiere keinen Berater, der das nicht
524 macht. Weil das ist Selbstfürsorge und jeder hat das Recht darauf.

525 X: Mhm.

526 G: Ich mach das schon, weil ich sehe die Schicksale hinter den Leuten und verwehre ihn sonst eine
527 Chance. Dass das nicht immer Beratung ist, was wir machen, das ist klar. Welche Beraterin
528 sanktioniert? Kein beratender Beruf sanktioniert. Das ist ein Wahnsinn eigentlich, dass man das
529 Beraterin nennt. Der Begriff hebt aber die Beziehungsebene. Aber eigentlich kann es nie zu dieser
530 Ebene kommen, weil an eine Beraterin kann man sich immer wenden. Aber bei uns ist Vorsprache
531 nur mit Termin. Und wann kriegst du den? Irgendwann. Beraterin heißt ja auch, dass man helfen
532 kann. Und das können wir oft nicht. Es macht auch eine Hierarchie, weil ich weiß ja die Dinge
533 besser, weil ich die Beraterin bin. Der Begriff ist sehr problematisch, weil der suggeriert etwas, was
534 wir nicht leisten können. Grad in Wien verwalten wir.

535 X: Und wie empfindest du deinen Beratungs- bzw. Büroraum?

536 G: Ich hab immer Glück gehabt mit meinen Büros. Groß, nicht so eng, dass man ein bisschen einen
537 Abstand hat, wenn man will. Dadurch hab ich auch immer viel Platz für meine Broschüren gehabt in
538 meinen Büros, weil ich hab viele. Ich hab auch Zettel auf der Wand aufgehängt, damit die Leute
539 Infos haben. Oft schauen sie sich ja um, wenn du irgendwas am PC machst und du nicht mit ihnen
540 redest. Das können sie sich ja dann kurz durchlesen. Vielleicht ist ja dann was dabei, was sie sich
541 mitnehmen wollen. Ich bin sehr zufrieden. Ich find erschreckend, dass wir keine Klima haben. Das
542 ist ja ein stressiger Beruf, du rufst Leute auf, kaum ist der eine draußen, ist der andere drinnen. Das
543 ist ja wie im Laufhaus. (lacht)

544 X: (lacht)

545 G: Das ist wirklich so. (lacht) Das erfordert Kraft und dann am Nachmittag wieder. Du kommst nie
546 zur Ruhe. Du hast zwischen den Beratungsgesprächen keine Möglichkeit auf Regeneration. Das ist
547 für die Psyche ein Wahnsinn. Grad in dem Kontext mit teilweise heftigen Fällen.

548 X: Und was haltest du vom „Corporate Design“?

549 G: Ich fände cool, wenn wir alle Laptops hätten. Und WLAN-Drucker, weil dann könntest du dir alles
550 drehen, wie du willst. Einige würden es eh so lassen, wie sie es gewohnt sind. Es würd sich sicher
551 nicht weiß Gott was ändern. Nur, der Beraterin die Chance geben, ihr Büro selber zu gestalten. Das
552 wäre schon eine Idee. Was ich mir ur wünschen würde, wär ein Tisch, den man verstellen kann,
553 damit man auch stehen kann. Ich würd nicht beim Kundengespräch stehen, aber bei der Büroarbeit
554 davor und danach. Weil man sitzt dauernd und das ist das Schlechteste, das es gibt. Ich bin 30 und
555 spür das schon. Man könnte auch viele Krankenstände vermeiden und der Mensch wäre dadurch
556 agiler. Der Körper ist nicht dafür gemacht, dass er dauernd nur eine Tätigkeit macht. Der Körper soll
557 nicht nur liegen, nicht nur stehen oder nicht nur sitzen. Das wär auch nicht so eine große Investition,
558 zumindest für die, die das wollen. Oder dass man gefragt wird, was brauchst du für dein Büro. Man
559 wird ja nie gefragt zu irgendwas. Du kriegst es zugewiesen, was frei ist und musst damit leben.

560 X: Wie nimmst du den Computer beziehungsweise das Verwenden des Computers im
561 Beratungsgespräch wahr?

562 G: Das ist total schwierig. Einerseits hilft er mir total, weil ich brauch den Datensatz, sonst würde
563 man ja gar nichts wissen. Ich denk mir das oft, wenn die EDV ausfällt: Scheiße, jetzt muss ich ihn ja
564 noch mehr fragen, jetzt hab ich ja gar nichts. Sonst hab ich ungefähr eine Ahnung. Dann ist es gut,
565 wenn man sich vorher vorbereitet hat. Dann weiß man zum Beispiel das Höchstausmaß und kann
566 dem das zumindest sagen. Man kann viele Beratungssachen nicht machen ohne EDV, die dann
567 wichtig sind. Zubuchungen oder Produktblätter ausfolgen. Da brauchst auch die EDV. Das ist schon
568 ein wichtiger Assistent. Auf der anderen Seite ist es ur komplex. Weil die Datensätze mit ihren
569 Registerkarten sind auch statistisch relevant. Weil wenn man die Eintragung nicht macht, dass
570 jemand gesundheitlich angeschlagen ist, dann glauben alle, beim AMS sind eh nur gesunde Leute
571 gemeldet. Voll arg, was für eine Verantwortung diese EDV ist und auch was für ein Schass die ist.

572 X: Mhm.

573 G: Im Beratungsgespräch nimmt sie auch viel. Ich merk oft, dass ich die Kunden nicht sooft
574 anschau, wie ich gern würde. Das ist was, was sehr schade ist. Andererseits hält's auch eine
575 Distanz aufrecht. Da wär auch die Zeit. Man kann die EDV durchaus lassen, wenn ich ne halbe
576 Stunde Zeit hab. Da wär dann auch mehr Beziehungsebene möglich.

577 X: Möchtest du noch etwas sagen oder erzählen?

578 G: Fallt mit jetzt gar nichts mehr ein.

13.3. AMS-Beraterin H

X = Interviewerin

H = AMS-Beraterin H (32 Jahre)

- 1 X: Ich schreibe gerade meine Doktorarbeit zum Thema „Kommunikation und Interaktion im AMS“.
2 Wichtig ist, dass du weißt, dass es keine „richtigen“ oder „falschen“ Aussagen gibt. Du darfst alles
3 sagen. Wird auch alles anonymisiert. Was mich interessiert, sind Beratungsgespräche mit Kunden
4 und Kundinnen ab 45 Jahren. Wie du die wahrnimmst, welche Problematiken du erkennst. Ähm.
5 Alles was du zu Erstberatungen wahrnimmst, kannst du jetzt erzählen.
- 6 H: Das erste, was mir durch den Kopf geht, ist, dass die Älteren sagen, dass das Alter ein Problem
7 ist, dass sie keine Job kriegen. Das ist das Erste, was immer alle sagen. Mich nimmt keiner mehr,
8 weil ich bin so oder so alt. Die sind auch was ganz anderes gewohnt von den Firmen. Früher bist du
9 wo hin gegangen ohne irgendwelche großen Bewerbungen oder Assessment. Das ist für die ein
10 Fremdwort. Lebenslauf schreiben auch. Die sind zu einer Firma hingegangen. Wenn überhaupt mit
11 irgendwelchen Unterlagen. Ich brauch an Job. Und dann sind sie genommen worden oder auch
12 nicht. Das war nicht so kompliziert wie heutzutage.
- 13 X: Mhm.
- 14 H: Die Einsicht ist hald schwer. Manche wollen hald nicht sehen, dass sich die Zeiten ändern.
15 Manche muss man ein bisschen zwangsbeglücken und ihnen sagen, es geht nur mehr so. Die
16 gehen immer noch persönlich zu den Firmen und das wollen viele Firmen nicht. Ich sag dann auch
17 immer: damit machen Sie das Gegenteil. Die Firma nimmt Sie dann nicht, weil Sie persönlich
18 kommen, weil es steht im Inserat nicht persönlich und Sie gehen dort hin, dann ist das ein No-Go.
19 Die wollen das nicht verstehen. Und diese Bewerbungskurse. Da muss man auch ein bisschen
20 Selbsthilfepotential haben, weil bei manchen Trainerin muss man sagen, man will was tun. Weil
21 wenn man nichts tun will, dann passiert da auch scheinbar nichts.
- 22 X: Mhm.
- 23 H: Hast dann wieder keinen Lebenslauf. Es gibt schon Eifrige. Zum Beispiel die, die höher gebildet
24 sind, die haben auch Interesse sich weiterzubilden. Die tun auch was. Aber ich rede von der
25 Arbeiterschicht. Die sind dann sehr hilflos. Grad in der heutigen Zeit mit den Medien, mit dem
26 Elektronischen, mit dem Internet, Handy, Tablet, et cetera. Man muss ja heute schon überall mit
27 einem Computer arbeiten können. Das beobacht ich hald, dass das bei vielen noch ein großes
28 Problem ist.
- 29 X: Okay. Ich werde dir jetzt ein paar Fragen zum Erstberatungsgespräch stellen. Schaust du dir die
30 Datensätze deiner Kunden und Kundinnen ab 45 vor dem Beratungsgespräch an?
- 31 H: Das kommt drauf an, das ist unterschiedlich. Je nachdem, wie ich Zeit hab. Wenn wer krank ist
32 oder fehlt. Wenn ich genug Zeit hab und rechtzeitig in die Arbeit geh, dann schau ich sie mir schon
33 an. Ich versuch durchzuschauen und raus zu filtern, was wichtig ist.
- 34 X: Wie nimmst du Begrüßungsformalitäten mit Arbeitslosen 45 wahr?
- 35 H: Das ist in jedem Alter gleich. Die meisten sind freundlich und nett und grüßen. Die Jugendlichen
36 weniger, die Älteren mehr. Viele geben gerne die Hand und stehen sogar extra auf oder klopfen
37 sogar an und fragen: darf ich schon? Kann ich schon? Manche können es gar nicht erwarten, rein
38 zu kommen. (lacht)
- 39 X: (lacht)
- 40 H: Manche bringen sogar was zum Naschen mit, Süßigkeiten und so. Da sag ich immer, das darf
41 ich nicht, aber sie bringen es trotzdem. Wenn man nett ist, sind sie dankbar und froh. Das ist hald
42 so bei den Älteren.

43 X: Sprichst du deine Kunden und Kundinnen ab 45 persönlich mit dem Namen an?

44 H: Ich ruf alle Kunden mit dem Namen auf. Ich tu auch jeden Tag vorbereiten, dass ich schaue ob
 45 Herr oder Frau, weil bei manchen Namen weiß man das nicht. Beim Ausdrucken vom TVS ist das ja
 46 nicht dabei, ob das Mann oder Frau ist. Ich leg da sehr großen Wert darauf, dass ich den mit dem
 47 Namen anspreche. Ich finde, das gehört sich. Man fühlt sich dann ja auch mehr wahrgenommen.

48 X: Und gibst du die Hand?

49 H: Ja, ich hab extra ein Lysophorm oder wie das heißt. Damit ich mich dann einschmier, wenn sie
 50 draußen sind und es nicht sehen. Ich mach das auf jeden Fall, wenn sie es wollen. Ich finde es
 51 abwertend, wenn man das nicht tut. Ich hab eine Kollegin gehabt, die hat ein Schild stehen gehabt,
 52 wo drauf stand: wegen Hygiene mach ich das nicht. Die haben das noch immer im Kopf. Die sind so
 53 geschädigt und haben sich richtig abgewertet gefühlt von ihr. Wenn es jetzt wirklich jemand ist, der
 54 unhygienisch ist, dann tu ich mir, wenn der draußen ist, die Hände desinfizieren. Und fertig.

55 X: Und wie sprichst du gesetzliche Rahmenbedingungen, zum Beispiel Meldepflichten, mit deinen
 56 älteren Kunden und Kundinnen an?

57 H: Die meisten waren leider schon öfter gemeldet und kennen das schon. Und die, die das dann
 58 noch immer nicht wissen oder nicht mehr wissen wollen, dann versuch ich es zu wiederholen. Wenn
 59 sie es dann noch immer nicht verstehen, dann werd ich halt direkter. Bei neuen Kunden sag ich
 60 denen das beim Ü-Termin. Die meisten sind ja eigentlich kein Ü-Termin, weil die waren kurz
 61 arbeiten und sind dann wieder da. Wenn es wirklich ein ganz frischer ist, dann erklär ich das lang
 62 und breit. Der kann das ja nicht wissen. Ist ja auch nicht seine Aufgabe, dass der alle AMS-Regeln
 63 kennt. Ich kenn's ja oft selber alle nicht. (lacht) Das ist dann zu viel verlangt.

64 X: Und wie klärst du die Aktualität der Datensätze von deinen Kunden und Kundinnen ab 45 ab?

65 H: Da bin ich ein bissl schleißig. Oft ist es anders, als es die Kunden angeben. Oft krieg ich
 66 Datensätze von einem Vorgänger, die eingegeben sind, die nicht richtig sind. Das ist ein bisschen
 67 ein schwieriges Thema. Ich muss dem Kunden ja alles glauben, was er mir sagt und so trag ich das
 68 ein. Ich bastel mir das schon so hin, dass ich fürn Kunden einen Job find. Nicht dass das einfach
 69 nur gut aussieht oder so.

70 X: Okay. Und welche Daten sind dir besonders wichtig?

71 H: Die erste Seite ist das Wichtigste. Das überprüf ich bei jedem Termin. Auch die Telefonnummer,
 72 dass ich ihn anrufen kann, wenn ich was brauch. Vielleicht will er ja was von mir und wenn ich ihm
 73 das nicht gleich geben kann und dann später bekomme, dann kann ich ihn anrufen und sagen, ich
 74 hab's jetzt doch bekommen. Telefonnummer ist wichtig und was er alles gemacht hat schon. Soft
 75 Skills halt, weil das Matching ist ganz wichtig, dass das passt. Sachen, die er kann, Ausbildungen,
 76 die er hat. Mit Studium tu ich mir ein bissl schwer, weil es oft schon neue Studienformen gibt zum
 77 Eingeben, die es bei uns nicht gibt und die schreib ich dann irgendwo hin.

78 X: Mhm.

79 H: Das ist blöd. Manche beschweren sich auch, dass das nicht so und so drinnen steht. Da sag ich
 80 halt dann: tut mir leid, unsere Applikationen kann ich nicht ändern. Manche sind ja total pingelig.
 81 Die wollen die Betreuungsvereinbarung Wort für Wort, Schritt für Schritt. Besonders die Älteren.
 82 Das ist furchtbar. Grad, dass sie es nicht auswendig lernen. Da steht in der
 83 Betreuungsvereinbarung das und das.

84 X: (lacht) Und welche Fragen stellst du deinen Kunden und Kundinnen 45plus, wenn sie das erste
 85 Mal bei dir sind über ihre letzten beruflichen Tätigkeiten?

86 H: Ich frag sie mal, warum sie nicht mehr im Job sind. Das ist die erste Frage, woran es gescheitert
 87 ist. Die meiste Antwort, die ich in letzter Zeit bekommen habe, ist Mobbing. Leider. Oder, dass sie
 88 die letzten sind, die gekommen sind. Oder, dass sie ersetzt worden sind durch Junge. Das sind die
 89 drei häufigsten Gründe, die ich höre. Also, warum sie nicht mehr dort sind. Und was sie gemacht
 90 haben, frag ich sie auch.

91 X: Und gibt es Beratungsgespräche mit älteren Arbeitslosen, bei denen du nicht über letzte
92 berufliche Tätigkeiten sprichst?

93 H: Ja, es gibt welche, die noch nie gearbeitet haben. Ich habe viele Hausfrauen, die noch nie
94 gearbeitet haben. Österreicherinnen. Und viele Muslime. Die haben zum Beispiel noch nie
95 gearbeitet, weil sie immer Mutter und Hausfrau waren. Dann erzählen sie mir, der Mann hat sie
96 verlassen, der Haupteinnahmequelle war und jetzt sitzt sie da und soll auf einmal arbeiten gehen.
97 Keine Ausbildung, oft kein Pflichtschulabschluss. Was machst du da? Hat keinen Computer, kein
98 Internet, kein Handy oder nur ein normales mit Tasten. Kennt sich nicht aus. Das ist dann
99 besonders schwer.

100 X: Sprichst du auch mit deinen älteren Kunden und Kundinnen über etwaige Lebensumstände, die
101 zur Arbeitslosigkeit geführt haben oder die Arbeitssuche erschweren?

102 H: Ja, privat eben, ob ihnen wer hilft, weil ja manche den Lebenslauf nicht schreiben können. Wenn
103 sie keinen Computer und kein Internet haben. Ich weise sie dann immer darauf hin, dass wir im
104 Haus auch Computer und Internet haben. Dann sagen sie, sie können das nicht. Dann kriegen sie
105 einen Kurs, den wollen sie dann nicht. Das ist ein Teufelskreis. Manche sind auch gesundheitlich
106 nicht mehr so gut beinand. Wenn man sich nicht mehr alles so merken kann oder so. Manch einer
107 braucht es zehnmal erklärt. Im Kurs werden sie dann ignoriert, weil sie sooft fragen. Das ist alles so
108 schwierig. Grad bei den Älteren.

109 X: Und sprichst du auch belastende Situationen an?

110 H: Wenn ich merk, der kommt ein bisschen damit raus, dann sowieso. Wenn ich merk, der hat
111 irgendwas, da stimmt was nicht, dann frag ich. Gibt es da etwas, das sie mir sagen wollen, auf das
112 ich Rücksicht nehmen soll. Weil auf gewisse Dinge kann ich Rücksicht nehmen. Aber nur, wenn sie
113 mir das sagen. Manche schalten auf stur und sagen Nein. Obwohl ich genau weiß, da ist
114 irgendwas. Das muss ich akzeptieren und da sag ich auch, dass sie wie jeder andere behandelt
115 werden, weil bei Nicht-Bewerbung zum Beispiel Sanktionen folgen können. Weil ich weiß da schon,
116 die werden das nicht tun. Da hatte ich mal so einen Fall, der war psychisch sehr krank. Den hat die
117 Polizei abgeholt und der ist drei Monate verschwunden. Da wollte der Vater auch, dass der
118 entmündigt wird. Der hat lange als Security gearbeitet, das hat ihn kaputt gemacht. Der ist total
119 psychisch am Ende. Der ist zum Beispiel 48.

120 X: Mhm.

121 H: Und jetzt kommen die Eltern extra aus Kärnten nach Wien. In der Nacht ist er im Nachthemd
122 irgendwo herum gelaufen. Da hat ihn die Wega geholt. Er hat Leute bedroht, obwohl ich mir das
123 nicht vorstellen kann. Er war immer sehr apathisch, wenn er bei mir gesessen ist. Einmal hat er mit
124 mir geredet, dann wieder nicht. Dann ist er zu die Termine nicht gekommen. Und ich hab ihm hald
125 gesagt, wenn er mir nicht sagt, was Sache ist, dann behandel ich ihn wie einen normalen Kunden.
126 Das war hald auch ein Fehler, weil dann haben sie ihm die Wohnung wegnehmen wollen und
127 delongieren und so. Aber ich kann ja nichts machen. Mir sind die Hände gebunden. Wenn er mir
128 nicht sagt, was er hat. Er wollte sich das nicht eingestehen. Zum Arzt ist er auch nicht gegangen.
129 Da kann ich nichts machen.

130 X: Mhm. Sprichst du den Pensionsstichtag bei Arbeitslosen 45plus an und ab wann?

131 H: Ja. Ja. Immer. Immer. Bei den Frauen ab 57, 58. Bei den Männern ab 62, 63. Da sag ich dann,
132 wissen sie das. Weil manche wissen ja gar nicht, dass sie einen Antrag stellen dürfen oder prüfen
133 lassen dürfen. Also nicht I-Pension, sondern die reguläre Pension. Dann sag ich auch, sie können
134 zur PVA gehen und nachfragen. Dann sag ich auch, sie können ja auch fragen, ob sie früher gehen
135 dürfen, weil für manche gibt es ja gewisse Regelungen. Migranten zum Beispiel, die in ihrem Land
136 was gearbeitet haben, vielleicht haben sie schon so viel gearbeitet, dass es was zählt.

137 X: Mhm.

138 H: Ich sprich das sehr wohl an ab einem gewissen Alter. Ich weise sie auch drauf hin, was für
139 Möglichkeiten sie haben, weil manche wissen es einfach nicht. Ich druck ihnen auch alle Daten aus

140 von der PVA, Telefonnummer, Adresse, weil die werden oft auch weggeschickt. Sie brauchen das
 141 nicht. Ich sag dann immer: verlangen Sie es. Weil geprüft werden muss es, genauso wie bei uns.
 142 Antrag prüfen müssen wir, ob wir wollen oder nicht. Ob er Anspruch hat oder nicht, ein Antrag muss
 143 geprüft werden, wenn er gestellt wird. Das sag ich ihnen auch.

144 X: Mhm. Und wie besprichst du gesundheitliche Einschränkungen beim ersten Termin?

145 H: Das ist auch so ein schwieriges Thema, weil manche machen sich kränker als sie sind. Viele. Ich
 146 hab am Ellbogen diese komische Haut, diese raue Haut, oder der hat tränende Augen und dann hat
 147 er Fersensporn. Dann hat der hundert Krankheiten, da muss ich ja verstehen, dass der nicht mehr
 148 arbeiten kann. Ich sag dann immer, ich kann das nicht beurteilen, weil ich kein Arzt bin.
 149 Facharztbefund ist notwendig, Hausarzt geht nicht. Manche merken eh, ab einem gewissen Alter
 150 einen Job zu finden ist schwierig. Ich mach dann immer so Andeutungen. Es ist leichter, einen Job
 151 zu suchen und man kriegt ihn eh nicht, als sich mit dem AMS zu streiten, ich bin so krank, ich kann
 152 nicht arbeiten, weil da wird man geprüft von Kopf bis Fuß bei der Gesundheitsstraße. Weil dann
 153 muss er was tun. Dann versuche ich dem Kunden dezent klar zu machen, nach Arbeit zu suchen ist
 154 leichter, weil sie kriegen wahrscheinlich eh keine mehr. Überhaupt wenn sie ein, zwei
 155 gesundheitliche Einschränkungen haben und beim Dienstgeber bekannt geben. Sie schreiben ihre
 156 Bewerbungen und Eigeninitiative und haben ihre Ruhe und kriegen ihr Geld und das passt.

157 X: Mhm.

158 H: Und viele sind so krank, die finden keine Arbeit mehr. Die wollen jetzt auch keine Umschulung
 159 mehr machen. Die meisten Männer sind Hackler und die wollen nicht ins Büro. Die meisten
 160 Umschulungen sind aber Büro, die wir haben. Die wollen das nicht, den ganzen Tag in das Kasterl
 161 schauen. Da werd ich deppert. Genau so reden sie. Und die fühlen sich alle im Stich gelassen. Mir
 162 hilft keiner, es interessiert keinen. Ich versuch denen hald irgendwas mitzugeben. Da gibt es für
 163 50plus extra eine Beratungsstelle. Manche sind auch sehr depressiv, da gibt es auch eine
 164 Tagesklinik bei uns. Da kann man eh nur hin, wenn man arbeitslos ist, weil das ist von 8 bis 12.
 165 Manche sind froh, wenn man wenigstens irgendwas versucht. Sie sind froh, wenn sie merken, der
 166 ist mir nicht wurscht.

167 X: Und wie sieht die Betreuung von 45plus aus, die schwere Erkrankungen haben?

168 H: Da such ich gar nicht mehr nach Arbeitsstellen. Vor allem, wenn sie immer brav gearbeitet habe,
 169 wenn ich schaue in den Vormerkzeiten. Wenn sie immer viel gearbeitet haben und auch schwer
 170 krank sind, weil sie so viel arbeitet haben. Nein. Da such ich nicht mehr. Wenn er unbedingt will,
 171 dann schon.

172 X: Und welche anderen Themen werden oft in der ersten Beratung mit Älteren besprochen?

173 H: Naja, die suchen immer Gründe, was das Problem ist. Manche reden sich auf die Ausländer aus.
 174 Manche sagen, dass die uns jetzt die Jobs wegnehmen. Was natürlich nicht stimmt. Es wird immer
 175 irgendwelche Sündenböcke geben. Die suchen immer irgendwas. Aber ich sag dann immer den
 176 Leuten: schauen Sie, Sie würden es ja auch nicht anders machen. Sie würden ja auch versuchen,
 177 das Beste rauszuholen. Die Politik ist schuld. Nicht Sie sind schuld, nicht ich bin schuld. Die lassen
 178 es zu, dass die Umstände so sind. Das können wir eh nicht ändern. Machen wir das Beste draus,
 179 sind wir froh, dass wir uns verstehen. Manche sind dann eh froh, wenn sie einen Berater haben, der
 180 nett ist. Manche haben Berater, die die Kunden bis zum ersten Pensionstag noch arbeiten schicken.
 181 Sogar 10er geben, wenn sich der nicht beworben hat auf eine Stelle, wo er Englisch sprechen muss
 182 und der kann gar kein Englisch.

183 X: Mhm.

184 H: Das ist auch ein ganz großes Problem. Die Älteren können kein Englisch und das brauchst heut
 185 in jedem Job schon.

186 X: Gibt es etwas, über das sich Arbeitslose 45plus besonders beklagen?

187 H: Die Ausländer. Alle regen sich über die Ausländer auf. Die sind gekommen und nehmen uns die
 188 Jobs weg und die tun nichts und die sind so frech und die hackeln nix und die kriegen alles in Orsch
 189 g'steckt. Das hör ich glaub ich jeden Tag. Von jedem zweiten Älteren.

190 X: Gibt es Maßnahmen, die du deinen älteren Kunden und Kundinnen besonders oft anbietest?

191 H: Wir sollen viel trendwerk anbieten, aber das geb ich den Kunden gar nicht, weil das ist eine
 192 Verarsche. Da heißt es, es ist ein einfacherer Job und dann müssen sie Autobus waschen bei -10
 193 Grad draußen. Auf Abruf und kriegen 900 Euro. Da schick ich sie gar nicht hin, obwohl wir müssten.
 194 Ich schick sie gerne zu dieser 50plus BBE. Die haben ein eigenes Förderbudget auch. Tausend
 195 Euro. Da kriegen die manchmal einen Computer-Grundkurs. Weil von einem ECDL reden wir gar
 196 nicht. Grundkurs, damit sie überhaupt mal kapieren, wie schaut ein Computer aus und so.

197 X: Mhm.

198 H: Und die haben auch Einzel- und Gruppensettings und reden mit die Leut und versuchen denen
 199 zu helfen. Auch bei der Pension oder was besser wär. Da schick ich sie gerne hin. Es ist zwar
 200 weiter zu fahren, aber es ist nur einmal die Woche und geht ein ganzes Jahr. Das ist freiwillig. Das
 201 heißt, sie müssen nicht hingehen, aber die meisten sind zufrieden. Da hab ich 98% Erfolgsquote.
 202 Weil das so eine gute Maßnahme ist. Ist wirklich gut.

203 X: Mhm.

204 H: Wir haben für Frauen auch was Eigenes. Da schick ich die Frauen auch hin. Die ist auch weiter
 205 weg. Die ist am anderen Ende von Wien. Die wollen auch viele nicht. Aber die, die hingehen, sind
 206 alle sehr zufrieden. Diese BBEs, die wir haben, die sind gut.

207 X: Okay. Und wie versuchst du deine Kunden und Kundinnen 45plus positiv zu bestärken
 208 beziehungsweise zu motivieren?

209 H: Naja, ich sag ihnen zum Beispiel, irgendwann wird es besser, es kann ja nicht nur scheiße sein.
 210 Ich bemüß mich hald mehr zu tun, als ich muss. Ich tu auch parallel suchen. Ich tu nicht nur mit
 211 unseren Applikationen, sondern auch im eJobroom suchen. Vieles finde ich mit unserer Applikation
 212 nicht mit den Suchbegriffen. Wenn ich sonst irgendwo was aufschnapp oder was weiß, ich schreib
 213 das irgendwo auf und geb das sofort weiter. Die sind das gewohnt, dass sie zum AMS kommen und
 214 tschüss wiederschauen, weil es gibt nichts. Und ich will nicht die Leute mit nix wegschicken.

215 X: Mhm.

216 H: Wenigstens irgendwas. Und wenn es nur ein Infoabend ist oder irgendwas bei der Stadt Wien
 217 oder ein Jobangebot, dass ich sie nicht mit leeren Händen rausschick. Dann sind sie anders
 218 motiviert.

219 X: Und wie wird die geplante Zielarbeit mit Arbeitslosen 45plus besprochen?

220 H: Schwierig. Die Ziele der Kunden werden nicht immer erfüllt, überhaupt wenn die Kunden
 221 Wünsche haben, die schwer zu erfüllen sind. Vor allem, ab einem gewissen Alter sind sie es
 222 gewohnt, ein gewisses Geld zu verdienen. Das kann ich ihnen unmöglich anbieten, weil die ganzen
 223 Jobs sind so schlecht bezahlt. Du fangst wieder bei Null an.

224 X: Mhm:

225 H: Und das ist schwer ihnen zu sagen, dass sie wieder bei 1200, 1300 Netto anfangen. Die sind
 226 schon gewohnt 1700, 1800 Netto. Manche 2000 Netto und jetzt sollen sie wieder für so wenig Netto
 227 arbeiten gehen. Das ist eigentlich eh viel, weil die meisten Jobangebote sind mit 1000, 1100 Netto.
 228 Und die ganzen SÖBs und Gemeinnützigen, die wir da haben, das trendwerk, die zahlen nur 900.
 229 Und da sind sie ja nur sechs Monat oder zwei Monat. Nur, solange sie Förderung kriegen und dann
 230 sind sie wieder rausgeschmissen. Und da sind die Ziele ganz schlecht.

231 X: Und wie erklärst du deinen Kunden und Kundinnen ab 45 deine arbeitsmarktpolitischen
 232 Aufgaben, wie zum Beispiel den Vermittlungsauftrag?

233 H: Ich bin ehrlich. Ich sag ihnen, was ich muss. Ich sag ihnen, was ich will und was geht. Ich sag
 234 ihnen auch, dass ich mich über den Tellerrand raus bewege, weil mir die Kunden nicht wurscht sind
 235 und ich versuche, sie zu verstehen. Und so ganz an die Ziele vom AMS kann man sich eh nicht
 236 halten, weil das zu schwierig ist. Manche sehen es ein, manche sehen es nicht ein. Manche
 237 beschwerten sich auch, aber dann kriegen die die gleiche Antwort und sehen es ein, wenn es ihnen
 238 der Chef sagt. Es ist halt schwierig.

239 X: Mhm. Und wie werden alternative Ziele bei älteren Arbeitslosen, wie zum Beispiel Aus- und
 240 Weiterbildung vor der aktiven Arbeitssuche besprochen?

241 H: Das kommt ganz auf den Bildungsstandard an. Ich traue mir zu sagen, dass Leute, die mehr
 242 Bildung haben, mehr offen sind. Leute, die wenig ausgebildet sind, die wollen halt nix machen. Die
 243 wollen nix lernen. Die sagen klipp und klar, ich kann das nicht, ich will das nicht. Geben's ma
 244 einfach irgend nen Job und ich arbeite. Das ist das Problem in der heutigen Zeit, weil es geht nur
 245 mehr mit Ausbildung und Weiterbildung und die stagnieren dann langsam. Aber ich kann ja keinen
 246 zwingen und sagen: du musst jetzt was lernen.

247 X: Und wie werden gemeinsame Strategien und Lösungen mit Arbeitslosen 45plus besprochen?

248 H: Ich motiviere sie, indem ich fest dran glaube. Die sind ja auch so motiviert, wenn die sehen, ich hab
 249 ne Idee, an die ich glaube. Die sind dann voll happy. Ich überlege mir ja wirklich was für jeden. So gut
 250 wie es geht. Und wenn ich dann einen Lichtblick hab und etwas hab, was so halbwegs gehen würd,
 251 dann sind die auch schon dabei. Die probieren das schon. Ich hab zum Beispiel eine gehabt, die
 252 war Grafikdesignerin und die hat einen Lebenslauf gehabt, da waren lauter Totenköpfe und
 253 Schlangen und Sterben.

254 X: Mhm.

255 H: Und sie hat gesagt, das ist ihr Ding und mit dem kommt sie so gut an. Sie ist seit 5 Jahren
 256 arbeitslos. Da hab ich sie gefragt, wenn alle sagen, das ist so gut, aber hey. Wie wäre es, wenn Sie
 257 etwas anderes aus. Das ist wichtig. Ich bin ihre Beraterin und würd schon gern was anderes sehen.
 258 Wenn es nicht klappt, dann klappt es nicht. Ich hätt gern was Neutraleres oder Positiveres. Wenn
 259 ich eine Firma wär und das seh, denk ich sofort an Tod. Oder Heavy Metal. Naja, Sie sehen das so.
 260 Hab ich gesagt: sehen Sie, vielleicht ist der Chef auch so wie ich und sieht das so. Es gibt schon
 261 ein paar, die ein bisschen sehr eigen sind. Sehr eigensinnig. Und die nicht wahrnehmen wollen,
 262 dass der Fehler vielleicht bei ihnen liegt. Aber dann versuche ich ihnen das darzustellen und zu
 263 sagen, stellen Sie sich das so oder so vor. Und dann mache ich das halt für Sie. Und wenn sie das
 264 probiert und merkt, das klappt, dann macht sie auch die nächsten Schritte. Die meisten sind schon
 265 so verzweifelt, dass sie eh schon alles probieren.

266 X: Und welche Anliegen und Lösungsschritte werden seitens der Kunden und Kundinnen ab 45 im
 267 Erstgespräch so angesprochen?

268 H: Wie gesagt, Lebenslauf ist das Allerwichtigste, Computerkenntnisse, Englischkenntnisse wenn
 269 geht. Wenn keine gesundheitlichen Einschränkungen sind, weil bei fast allen sind gesundheitliche
 270 Einschränkungen dabei. Manche haben auch sehr spät Kinder kriegt. Ich hab einige ältere Frauen,
 271 die sehr spät Kinder gekriegt haben. Da geht es dann um die Kinderbetreuung, das ist ein Problem.

272 X: Und während des Gesprächs musst du ja alles in einer Betreuungsvereinbarung dokumentieren.
 273 Wie machst du das am PC während dem Beratungsgespräch? Wie sieht das aus bei dir?

274 H: Ich muss ehrlich sagen, ich mache die Betreuungsvereinbarung nicht g'scheit. Bei mir ist
 275 wichtiger, dass der Kunde gut behandelt wird und betreut wird und zufrieden ist. Die
 276 Betreuungsvereinbarung geht außen vor, da mache ich nur das notwendigste. Wenn ein Kunde drauf
 277 besteht. Bis jetzt hab ich erst einen gehabt, der gemeint hat, er will das. Die anderen sagen, sie
 278 brauchen das nicht. Ich schreibe rein, wenn eine Förderung möglich ist, das müssen wir rein
 279 schreiben. Wenn er einen Kurs besuchen muss oder einer von uns gezahlt wird, dann schreibe ich
 280 das rein. Aber grundsätzlich, die Betreuungsvereinbarung. Für das hab ich ka Zeit. Für mich ist
 281 wichtiger, dass ich mit dem Kunden was mache. Was nützt dem Kunden die schönste
 282 Betreuungsvereinbarung und mit ihm hab ich nix gemacht. Muss ich zugeben, das lass ich einfach.

283 X: Und wie vereinbarst du neue Gesprächstermine mit deinen Arbeitslosen 45plus?

284 H: Da kommt's dann drauf an, was wir ausgemacht haben. Je nachdem, ob das länger dauert, weil
 285 er zum Beispiel irgendwelche Befunde bringt, dann hat er mehr Zeit. Da mach ich auch
 286 Vermittlungspost Nein, dass er keinen Stellen kriegt, bis man weiß, was los ist. Wenn's irgendwas
 287 Dringendes ist, wie zum Beispiel ein Arbeitstraining. Manche machen in dem Alter noch ein
 288 Arbeitstraining, weil sie unbedingt arbeiten wollen. Dann machen wir uns früher einen aus. Sehr
 289 individuell. Ich mache es so, wie es notwendig ist. Ich halt mich da nicht an fixe Regeln, sondern so
 290 wie wir es brauchen.

291 X: Und wie beurteilst du die Vorgabe, dass du einen neuen Termin vergeben musst?

292 H: Ich vergeb jedem einen neuen Termin. Wir haben aber zum Beispiel jetzt auch eine neue
 293 Regelung. Bei Älteren, wo nicht mehr so viel zu tun ist, da kann man die Termine sehr spät
 294 machen. Kunden, die gesundheitlich sehr eingeschränkt sind, nix mehr finden, nichts mehr tun
 295 wollen, da geben wir recht spät erst wieder einen Termin.

296 X: Mhm.

297 H: Bis zu sechs Monate. Bis auf denen, wo die Leistung ausrennt. Denen biete ich an, dass sie
 298 vorher ins Erdgeschoss kommen und sich einen neuen Antrag holen. Dass er nicht zu mir kommen
 299 braucht, weil die wollen nicht kommen. Weil da sag ich: sechs Monat Termin. Okay. Wiederschauen.
 300 Außer es ist was Dringendes, dann können Sie vorher kommen oder sich einen Termin holen. Das
 301 ist was anderes. Aber die meisten wollen eh nicht kommen. (lacht)

302 X: (lacht) Und welche Themen sind dir mit deinen Kunden und Kundinnen besonders wichtig, wenn
 303 du die weitere Vorgangsweise bis zum nächsten Termin besprichst?

304 H: Mir ist wichtig, weil die meisten sehr verzweifelt sind und schlechtes erlebt haben, dass das, was
 305 man sich ausmacht, auch klappt. Dass sich die Kunden bemühen und es auch wirklich durchziehen.
 306 Sonst kommen's zu mir und raunzen. Ich notier mir das auch, was wir ausmachen und schau, dass
 307 sie sich dran halten. Deshalb geb ich ihnen ja auch nicht zu viel auf. Ich geb ihnen meist nur einen
 308 Auftrag, damit sie den dann auch machen. Das kleine Schritte nach vorn gehen.

309 X: Und wie besprichst du mit deinen Kunden und Kundinnen ab 45 die Betreuungsvereinbarung?

310 H: Hab ich eh schon erwähnt. Nicht wirklich viel. Ich sag dann nur immer, es gibt eine und wollen's
 311 eine. Da steht drinnen, was wir besprochen haben. Die meisten sagen: nein, ist mir wurscht. Ich
 312 druck sie aus und meistens landet die im Papierkorb.

313 X: Bitte beschreib mir, welche Fragen von Arbeitslosen 45plus häufig gestellt werden
 314 beziehungsweise welche Anliegen diese haben.

315 H: Es werden ja leider immer wieder Versprechungen gemacht von der Politik oder der Chefin vom
 316 AMS. Da wird zum Beispiel gesagt, die Initiative 20.000 ist da. Die Kunden kommen dann mit so
 317 großen Erwartungen. Ich hab schon, wie ich das das erste Mal gehört hab, gewusst, das ist ein
 318 Schass. Ich bin da sehr interessiert. Ich schau im Internet, in der Zeitung, ich recherchier. Ich sag
 319 meinen Kunden dann gleich, wie es aussieht klipp und klar. So und so.

320 X: Mhm.

321 H: Die meisten sagen dann, sie haben sich das eh gedacht. Da muss ich dann sagen: ja, das ist
 322 leider nichts Besonderes. Das sind erst wieder Hilfsarbeiterjobs. Das AMS muss die Jobs suchen.
 323 Wir müssen das wieder machen, sie kriegen das Geld von uns, sie sind nicht angestellt. Keinen
 324 Cent von der Gemeinde. Sie sind Gratis-Mitarbeiter für die Gemeinde. Ich sag immer: erwarten Sie
 325 sich nicht zu viel. Gscheiter ist, wir überlegen uns selber was, weil mit dem dürfen wir nicht rechnen.
 326 Aber da sind's dann auch froh, dass sie bei mir nicht auf taube Ohren stoßen, sondern dass ich
 327 auch bereit bin, was zu überlegen mit ihnen.

328 X: Und wie nimmst du die Verabschiedung mit 45plus wahr?

329 H: Die meisten sind gewohnt von früher. Die geben alle die Hand. Meistens schieben's mir
 330 irgendein Sackerl zu. Parfum hab ich schon gekriegt. Da kommen sie dann mit so einem Sackerl.

331 Ich bin da immer so überrascht und betroffen. Da sag ich ihnen, das brauch ich nicht. Ich helfe ja
 332 gerne. Ich will ihnen helfen und die tun mir dann leid. Es zählt wirklich, ein bisschen aus sich raus
 333 zu gehen. Die meisten sind nett und haben viel Schlimmes erlebt.

334 X: Jetzt kommen noch allgemeine Fragen, nachdem wir über die Erstberatung gesprochen haben.
 335 Wie ist deine Einstellung zu den Begriffen „Berater/in“ und „Kund/in“?

336 H: Ich find den Ausdruck „Kunde“ scheiße, weil in Wirklichkeit sind sie keine Kunden. Ich fühl mich
 337 als Kunde, wenn ich wo hin gehen darf und mir was aussuchen darf oder machen darf, was ich will.
 338 Sie müssen ja zu uns kommen und sie dürfen sich nicht aussuchen, was sie wollen. Das ist eine
 339 Täuschung von Menschen. Die kommen her mit riesen Erwartungen, weil sie glauben, sie können
 340 so viel von uns bekommen. Dem ist nicht so. Auch die Sanktionen. Das passt überhaupt nicht
 341 zusammen.

342 X: Mhm.

343 H: Das ist total Schwachsinn. Wer sich das ausgedacht hat? Total Blödsinn. Mir wäre lieber, das ist
 344 das Amt und die Partei. Berater ist ja auch nicht richtig. Ich bin der zuständige Sachbearbeiter. Ich
 345 seh mich als Sachbearbeiter. Ich will es nicht ganz verantworten. Sachbearbeiter würd ich eher
 346 sehen. Und dass er eine Partei ist. Weil er ist ja nicht freiwillig da. Kaum einer kommt freiwillig.

347 X: Wie empfindest du deinen Beratungs- beziehungsweise Büroraum?

348 H: Keine Klima find ich bei der Hitze furchtbar. Sonst finde ich es gut, dass ich mein eigenes Büro
 349 hab. Dass es nicht offen ist. Dass man die Privatsphäre wahren kann. Es gibt auch Büros, wo zwei
 350 Leute drin sitzen. Das würd ich überhaupt nicht wollen. Ich will, dass das was im Büro besprochen
 351 wird zwischen Kunden und mir bleibt. Außer es passiert was Schlimmes. Aber grundsätzlich ist es
 352 meist okay. Da möchte ich schon, dass der Kunde sagen kann, was er will, ohne dass das
 353 irgendwer mitkriegt.

354 X: Was haltest du vom „Corporate Design“ vom AMS?

355 H: Sie geben sich Mühe, immer neu und innovativ und schön zu sein. Ich find aber, das ist auch ein
 356 Trugbild. Auch ich als Beraterin hab geglaubt, ich kann mit neuen Ideen kommen. Und wenn man
 357 zum Chef geht: Na, das mach ma schon immer so. Auf der einen Seite ist alles so frisch und
 358 modern und wir können alles ändern und alles ist möglich. Sowohl Kunde, als auch Berater werden
 359 betrogen. Weil es ist nicht so. Ist alles nur Luftschloss für mich. Find ich nicht richtig.

360 X: Und wie nimmst du das Verwenden des Computers beziehungsweise den Computer während
 361 des Beratungsgesprächs wahr?

362 H: Ohne Computer kann ich ja gar nicht mehr arbeiten. Das ist ja furchtbar. Bei uns ist leider jedes
 363 Monat mindestens drei Mal ein Ausfall. Da merkst, du kannst nichts tun. Sicher kann ich mit den
 364 Leuten reden, schön und gut. Aber ich muss eh alles dokumentieren. Ich will mich dann nicht
 365 nochmal hinsetzen und alles eintippen. Also ohne Computer kann ich nicht mehr arbeiten. Ich mein,
 366 ich versuch den Computer nicht ständig zu benützen. Ich sitz zum Kunden und dann geh ich wieder
 367 zum Computer. Aber ganz ohne geht's nicht.

368 X: Möchtest du noch etwas erzählen oder sagen zum Schluss?

369 H: Ich find, das AMS sollte sich ändern. Es sollte nicht mehr Kunde und Berater heißen. Ich find, es
 370 sollten nicht so viele Versprechungen sein. Ich find, das AMS sollte nach außen ehrlicher sein. Die
 371 Leute haben so große Erwartungen an das AMS, wenn sie arbeitslos sind. Man glaubt, das AMS
 372 kann einem einen Job besorgen. Aber wir können nicht, wir haben die Stellen nicht. Aber das sollte
 373 den Leuten nach außen gezeigt werden. Die kommen mit Erwartungen und fragen mich dann:
 374 warum schicken Sie mich in einen Kurs und geben mir keinen Job? Weil ich ihn nicht habe, weil wir
 375 hauptsächlich für die Existenzsicherung da sind. Und sie müssen kommen, weil sie müssen und
 376 nicht weil sie wollen. Ich find, das ganze Konzept gehört umgestellt. Auch auf die heutige Zeit. Wir
 377 haben Gesetze aus den 70iger Jahren. Wir haben Jobprofile von ich weiß nicht wann. Wir arbeiten
 378 an dieser Jobplattform seit zehn Jahren und das funktioniert noch immer nicht. Das ist

- 379 Schwachsinn. Man sollte vielmehr mit den Beratern zusammenarbeiten und die fragen und nicht mit
380 irgendwelchen Studierenden, die keine Ahnung haben, wie es bei uns aussieht. Das wars.
- 381 X: Noch etwas?
- 382 H: Nein.
- 383 X: Danke für deine Zeit.

13.4. AMS-Berater I

X = Interviewerin

I = AMS-Berater I (33 Jahre)

- 1 X: Gut. Danke, dass du dir Zeit nimmst. Ich schreibe ja gerade meine Doktorarbeit. Thema ist
2 „Kommunikation und Interaktion im AMS mit Arbeitslosen 45plus“. Du kannst zu dem Thema alles
3 sagen, es gibt keine „richtigen“ oder „falschen“ Aussagen. Sei einfach ehrlich. Es ist auch nachher
4 alles anonym, ich schreibe nicht, aus welcher Geschäftsstelle du kommst. Okay. Gut. Erzähl mir
5 einfach mal, was dir zu Erstgesprächen mit Arbeitslosen 45plus einfällt, wie du die wahrnimmst oder
6 welche Probleme. Da kannst du jetzt frei erzählen.
- 7 I: Also, da fällt mir mal die negative Einstellung ein, wenn sie sich arbeitslos melden. Weil die
8 sagen, die kriegen nichts mehr. Da bist dann gleich am Anfang damit konfrontiert. Mit der Aussage.
9 Ja. Und dann, was sie machen können, in dem Bereich, was sie gemacht haben und was sie
10 verdient haben. Da wissen sie, dass sie das nicht mehr kriegen werden. Und vor allem, wie du sie
11 dann motivierst. Das ist einmal die erste Schwierigkeit, die sie haben, wenn sie beim ersten Termin
12 aufschlagen. Sind vielleicht schon drei oder vier Monate arbeitslos gewesen, weil sie vielleicht
13 schon vorher frei gestellt waren von der Arbeit.
- 14 X: Mhm.
- 15 I: Haben aber nix gefunden. Kriegen keine Rückmeldungen, haben ja schon Bewerbungen
16 geschickt. Legen's dann natürlich auf's Alter. Und dann mal alles durchzuschauen. Wie schaut denn
17 überhaupt der Lebenslauf aus von ihnen.
- 18 X: Mhm.
- 19 I: Wennst 25 Jahre in derselben Firma gearbeitet hast, ist das schon ein großes Problem. Die
20 Lebensläufe schauen dementsprechend aus. Da steht halt ein Datum mit derselben Firma eben.
21 Und keine zusätzlichen Aufgaben. Das ist ihnen gar nicht bewusst, dass das grad das Wichtige ist
22 beim Lebenslauf, dass sie das ein bisschen mehr ausführen. Wenn nur drei Dienstverhältnisse
23 stehen am Lebenslauf. Dass man das dann ein bisschen ausführt und mit Schulungen vielleicht, die
24 sie gemacht haben, damit das ein bisschen lukrativer aussieht. Nee? Dass das nicht nur eine
25 Seite ist.
- 26 X: Mhm.
- 27 I: Sondern eineinhalb Seiten. Dass sie sich lukrativer präsentieren können. Ich hab ihnen versucht,
28 immer zu zeigen, wie ein Lebenslauf aussuchen soll, damit sie in die nähere Auswahl mal
29 kommen. Weil sie einfach die Erfahrung haben im Gegenteil zu anderen. Dass sie sich einfach
30 besser präsentieren können als andere. Ab 50 ist das ganz schwer. Ab 45 sind sie noch positiver
31 eingestellt. Find ich.
- 32 X: Okay. Ich stelle dir jetzt ein paar Fragen zum Beratungsgespräch. Schaust du dir die Datensätze
33 deiner Kunden und Kundinnen ab 45 Jahren vor dem ersten Gespräch an?
- 34 I: Ja, vorm Gespräch. Um zu wissen, auf was ich mich einlass. Ist er schon frustriert? Ist er noch
35 nicht frustriert? Teilweise stehen ja schon Sachen drinnen: erfolglose Eigeninitiative, keine
36 Rückmeldungen. Was schon gemacht worden ist.
- 37 X: Mhm.
- 38 I: Den Lebenslauf schau ich mir immer an. Weil ich find, der Lebenslauf ist das um und auf. Das ist
39 ganz wichtig. Zusätzlich noch, hat der gesundheitlich was, irgendwelche Leiden, irgendwelche
40 Probleme. Ich muss ihn vielleicht dahingehend beraten wegen I-Pension oder in die Richtung, ob
41 ich Reha machen muss oder so. Deshalb schau ich mir schon den Datensatz vorher an.

42 X: Und wie nimmst du Begrüßungsformalitäten mit Arbeitslosen 45plus wahr?

43 I: Das ist so, wie mit jedem anderen. Wie mit Jugendlichen. Da mach ich keinen Unterschied. Der
 44 Anfang vom Gespräch, also wiest das aufrufst oder wie du sie reinholst. Dass ich nicht einfach nur
 45 sitz und aufruf, sondern dass ich aufsteh. Dass ich grins. (lacht)

46 X: (lacht)

47 I: Lächeln und grinsen ist so die erste Vertrauensgeschichte. Schaust, dass ein bisschen
 48 sympathisch rüber kommst. Dann reden sie mehr über die Sorgen, die sie haben. Was jetzt nicht
 49 meine Hauptaufgabe ist, aber ich seh das schon als Aufgabe des AMS, dass wir nicht nur in der
 50 Arbeitslosigkeit beraten, sondern auch, was für Optionen sie überhaupt haben. Das geht halt nur,
 51 wenn sie ein bisschen Vertrauen zu dir aufbauen. So in den ersten fünf Minuten. Das ist das
 52 Wichtigste.

53 X: Okay. Ähm. Sprichst du deine älteren Kunden und Kundinnen mit Namen an? Gibst du die
 54 Hand?

55 I: Beim Aufrufen, ja. Während dem Gespräch nicht. Da sind wir sowieso per Sie. Ist nicht notwendig.
 56 Hand geb ich, ja. Meistens schon.

57 X: Besprichst du mit deinen älteren Kunden und Kundinnen gesetzliche Rahmenbedingungen?

58 I: Ja, ich frag sie zumindest, ob es ihnen bewusst ist. Dass es auch Pflichten gibt, wenn sie da her
 59 kommen. Meistens ist das kein Problem. Wenn ich merk, dass die Eigeninitiative nicht passt, das ist
 60 dann meist schon später bei den Gesprächen, wenn sie da nichts bringen, weil sie die Hoffnung
 61 verloren haben oder so, dann sag ich ihnen schon, dass es die Möglichkeit der Niederschrift
 62 Eigeninitiative gibt. Und dass die auch aufgenommen wird.

63 X: Wie klärst du denn die Aktualität der Datensätze von deinen Kunden und Kundinnen ab 45
 64 Jahren ab?

65 I: Mit direkten Fragen. Ich achte auf Zusatzinformationen, die mich wirklich interessieren. Wenn der
 66 zum Beispiel einen technischen Beruf gehabt hat, welche Zusatzkenntnisse der gehabt hat. Ob ich
 67 die noch eintragen kann, wenn sie noch aktuell sind. Im Datensatz halt.

68 X: Gibt es Daten, die dir besonders wichtig sind?

69 I: Nein. Aus SfU-Sicht, gibt es sicher einige. Aber in der BZ kann ich nichts anfangen mit den
 70 ganzen Programmiersprachen. Für's SfU wichtig. Für mich, keine Ahnung. Ich sag ihnen immer
 71 auch, wenn ich ihnen Stellen mitgeb, ich versteh nicht, was da drin steht. Wenn es für sie passt,
 72 dann sollen sie sich bewerben.

73 X: Mhm.

74 I: Wenn grobe Sachen drinnen stehen, die sie nicht mitbringen, dann sollen sie es mir sagen. Dann
 75 lösche ich das raus. Ist so ein Beratungszonenproblem vielleicht, dass man sich weniger auf die
 76 Genauigkeit des Datensatzes verlassen kann. Der Lebenslauf ist deshalb wichtig, weil da schreiben
 77 sie es selber rein.

78 X: Welche Fragen stellst du denn deinen älteren Kunden und Kundinnen über die letzten
 79 beruflichen Tätigkeiten?

80 I: Was sie gemacht haben. Was ihre Tätigkeiten genau waren. Vielleicht steht im Lebenslauf
 81 Bürokauffrau und im Endeffekt hat sie den Job für drei Menschen gemacht. Hat das vielleicht als
 82 normal angesehen, war aber als Bürokauffrau angestellt. Das heißt einfach nur, wie breit gefächert
 83 sie selbst suchen können. Eigeninitiative wieder.

84 X: Okay. Und gibt es Beratungsgespräche mit älteren Arbeitslosen, wo du nicht über die letzten
 85 beruflichen Tätigkeiten sprichst?

86 I: Nein. Wüsst ich jetzt nichts.

87 X: Sprichst du mit deinen älteren Kunden und Kundinnen auch über andere etwaige
88 Lebensumstände, die zur Arbeitslosigkeit geführt haben beziehungsweise die Arbeitssuche
89 erschweren?

90 I: Wenn's wichtig ist für die Vermittlung schon. Wenn jemand mit 45plus kommt und das Kind ist 16
91 Jahre und sie sagt, sie kann nur bis mittags arbeiten, weil dann kommt er von der Schule zaus,
92 dann ist das so eine Sache mit Kinderbetreuung. Dann muss man auch erklären, warum sie
93 vermittelbar sein muss. Wenn das Kind jetzt eine Behinderung hat, dann ist das natürlich etwas
94 anderes, als wie wenn das Kind nur in die Schule geht. Weil wenn das Kind um zwölf zaus ist und
95 sie das Mittagessen machen möchte, dann sag ich ihr schon, was realistisch ist und was nicht
96 realistisch ist.

97 X: Okay. Und sprichst du auch belastende Situationen an?

98 I: Erst, wenn sie selber davon reden. Aktiv sprech ich das nicht an. Wenn sie dann zum Beispiel in
99 die Phase kommen, wo sie Notstandshilfe bekommen und das Partnereinkommen angerechnet
100 wird, da ist es schon gut, wenn sie jemand aus der Servicezone aufklärt, dass das nicht sein muss,
101 dass sie kein Geld kriegen. Da wollen sie teilweise gar keinen NH-Antrag stellen, weil sie sagen, sie
102 kriegen eh nichts mehr, weil der Mann zu viel verdient. Da sag ich ihnen auch, es geht nicht nur
103 darum, es geht auch darum, dass sie eine Rahmenfristerstreckung bei der PVA haben.

104 X: Mhm.

105 I: Aber direkt ansprechen, wenn sie den ersten Termin bei mir haben. Würd ich nicht machen. Weil
106 es mich in erster Linie auch nichts angeht.

107 X: Sprichst du den Pensionsstichtag an und ab welchem Alter?

108 I: Ja, ab 58.

109 X: Was für eine Bedeutung hat der für dich im Erstgespräch mit älteren Kunden und Kundinnen?

110 I: Wie viel Sinn es jetzt noch hat, Unterstützung mit Kursen anzubieten. Wenn der sein Leben lang
111 gearbeitet hat und der Pensionsstichtag mit 60 ist und der hat noch zwei Jahre bei mir zu sitzen,
112 wird die Betreuung anders ausschauen, als wenn er noch sieben Jahre hat.

113 X: Wie sprichst du gesundheitliche Einschränkungen an?

114 I: Gar nicht. Das erzählen sie von selber. Gleich beim ersten Termin meistens.

115 X: Wie sieht die Betreuung aus von Arbeitslosen 45plus, die schwere Erkrankungen haben?

116 I: Dahingehend, dass ich sie berate, welche Möglichkeiten sie jetzt haben. I-Pension stellen, wenn I-
117 Pension abgelehnt wird. Was man machen kann oder welche Möglichkeiten es gibt mit den Reha-
118 G'schichtln. Gebietskrankenkassa. Dass es da auch Möglichkeiten gibt. I-Pension wird ja zu 90%
119 abgelehnt.

120 X: Mhm.

121 I: Ich hab das Gefühl, es ist ihnen nicht wichtig, dass sie das Krankheitsbild erklären, außer sie
122 haben einen Redefluss. Teilweise wollen sie dir das auch zeigen. Da bin ich operiert oder da hab
123 ich eine offene Wunde. Es interessiert mich nicht. Ich bin kein Arzt. (lacht) Aber ich kann ihnen
124 sagen, was möglich ist. Das ist ihnen eh wichtig. Und da such ich auch nicht aktiv nach Arbeit mit
125 ihnen. Ich hab zum Glück großen Freiraum von meinem Dienstgeber. Wenn ich gut begründen
126 kann, warum eine Vermittlung keinen Sinn macht, dann macht die auch keinen Sinn. Was soll ich
127 da großartig machen.

128 X: Okay. Und welche anderen Themen werden häufig in der Erstberatung mit älteren Arbeitslosen
129 angesprochen?

130 I: Selbstständigkeit. Ganz, ganz wichtig. Seh ich auch als einen der Hauptpunkte. Viele haben ja
131 super-gut verdient, waren in einer führenden Position. Mittlerweile ist ja die Arbeitslosigkeit nicht nur
132 mehr der typische Lagerarbeiter ohne Ausbildung, sondern auch in der Führungspositionsebene.
133 Denen ist oft gar nicht bewusst, was die für einen Kontaktkreis über die 35 Jahre, wo sie in der

134 Firma gearbeitet haben oder in mehreren Firmen gearbeitet haben. Ahm. Dass die so viele
 135 Kontakte haben, die sie oft unbewusst nützen, weil sie mit denen essen gehen oder sonst was. Wo
 136 es wieder möglich wäre, finanziell auf eine sichere Geschichte zu kommen und in die Pension
 137 gehen mit einem Job. Wo man sein eigener Chef ist und es so machen kann, wie man es gewohnt
 138 ist. Das ist oft ein ganz wichtiges Thema bei denen.

139 X: Okay.

140 I: Auf die Idee kommen die meisten gar nicht selber. Sind dann sehr euphorisch, wenn sie
 141 rausgehen.

142 X: Und gibt es etwas, über das sich Arbeitslose 45plus besonders beklagen?

143 I: Nein. Nichts.

144 X: Okay. Gibt es Maßnahmen, die du deinen älteren Kunden und Kundinnen besonders oft
 145 anbietest?

146 I: Wenn sie um etwas bitten, dann geb ich ihnen Unterstützung beim Lebenslauf, wenn da was nicht
 147 passt oder wenn sie keine Stellen finden. Das ist unrealistisch. Da können sie dann zumindest
 148 Initiativbewerbungen machen. Da bekommen sie eine Zusatzbetreuung. Da hab ich sie dann
 149 meistens nicht bei mir bis zu einem halben Jahr und sie können sich dort konzentrieren. Auch das
 150 Unternehmensgründungsprogramm. Mach ich sehr gern mit den ab 45plus. Weil da seh ich das
 151 meiste Potential. Itworks oder solche Geschichten hab ich komplett ausgelassen.

152 X: Okay.

153 I: Hat mir nicht gefallen. Da hat mir das Feedback nicht gefallen. Und dass ich da jemanden
 154 hinschick, der gut verdient hat und den ich jetzt in jeden Bereich vermitteln lassen muss, widerstrebt
 155 meiner Ansicht. Das ist in den SÖBs so. Wobei, teilweise die Hefenbrüder (lacht).

156 X: (lacht)

157 I: Die kommen von selber und fragen, ob sie nicht wieder ein SÖB haben können. Die kennen sich
 158 schon aus. Aber die wissen auch, dass es relativ unrealistisch ist mit 55 nach zwanzig Jahren
 159 Hefen und fünfzehn Vorstrafen, dass ich einen guten Job für sie find. Da hast aber auch keine
 160 Diskussionen, wenn du sie zu sowas hinschickst.

161 X: Und wie versuchst du deine älteren Kunden und Kundinnen positiv zu bestärken
 162 beziehungsweise zu motivieren?

163 I: Mit Geschichten von anderen. Wenn die Eigeninitiative nachgelassen hat, weil sie gesagt haben,
 164 es kommt eh nichts zurück. Da hatte ich eine Lieblingsgeschichte von einer Kundin, die war 53
 165 Jahre. Bürosektor hat sie gearbeitet. Und sie hat mir beim zweiten Gespräch 355 Bewerbungen
 166 vorgelegt. Sie hat einfach das Telefonbuch hergenommen und alles angeschrieben, wo sie
 167 geglaubt hat, da könnt eine Bürokauffrau gesucht werden. Von den 355 Bewerbungen haben ihr nur
 168 vier geantwortet und eine Stelle ist was geworden. Hab sie nie wieder gesehen. Bis heute nicht. Die
 169 Wahrscheinlichkeit, je mehr man rausschickt, dass jemand zurück schreibt, ist einfach größer, als
 170 wenn sie aufgeben. Und um das geht es mir hauptsächlich in der Beratung.

171 X: Und wie wird die geplante Zielarbeit in der ersten Beratung besprochen?

172 I: Ich bin nicht so der Ziele-Fan. Ich glaub, dass es keinen Sinn macht, Ziele auszumachen, die sie
 173 dann nicht erreichen. Das Müssen geht ja in eine Richtung, dass sie eine Verpflichtung haben und
 174 Stress haben.

175 X: Mhm.

176 I: Und sie sollen ja keinen Stress haben. Sie sollen einfach nur wissen, wie es realistisch am
 177 Arbeitsmarkt ausschaut und wie sie ihre Chancen erhöhen können. Die sind erwachsen. Der ist
 178 zwanzig Jahre älter als ich und ich soll dem sagen, was der zu tun hat, der lacht mich aus. Der soll
 179 selber wissen, was er zu tun hat. Meine Aufgabe liegt darin, ihn darauf aufmerksam zu machen,
 180 was er tun kann, also wie er dorthin kommen könnte.

181 X: Mhm. Und wie erklärst du deinen älteren Kunden und Kundinnen deine arbeitsmarktpolitischen
182 Aufgaben, wie den Vermittlungsauftrag?

183 I: Ich sag ihnen, ich schick ihnen Stellen und wenn es wirklich nicht passt, sollen sie es sagen. Ich
184 mein, Kleinigkeiten, wie ich sprech nicht perfekt Englisch oder hab keine fünfzehn Jahre Erfahrung,
185 sondern nur elf. Auf das nehm ich keine Rücksicht. Wenn drin steht, sie brauchen einen Dokortitel
186 und fünf Studien und sollen Chinesisch und Russisch in Wort und Schrift sprechen, dann okay.
187 (lacht)

188 X: (lacht)

189 I: Hat mal eine Kundin drauf gesagt: ja, das tu ich. (lacht) Hab ich gesagt: okay, da brauch ich bei
190 ihnen ein anderes Beispiel. (lacht) Das sag ich ihnen bald. Wenn es unrealistisch ist, dass sie die
191 Stelle kriegen, dann sollen sie es mir sagen. Aber wenn es in ihrem Bereich liegt und ich hab nicht
192 die Zeit, dass ich mir das komplett durchles, was ich ihnen schick und genau schau, dass es 100%
193 passt bei ihnen, ansonsten nehm ich sie wieder raus. Ja.

194 X: Mhm. Und wie besprichst du alternative Ziele, wie zum Beispiel Aus- und Weiterbildung vor der
195 Arbeitssuche?

196 I: Am Anfang gar nicht. Sie kommen und fragen nach, aber dann schauen wir mal, ob das was
197 bringt oder nicht. Wenn sie in den Mentorenbereich oder Trainerbereich gehen wollen, dann sag ich
198 ihnen schon, dass das ka guade Idee ist.

199 X: Mhm.

200 I: Und red mit ihm, ob es nicht etwas gibt, was mehr Sinn machen würd. Vor allem, wenn wir das
201 Budget haben.

202 X: Und wie werden gemeinsame Strategien und Lösungen mit Arbeitslosen 45plus besprochen?

203 I: Wenn sie kommen mit irgendwelchen Bitten oder sie fragen, ob es irgendwas gibt oder mir was
204 einfallen würd, das was bringt, dann schauen wir uns die Situation eben an. Wenn sie Absagen
205 bekommen haben, woran es liegt, dass sie Absagen bekommen haben. Was ist da drin gestanden
206 überhaupt. Dann kann ich es auch besser argumentieren, wenn es ein teurer Kurs ist oder sowas.

207 X: Mhm. Und welche Anliegen oder Lösungsschritte werden seitens älterer Kunden und Kundinnen
208 im Erstgespräch angesprochen?

209 I: Eigentlich keine Anliegen. Ich hab das Gefühl, sie wollen, dass du ihnen zuhörst. Und nicht redest
210 wie mit einem Vollidioten, der Arbeitslosengeld empfangt, sondern mit einem Menschen, der schon
211 viel erlebt hat und viel Erfahrung hat.

212 X: Mhm.

213 I: Das ist denen ganz wichtig, dass du ihnen dieses Gefühl auch gibst, sonst kannst du nicht
214 arbeiten mit ihnen.

215 X: Wie dokumentierst du dann das Besprochene in der Betreuungsvereinbarung während des
216 Gesprächs?

217 I: Ich mach zwar eine Betreuungsvereinbarung, halte das aber sehr gering. Für mich sind eher die
218 X-Texte, die was aussagen.

219 X: Okay.

220 I: In der Betreuungsvereinbarung. Ja. Da stehen die gesetzlichen Rahmenbedingungen drinnen.
221 Wie sie sich zu bewerben haben. Wie viel Eigeninitiative sie bringen müssen. Aber das ist immer
222 der Standard mit zwei bis drei Bewerbungen pro Woche. Oder wenn ein Kurs am Anfang schon
223 nötig ist oder sie brauchen ein Training für den Lebenslauf oder sich g'scheit bewerben, weil sie schon
224 lange nicht arbeitslos waren, dann schreib ich das rein. Und Krankheitsgeschichten. Ja.

225 X: Mhm.

226 I: Das schon. Aber wenn ich die Vermittlungspost auf Nein lass, dann ist das alles kein Thema.

227 X: Und wie vereinbarst du neue Gesprächstermine mit deinen älteren Kunden und Kundinnen?

228 I: Ich frag meistens wegen dem Termin. Da sag ich, ich hätt den nächsten Termin an dem und dem
229 Tag. Manche schauen dann im Terminkalender nach, ob sie da irgendwas haben. Zu 90% sagen
230 sie, ja passt eh. Viel zu tun haben sie meistens eh nicht.

231 X: Wie beurteilst du die Vorgabe, dass ein neuer Termin vergeben werden muss?

232 I: Gut, weil das notwendig ist. Auch zu sehen, was passiert ist in den drei Monaten. Sie kommen
233 dann oft mit positiven Rückmeldungen von Dienstgebern und fragen, was noch alles möglich wäre.
234 Oder sie kommen deprimiert und du musst schauen, dass du sie in maximal fünfzehn Minuten
235 hochschaukeln kannst. Mit einem Schmäh oder sonst irgendwas.

236 X: Mhm. Und gibt es Themen, die deinen älteren Kunden und Kundinnen besonders wichtig sind,
237 wenn die weitere Vorgehensweise bis zum nächsten Termin besprochen wird?

238 I: Würd ich jetzt nicht sagen. Hätt ich nichts erkannt, was bei den meisten wäre. Ziemlich
239 unterschiedlich. Ja, Gesundheit. Geld. Aber das war's auch schon. Ich sag halt auch am Anfang
240 dazu, dass ich nicht weiß, wie viele Stellen sie zugeschickt bekommen. Sie sollen sich nicht auf das
241 AMS verlassen wegen den Stellen, sondern sollen das g'scheit machen. Selber.

242 X: Mhm. Und wie besprichst du mit deinen Arbeitslosen 45plus die Betreuungsvereinbarung?

243 I: Du wirst nicht die Aufmerksamkeit vom Kunden bekommen für die Betreuungsvereinbarung. Ich
244 sag immer dazu, dass da die Meldepflichten drin stehen. Dass da alles drinnen steht, was wir
245 gerade besprochen haben. Ich hab noch keinen Kunden. Nur selten. Ich glaub, ich kann das an
246 einer Hand abzählen, die sich die Betreuungsvereinbarung wirklich durchlesen.

247 X: Mhm.

248 I: Es ist ihnen eh wurscht. (lacht)

249 X: Okay. (lacht) Gibt es Fragen, die Arbeitslose 45plus häufiger stellen oder Anliegen, die sie
250 haben?

251 I: Wie es beim AMS weiter geht. Grad, wenn sie in die Beratungszone kommen, was sich jetzt
252 ändert von der Servicezone in die Beratungszone.

253 X: Und wie nimmst du die Verabschiedungsmodalitäten mit älteren Kunden und Kundinnen wahr?

254 I: Ich steh auf, geb ihnen die Hand und wünsch noch einen schönen Tag.

255 X: Jetzt habe ich noch vier allgemeine Fragen, nachdem wir über die Erstberatung gesprochen
256 haben. Ähm. Wie ist denn deine Einstellung zu den Begriffen „Berater“, „Beraterin“, „Kunde“,
257 „Kundin“?

258 I: Wichtig. Ich find die Begriffe nicht schlecht. Im Endeffekt werde ich bezahlt, dass er eine
259 Beratung bekommt und dadurch ist er ein Kunde. Keine Partei oder Ratsuchender. Das widerspricht
260 mir mehr.

261 X: Und wie empfindest du deinen Beratungs- beziehungsweise Büroraum?

262 I: Ich bin sehr unterschiedlich gesessen. Ich hab fast jedes Büro gehabt. War okay.

263 X: Okay. Was haltest du vom „Corporate Design“ vom AMS?

264 I: Ich bin nicht einheitlich, deshalb ist mir das relativ wurscht. Ich hab auch immer meinen Raum so
265 hergerichtet, wie ich wollte.

266 X: Okay. Wie nimmst du den Computer beziehungsweise das Verwenden des Computers wahr
267 während des Beratungsgesprächs?

268 I: Wenig. Nachdem ich mir den Datensatz schon vorher durchgesehen habe und ich einen Plan
269 habe, wie ich mit ihm vorgeh. Ich bin da individuell. Und wenn ich was machen muss am PC, dann
270 mach ich's. In erster Linie kommt einmal der Kunde dran und wenn du nur in den PC rein schaust,

271 wirst du kein Vertrauen bekommen von dem Kunden. Weil da glaubt der, dass er gegen eine Wand
272 redet.

273 X: Okay. Möchtest du noch etwas sagen oder erwähnen?

274 I: Nein. Nein.

13.5. AMS-Berater J

X = Interviewerin

J = AMS-Berater J (39 Jahre)

1 X: Okay, es geht in meiner Doktorarbeit um „Kommunikation und Interaktion im AMS“. Es wird auch
2 alles anonymisiert, das Einzige, das ich erwähne, ist dein Alter. Es gibt da auch keine „richtigen“
3 oder „falschen“ Aussagen von dir zu den Fragen. Es geht um Erstgespräche mit arbeitslosen
4 Kunden und Kundinnen ab 45 Jahren. Ich wollte da wissen, wie du die wahrnimmst und welche
5 etwaigen Probleme du erkennst. Erzähl einfach mal ganz frei raus.

6 J: Bei den Erstgesprächen mit Älteren tu ich mir relativ leicht. Äh. Weil es gibt entweder die Älteren,
7 die gesundheitlich eh schon so schwer bedient sind, wo eine Integration die nächsten drei, vier
8 Jahre eh nicht möglich ist. Ob es überhaupt möglich ist, ist fraglich.

9 X: Mhm.

10 J: Ich bin beim Erstgespräch relativ entspannt. Ich merk hald schon, ich seh mich manchmal wie
11 einen Arzt. Die Kunden sehen mich auch sehr stark als Arzt und Psychologe. Ist für mich okay. Für
12 mich ist's relativ schwierig, weil ab 45 haben wir oft die Migranten von damals, die man einfach so
13 geholt hat.

14 X: Mhm.

15 J: Wichtig ist ruhig sein und arbeiten und nicht aufmüpfig sein. Sehr einfache Leute, die jetzt die
16 Modernisierungsverlierer sind. Die hald kan Computer haben, die Sprache nicht g'scheit können,
17 weil's nie wichtig war einerseits. Andererseits weil man nicht grad g'schaut hat, dass die Studenten
18 kommen. Whatever. Die, wo es bei mir schwierig wird, weil ich dann auch nicht weiß, was ich mit
19 denen tu. Ja. Ich lass sie auch in der ersten Zeit in Ruhe. Die, die regelmäßig in einen Job waren,
20 die frag ich nach den Bedürfnissen.

21 X: Mhm.

22 J: Da versuch ich herauszufinden, wie sehr ein Anreiz gegeben ist, dass er das nächste Jahr
23 arbeitet. Ob der Mensch ohne Arbeit nicht kann oder ob er sich eh denkt: geh, ich hab die letzten 30
24 Jahre gearbeitet, ich will jetzt einfach mal ein Jahr Ruhe haben. Und ich selbst hab hald dieses
25 Vermittlungsding drinnen. Bei einem, bei dem ich mir denk, der ist mit Golden Handshake
26 gegangen von der Firma, ist 50, hat einen super Tagsatz, da versuch ich eher, dass ich bei dem
27 Interesse weck.

28 X: Mhm.

29 J: Lustige Geschichte. Alter Programmierer. Hat immer programmiert und ist Leiter gewesen in
30 einem großen Kaffeebetrieb und da hab ich am Anfang das Gefühl gehabt, dass der nicht wollte.
31 Der ist arbeitslos geworden, hat ein Monat später dort geringfügig angefangen. Guter Tagsatz. Und
32 mit Golden Handshake gegangen. Witzigerweise hab ich ihn gefragt, ob er sich gut mit hacken
33 auskennt, weil mein Cousin ist beim Verfassungsschutz Cybersoldat. Witzigerweise hat ihn das
34 interessiert und der fangt jetzt auch dort an.

35 X: (lacht)

36 J: Sowas ist schon cool. Einen türkischen Hacker jagen oder so. War in dem Fall hald ein Glück,
37 aber ich lass ihnen hald - unter Anführungszeichen - die lange Leine. Weil die haben nicht das AMS
38 dafür gebraucht.

39 X: Mhm.

40 J: Natürlich, wenn er sagt, er kann nicht daham hucken, es geht nicht, ich war das immer gewohnt,
 41 da ist das kein Problem. Da können die innerhalb eines Monats arbeiten gehen, wenn sie wollen.
 42 Oder ich geb ihnen itworks mit oder so.

43 X: Danke einmal. Siehst du dir die Datensätze von deinen älteren Arbeitslosen vor dem
 44 Beratungsgespräch an?

45 J: Eigentlich nicht. Manchmal schau ich sie mir an. Eigentlich bringt sich das eh nichts, wenn ich sie
 46 mir vorher anschau. Wenn den wer anderer gehabt hat, dann schau ich ihn mir schon ein bissl mehr
 47 an. Eigentlich bin ich von weggekommen, weil ich probier, im Erstgespräch vorurteilsfrei zu sein.
 48 Wie er sich dann bei mir entwickelt, seh ich eh. Beim Erstgespräch mach ich mir dann schon
 49 Kennzeichnungen im Text. Ab da bin ich jetzt, über das hat man geredet, das sind meine Pläne,
 50 das sind die Möglichkeiten, das ist mein Eindruck.

51 X: Okay. Wie nimmst du die Begrüßungsformalitäten wahr mit Arbeitslosen 45plus?

52 J: Ganz normal. Die sind für mich wie Junge. Wenn ich grantig bin, dann bin ich hald grantiger,
 53 dann bin ich nicht so freudig beim Begrüßen. Dann bin ich nicht so dienstleisterisch. Ist ma wurscht.
 54 Bei uns ist das nicht so mit Grüß Gott, Grüß Gott. Da sagt man: Da, kommen's eina. Grad beim
 55 Erstgespräch. Kommt aber drauf an, wie ich drauf bin.

56 X: Mhm.

57 J: Wenn ich seh, der ist recht einfach g'strickt, dann schau ich, dass ich mich auf seine Ebene
 58 begeb.

59 X: Sprichst du deine Kunden und Kundinnen ab 45 persönlich mit dem Namen an? Gibst du die
 60 Hand? Und warum?

61 J: Ja, beim Aufrufen. Ja, gebe auch die Hand. Für mich ist das komisch. Mir graust zwar vor
 62 manchen, aber es ist für mich kein Beziehungsaufbau da, wenn man sagt: da, setzen Sie sich hin.

63 X: Wie sprichst du gesetzliche Rahmenbedingungen mit älteren Arbeitslosen, wie z.B. gesetzliche
 64 Meldepflichten, an?

65 J: Die sag ich immer am Schluss. Dass wir wie ein Dienstgeber zu sehen sind. Ich halt das relativ
 66 einfach. Wie ein Dienstgeber. Dann steht auch immer in der Betreuungsvereinbarung: Sie setzen
 67 selber Aktivitäten. Ich sag immer dazu: ich will nicht der Oberlehrer sein, aber wissen's eh, aber das
 68 werden Sie eh machen.

69 X: Okay.

70 J: Sie müssen auch selber schauen. Das ist so eine lustige Beschreibung. Ja. Ich versuch den
 71 Amtsscharakter raus zu nehmen.

72 X: Okay. Und wie klärst du die Aktualität der Datensätze deiner Kunden und Kundinnen ab 45 ab?

73 J: In unserer Geschäftsstelle ist es relativ einfach. Das meiste ist bei uns Helfer, was es gibt. Da
 74 stellt sich nicht so die große Frage: wo wollen Sie wieder hin? Sondern: geht es körperlich noch?
 75 Die Aktualität klär ich gar nicht so ab. Ich schau mir schon die Vormerkzeiten für mich an und denk
 76 mir, des und des wär möglich. Nur dass ich so einen Eindruck mal krieg. Und dann frag ich hald nur,
 77 wo die Interessen so liegen.

78 X: Mhm.

79 J: Wenn beim Berufswunsch 1 ein Beruf drin ist, der mit die Vormerkzeiten überhaupt nix zu tun hat,
 80 dann denk ich mir, das ist vielleicht ein Indikator, dass die Person nicht viele Stellen von uns will.
 81 Und vom AMS eine Ruhe haben will. Dann denk ich mir, das klär ich gar nicht so ab und wart
 82 einmal einen Termin mehr.

83 X: Mhm.

84 J: Dann schau ich mir das hald an und nehm eine Warteposition ein. Der will des hald, das Gesetz
85 sagt, der darf das. Dann schau ich, was passiert. Ich glaub, das wär auch in den meisten Fällen am
86 besten, wenn das AMS einfach mal schaut, was passiert, was entwickelt sich in eineinhalb Jahren.

87 X: Und welche Daten sind besonders wichtig?

88 J: Schulisch, Soft-Skills, die daraus entstehen. Mir ist wichtig, wenn einer verloren war. Es gibt auch
89 mit 45 noch Ausbildungen. Da muss man hald aufpassen. Mir ist wichtig, geht sich ein
90 Fachkräftestipendium aus, macht's bei dem Sinn.

91 X: Mhm.

92 J: Wenn er körperlich fit ist. Weil dann will ich keinen technischen Zeichner, dann will ich, dass der
93 eine HTL macht. Der hat es eh schwer genug, wenn er alt ist. So Daten sind mir wichtig.

94 X: Mhm.

95 J: Oder wenn einer nicht weiß, was er will, dann frag ich so kleine Soft-Skills ab. Mit Leidenschaft
96 vielleicht etwas repariert als Kind. Sowas ist mir wichtig. Mir ist nicht wichtig, ob der fünf Jahre und
97 sechs Monate Erfahrung hat oder acht Jahre.

98 X: Okay. Ja. Und welche Fragen stellst du deinen Kunden und Kundinnen ab 45 über deren letzte
99 berufliche Tätigkeiten?

100 J: Gar nix eigentlich. Entweder erzählen sie mir das eh: ah, die Firma, die war so. Aber ich frag nicht
101 nach. Der Grund, wieso ich nicht nachfrag, ist, dass ich nie weiß, wie die Person reagiert. Ich hab
102 es schon gern, dass sie mir viel selber erzählen. Ich schau, dass wir stark Vertrauen aufbauen,
103 dass man mir alles erzählen kann. Dafür brauch ich weniger fragen, weil sie es mir eh erzählen.

104 X: Mhm. Und gibt es Beratungsgespräche mit älteren Arbeitslosen, bei denen du nicht über letzte
105 ausgeübte Berufe sprichst?

106 J: Da wären wir wieder bei dem Thema von vorher, dass wir so viele Helfertätigkeiten haben. Bei
107 einem Akademiker mach ich es ehrlich gesagt nicht. Weil wenn der immer in einem Job war, der
108 braucht das AMS in Wirklichkeit nicht.

109 X: Okay. Okay. Und sprichst du auch über etwaige Lebensumstände, die zur Arbeitslosigkeit
110 geführt haben beziehungsweise die Arbeitssuche erschweren?

111 J: Ins gesundheitliche gehe ich schon. Wenn ich das merk. Die meisten sagen es eh, weil ich kein
112 Böser bin. Da geh ich schon stark darauf ein, weil da kann ich tausende Bewerbungskurse nehmen,
113 wenn die Psyche nicht in Ordnung ist, wird er immer verschwinden. Die Angst ist ein Hund. Ich geh
114 jetzt nicht genau drauf ein, was ist passiert. Aber ich will die Grunddinge wissen.

115 X: Mhm.

116 J: Nehmen's Antidepressiva. Und da kommen oft die. Bin zwar kein Arzt, aber wenn er fünf
117 Beruhigungstabletten am Tag nimmt, dann ist bei dem die Angst daham.

118 X: Ja.

119 J: Und da versuch ich mehr zu schauen wegen Psychotherapie. Dass sie das irgendwie bewegen.
120 Grad die Älteren. Die älteren Jugos haben ziemlich viel psychische Probleme irgendwie. Ich glaub,
121 bei denen kommen jetzt die verdrängten Kriegstraumata raus.

122 X: Mhm.

123 J: Und wenn man mit 60 oder 50 nicht mehr der starke Mann ist körperlich. Bei mir haben, denke
124 ich, 90%, wenn sie kommen, schon Depressionen. Oder die anderen verdecken das hald. Die
125 Saufen oder so. Ich glaub, dieser Wiener Stadtteil ist auch nicht der zukunftssträchtigste.

126 X: Okay. Eigentlich ist die nächste Frage beantwortet, aber vielleicht möchtest du noch etwas dazu
127 sagen. Sprichst du belastende Situationen in deinen Erstgesprächen an?

128 J: Nicht zu viel. Ich geb ihnen immer was mit. Ich dräng ihnen auch nichts auf, weil ich bin eher ein
129 Freud-Anhänger. Ich sag, der Leidensdruck muss da sein. Nicht der Tipp vom Berater. Meistens
130 geb ich ihnen noch eine psychologische Einrichtung mit. Ich sag dann immer: ich geb's ihnen mit,
131 ich hab da immer gute Rückmeldungen erhalten.

132 X: Mhm.

133 J: Ich sag nicht gleich, sie sollen da anrufen. Das mach ich erst später, wenn ich merk, die Person
134 macht das nicht. Und ich muss ja was machen. Ich hab immer gesagt: ja, okay, du musst zumindest
135 was für deine Psyche machen.

136 X: Mhm.

137 J: Dann können wir über Kurse nicht machen reden. Da bin ich dann auch geschützt. Da mach ich
138 dann schon einen Druck nach einer Zeit. Aber ich muss mir das mal anschau'n. Weil dann sagt der:
139 das hat nicht gepasst dort, aber der AMS-Berater schickt mich.

140 X: Und den Pensionsstichtag, sprichst du den an?

141 J: Ja, fünf Jahre vor der Pension. Ob da noch die Hacklerregelung geht. Ich versuch schon im
142 Gespräch herauszuhören, ob sich die eher schon in der Pension sehen. Aber das beginnt erst bei
143 Leuten ab 50.

144 X: Mhm.

145 J: Es gibt auch ein paar Ausnahmen. Die sehen sich schon mit 30 oder dann mit 45 auf alle Fälle in
146 Pension. Das versuch ich schon rauszufinden. Und dann mach ich eh auch zum Pensionsverfahren
147 hin. Auch die, die noch ein paar Versicherungsmonate brauchen für die Korridor pension. Da kommt
148 für mich dann itworks ins Spiel.

149 X: Und wie werden gesundheitliche Einschränkungen besprochen?

150 J: Ich finde, dass der Staat zu wenig da macht. Vor allem für die psychischen Einschränkungen. Es
151 ist null Bewusstsein da, obwohl es tausende Studien gibt. Der Standard hat erst vor zwei Jahren
152 eine Studie raus gebracht, dass der AMS-Berater bewusst und unbewusst als Psychologe und Arzt
153 angesehen wird. Ich hatte schon Tage, da hab ich mir gedacht, ich sperr jetzt eine Ordination auf.

154 X: Mhm.

155 J: Und selber siehst dich aber auch irgendwann so. Der Staat macht zu wenig. OECD sagt das seit
156 15 Jahren. Problem ist bekannt, aber es ist nicht der Wille da.

157 X: Okay. Und wie sieht bei dir die Betreuung von Arbeitslosen 45plus aus, die schwere
158 Erkrankungen haben?

159 J: Für mich ist ein jeder ein Mensch. Der kriegt keine andere Betreuung. Wenn hald nichts mehr
160 geht, geht nichts mehr. Das kenn ma eh alle. Dann ist er für mich ein Mensch. Dann mach ich ihm
161 das klar.

162 X: Mhm.

163 J: Ich schau hald schon, dass ich sie menschlich behandel. Egal wie sie kommen. Das ist mir
164 wichtig. Aber besondere Betreuung gibt es nicht. Weil eh die meisten so sind. Ich hab das Gefühl,
165 ich hab einen I-Pensionisten-Schalter.

166 X: Okay.

167 J: Ich hab relativ viele. Ich hab die I-Pensionsecke. (lacht)

168 X. (lacht) Verstehe. Suchst du da eigentlich noch nach Arbeitsstellen bei schwer erkrankten
169 Personen?

170 J: Nein. Denen mach ich nur mehr ein Angebot. Suchen tu ich ADGs nicht, wenn sie schwer krank
171 sind. Aber ich mach ihnen schon das Angebot. Weil ich sag auch, ich kann das nicht verantworten
172 für den Staat, dass mir der wurscht ist. Ich sag ihnen, es gibt sozialökonomische Betriebe. Wenn sie

173 das Gefühl haben, dass es besser ist und mit den Ärzten geredet haben, dann sollen die zu mir
 174 kommen. Dann mach ma das.

175 X: Okay. Mhm. Und welche anderen Themen werden häufig in der Beratung mit älteren
 176 Arbeitslosen besprochen oder angesprochen?

177 J: Körperliche Einschränkungen. Wobei bei 80% psychische Geschichten dahinter liegen, das ist
 178 noch mehr wird. Das wird oft nicht angesprochen, weil die Person das auch nicht so sieht, dass das
 179 von der Psyche kommt. Oder mir nicht erzählen will. Ich bin ja doch eine Amtsperson.

180 X: Gibt es etwas, über das sich ältere Arbeitslose besonders beklagen?

181 J: Naja, die einen, die die gesundheitlichen Einschränkungen haben, dass alles weh-weh-weh tut.
 182 Und kein Geld mehr dadurch, was auch verständlich ist, weil krank, alt, zu wenig vorgesorgt. Heißt,
 183 Altersarmut.

184 X: Mhm.

185 J: Wurscht, wie lange du gearbeitet hast. Und die zweiten. Nein, eigentlich ist nur das
 186 gesundheitliche das Thema.

187 X: Okay.

188 J: Und viele Themen sind, dass du aus der Gesellschaft ausgeschlossen wirst. Die, die
 189 gesundheitlich noch gut sind, aber da merkst du, wie bei den Arbeitslosen von Marienthal den
 190 Verfall. Oder auch nicht.

191 X: Welche Maßnahmen bietest du deinen älteren Kunden besonders oft an?

192 J: Keine. Nur wenn sie fragen.

193 X: Und wie motivierst du deine Kunden und Kundinnen oder versuchst du sie zu bestärken?

194 J: Ich hab da nicht die große Strategie. Das ist viel eher, wie ich mich gebe. Er ist ein Mensch.
 195 Händeschütteln hat sehr, sehr viel mit Respekt und Vertrauen zu tun. Ich hab nie so dieses: es wird
 196 schon werden. Das hab ich nicht drinnen.

197 X: Mhm.

198 J: Weil diese Floskel ist das schlimmste. Ich wünsch am Schluss alles Gute. Manchmal passiert es
 199 mir hald, dass wenn einer sagt, dass alles hin ist, dass ich sage: na so ein Schass. Aber Strategien.
 200 In dem Sinn nicht. Nein.

201 X: Und wie schaut die geplante Zielarbeit mit Arbeitslosen 45plus aus?

202 J: Gesundheitlich, wenn es geht, stabilisieren. Ältere, die es sich dann schon eingerichtet haben,
 203 dass ich probier, dass ich die motivier. Dass ich ihnen die guten Dinge des Lebens sag, wenn man
 204 arbeiten geht. Die sozialen Kontakte.

205 X: Mhm.

206 J: Die haben's eh alle, aber ich ködere sie gerne mit zwanzig Stunden arbeiten gehen und
 207 Kombilohn. Ich hoffe, dass sie in dieser Zeit dann drauf kommen, ein Job ist schon gescheiter als
 208 daham sitzen. Und dann wieder Vollzeit arbeiten gehen. Dann gibt es noch die dritte Gruppe von
 209 Menschen, die sind die Modernisierungsverlierer. Das ist ein riesen Problem.

210 X: Ja. Und wie erklärst du deinen Kunden und Kundinnen deine arbeitsmarktpolitischen Aufgaben,
 211 wie zum Beispiel den Vermittlungsauftrag vom AMS?

212 J: Ich erklär den Vermittlungsauftrag nicht, weil den meisten ist es eh klar. Wenn ich seh, dass ich
 213 die Person derzeit nicht vermitteln kann, dann werd ich ihnen nicht den Vermittlungsauftrag sagen.
 214 Vielleicht fühlt sich dann die Person noch schlechter.

215 X: Mhm.

216 J: Den Vermittlungsauftrag nur bei denen, wenn ich sie mir genauer angeschaut habe. Aber nicht
217 beim Erstgespräch.

218 X: Und alternative Zeile, wie Aus- und Weiterbildung. Besprichst du die vor der aktiven
219 Arbeitssuche?

220 J: Mir ist wichtig, dass ich abseits von diesen Bewerbungskursen ein gutes Angebot für diese Leute
221 finde. Ich arbeit lieber, wenn die Leute zufrieden sind. Aus- und Weiterbildung sprech ich bei dem
222 an, wo ich der Überzeugung bin, dass ein Fachkräftestipendium in dem Alter noch geht.

223 X: Mhm.

224 J: Vielleicht nicht grad als IT-Programmierer, aber wenn einer Elektriker war und nicht mehr kann,
225 dann eine Elektrotechnik HTL, dass er dann kleinere Anlagen selber planen kann. Wenn es
226 intellektuell passt. Perfekt.

227 X: Ja.

228 J: Ich frag sie auch zuerst, was sie wollen. Das versuch ich schon im Erstgespräch denen zu sagen,
229 dass man über alles reden kann, aber man nicht böse sein darf, wenn man sagt: alles geht doch
230 nicht.

231 X: Mhm. Wie besprichst du gemeinsame Strategien und Lösungen mit deinen älteren Arbeitslosen?

232 J: Ich überlege, welche Strategie. Ich hab nur Richtlinien für mich, du machst zuerst das, dann das.
233 Ich erklär ihnen schon die Aussicht. Das ist mir schon wichtig, dass ich ihnen eine Perspektive gib,
234 weil das ist schon schwierig.

235 X: Mhm.

236 J: Für die Leute in dieser Situation. Ich sag ihnen schon, ich kann's mir vorstellen: ich bin alt, mich
237 will keiner mehr und aua, wie soll mich da noch wer nehmen? Dann sag ich schon: mit einer HTL
238 und dem Vorwissen.

239 X: Mhm.

240 J: Wenn ich seh, der war immer in einem Unternehmen, war sicher ein guter Handwerker. Dann
241 bekräftig ich ihm: Sie waren sicher ein guter Handwerker. Wie wäre es, wenn man für Sie andanken
242 könnte, dass man das nicht alles plant? Es gibt eh schon viele, die das intellektuell packen. Ich fang
243 dann relativ schnell zu denken an.

244 X: Mhm.

245 J: Weil ich ihnen dann schon sag, das Ziel wäre eine HTL. Hausnummer Fachkräftestipendium.
246 Damit sie mit 3000 Brutto einsteigen. Und alle Seiten befriedigt sind. Strategie, wie ich da hin
247 komm, hab ich bei manchen schon. Das ist dann schon ein sekkieren ein bissal. Dann gib ich ihnen
248 hald mal einen Kurs, wenn ich mir denk: na, der g'fällt dir sicher ned. Und dann denk ich mir: willst
249 du das die nächsten 15 Jahre so machen?

250 X: Mhm.

251 J: Oder wäre es nicht g'scheiter? Ich bin in meiner Strategie vielfältig. Da bin ich kreativ in dem
252 Ganzen.

253 X: Okay. Und welche Anliegen werden seitens älterer Kunden und Kundinnen angesprochen?

254 J: Die, die wollen, sofort einen Job. Die, die Angst haben, die sagen es eher nicht. Wobei, manche
255 haben das auch schon so kommuniziert, warum ich da jetzt was mach, wenn sie die Nachbarin
256 auch zwei Jahre in Ruhe gelassen haben. Das hab ich schon auch gehört.

257 X: (lacht)

258 J: Das größte Anliegen, was sie haben, aber das sprechen sie nicht aus, denk ich, ist, dass sie
259 beim Arbeitsmarktservice als Mensch behandelt werden. Da krieg ich schon gute Rückmeldungen

260 von alten Leuten, der gesagt hat: und sie behandeln mich wie an Menschen, obwohl ich jetzt nimma
261 kann. Und drüben im X-ten Bezirk waren sie immer zweitklassig.

262 X: Mhm.

263 J: Und das ist, glaub ich, das Hauptanliegen von einem über 45-Jährigen in einem Bezirk, wo
264 Bildung nicht das höchste ist. Dass er einfach ein Mensch ist.

265 X: Mhm. Man muss ja als AMS-Berater eine Betreuungsvereinbarung machen. Wie dokumentierst
266 du das während dem Gespräch?

267 J: Im Prinzip mach ich das nebenbei, weil es bei mir immer dasselbe ist. Ich lege auf die
268 Betreuungsvereinbarung sehr wenig Wert, weil sich das eh dauernd ändert. Ich mach das so
269 nebenbei, da klick ich so herum.

270 X: Und wie vereinbarst du den nächsten Gesprächstermin?

271 J: Ich sag ihnen schon, dass es so sein wird, dass wir in die nächsten drei bis vier Monate einen
272 Termin haben. Schauen dann einmal und fragen: was? Freuen sich natürlich. Da sag ich dann
273 schon: wird in drei, vier Monaten sein, wollen Sie lieber in der Früh, Vormittag, Nachmittag? Da lass
274 ich ihnen schon die Wahl, weil's kundenfreundlich ist.

275 X: Mhm.

276 J: Ich sag ihnen dann schon dazu: Sie können mich jederzeit über das eAMS-Konto erreichen. Was
277 auch für uns für die Zielerreichung gut ist. Und natürlich jederzeit einen Spontantermin. Aber
278 grundsätzlich geb ich schon den nächsten Kontrolltermin. Bei uns in Wien werden nur
279 Kontrollmeldetermine vergeben. Den gib ich schon vor.

280 X: Okay. Und wie beurteilst du die Vorgabe, dass du einen neuen Termin vergeben musst?

281 J: Die Vorgabe? Das ist schwierig, weil die Vorgabe hat schon einen Sinn. Aber bei einen, der job-
282 ready ist, ist es sinnbefreit. Aber nachdem 45plus bei mir oft nicht job-ready ist, finde ich, ist's schon
283 okay. Weil man nicht weiß, fahren die Leute in's Ausland, whatever.

284 X: Mhm. Welche Themen sind deinen älteren Kunden und Kundinnen besonders wichtig, wenn die
285 weitere Vorgehensweise bis zum nächsten Termin besprochen wird?

286 J: Ich merk schon, dass die älteren Kunden da ein bisschen verantwortungsbewusster sind, wie die
287 Jüngeren. Und ängstlicher. Ein Jüngerer denkt sich, hab eh noch das ganze Leben vor mir. Und
288 wenn er Angst hat, dann zeigt er es oft nicht.

289 X: Mhm.

290 J: Themen sonst nicht, sondern eher die Ängstlichkeit, wenn sie irgendwo hin müssen, da sie das
291 genauer wissen wollen. Das liegt glaube ich an der Kundengruppe aus meinem Bezirk. Die ist sehr
292 eigen.

293 X: Und wie besprichst du dann die Betreuungsvereinbarung mit deinen Kunden und Kundinnen ab
294 45 Jahren?

295 J: Die besprich ich am Schluss schon. Dass die Kunden das verstehen. Das ist der Grad bei uns.
296 A1, A2. Schwierige Schätzung. 45plus mit A1, A2-Kenntnissen, die werden 40% ausmachen oder
297 50%. Sprich, der weiß nicht mal, was das ist, so eine Betreuungsvereinbarung.

298 X: Mhm.

299 J: Es gibt nicht viel zu besprechen dazu, weil es den zeitlichen Rahmen sprengt. Wenn das Deutsch
300 schon für den Normalverbraucher so geschrieben ist, dass du es fast nicht verstehst. Die, die es
301 verstehen, denen erkläre ich es schon kurz, worum es geht und dass es eine Art Vertrag ist. So sag
302 ich auch, dass man auch Pflichten hat.

303 X: Gibt es Fragen, die häufig von älteren Arbeitslosen gestellt werden beziehungsweise Anliegen?

304 J: Meine Kunden sind eigentlich zufrieden und einfach und die sind froh, wenn sie wieder draußen
305 sind.

306 X: Und wie nimmst du Verabschiedungsformalitäten mit Arbeitslosen 45plus wahr?

307 J: Im Endeffekt wie bei der Begrüßung. Ich geb die Hand. Ich steh nicht immer auf. Das kommt
308 immer auf den Tag drauf an. Es gibt Tage, da bin ich ein Chaot und steh nicht auf. Ohne anschauen
309 wissen sie, da können sie sich nicht mehr erwarten.

310 X: Mhm.

311 J: Aber ich geb mich schon auf eine Ebene, wo ich gleich bin. Nicht: ich bin der Amtsschimmel, der
312 höher ist als du. Hand schütteln, dann drehen sich die noch einmal um, wenn ich mich schon
313 hingesetzt hab, dann winken. Und ich hab mir dann angewohnt, dass ich alles Gute sag, weil ich nie
314 gewusst hab, was ich da noch drauf sagen soll, wenn einer so gesundheitlich eingeschränkt ist,
315 dass gar nichts mehr geht. Wird schon werden, weiß ich nicht, ob das so gut ist. Ich glaub meines
316 kommt gut an.

317 X: Mhm. Gut. Nachdem wir jetzt über das Erstberatungsgespräch gesprochen haben, habe ich noch
318 einige allgemeine Fragen. Wie ist deine Einstellung zum Begriff „Berater“, „Beraterin“ und „Kunde“,
319 „Kundin“?

320 J: Das ist schwierig. Wenn ich es auf eine Metaebene setz, dann seh ich mich nicht als Berater,
321 dann seh ich mich als Sozialpädagoge. Ich hab aber auch zu wenig Ausbildung dafür, dass ich das
322 richtig machen könnte.

323 X: Mhm.

324 J: Also find ich Berater und wenn ich den Gehalt mancher Beratungsgespräche nimm, find ich das
325 sehr überzogen. Ich weiß es nicht. In Wien ist es keine Beratung in dem Sinne. Allerdings, für mich
326 hört es sich besser an, als wie wenn ich ein AMS-Sachbearbeiter bin.

327 X: Mhm.

328 J: Und Kunden und Kundin. Wenn es Zeiten gibt, wo ich sehr genervt bin und überfordert bin, dann
329 denk ich mir, manche Kunden sollten ab einem gewissen Zeitraum zur Partei wechseln. Weil, wenn
330 ich einen Respekt gib, dann erwart ich mir einen Respekt. Wenn gar nichts geschieht, dann muss
331 man damit rechnen.

332 X: Mhm.

333 J: Ich finde, Kunde ist sehr überzogen. Find ich in dem Betrieb komisch. Ich als Berater muss
334 sanktionieren und beraten in einer Person. Ich bin halt nicht schizophren. Ich kann glaub ich, gut
335 beraten, aber sanktionieren nicht so gut. Und einen Kunden sanktioniert man auch nicht. Man
336 müsste sich überhaupt mal Gedanken machen, ob man das nicht spaltet, weil einen Kunden
337 sanktionier ich nicht. Weil das ist ein Kunde.

338 X: Mhm.

339 J: Nur, weil ich Service heiß und einen Vermittlungsvorschlag nehme. Das ist kein
340 Vermittlungsvorschlag. Das ist eine Pflichtbewerbung, wenn die Voraussetzungen erfüllt sind. Da ist
341 meine Einstellung dazu: da sollte man irgendwann ehrlicher werden. Für mich wär am liebsten ein
342 jeder Kunde, Kundin, ab einem gewissen Grad ist man dann wieder Partei des Verfahrens und die
343 kommen in ein Sanktionshaus.

344 X: Mhm. Okay. Und wie empfindest du deinen Beratungs- und Büroraum?

345 J: Meiner ist recht freundlich, glaub ich. Ich hab das Glück, das grau in grau ist weg, weil ich so viele
346 Zettel liegen hab. So würd ich den relativ kühl empfinden. Wie ich damals arbeitslos war, hab ich
347 mir gedacht: da gehst du zu einem grauen Gebäude, gehst rein, alles grau in grau und fühlst dich
348 auch grau, wenn nicht schwarz.

349 X: Mhm.

350 J: Mein Raum, da merkt man ein bisschen meinen Chaotismus. Aber er ist schon freundlich. Ich hab
351 gern Blumen und so Sachen.

352 X: Und was haltest du vom „Corporate Design“ des AMS?

353 J: Ich halt eigentlich relativ wenig davon, weil ich von der PR auch immer weniger halte.
354 Grundsätzlich macht es schon Sinn, dass man das AMS überall erkennt. Mir wäre wichtig, wenn
355 man sowas schon macht und mit Corporate Design, Dienstleistung, Wiedererkennungswert,
356 Markenentwicklung beschäftigt, dann sollte man sich bitteschön auch damit beschäftigen, ob man
357 ein Dienstleistungsunternehmen ist oder ein Amt.

358 X: Letzte Frage. Wie nimmst du den Computer beziehungsweise das Verwenden des PCs im
359 Beratungsgespräch wahr?

360 J: Ein Wahnsinn. Das ist der Grund, warum ich sehr wenige Texteinträge habe und sehr lange
361 Texteinträge habe und keine Textbausteine. Dass man da dauernd herumdrückt. Das schlimmste
362 was ist, ist dieses Programm, wo man stundenlang herumdrückt und das Beratungsgespräch
363 irrsinnig stört. Da sind wir wieder bei der vorigen Frage. Wenn ich einen Dienstleistungsgedanken
364 habe, dann muss ich auch schauen, dass man zu einem Dienstleister wird. Der Computer ist
365 Horror. Kurszubuchung dauert oft fünf Minuten des Beratungsgesprächs.

366 X: Mhm.

367 J: Gottseidank habe ich beim Erstberatungsgespräch selten Kurszubuchungen. Brauch ma was.
368 Wie einen Lebenslauf. Whatever. Oder passt eh alles? Im Erstgespräch ist er eigentlich eh weniger,
369 der Computer. Aber eh das bekannte Problem.

370 X: Möchtest du noch etwas erwähnen oder erzählen?

371 J: Ich bin froh, dass du die Forschung machst, weil in dieser Form der Arbeitsmarktforschung wird
372 eh zu wenig gemacht.

Abstract (deutsch)

Die Diskussion zum Anstieg der Arbeitslosigkeit ist seit der Wirtschaftskrise ab dem Jahr 2008 ein sehr präsent Thema in Politik, Gesellschaft und Wissenschaft. Arbeitslosigkeit unterliegt dem österreichischen Arbeitsmarktwandel, wodurch ein rasanter Anstieg der Arbeitslosenrate zu erkennen ist. Der generative Wechsel am Arbeitsmarkt und strukturelle Veränderungen (Globalisierung, Technisierung, etc.) werden zu erschwerenden Faktoren für bestimmte Risikogruppen (z.B. Arbeitnehmer/innen ab 45 Jahren) bei der Wiedereingliederung in den Arbeitsmarkt. Alter wird somit am österreichischen Arbeitsmarkt immer mehr zum Diskriminierungsmerkmal, wodurch die Re-Integrationschancen von älteren Arbeitslosen sinken. Dadurch ergibt sich eine höhere Arbeitslosenrate von Arbeitslosen 45plus in Wien (rund 26%), was auch Einfluss auf die Beratungsgespräche im AMS hat. Folglich zeigt sich, dass die genannten Faktoren immer mehr zum Thema in der Beratung im arbeitsmarktpolitischen Kontext werden, wobei AMS-Berater/innen auch häufig mehrere Rollen (z.B. Psychotherapeut/in) für ihre älteren Kund/innen einnehmen müssen. Um mit der bestehenden Arbeitsethik in Einklang zu kommen, nehmen Arbeitslose ab 45 Jahren in diesen Gesprächen ebenso bestimmte Rollen (z.B. Pensionswartende) ein. Folglich entstehen Typisierungsprozesse seitens der AMS-Berater/innen aus Wien, wobei es zu einer versteckten, institutionalisierten Altersdiskriminierung kommt. Durchwegs zeigt sich des Weiteren, dass die Zwangsberatung im arbeitsmarktpolitischen Kontext immerwährend soziale Kontrolle, Asymmetrie und institutionalisierte Machtordnung zwischen den AMS-Berater/innen und älteren Arbeitslosen schafft. Die Intensität differiert hierbei in den unterschiedlichen Phasen des Gesprächs (6-Phasen-Modell der AMS-Beratung). Die Auswirkungen des doppelten bzw. mehrfachen Mandats (Helfer/innen, Kontrolleur/innen, etc.) treten im arbeitsmarktpolitischen Rahmen in den Gesprächsphasen besonders im Zusammenhang mit gesetzlichen Rahmenbedingungen auf. Mittels teilnehmender Beobachtung und problemzentrierten Interviews wird das Handeln in diesem System in der Dissertation analysiert, wobei knappe Zeitressourcen, das Fehlen von individueller Beratung und die Verwendung des Computers im Gespräch zum Kernthema werden. Somit konnte eine Typisierung zu den Gesprächsphasen vorgenommen werden. Mittels der Methodentriangulation fand die Forscherin heraus, dass AMS-Berater/innen unterschiedliche Beratungsformen je nach Gesprächsphase einnehmen, wobei sich diese als individualzentriert, serviceorientiert, bürokratisierend oder autoritär darstellen.

Abstract (englisch)

The discussion about the increase of unemployment rate is a very present theme in politics, society and science since the economic crisis in 2008. Unemployment is affected by the change in the Austrian labor market, whereby a rapid increase in unemployment rate is shown. The generative and structural changes in the labor market (globalization, mechanization, etc.) are becoming aggravating factors for certain risk groups (e.g. employees above the age of 45) when it comes to reintegration into the labor market. Age is becoming more and more a feature of discrimination on the Austrian labor market which leads to lower chances for reintegration of elder unemployed people. This leads to a higher rate of unemployment of people above the age of 45 in Vienna (about 26 percent), which has an impact on the counselling interview at the AMS (Austrian unemployment agency). It shows that the mentioned factors are becoming more and more important in counselling in the context of labor market policy, where AMS counsellors often need to take various roles (e.g. psychotherapist) for elder clients. In order to get in line with labor ethics, unemployed people above the age of 45 take certain roles in those interviews as well (e.g. waiting person for retirement). Therefore, processes of classification from the AMS counsellors in Vienna take place, whereby it comes to hidden and institutionalized discrimination of elder people. It further shows that the forced counselling in the context of labor market produces everlasting social control, asymmetry and institutionalized systems of power between AMS counsellors and elder unemployed people. Intensity thereby differs in the course of the interview (6-Phasen-Modell of the AMS). The effects of the double or multiple clients (helper, inspector, etc.) are showing in the labor market political context in the course of the interview especially in relation to legal frameworks. Through participating observation and problem focused interviews the action is being analyzed in this dissertation, whereby short time resources, the lack of individual counselling and the usage of computers in the interview are being the main focus. Thereby a categorization of the phases of the interview was achieved. Via triangulation of methods the researcher discovered, that AMS counsellors are taking different kinds of consultation depending on the phase of the interview, whereby they are individual-focused, service-focused, bureaucracy-focused or authoritarian.