

---

---

# Interaktionsmuster zwischen AMS-BeraterInnen und Arbeitslosen während des Beratungsgesprächs Ergebnisse einer teilnehmenden Beobachtung

Karola Blaha

---

---

## 1. Einleitung

„Berater: ... was führt Sie zu mir heute, Herr ...? Arbeitsloser: Ja, Termin!  
Berater: [lacht] ... Arbeitsloser: ... nach Vereinbarung!“

In dieser kurzen Sequenz am Beginn eines Beratungsgesprächs, diesem Mikrokosmos in der Arbeitsmarktpolitik, wird für Menschen, die mit der Thematik zu tun haben, für „Eingeweihte“ also, einiges sichtbar an den großen Problemen, vor denen Arbeitsmärkte und die damit in Zusammenhang stehenden Politiken heute stehen. Für andere bleibt der Sinn dieses kurzen Dialogfetzens völlig unklar, beispielsweise der Umstand, warum der Berater lacht. Was gibt es da zu lachen? In der vorliegenden Arbeit soll es darum gehen, mehrere Beratungsgespräche beim AMS zu „dekodieren“, ihren tieferen Bedeutungsgehalt zu entschlüsseln und diese Gespräche vor allem in einen größeren Kontext zu stellen, nämlich jenen der „Individualisierung von Arbeitslosigkeit“ als Gegenstück zur fehlenden gesamteuropäischen Beschäftigungspolitik. Es soll also ein weiter Bogen gespannt werden.

Im Jänner 2014 lag die nationale Arbeitslosenquote bei 9,7%, ein Wert, der das letzte Mal im Februar 1956, also vor 58 Jahren, erreicht bzw. überschritten wurde. Hohe Arbeitslosigkeit verschiebt die Machtverhältnisse immer radikal zuungunsten der Betroffenen, also der Arbeitslosen. Für wenige Jobs stehen viele BewerberInnen zur Verfügung, die Unternehmer können aus einem großen Pool an Arbeitsangebot auswählen. Neben der Leistungsgewährung und der Teilnahme an aktiven Maßnahmen des Arbeitsmarktservice (AMS) kommt dem Beratungsgespräch, dem meist monatlichen Besprechungstermin zwischen AMS-Beraterin und Arbeitslosen eine zentrale Bedeutung zu, es handelt sich um ein Schlüsselereignis sozialer Praxis in der Interaktion zwischen staatlicher Bürokratie und BürgerInnen im Feld „Arbeitsmarktpolitik“. Ob dabei der KundInnen-<sup>1</sup> oder doch der „Untertanen“-Aspekt im Vordergrund steht, galt es zu hinterfragen.

Die beiden größten Herausforderungen bei dem vorliegenden Forschungsvorhaben bestanden (1) im Spannungsverhältnis von erfahrungsbasierten Hypothesen und einer unzureichenden Datengrundlage. Um den Interaktionsmustern von Beraterinnen und Kundinnen während des Beratungsgespräches in einer regionalen Geschäftsstelle des AMS auf den Grund gehen zu können, wären länger Videoprotokolle einer repräsentativen Stichprobe von Arbeitslosen, gepaart mit statistischen Analysen der vielfältigen Erscheinungsformen von Arbeitslosigkeit und ihren Auswirkungen auf die Betroffenen notwendig gewesen. Die Datengrundlage der gegenständlichen Arbeit umfasst demgegenüber nur 20 Beratungsgespräche (ca. 1,5 Stunden Beobachtung)<sup>2</sup> und reichlich Kontextinformation. Daher sind verallgemeinernde Schlüsse zwar einerseits nur eingeschränkt möglich, die behandelten Gespräche können aber andererseits auch nicht als völlig untypisch abgetan werden. Eine weitere Herausforderung (2) entstand durch das Vorwissen der Autorin, diesem kam gewissermaßen janusköpfige Bedeutung zu: Es half beim Interpretieren und Verstehen sozialer Praktiken und Realitäten sehr, gleichzeitig bestand die Gefahr, dass die Lücken in der Empirie „interpretativ-konstruierend“ aufgefüllt werden könnten. Jedenfalls verstellt das Vorwissen den unvoreingenommenen Blick auf die sozialen Praktiken.<sup>3</sup>

Die Forschungsfrage (siehe Kapitel 3.1) lässt sich folgendermaßen zusammenfassen: Welche Interaktionsmuster sind während des Beratungsgespräches zwischen BeraterInnen des AMS und den Arbeitslosen über die zentralen Fragenbereiche „Geld, Kurs, Job, Termin“ zu beobachten und wie sind sie zu interpretieren? Es soll also um die Muster gehen, um wiederholte Formen von Handlungen und von Verhaltensweisen, die personenunabhängig beobachtbar sind, also typisch genannt werden können für den sozialen Sachverhalt. Soziale Aushandlungsprozesse stehen deshalb im Mittelpunkt, weil sie konstitutiv sind für diese Beratungsgespräche beim AMS: Es wird kräftig verhandelt „unter dem Anschein der Oberfläche“, ein Umstand, der allerdings erst bei genauerem Hinsehen zu Tage tritt. Um dieses genauere Hinsehen und Analysieren soll es in der Folge gehen.

## **2. Kontextinformationen zur Arbeitsmarktlage**

Im Jahr 2013 waren etwa 900.000 Personen zumindest einen Tag arbeitslos in Österreich, der Jahresdurchschnittsbestand belief sich auf 287.207 Arbeitslose. Arbeitslosigkeit hängt in Österreich stark von der Ausbildung ab: Während die nationalen Arbeitslosenquoten von Unqualifizierten bei 20% liegen, pendelt die Quote der Akademiker um 3%. Arbeitslosigkeit ist also stark schichtspezifisch! Die durchschnittliche Dauer von

Arbeitslosigkeit ist lt. AMS mit ca. 100 Tagen vergleichsweise niedrig, diese Zahl „verfälscht“ jedoch die tatsächliche Dauer an Arbeitslosigkeit und dadurch auch das Ausmaß an Langzeitarbeitslosigkeit in Österreich durch den Umstand, dass Kursteilnahmen den „Arbeitslosigkeits-Spell“ unterbrechen. Richtet man/frau beispielsweise den Blick auf die Notstandshilfebezieher (als Proxy für Langzeitarbeitslosigkeit) so zeigt sich: etwa 46% aller Arbeitslosen beziehen Notstandshilfe, der Rest Arbeitslosengeld. Nach den Zahlen der Tabelle 2 (siehe unten) waren im März 2014 etwa 36% aller Arbeitslosen bereits mehr als ein Jahr in diesem Status.

Für das Verständnis der Situation beim AMS wichtig ist der so genannte Stellenandrang, d. h. wie viele Personen bewerben sich für eine Stelle. Nimmt man nur die Globaldaten, vernachlässigt man also die regionale und qualifikatorische/berufliche Verteilung von Stellen und Arbeitslosen, dann zeigte sich 2013 für Gesamtösterreich: 287.207 Arbeitslose (Bestand) standen 26.383 offene Stellen (Bestand) gegenüber. D. h., wenn man etwa einen Einschaltgrad des AMS in die gesamte Vermittlungsdynamik von 50% annimmt (also auch Stellenangebote berücksichtigt, die dem AMS nicht gemeldet werden), dann steht für 5,4 Arbeitslose ein Stellenangebot zur Verfügung. Der tatsächliche Stellenandrang ist natürlich wesentlich höher, weil ja, auf nationaler Ebene betrachtet, beispielsweise nicht jeder Maurer in Wien einen EDV-Job in Vorarlberg ausüben kann. Wobei für Langzeitarbeitslose erschwerend hinzukommt, dass sich ihre Aussichten, einen der wenigen offenen Stellen zu „ergattern“, mit jeder Woche, in der die Arbeitslosigkeit andauert, verschlechtern. Diese Situation ist konstitutiv für die Interaktionsbeziehungen in den regionalen Geschäftsstellen – dies gilt naturgemäß in besonderem Ausmaße seit der Krise.<sup>4</sup> Zusammenfassend muss festgehalten werden, dass es zu wenige, gut bezahlte Vollzeit-Jobs gibt, die auf Dauer angelegt sind. In vielen Fällen bleibt dem AMS daher wenig anderes übrig, als „den Mangel sinnvoll zu verwalten“. Vor allem für die Unqualifizierten gibt es beim AMS immer weniger offene Stellen. Dies kam auch bei den Diskussionen im Rahmen von Fokusgruppen zum Ausdruck: „Aus den Diskussionen geht klar hervor, dass die direkte Stellenvermittlung durch das AMS für die Arbeitssuchenden als nicht funktional erlebt wird“ (Breitenfelder/Kaupä 2014, 20). Und weiter: „Die meisten FokusgruppenteilnehmerInnen nehmen demgegenüber die Haltung ein, dass man sich vom AMS bezüglich Stellenvermittlung nicht viel erwarten könne und man sich selbst um Jobs kümmern muss“ (ebd., 21).

Neben der Verfügbarkeit von Jobs ebenfalls konstitutiv für die Aushandlungsprozesse im Beratungsgeschehen sind die Höhe der Transfers, auf die Arbeitslose einen Anspruch haben: Es geht um das Arbeitslosengeld, die Notstandshilfe oder anderer Transfers wie Familienzuschläge, Er-

**Abbildung 1: Einkommensverlust bei Arbeitslosigkeit**

Mittelwerte	Persönliches monatliches Nettoeinkommen in EURO		Differenz	
	vor der Arbeitslosigkeit	während der Arbeitslosigkeit	in EURO	in %
<b>GESAMT</b>	1.420	796	-624	-44%
<b>GESCHLECHT</b>				
männlich	1.579	858	-721	-46%
weiblich	1.233	726	-507	-41%
<b>SCHULBILDUNG</b>				
Pflichtschule (mit Lehre)	1.293	735	-558	-43%
Fachschule / Handelsschule	1.273	743	-530	-42%
Matura	1.415	784	-667	-47%
Hochschule	1.779	977	-802	-45%
<b>DAUER ARBEITSLOSIGKEIT</b>				
bis zu 5 Wochen	1.378	813	-565	-41%
bis zu 10 Wochen	1.463	735	-728	-50%
bis zu 25 Wochen	1.471	870	-601	-41%
mehr als 25 Wochen	1.284	707	-577	-45%
<b>BEENDIGUNG LETZTES DIENSTVERHÄLTNIS</b>				
Selbstkündigung	1.167	736	-431	-37%
einvernehmliche	1.461	775	-686	-47%
durch Arbeitgeber	1.484	893	-591	-40%
Fristablauf	1.326	732	-594	-45%
<b>MIGRATIONSHINTERGRUND</b>				
ja	1.227	740	-487	-40%

Basis: GESAMT, n=500

IFES SORA



gänzungsbetrag im Falle eines Transfers unterhalb des Ausgleichszulagenrichtsatzes etc. Technisch formuliert geht es um die so genannte „Netto-Ersatzquote“, die in Österreich de facto bei ca. 60% des Nettoeinkommens vor Arbeitslosigkeit liegt, d. h. im Durchschnitt (je nach Familiensituation und anderer Einflussgrößen) verlieren Arbeitslose zwischen 30-40% ihres Nettoeinkommens bei Arbeitslosigkeit. In der Notstandshilfe kommt erschwerend hinzu, dass Partnereinkommen angerechnet werden (IFES/SORA 2014; siehe auch § 20 und 21 Arbeitslosenversicherungsgesetz AIVG 1977 für die Höhe der Ersatzquote).

Laut Daten, die im Rahmen von EU-SILC erhoben werden, gilt fast die Hälfte aller Arbeitslosen in Österreich als armuts- oder ausgrenzungsgefährdet. Ganz allgemein muss darüber hinaus betont werden, dass Arbeitslosigkeit in vielen Fällen mit nachfolgenden Abwärtskarrieren bzw. mit vorübergehenden oder andauernden Einbrüchen in den Erwerbskarrieren verbunden ist. Die Vermittlung eines Jobs durch das AMS kann diese Abwärtskarrieren häufig nicht verhindern (Eppel et. al. 2012b). Dazu trägt auch der verschärfte Berufs- und Einkommenschutz bei (siehe § 9 (3) AIVG).

Zusammenfassend folgt daraus, dass die Lage für Arbeitslose in Zeiten hoher Arbeitslosigkeit als besonders prekär einzuschätzen ist, weil einfach zu wenige gute Jobs verfügbar sind, Langzeitarbeitslosigkeit damit eine reale Gefahr und der ökonomische Abstieg dadurch vorgezeichnet ist.

### 3. Methodische Vorgangsweise und methodische Reflexionen

#### 3.1 Forschungsfrage

Die Forschungsfrage lässt sich wie folgt zusammenfassen: Welche Interaktionsmuster, also welche wiederholten Formen von Handlungen und Verhaltensweisen sind während des Beratungsgesprächs zwischen BeraterInnen des AMS und den Arbeitslosen über die zentralen Fragenbereiche „Geld, Kurs, Job, Termin“ zu beobachten und wie sind sie zu interpretieren? Als zentrale Themen sind im Detail zu nennen: Fragen der Gewährung von Arbeitslosengeld und Notstandshilfe, aber auch von Bildungskarenz, Alterszeit, Pensionsvorschuss, u. a. Transfers; Fragen der so genannten Sperren, etwa wegen nicht eingehaltener Termine, zu geringer Suchanstrengungen, Vereitelung von Jobangeboten, Nicht-Annahme einer zumutbaren Beschäftigung oder Nicht-Teilnahme an Kursen; des weiteren Fragen des Berufs- und Einkommenschutzes, aber auch der Teilnahme an aktiven Maßnahmen wie Weiterbildungs- und Umschulungskursen. Hier geht es im Kern um einen, beinahe täglichen, Aushandlungsprozess zwischen Vertretern einer staatlichen Organisation mit zum Teil hoheitlicher Gewalt (im Leistungsrecht, insbes. im Arbeitslosenversicherungsgesetz, AIVG 1977), der alle Informationen über die rechtlichen Grundlagen zur Verfügung stehen; und auf der anderen Seite Individuen, genannt „AMS-KundInnen“, also den Arbeitslosen, die mit extremen Informations- und Machtasymmetrien zu kämpfen haben – wer kennt schon das Arbeitslosenversicherungsrecht, das selbst für Insider in vielen Bereichen in hohem Maße unverständlich ist.

#### 3.2 Hypothesen

Es waren vier „starke“, erfahrungsbasierte Hypothesen – die erste wurde im Vorfeld der Beobachtung formuliert, die restlichen Hypothesen entstanden während der Feldarbeit:<sup>5</sup>

- |  |
|--|
| <p>H1: Soziale Kompetenz macht sich bezahlt: Wer über das höhere Sozialkapital (bessere Beziehung, Kontakte, Auftreten, Habitus etc.), die höhere soziale Intelligenz verfügt, kann mehr herausholen im bargaining mit der staatlichen Bürokratie.<sup>6</sup></p> <p>H2: Arbeitslosigkeit verunsichert schichtunspezifisch alle: Diese Verunsicherung war im Rahmen der teilnehmenden Beobachtung deutlich wahrnehmbar, in vielen Fällen geradezu mit Händen greifbar.<sup>7</sup></p> <p>H3: Länger andauernde Arbeitslosigkeit wird sichtbar, sie hinterlässt Spuren im Verhalten, im äußeren Erscheinungsbild der Betroffenen, an der inneren Befindlichkeit (etwa Selbstsicherheit) etc.</p> <p>H4: Ein bereits bestehendes Informations- und Machtgefälle im Verhältnis BürgerInnen – staatliche Institutionen wird im Rahmen des Beratungsgesprächs beim AMS weiter verfestigt; jedenfalls in dem schwächeren Sinn, dass nur sehr wenige Anzeichen für eine Verminderung dieses Gefälles zu finden waren.<sup>8</sup></p> |
|--|

### 3.3 Operationalisierung

Bei einer empirischen Überprüfung der zuvor genannten Hypothesen müssten die relevanten Begriffe bzw. Variablen (wie „Soziale Kompetenz“, „macht sich bezahlt“, „Verunsicherung“, „Schicht“, „Sichtbare Folgen der Langzeitarbeitslosigkeit“, „Informations- und Machtgefälle“, „Verfestigung“) operationalisiert werden.<sup>9</sup> Für die vorliegende Arbeit ist dies, v. a. auf Grund der eingeschränkten Datenbasis bzw. der sehr allgemein gewählten Begriffen, nur bedingt möglich. Daher wird in der Folge anhand der Beobachtungsprotokolle und Kontextinformationen nach Indizien und möglichen Belegen für die Verifizierung bzw. Falsifizierung der Hypothesen gesucht. Um die Vorgangsweise beispielhaft zu illustrieren, sei die Hypothese 1 gewählt. Der Begriff „Soziale Kompetenz“ wurde etwa folgendermaßen operationalisiert: Gibt es Hinweise im verbalen (Ausdrucksweise, Argumentation etc.) und non-verbalen (Mimik, Gestik, Körpersprache etc.) Beobachtungsprotokoll und etwa vom Ausbildungsniveau, der Berufsbiographie etc. darauf, wie „geschickt/un-geschickt“ sich die betreffende Arbeitslose im Aushandlungsprozess verhält. Wobei die Zielrichtung klar ist, und damit auch das Verständnis, was unter „macht sich bezahlt“ zu verstehen ist: Erreicht die Arbeitslose im Beratungsgespräch, dass sie Arbeitslosengeld erhält bzw. weiter erhält; dass sie an einem Programm, einer Schulung teilnehmen kann, das sie gerne machen möchte; dass sie ein passendes Arbeitsplatzangebot bzw. keine unnötigen Vorstellungsgespräche „aufgebrummt“ bekommt; dass der nächste verpflichtende Termin so weit wie möglich in der Zukunft liegt? Derart wird „macht sich bezahlt“ operationalisiert.

Die Begriffe „Verunsicherung“, „Schicht“, „Sichtbare Folgen der Langzeitarbeitslosigkeit“ wurden v. a. durch die verbale Kommunikation (etwa die Ausdrucksweise) und durch Mimik, Gestik und Körpersprache operationalisiert. Bei der Interpretation im Kapitel 5.3 erfolgte die Konzentration v. a. auf diese Indizien und Hinweise. Insgesamt war der Zugang „hermeneutisch, sinnverstehend“.<sup>10</sup>

### 3.4 Methode

Die angewandte Methode lässt sich als teil-verdeckte, unsystematische, teilnehmende Beobachtung, mit relativ schwacher Teilnahmeintensität bezeichnen. Was heißt das? Der Berater und seine Vorgesetzte waren über die Absichten des Forschungsvorhabens informiert. Die Arbeitslosen nahmen die Beobachterin zwar als „Fremden“ wahr (sie wussten nicht, wer die Beobachterin war, noch was sie hier tat), wussten aber nichts vom Projekt. Während des Beratungsgesprächs saß die Autorin still am Platz (siehe unten Kapitel 5.1.5 unter „Beobachtungsanordnung“), grüßte nur beim Kommen und Gehen des Arbeitslosen. Nach der Beratungssitzung



stellte sie Fragen zum Fall, die der Berater freundlich und ausführlich beantwortete. Die Aufzeichnungen der non-verbalen Kommunikation folgten keinem standardisierten Schema, die Aufmerksamkeit wurde in Richtung Bestätigung/Widerlegung der Hypothesen gerichtet. Daneben lief ein Tonband (Handy) zur Aufzeichnung. Dieser Umstand blieb aber, nach der Wahrnehmung der Beobachterin, den Arbeitslosen verborgen. Dem Berater gegenüber wurde erwähnt, dass die Beobachtungen protokolliert werden würden.

### 3.5 Forschungsethische Fragen

Der Umstand, dass die Arbeitslosen nicht in das Forschungsprojekt eingeweiht wurden, führt zu forschungsethischen Fragestellungen, etwa der Art, dass die „wissenschaftliche Intervention“ das bereits bestehende Informations- und Machtgefälle weiter erhöht hätte. Darüber ließe sich diskutieren. Die Autorin folgte dem pragmatischen Weg, der in Breidenstein et al. (2013, S. 56) angeführt wird:

„Insofern implizieren radikale forschungsethische Forderungen nach informierter Zustimmung ein unrealistisches Bild der Forschungspraxis – auch und gerade, weil sie voraussetzen, dass die Feldteilnehmer sozialwissenschaftliche Vorgehensweisen und Wissenstraditionen aus der Perspektive von Sozialwissenschaftlern verstehen und beurteilen können müssten ... Der Versuch, völlige Transparenz herzustellen oder einzuklagen, also etwa ganze Forschungsanträge zu überreichen, ist ein sicherer Weg, die Forschung nicht zustande kommen zu lassen. Taylor/Bogdan ... empfehlen: *be trustful, but vague and imprecise.*„

### 3.6 Der Einfluss der Beobachterin bei teilnehmenden Beobachtungen

„Kann sich also eine Situation durch die Anwesenheit einer Ethnografin ändern? Selbstverständlich.“<sup>11</sup> Dem ist eigentlich nicht viel hinzuzufügen. Natürlich beeinflusste die Anwesenheit der Beobachterin die Interaktionen der Beobachteten: Der Herr Berater wird sich wahrscheinlich ein wenig mehr angestrengt haben, einen guten Eindruck zu hinterlassen. Die Verunsicherung der Arbeitslosen wird die Anwesenheit einer „Fremden“, die sich nicht erklärt hat (was sie da macht, warum, zu welchem Behufe etc.) wahrscheinlich noch ein wenig erhöht haben. Auch für das vorliegende Forschungsvorhaben dürfte die Schlussfolgerung von Friedrichs grosso modo zutreffend sein: „Unter den genannten Bedingungen dürfte der Einfluss des Beobachters auf eine kurze Anfangsphase der Beobachtung beschränkt bleiben.“<sup>12</sup>

### 3.7 Singulär – typisch – statistisch repräsentativ?

Welche Aussagekraft kommt den 20 Beobachtungsfällen zu? Können verallgemeinernde Schlüsse daraus gezogen werden, sind die Fälle in irgendeinem Sinne „typisch“ zu nennen oder handelt es sich bloß um singuläre Ereignisse? Folgt man Friedrichs (1985, S. 284ff, 305ff), so bestehen die Schwierigkeiten v. a. darin, die relevante Grundgesamtheit zu bestimmen und „für einige relevante Elemente eine Zufallsstichprobe zu ziehen“ (ebd. 285).

Im vorliegenden Fall kann man sich wahrscheinlich der Grundgesamtheit in einem ersten Schritt mit dem Bestand an Arbeitslosen in Österreich im Frühjahr 2014 annähern (nämlich etwa 300.000). Die tatsächliche Grundgesamtheit sind alle Beratungsgespräche, die etwa an den beiden Tagen im Frühjahr durchgeführt wurden oder, weiter gefasst, alle Beratungsgespräch im Jahr 2013 oder 2014. Vergleicht man zunächst nur das soziodemographische Profil der 20 Fälle mit jenen aller Arbeitslosen, so zeigt sich (siehe die Tabelle 1 und 2): Die mehr oder minder zufällige Auswahl enthält zu viele Jugendliche, zu wenige Personen im Haupterwerbssalter (25-54 Jahre), nur wenige Ältere. Es sind zu wenige Personen mit einem Ausbildungsniveau „Maximal Pflichtschule“ enthalten. Auch die Verteilung der Dauer an Arbeitslosigkeit stimmt offensichtlich nur sehr bedingt mit der Grundgesamtheit überein. Es handelt sich also jedenfalls nicht um eine repräsentative Stichprobe.

Sind die Fälle aber als „typisch“ zu bezeichnen? Aus Sicht der Autorin ist die Frage im Sinne einer „qualifizierten Arbeitshypothese“ mit „Ja“ zu beantworten, es können aber dafür keine harten Belege geliefert werden, außer: (1) Die Vorerfahrungen der Autorin und (2) die Art der Auswahl dieser sechs Personen war doch in einem erheblichen Ausmaß vom Zufall getrieben: Wer exakt zu den beiden Beobachtungstagen in der betreffenden RGS zum Beratungsgespräch kam, war in hohem Ausmaß unvorhersehbar und nicht steuerbar. Dies wurde etwa am Umstand deutlich, dass der Berater alle Arbeitslosen von einer Kollegin, die in Urlaub war, übernommen hat und dass der Termin beim Berater eigentlich schon um 08.30 Uhr beginnen hätte sollen – welche Arbeitslosen wären dann ins Beratungsgespräch gekommen, wenn die Kollegin nicht auf Urlaub gewesen wäre und die Autorin pünktlich beim Berater gewesen wäre?<sup>13</sup> Nicht repräsentativ war zudem die Auswahl der RGS (es war nur eine) und jedenfalls nicht repräsentativ ist auf der anderen Seite der Interaktionen die ebenfalls „einseitige“ Auswahl des Beraters, weil es nur einen davon gibt. Es ist bekannt, dass es im AMS, aber auch in anderen Arbeitsvermittlungsagenturen (wie etwa in Deutschland) sehr unterschiedliche Typen von Beratern gibt, das Spektrum reicht von „autoritär bis sozialromantisch“, mit allen möglichen Ausprägungsformen dazwischen.



**Tabelle 1: Charakteristika der 20 Beobachtungsfälle**

Arbeitslose	Geschlecht	Alter	AL-Dauer in Monaten	Ausbildung	Dauer Beratungstermin	Leistungsanspruch pro Monat (ALG, NH, BMS)
A Der Student mit der psychischen Erkrankung	M	Mitte 20	2	im Studium	7 min 36 sec	von € 650-1000 (BMS)
B Der Ex-EDV-Systembetreuer	M	Mitte 40	54	HTL?	3 min 15 sec	von € 650-1000 (NH)
C Die Iranische Maturantin	W	Mitte 20	5	Matura	10 min 20 sec	?
D Die Gründerin	W	Anfang 20	10	Lehre	1 min 38 sec	von € 650-1000 (ALG)
E Die Ex-Bürokauffrau	W	Mitte 20	6	Lehre	5 min 16 sec	vom Bezug abgemeldet
F Der Ex-Wärmeisolierer	M	Anfang 50	120	Lehre	2 min 45 sec	?
G Die junge Frau im Substitutionsprogramm	W	Mitte 20	10	HASCH	3 min 37 sec	von € 300-650 (ALG)
H Die türkische Abendeschülerin mit Kopftuch	W	Mitte 20	3	Abendmatura	3 min 33 sec	von € 650-1000 (ALG)
I Der junge Mann, dem im April das Geld ausging	M	Mitte 20	14	AHS	10 min 20 sec	von € 650-1000 (NH)
J Die junge Frau mit türkischem Hintergrund und rosa Fingernägeln	W	Anfang 20	8	Pflichtschule	5 min 22 sec	von € 650-1000 (ALG)
K Der BMS beziehende Maturant	M	Anfang 20	7	Matura	1 min 25 sec	von € 650-1000 (BMS)
L Die Wiedereinsteigerin mit Kind und rosa Fingernägel	W	Anfang 20	7	Pflichtschule	4 min 37 sec	?
M Der Student mit der modischen Brille	M	Anfang 20	6	HAK	3 min 23 sec	über € 1000 (ALG)
N Der über die fehlenden Jobangebote enttäuschte Maturant aus dem Waldviertel	M	Anfang 20	4	Matura	4 min 13 sec	von € 650-1000 (BMS)
O Die enttäuschte Modeschülerin, die im Bürobereich sucht	W	Anfang 20	2	Matura	4 min 0 sec	kein Bezug
P Die sehr aktive Pferdewirtschaftsfacharbeiterin	W	Anfang 20	2	Lehre	5 min 12 sec	unter € 300 (NH)
Q Die Pflichtschülerin	W	Mitte 20	14	Pflichtschule	3 min 34 sec	?
R Die Ex-Fotografin	W	Anfang 20	9	Lehre	6 min 12 sec	unter € 300 (NH)
S Die Frau mit der unbrauchbaren IT-Lehre	W	Mitte 20	13	Lehre	4 min 0 sec	unter € 300 (NH)
T Der Installateur-Krankenpfleger-Prothesenhersteller	M	Anfang 20	12	Lehre	7 min 6 sec	von € 650-1000 (NH)
	8 männlich 12 weiblich	zumeist Jugendliche	2-120 Monate		Durchschnitt: 4 min 52 sec	

**Tabelle 2: Charakteristika der Arbeitslosen in Österreich (Frühjahr 2014)**

<b>Bestand</b>	<b>2014Q2</b>	<b>in %</b>
Jugendliche <25 Jahre	40.702	13,7
Erwachsene 25 bis 44 Jahre	139.151	47,4
Ältere >= 45 Jahre	113.473	38,7
<b>Alter</b>	293.325	100,0
Pflichtschulausbildung	137.915	47,0
Lehrausbildung	15.613	32,1
Mittlere Ausbildung	27.344	5,3
Höhere Ausbildung	16.471	9,3
Akademische Ausbildung	1.834	5,6
<b>Ausbildung</b>	293.325	100,0
0 bis 90 Tage	86.527	33,2
91 bis 180 Tage	46.848	18,0
181 bis 365 Tage	46.383	17,8
mehr als 365 Tage	81.167	31,1
<b>Vormerkdauer ALG/NH-Bezug (62T)</b>	260.925	100,0

#### **4. Ergebnisse vergleichbarer Arbeiten und theoretische Bezüge**

Nachfolgend werden einige Forschungsarbeiten zitiert, die eine ähnliche oder verwandte Fragestellung als die gegenständliche verfolgen

##### **4.1 Von der makroökonomischen Beschäftigungspolitik zur Arbeitsmarktpolitik und zur „Subjektivierung von Arbeitslosigkeit“**

Gleichsam als tektonische Veränderungen im ideologisch-theoretischen Überbau bzw. in der gesellschaftlichen Wahrnehmung des Phänomens Arbeitslosigkeit sei einleitend zu diesem Kapitel auf folgende Entwicklung hingewiesen, eine Entwicklung, die konstitutiv für die Handlungs-, Interaktions- und Deutungsmuster der Arbeitsvermittler und teilweise auch der Arbeitslosen ist: Etwa seit den 1980er-Jahren, einer Periode, die mit dem ersten großen Anstieg der Arbeitslosigkeit in Österreich zusammenfällt, wendet sich der Blick und die Interpretation der Arbeitslosigkeit mehr und mehr von einem gesellschaftlichen Phänomen hin auf die individuelle Ebene. Gab es früher noch ein verbreitetes Verständnis dafür, dass auf der Ebene der wirtschaftspolitischen Instrumente insbesondere der Geld-

und Fiskalpolitik eine zentrale Rolle für die Konjunkturstabilisierung und damit für das Beschäftigungswachstum zukommt, so hat sich, jedenfalls seit den 1990er Jahren, einer Zeit, in der Österreich der EG beigetreten ist, der Fokus auf die Arbeitsmarktpolitik und damit die Verbesserung des Arbeitsangebotes – im Gegensatz zum „demand management“ – verschoben. Der vorläufige Endpunkt ist nun im so genannten „Aktivierungsparadigma“ zu sehen (in Deutschland besonders zum Ausdruck gebracht durch die Hartz-Reformen), in der radikalen „Subjektivierung von Arbeitslosigkeit“: Die Schuld für den Umstand „Arbeitslosigkeit“ trägt bei konsequenter Interpretation dieses Paradigmas der/die Arbeitslose selbst, er/sie alleine könne sich aus diesem Zustand befreien, und wenn damit die Akzeptanz einer Abwärtsmobilität verbunden sein sollte, dann wäre auch das zwar nicht zu begrüßen, aber jedenfalls hinzunehmen. Diese tektonischen Verschiebungen auf der Ebene des Bewusstseins bzw. der Wahrnehmung sind konstitutiv für die Interpretationen der handelnden Akteure, jedenfalls vieler BeraterInnen, aber auch für viele Arbeitslose. Für Letztere sind damit naturgemäß schmerzhaft Erfahrungen mit Statusverlust und Sinn- bzw. Identitätskrisen verbunden.

## **4.2 Theoretische Bezüge und empirische Evidenzen zum Verhältnis von Arbeitsvermittlern und Arbeitslosen**

### **4.2.1 Machtasymmetrien, *New Public Management*, Aktivierungsparadigma, Veränderung der Handlungs- und Deutungsmuster**

(1) In ihrer „ethnographisch orientierten Untersuchung“ (mit teilnehmenden Beobachtungen, Interviews, Gruppendiskussionen) mit dem Titel „Der institutionelle Wandel von Machtasymmetrien in interkulturellen Kontexten der Sozialverwaltung“ interessiert sich die Autorin, Uschi Sorg, mit Blick auf das „Herrschaftskonzept“ bei Max Weber (1972) für das Spannungsfeld „zwischen legaler Herrschaft durch bürokratische Verwaltung und Behörde als Dienstleistungsunternehmen“. <sup>14</sup> Nach Weber (1972, S. 124) besitzt legitime Herrschaft (neben dem traditionellen und charismatischen) rationalen Charakter dann, wenn sie „auf dem Glauben an die Legalität gesatzter Ordnungen“ ruht. Und weiter:

„Die rein bürokratische, also: die bürokratisch-monokratische aktenmäßige Verwaltung ist nach allen Erfahrungen die an Präzision, Stetigkeit, Disziplin, Straffheit und Verlässlichkeit, also: Berechenbarkeit für den Herrn wie für die Interessenten, Intensität und Extensität der Leistung, formal-univereller Anwendbarkeit auf alle Aufgaben, rein technisch zum Höchstmaß der Leistung vervollkommenbare, in all diesen Bedeutungen: formal rationalste, Form der Herrschaftsausübung“ (ebd. 128).

Und weiter heißt es:

„Sachliche Erledigung bedeutet in diesem Fall in erster Linie Erledigung ohne Ansehen der Person nach berechenbaren Regeln“ (ebd. 562).

Die Überlegungen der Autorin nehmen zwar ihren Ausgang beim Weber'schen Konzept des „rationalen Charakter bürokratischer Herrschaft“, dem sie aber kritisch folgende Überlegung entgegen hält: „Die Möglichkeit, im Konfliktfall Macht einsetzen zu können, ist eine Rahmenbedingung der Kommunikation in der öffentlichen Verwaltung und demnach strukturell, d. h. unabhängig von den jeweiligen Mitarbeiterinnen und Mitarbeitern, gegeben“ (ebd. S. 186). Diese Möglichkeit der Machtausübung im Umfang von behördlichen Ermessensspielräumen wird zwar über rechtsstaatliche Verfahren (etwa Einspruchsmöglichkeiten bei Bescheiden) beschränkt, aber es bleibt, jedenfalls durch die „Herrschaft kraft Wissen“, eine strukturelle Machtasymmetrie. Und die sachliche Erledigung „ohne Ansehen der Person nach berechenbaren Regeln“ (ebd. S. 562) stellt sich im Konkreten derart dar „...“, dass die Aufgabenerfüllung staatlicher Organisationen nicht unabhängig von den konkreten Handlungsmotivationen der Beschäftigten und aktuelles Verwaltungshandeln nicht die bruchlose Übersetzung juristischer Handlungsprogramme ist“.<sup>15</sup>

Sorg (2007, S. 185) kommt in Bezug auf das neue Steuerungsmodell „Kundenorientierung“ in den Sozialverwaltungsbereichen „Asylwerberleistungs- und Bundessozialhilfegesetz“ schließlich für Deutschland zu folgendem Ergebnis: „... (S)o werden Ermessensspielräume genutzt, was die im neuen Steuerungsmodell nicht thematisierten Machtasymmetrien eher befestigt als einschränkt [...] Aufgrund dieser Befunde plädiere ich abschließend dafür, das Ziel der ‚Kundenorientierung‘ zu hinterfragen und sich eher um eine Klientenorientierung und Sensibilisierung für Machtasymmetrien zu bemühen.“ Auf diesen Sachverhalt bezieht sich Hypothese 4 („Bereits bestehende Informations- und Machtgefälle werden im Rahmen des Beratungsgespräches weiter verfestigt.“)

(2) Vor dem Hintergrund eines IAB-Forschungsprojektes „Organisationsreform der Arbeitsämter und neue Maßnahmen für Arbeitssuchende: Soziale Ungleichheit und Partizipationschancen Betroffener“ geht Olaf Behrend (2007) unter dem Titel „Instrumente zur Kundensteuerung in Arbeitsverwaltungen aus Sicht von Arbeitsvermittlern“ der Frage nach, wie institutionelle Reformen im Geiste des *New Public Management* die Handlungs- und Deutungsmuster der Betroffenen verändern. Mit dem Übergang von einer fallspezifischen Beratung („Was kann ich für sie tun“) zu einer fallspezifischen Durchsetzung standardisierter Verfahrensweisen (Aufteilung der Arbeitslosen in vier „KundInnengruppen“) und der „verschärften Gangart der Kontrolle und Durchsetzung von Motivation und Akzeptanz von Arbeit jeglicher Art“<sup>16</sup> geht eine deutliche Akzentverschiebung

zulasten der Arbeitslosen einher: „... dass durch die Klassifikation jetzt die Verantwortung für die Arbeitslosigkeit nur den Arbeitslosen zugeschrieben wird, also nicht auch als objektives Marktrisiko [...] thematisch ist, und entsprechend subjektiviert wird“.

(3) Unter dem Titel „Mehr als nur eine Nummer“ geht Jutta Henke (2014) der Frage nach, wie die widerspruchsvolle Herausforderung an die deutsche Arbeitsmarktverwaltung, die gleichzeitig einen Unterstützungs- und einen Kontrollauftrag erfüllen soll, unter den neuen Rahmenbedingungen der Hartz-Reformen umgesetzt werden. Sie kommt zu folgendem Schluss:

„Dass Dienstleistungen Koproduktion verlangen, ist eine Alltagserfahrung. Aus der Perspektive der Adressaten von öffentlichen Arbeitsmarktdienstleistungen ist diese Koproduktion belastet: durch den hohen Standardisierungsgrad der Arbeitsvermittlung und eine besondere Asymmetrie der Beziehung, in der ordnungspolitische gesetzliche Vorgaben und ein Dienstleister in der Übermacht Würde und Autonomie der Kunden gefährden können ... Weil der rechtliche Rahmen der Arbeitsförderung in den letzten zehn Jahren mehrfach verändert wurde, sind viele Arbeitslose über ihre genauen Rechtsansprüche und Leistungsvoraussetzungen im Unklaren und fühlen sich Arbeitsagentur und Jobcenter – die sie überwiegend weiter als Arbeitsamt bezeichnen – ausgeliefert.“<sup>17</sup>

Darüber hinaus findet sich in der zitierten Arbeit auch noch eine andere, für den vorliegenden Zusammenhang bedeutsame Stelle:

„Bei aller individuellen Verschiedenheit prägt soziale Verletzlichkeit den Kontext, in dem Adressaten die Arbeitsvermittlung erleben. Je nach Haushaltskonstellation und biografischer Situation müssen sie die Entwertung beruflicher Qualifikation verkraften oder Einkommensverluste hinnehmen, die Bedrohung des Selbstbilds als Erwerbsperson bewältigen oder die Gefährdung ihres Planes für den Renteneintritt befürchten. Dass Unterstützung nur bei unfreiwilliger Arbeitslosigkeit gesellschaftlich legitimiert ist, macht Leistungsansprüche zudem moralisch angreifbar: wer sie wahrnimmt, muss glaubhaft machen, unverschuldet ohne Job zu sein.“<sup>18</sup>

(4) Bothfeld/Rosenthal (2014) kommen in ihrer Analyse der Änderungen im Arbeitslosenversicherungsrecht in Deutschland seit 1998 – hin in Richtung Aktivierungsparadigma – zu dem Ergebnis, dass die inkrementellen Anpassungen (a) zu einer Einführung des Äquivalenzprinzips durch verschärfte Regelungen in Bezug auf den Zugang zur Versicherung und die Dauer des Leistungsbezuges und (b) zu einer Unterminierung des Prinzips der Statussicherung vor allem durch die Verschärfungen bei den Reziprozitätsnormen geführt haben. Mit Abstrichen – etwa bei der hierzu weiter bestehenden Notstandshilfe – trifft dieses Urteil auch auf die österreichische Lage zu – siehe dazu etwa die Reformen in den letzten fünfzehn Jahren zur zumutbaren Beschäftigung (§ 9 (2) AIVG),<sup>19</sup> zu den

zumutbaren Wegzeiten (§ 9 (2) AIVG) und zum Berufs- und Entgeltsschutz (§ 9 (3) AIVG).

#### 4.2.2 „Auf der Suche nach der verlorenen Arbeit“

Auf die Arbeit von Ludwig-Mayerhofer et al. (2009) soll hier ausführlicher eingegangen werden, weil (1) methodische Vorgangsweise (offene, leitfadengestützte Interviews) und Fragestellung (Deutungsmuster der handelnden Personen) als komplementär zur vorliegenden Arbeit, bei der es v. a. um Handlungs- und Interaktionsmuster geht, gesehen werden können; und (2) die Lage am Arbeitsmarkt und die Arbeitsmarktpolitik in Deutschland in vielerlei Hinsicht ähnlich jener in Österreich sind. Die Untersuchung geht der Frage nach den Machtasymmetrien und den veränderten Deutungsmuster im Prozess der Wiedererlangung einer Arbeit durch arbeitslos gewordene Personen nach – mit einem „erfrischend ungewohnten“ Blick auf die „Wiederherstellung ihrer Autonomie“ (ebd., 47). Die spezifischen Deutungsmuster von Arbeitslosigkeit im Rahmen der aktivierenden Arbeitsmarktpolitik stehen dabei im Mittelpunkt, die Autoren verweisen in diesem Zusammenhang auf folgende Bilder von Arbeitslosen und Arbeit:

„1. Den Arbeitslosen darf es in der Arbeitslosigkeit nicht zu gut gehen (vor allem finanziell gesehen), denn sonst bemühen sie sich nicht intensiv genug um Arbeit ... 2. Jede Arbeit ist besser als keine Arbeit ... 3. Arbeit zu finden ist vorrangig Aufgabe der Arbeitslosen selbst ... 4. Menschen, die über so wenig Qualifikationen verfügen, dass sie beim besten Willen (und zu schlechtesten Bedingungen) keine Beschäftigung finden, müssen (durch Arbeitsgelegenheiten oder ähnliches) sowohl arbeitsfähig gehalten werden als auch ihre Motiviertheit dauerhaft nachweisen“ (ebd. 24).

Sowohl die Auswahl der Arbeitslosen als auch der VermittlerInnen erfolgte nicht im Hinblick auf „statistische Repräsentativität“, sondern kontrastiv, sodass eine möglichst große Heterogenität der Fälle erzeugt werden konnte. Detailliert wurden die Fälle von drei Arbeitslosen rekonstruiert, von Herrn Sarberg (ein 35 jähriger Wirtschaftsinformatiker), Frau Assmann (Lehre Druckerei, Hilfsarbeiten, zwei Kinder) und Herrn Pierer (langzeitarbeitsloser Maler und Lackierer, 40 Jahre alt). Die Interviews kreisten neben biographischen Informationen um die Themen „Bedeutung von Arbeit und die Erfahrungen in der Arbeitswelt“, „Krise der Arbeitslosigkeit“ und „Erfahrungen mit der Arbeitslosigkeit“. Nachfolgend werden einige besonders aussagekräftige Stellen aus den Interviews wiedergegeben:

„Das bekomm ich am Stammtisch mit. Weil wir haben ja jetzt praktisch zwei Klassen von Leuten, die, die sich jetzt noch bemühen und die, die schon aufgegeben haben. Die, die schon aufgegeben haben und völlig in der sozialen Matte hängen, kriegen eigentlich mittlerweile mehr Geld als die, die sich bemühen ... Wenn ein Trockenbauer wirklich für fünf Euro die Stunde arbeiten geht, dann ist das sinnlos. Das macht er nur



weil er zufällig ein Haus hat, weil er unter Hartz IV dann einfach kein Geld kriegen würde wenn er noch Eigentum hat oder man müsste eben alles verkaufen“ (Herr Sarberg zum Thema Prekarisierung und von der Arbeitsvermittlung beförderte Abwärts-spiralen, ebd., 77).

„Ich möchte net hier rumsitzen und bloß vergammeln, des ist Vergammeln. Also ich hab scho immer gschaut ja ich bin während dem Erziehungsurlaub arbeiten ganga weil bloß des Rumhocken des des macht borös“ (Frau Assmann über die identitätsstiftende Funktion von Erwerbsarbeit, ein Blickwinkel, der von sehr vielen Arbeitslosen eingenommen wird; ebd., 82).

„Ich erfüller ihr so gud i kann ihre Wünsche, blos etz kommd zum Beispiel wieder der Winder mhm, braung ma neue Winderschuhe, braung ma dieses, Jacken, weil die wächst ... ja und a muss i hald dann, ne ja des machd dann mei Vadda ne“ (Frau Assmann über die notwendige Unterstützung ihrer Eltern für ihr Kind, ebd., 85).

„Und dann hab ich ja noch bis 8.6. Arbeitslosengeld kriegt, war mir ja zugestanden, und ab do Arbeitslosengeld II, und die melden einen da einfach ab, ich war acht Wochen nicht versichert und hab ka Geld kriecht ma Tochter a net“ (Frau Assmann über ihre Existenzängste auf Grund einer Lücke im Transferbezug, entstanden durch den fehlenden Hinweis ihrer Betreuerin, frühzeitig einen Antrag zu stellen; ebd., 88).

„Da hab eine Abneigung dagegen, weil die dann für des was ich Arbeit mach Geld kriegen, die kriegen von meinem Stundenlohn so und und so viel, ich kenn viel die arbeiten für drei Euro fünfzig die Stunde ich weiß net und den Rest sacken die ein, hab ich 'ne Abneigung“ (Frau Assmann über Zeitarbeitsfirmen etc., 89).

„Also wir haben das mittlerweile schon so ... gehandhabt im Bekanntenkreis, ich weiß nicht, wie das in anderen Städten is, aber es ist mittlerweile schon so, dass wir uns gegenseitig mal ein paar Sachen zuspieren, der eine bringt Nudeln mit, man setzt sich zusammen, man kocht zusammen, dass überhaupt mal wieder was aufn Herd kommt, ja“ (Herr Pierer über die Solidarität unter Arbeitslosen, ebd., 96).

„Die eine sagen, ‚sie sind zu lange raus‘, die zweite sagt, ‚Sie sind zu alt‘, der dritte sagt, ‚mir passt ihre körperliche Konstitution nicht‘, da fängt man sich langsam zu fragen an, is man eigentlich für die Gesellschaft noch nütze“ (Herr Pierer zum Grundsätzlichen, ebd., 96).

Und nun zu den Arbeitsvermittlern, deren Handlungsprobleme und Deutungsmustern, die sich auf Grund der Fallanalysen in die drei Gruppen „Aktivieren (3 Typen)“, „traditioneller Paternalismus“ und „Sozialstaatskonservativismus“ gliedern lassen.

Aktivieren 1: „Technokratisches Aktivieren. Arbeitslose müssen sich aktivieren lassen wollen, Unwillige werden sanktioniert, alle müssen Arbeiten (Frau Noack)“ (ebd., 113): Die Vermittlerin arbeitet in einer ARGE in Ostdeutschland:

„Wir müssen da noch ein bisschen mehr fordern wir müssen gerade Jugendliche +++ schon ne harte Hand bieten, dass wir da auch mal sagen: ‚So geht's nicht, ein bisschen Stuck weit erziehen‘“ (Frau Noack zu Primärtugenden und die schwierigen Fälle, ebd., 123).

„Wir haben schon immer die ganz sozial Schwachen gehabt, in Deutschland, wo wir schon immer Abstriche machen mussten in der Integration, die werden wir auch immer haben aber das ist sicherlich nicht die Gesamtzahl der Arbeitslosen bei uns ... ich bin

der Meinung dass jeder arbeiten kann und in seinem Restleistungsvermögen zumindest ... immer noch wenigstens einen Teil Arbeit leisten kann für den Staat“ (Frau Noack zur „neuen Reziprozität“, ebd., 125).

**Aktivieren 2: „Einfühlsames Aktivieren, Abstiege akzeptieren und das Beste daraus machen (Herr Altenburger)“.** Der 50-jährige Vermittler arbeitet in einem ländlich geprägten Bezirk in Süddeutschland (er hatte selbst Erfahrungen mit Arbeitslosigkeit):

„Ich will sie erst mal anhören und dann, wenn möglich, wenn ich mich dann wieder zurückziehe, sie dann auch zu vermitteln oder zumindest auf'n Weg bringen, dass sie selbst wieder mal den Kopp aus'm Sand nehmen und sagen: ‚Mensch, das soll so nicht weitergehen.‘ Den Anspruch hab ich“ (Herr Altenburger versteht seine Rolle so, dass er den Arbeitslosen erst mal wieder Hoffnung machen will, ebd., 132).

**„Aktivieren 3: Freundliches und bestimmtes Steuern und die schwierigen Fälle, die zurückbleiben (Frau Desch)“:** Die vierzigjährige Vermittlerin arbeitet in einem süddeutschen Ballungsraum mit guten Arbeitsmarktchancen:

„Sie haben natürlich immer so notorische Ich-schleich-mich-durch-Menschen, keine Frage und davon habe ich gewaltig viele interessanterweise ja ... aber die müssen wir erst mal herausfinden was ist was ... was stimmt, was stimmt nicht, und das ist jetzt auch so ein Aspekt wo ich vorhin sagte mit der Körpersprache ist sehr wichtig, was von dem was gesagt wird mit der Körpersprache nich' übereinstimmt, da sind wir also sehr vorsichtig ... wir beobachten unsere Leute und da können Sie ganz schnell herausfinden: ‚okay ist absolut fit, ja, schleicht sich aber durch‘, dann pack ich mir den natürlich ... Dann muss ich sanktionieren ... ich find das schon faszinierend teilweise was die Leute sich einfallen lassen ... Ist ja kein Problem ... Sie kriegen selbstverständlich eine neue Chance und lächeln dann [fängt wieder an zu kichern] das ist fürchterlich, also wissen sie manchmal ist das so ein kleines Spiel ja so ist das schon, die meisten Menschen verstehen das auch ...“ (zur naturwüchsigen Pädagogik von Frau Desch, ebd., 141).

**Traditionell paternalistisches Deutungsmuster (im Sample von Ludwig-Mayerhofer et al. (2009) die kleinste Gruppe an Vermittlern):**

„Dazu kann ich nur sagen, Langzeitarbeitslose härteres Regiment? Greift man 'nem nackigen Mann in den Sack? Der Mensch selbst, es gibt, da ist eine Quote die sind selbst schuld dran. Aber es sind sehr viele das liegt ganz einfach am Markt, ja? Jetzt was soll ich denn da für ein härteres Regiment führen wenn die Leut nichts finden? Was soll ich denn da machen, soll ich sie erschießen?“ (Frau Pellar zeigt Mitgefühl mit den Arbeitslosen, ebd., 149).

**Sozialstaatskonservatives Deutungsmuster: der alte Sozialstaat auf dem Rückzug – nicht alle müssen aktiviert werden, „Altgediente und Unfähige“ sollten letzten Endes in Ruhe gelassen werden:**

„Wir werden irgendwann, ... wir werden die ganzen Arbeitswilligen vermittelt haben in was auch immer und dann werden wir noch ein Pool von Leuten hier sitzen haben, mit denen wir einfach nix anfangen können ... und bei den Leuten würde ich dann sagen, wenn man, ich sag jetzt al eine gewisse Zeit lang sein Bestes versucht hat, sollte man weder die Leute noch sich selber quälen, die Leute wirklich in Ruhe lassen“ (Herr Bracht über Personen, die Transferleistungen ohne Gegenleistungen beziehen sollen können, ebd., 156).

Soweit die ausführliche Darstellung der Deutungsmuster von VermittlerInnen und Arbeitslosen in Deutschland, zitiert nach Ludwig-Mayerhofer et. al. (2009). Diese Deutungen der sozialen Wirklichkeit und Praxis sind nicht nur von Relevanz für die deutsche Situation, sondern auch für Österreich – und helfen damit bei der Interpretation der Beobachtungsprotokolle des nachfolgenden Kapitels 5.

### 4.3 Soziale Kompetenz

Hypothese 1 bezieht sich auf „soziale Kompetenz“, gemeint ist ein Begriff, der in der Nähe von „Sozialkapital“ bzw. „kulturellem Kapital“ (Bourdieu 1983) bzw. „Sozialer Intelligenz“ (Goleman 2008) angesiedelt ist.

#### 4.3.1 Bourdieu

Zunächst zu Bourdieu (1983, S. 191f):

„Das soziale Kapital ist die Gesamtheit der aktuellen und potenziellen Ressourcen, die mit dem Besitz eines dauerhaften Netzes von mehr oder weniger institutionalisierten Beziehungen gegenseitigen Kennens oder Anerkennens verbunden sind; oder anders ausgedrückt, es handelt sich dabei um Ressourcen, die auf der Zugehörigkeit zu einer Gruppe beruhen ... Der Umfang des Sozialkapitals, das der einzelne besitzt, hängt demnach sowohl von der Ausdehnung des Netzes von Beziehungen ab, die er tatsächlich mobilisieren kann, als auch von dem Umfang des (ökonomischen, kulturellen oder symbolischen) Kapitals, das diejenigen besitzen, mit denen er in Beziehung steht.“<sup>20</sup>

Unter „kulturellem Kapital“ versteht Bourdieu im weiteren Sinn „Bildung“, die über die Schule, aber auch über das Elternhaus vermittelt wird. „Objektiviertes Kulturkapital“ kann über materielle Träger (wie Schriften, Gemälde, Denkmäler, Instrument etc.) übertragen werden, nicht (oder nicht notwendigerweise) übertragbar ist jedoch „die Verfügung über kulturelle Fähigkeiten, die den Genuss des Gemäldes oder den Gebrauch einer Maschine erst ermöglichen“ (ebd. S. 189). Schließlich sind unter „institutionalisiertem Kulturkapital“ schlicht „Titel“ zu verstehen.

Und zum Verhältnis der drei Kapitalarten (ökonomisches, kulturelles, soziales) hält Bourdieu (1983, S. 197) fest:

„Man muss somit von der doppelten Annahme ausgehen, daß das ökonomische Kapital einerseits allen anderen Kapitalarten zugrundeliegt, daß aber andererseits die transformierten und travestierten Erscheinungsformen des ökonomischen Kapitals niemals ganz auf dieses zurückzuführen sind, weil sie ihre spezifischsten Wirkungen überhaupt nur in dem Maße hervorbringen können, wie sie verbergen (und zwar zuallererst vor ihrem eigenen Inhaber), daß das ökonomische Kapital ihnen zugrundeliegt ...“

Für die vorliegende Fragestellung sind die Überlegungen von Bourdieu deshalb interessant, weil sie auf so zentrale Aspekte wie Beziehungen („Vitamin B“) und Bildungshintergrund abstellen. Aber auch das Konzept des Habitus (N. Elias, P. Bourdieu), also das Auftreten und die Umgangsformen einer Person, ihr Lebensstil und ihre Sprache, ihre Kleidung und ihr Geschmack, spielen in die vorliegenden Überlegungen herein. Natürlich sind all diese Aspekte in hohem Ausmaße relevant in einer Verhandlungssituation beim AMS.

#### 4.3.2. Soziale Intelligenz

Im Zusammenhang mit dem Begriff der „Sozialen Intelligenz“ soll beispielhaft auf das Buch von Daniel Goleman (2008) „Soziale Intelligenz. Wer auf andere zugehen kann, hat mehr vom Leben“ bzw. den Beitrag von Camerer et al. (2005) „Neuroeconomics: How Neuroscience Can Inform Economics“ eingegangen bzw. der Frage nachgegangen werden, was die moderne (sozialen) Neurowissenschaften zum Verständnis von sozialer Intelligenz beitragen können. Durch neue bildgebende Verfahren, insbesondere die so genannte „funktionelle Magnetresonanztomographie (fMRT)“ können Gedanken und Gefühle im Gehirn, das bisher eine Art „black box“ (zumindest in der Ökonomie) darstellte, verortet bzw. sichtbar gemacht werden. Je nachdem, was ein Proband denkt oder fühlt, leuchten andere Gehirnareale auf. Camerer et al. (2005) unterteilen die Gehirnfunktionen in vier Quadranten, wobei die Zeilen „Controlled Processes“ und „Automatic Processes“ und die Spalten „Cognitive“ und „Affective“ lauten. Die „kontrollierten Prozesse“ zeichnen sich dadurch aus, dass sie seriell und durch bewusstes Zutun funktionieren bzw. dem Bewusstsein zugänglich sind: „Automatische Prozesse“ laufen dagegen parallel, ohne Anstrengung und unbewusst ab (sie sind dem Bewusstsein nicht zugänglich). In Bezug auf Entscheidungsfindungen geben die Autoren den Hinweis auf

*„... the crucial roles of automatic and emotional processing. First, much of the brain implements ‚automatic‘ processes, which are faster than conscious deliberations and which occur with little or no awareness of feeling of effort [...] Second, our behaviour is strongly influenced by finely tuned affective (emotion) system [...] Human behaviour thus requires a fluid interaction between controlled and automatic processes, and between cognitive and affec-*

*tive systems. However, many behaviours that emerge from this interplay are routinely and falsely interpreted as being the product of cognitive deliberation alone“ (ebd. S. 10f).*

Diese Sichtweise des Gehirnes räumt also radikal auf mit der Vorstellung, unser Verhalten wäre primär durch bewusste Entscheidungen gesteuert – das ist nicht der Fall.

Goleman (2008, S. 19) geht einen Schritt weiter und spricht von „sozialem Gehirn“:

„Die Neurowissenschaft hat herausgefunden, dass unser Gehirn als geselliges Organ konstruiert ist, das unweigerlich eine enge Verbindung mit dem Gehirn jeder Person aufnimmt, mit der wir es zu tun haben“ (Goleman 2008, 9). „Bei diesen neuronalen Kontakten tanzen die Gehirne Tango, einen sehr gefühlsbetonten Tanz“ (ebd. 9). „Am bemerkenswertesten ist die Tatsache, dass das soziale Gehirn das einzige biologische System in unserem Organismus ist, das uns andauernd an den Menschen ausrichtet, mit denen wir zusammen sind, und das zugleich von deren innerem Zustand beeinflusst wird [...] Immer wenn wir unmittelbaren Kontakt mit anderen Menschen haben (von Angesicht zu Angesicht, über die Sprache oder durch Hautkontakt) schalten sich unsere sozialen Gehirne zusammen.“

Goleman beschreibt im Detail, wie über das Zusammenwirken von „unterem“ und „oberem“ Pfad, über unterschiedliche Formen von Empathie, „emotionale Ansteckung“ stattfindet, d. h. das „Gehirn die Gefühle der anderen Person automatisch nachahmt“ (ebd. S. 484), aber auch wie diese Gefühle kontrolliert werden können. Damit kommt er zu seiner Definition von „sozialer Intelligenz“, als Summe aus sozialer Wahrnehmung (primäre Empathie, empathische Genauigkeit, Zugewandtheit, soziale Kognition) und sozialen Fertigkeiten (Synchronie, Selbstdarstellung, Einflussnahme, Fürsorglichkeit) (ebd. S. 134ff und 493). Er betont dabei insbesondere die nicht-kognitiven Fähigkeiten wie primäre Empathie, also die direkte Gefühlsübertragung von Mensch zu Mensch, Synchronie und Fürsorglichkeit (ebd. S. 159).

Zusammenfassend muss jedoch betont werden, dass die anfängliche Euphorie im Zusammenhang mit den modernen Neurowissenschaften hinsichtlich möglicher Fortschritte auf dem Gebiet der Diagnostik, Therapie und Grundlagenforschung verfliegen zu sein scheint, weil etwa die eindeutige Zuordnung von bestimmten Gehirnfunktionen zu bestimmten Gehirnrorten nicht möglich erscheint (es finden sich unterschiedliche Orte, je nach Untersuchung), andererseits ein Gehirnrort an mehreren Funktionen beteiligt zu sein scheint. Letztlich besteht offensichtlich das Problem in den Milliarden von zellulären Schaltkreisen, die nur mit systemtheoretischen Methoden fassbar wären. Siehe dazu etwa in Psychologie heute das Memorandum „Reflexive Neurowissenschaften“.

## 5. Beobachtungsprotokolle

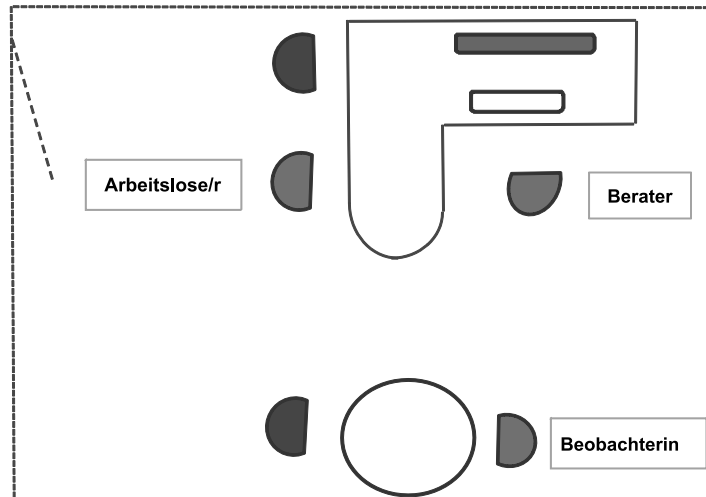
### 5.1 Kontextinformationen zur teilnehmenden Beobachtung

Zugang zum Feld: Im Frühjahr 2014 wandte sich die Autorin an eine Landesgeschäftsstelle des AMS mit folgendem Ersuchen: Im Rahmen einer Ausbildung sollte eine teilnehmende Beobachtung beim AMS gemacht werden, bei dem Projekt ginge es um die Interaktionsmustern zwischen BeraterInnen und KundInnen. Es wurde eine Regionale Geschäftsstelle (RGS) ausgesucht (der Vorschlag dazu kam von der Autorin). Die Auswahl des Beraters erfolgte durch die RGS, versehen mit dem Hinweis, dass es sich um „einen sehr erfahrene Kollegen“ handeln würde. Es fanden zwei Termine statt, bei denen die teilnehmende Beobachtung jeweils von ca. 8.30-11.00 Uhr dauerte. Es existieren dazu Tonprotokolle von insgesamt 4 Stunden, 2 Minuten und 13 Sekunden Dauer, die Zeit der aufgenommenen, reinen Beratungsgespräche beträgt 1 Stunde, 37 Minuten und 8 Sekunden.

Wer weiß was? Es herrschte eine recht asymmetrische Informationslage: Der Berater wusste, dass er an einer teilnehmenden Beobachtung teilnahm. Die „Beratungsfälle“, d. h. die Arbeitslosen, hatten demgegenüber keine Ahnung, wer die Beobachterin war. Es wurde im Vorfeld mit der RGS vereinbart, dass im Falle einer Nachfrage eines Arbeitslosen gesagt werden würden, es handle sich um eine Einschulung. Interessanter Weise wurde die Anwesenheit der Beobachterin von keiner/keinem Arbeitslosen thematisiert – mehr oder minder „eindrücklich fragende Blicke“ gab es allerdings sehr wohl. Dies war ein Anzeichen unter mehreren, wie asymmetrisch die Kommunikationsbeziehung zwischen „staatlicher Behörde“ und „Kunde/Bittsteller“ ist. Die Situation wird beinahe ausschließlich von staatlicher Seite „determiniert“.<sup>21</sup>

Die Beobachtungsanordnung: Die Autorin hat sich während der Beobachtung auf die non-verbale Teile der Kommunikation konzentriert, weil mit dem Handy ein Tonbandmitschnitt alle akustisch wahrnehmbaren Äußerungen aufnahm. Die Arbeitslosen konnten nicht sehen, dass eine Tonbandaufnahme mitlief, sie sahen jedoch möglicherweise, dass die Autorin sich Notizen machten – es fragte allerdings niemand nach, warum dies getan wurde! Die Sitzanordnung (siehe Abbildung 2) zeigt, wie sich die Personen im Raum verteilten. Es handelte sich um ein kleines Zimmer, etwa 18 m<sup>2</sup> groß, das einen freundlich, hellen, ruhigen Eindruck machte, die Sonne schien an beiden Beobachtungstagen beim Fenster herein, Berater und KundInnen waren durch ein „Tischohr“ räumlich voneinander getrennt. Die Autorin und teilnehmende Beobachterin saß an einem Beistelltisch.



**Abbildung 2: Beobachtungsanordnung**

Der Ablauf der Beratungsgespräche: Die Beratungsgespräche,<sup>22</sup> die zwischen einer Minute und 25 Sekunden und zehn Minuten und 20 Sekunden dauerten,<sup>23</sup> wurden regelmäßig damit begonnen, dass der Berater aufstand, die Tür öffnete und die Arbeitslosen aufrief und freundlich begrüßte, nachdem diese das Zimmer betraten. Die Autorin begrüßte ebenfalls regelmäßig, das war der einzige verbale Kommunikationsakt während des Beratungsgesprächs. Der Berater eröffnete meist das Gespräch und schrieb fortwährend in seinen PC bzw. rief Informationen vom AMS-internen Computersystem ab.

Beobachten und Bewerten: Beobachten ohne gleichzeitig zu bewerten ist unmöglich, alleine schon deshalb, weil jede Beobachtung eine Auswahl, eine Selektion darstellt (etwas Anderes wird nicht beobachtet). Daher wird auch nicht der Versuch unternommen, die beiden Prozesse trennen zu wollen. Vielmehr soll klargestellt werden, dass es sich um einen Eindruck, ein Gefühl, eine Wahrnehmung des Beobachtenden handelt – um nicht mehr und nicht weniger.

Der Berater: Sein Alter liegt um Mitte 40 Jahre, er wirkt jugendlich, freundlich und leger, aber auch bestimmt und dynamisch. Er sagt, er habe vorher als Sozialarbeiter gearbeitet, sei nun seit 12 Jahren beim AMS, er kenne „die Szene ganz gut“; es wird nicht ganz klar, was er genau damit meinte, aber diese Selbstbeschreibung passt sehr gut zur nachfolgenden Erfahrung bzw. Wahrnehmung der Autorin: er wirkte wirklich sehr kompetent und effektiv, zumindest innerhalb der im AMS dominierenden „Systemlogik“. Der Berater muss etwa 300 Arbeitslose betreuen, sagt aber, auf den etwas erstaunten Gesichtsausdruck der Autorin hin, dass das nicht so viel sei, wie es aussehe, weil etwa 100 Arbeitslose in Maßnahmen (Kur-

sen) seien und er mit den restlichen 200 sehr strukturiert umgehe. Er sagt auch: „Zeit hab ich genug, das hängt alles von der persönlichen Organisation ab“. Objektiv gesehen ist die Arbeitsbelastung bei 300 Arbeitslosen dennoch als sehr hoch einzuschätzen.<sup>24</sup>

### 5.2 Zwei vollständige Beobachtungsprotokolle (Arbeitslose A, F)

Um den Dialog zwischen Arbeitslosen und Beratern richtig verstehen zu können, sind einige Kontextinformationen zur allgemeinen Arbeitsmarktlage notwendig (siehe Kapitel 2). Erst vor diesem Hintergrund werden manche Details in den protokollierten Dialogen in ihrer Dramatik verständlich. Die Arbeitslosen kämpfen, v. a. wenn Langzeitarbeitslosigkeit droht, mit der realen Gefahr von Abwärtskarrieren. Sie kämpfen des Weiteren mit der ständigen Gefahr von Sanktionen und Sperrungen,<sup>25</sup> also dem vorübergehenden bzw. dauernden Verlust des Arbeitslosengeldes bzw. der Notstandshilfe. Daher ist, wenn mann/frau nicht gerade mehrere günstige Anwälte oder anderes „(Sozial)-Kapital“ zur Hand hat, „Wohlverhalten“ eine rationale Strategie. Der Berater sitzt definitiv am längeren Ast, auch wenn es die Möglichkeit von Berufungen gegenüber Bescheiden gibt.

Insgesamt liegen von zwanzig Beratungsgesprächen Protokolle vor. Die Autorin konzentrierte sich bei der teilnehmenden Beobachtung auf das Verhalten und die Interaktionen von Berater und Arbeitslosen, die in Zusammenhang mit den aufgeworfenen Hypothesen stehen könnten.<sup>26</sup> Es wurde kein Beobachtungsschema verwendet, um den Wahrnehmungsraum nicht künstlich einzuengen.<sup>27</sup>

Nachfolgend werden exemplarisch die Beobachtungsprotokolle (verbale und nicht-verbale Äußerungen, Kontextinformationen) von zwei Beratungsgesprächen wiedergegeben. Diese Protokolle sollen einen Eindruck geben, wie diese Aushandlungsprozesse zwischen dem Berater und den Arbeitslosen im Einzelnen und im Detail abgelaufen sind. Es muss betont werden, dass die nachfolgend wiedergegebenen Transkripte der Gespräche einen erheblichen Teil der Kommunikation nicht zum Ausdruck bringen können: die Betonung (Lautstärke), die Stimmlage und andere Nuancen werden nur im Tonprotokoll ersichtlich, das aus Datenschutzgründen nicht veröffentlicht werden kann. Aber gerade diese Nuancen in der Ausdrucksweise, meist nichtsprachlicher Art, ein in die Länge gezogenes oder ein fragendes „Ahaaa“ etwa oder ein kurzes Auflachen [lacht], sind von zentraler Bedeutung für die Interpretation des Geschehens, der Handlungen und Interaktionen. Hinzu kommen natürlich weitere nichtsprachliche Ausdrucksformen, wie ein Gesichtsausdruck, ein Blick, ein Vor- und Zurückwippen beim Sitzen, ein sich nervöse Kratzen am Bein, ein plötzliches, entrüstetes Aufstehen etc., etc. All diese Ausdrucksformen können in den nachfolgenden Protokollen nur ungenügend abgebildet werden.

Aber alle Eindrücke, die sich im Laufe der teilnehmenden Beobachtung ergeben haben, im Zusammenhang mit Kontextinformationen der unterschiedlichsten Art bilden die Basis für die nachfolgenden Interpretationen.

Für die Arbeitslosen A und F werden die vollständigen Protokolle wiedergegeben. Damit soll der gesamte, ununterbrochene Verlauf der Interaktionen abgebildet werden. Was auffällt ist ein gewisser Rhythmus in der Kommunikation, der auch bei anderen Gesprächen sichtbar wird: Die Kommunikation beginnt mit einer Eröffnung – der Berater bittet die Arbeitslosen ins Zimmer und beginnt meist mit einer Einstiegsfrage der Art „Was tut sich?“ – kommt dann schnell zu einem der zentralen Themen „Geld, Jobangebote, Kurse, Termine“, um dazwischen immer wieder relativ lange bei „scheinbar“ unwichtigen Details zu verharren. Dieses Hin- und Herschwingen zwischen wesentlichen und eher unwesentlichen Themenstellen scheint charakteristisch zu sein. Ebenfalls charakteristisch scheint der äußerlich „unproblematische“ Fortgang der Gespräche, bei denen erst ein genaueres Hinsehen und viel Vorinformationen notwendig sind, um die tatsächliche Problematik des Geschehens richtig einschätzen zu können. Es geht bei den Gesprächen immerhin um nichts weniger als die finanzielle Existenz von Arbeitslosen, um deren berufliche Zukunft, letztlich um Identität, Selbstbestätigung und Zukunftsaussichten.

Arbeitsloser A „Der Student mit der psychischen Erkrankung“  
(Dauer: 7 min 36 sec)

A1 Beobachtungsprotokoll – verbale Informationen (Aufnahmegerät)<sup>28</sup>

Betreuer (B): „Bitte, bei ihnen war Krankenstand zu Ende, Arbeitsloser (A): Ja [es werden Adresse, email-Adresse und Telefonnummer abgefragt, A: muss nachdenken über Tel. Nr. ...], B: Eine Bestätigung sollten sie mir mitbringen A: Würde mir nicht gesagt. Wovon ahhh? B: Behinderung oder Beeinträchtigung! A: Ah, kann ich die nachbringen? B: Ja, ... [lacht] A: In was für einem Umfang? Ein ärztliche ... B: Na irgendwo, wo die rote Karte Behinderung draufsteht A: o.k. B: 50% sind ... A: ja, aber ... B: Ich schreib das der Kollegin auf sie kommen dann zu einer bestimmten Kollegin bei uns, die zuständig ist für alle Personen mit mehr wie 50%, damit wir das einmal richtig machen, sagen sie mir vorab, was für eine Art das ist ... A: Äh, na, ja, bei mir wurde das diagnostiziert eine 50% Behinderung auf Grund einer psychischen Erkrankung B: Den Rest erklären sie dann der Kollegin, o.k. ... Gibt es sonst irgend etwas, das wir heute brauchen, aktuell? A: Ah brauchen nicht, äh, ich hoffe auf Informationen, äh B: Ja, ja ... welche Informationen brauchen sie aktuell? A: äh brauchen, äh, warum ich bin eigentlich hier äh ... B: [lacht] das ist eine gute Frage A: ja, ja [stottert leicht] B: sie (!) haben sich angemeldet A: ja, ja, und zwar ich bin schon längere Zeit im Mindestsicherungsbezieher, und möchte eigentlich aus diesem Rad rauskommen und im, ähm, im besten Fall eigentlich wieder studieren, ahm und meine Freundin hat da gesagt, ich soll hier herkommen und mich informieren, ähm, es gib so ein ..., glaub ich, ... Programm ähm a wo scheinbar ... B: für Mindestsicherungsbezieher, nur da müssen wir die Meldung bekommen einmal von der [nennt eine Behörde], dass sie tatsächliche Mindestsicherung beziehen, das wissen wir noch nicht A: o.k. B: das sollten sie auch mitnehmen, A: o.k. nein, ich hab äh ich hab nämlich vor jetzt 2 Monaten einen

Antrag gestellt, der wurde jetzt grad vor ein paar Tagen, glaube ich erst, äh, muss ich ihnen das bringen? B: ja A: oder kriegen sie das geschickt, B: ja, nein, sie müssen das ... A: äh nur B: wissen sie wo sie da hinmüssen bei der ..., die sind jetzt umgezogen A: ja, ja B: in die ...straße B: ja, ja, B: das sollten sie nämlich mitnehmen, wenn wir das haben, dann können sie sofort zu [nennt das Programm] gehen, die haben dann Termine innerhalb von einer Woche, is überhaupt keine Frage, A: o.k. gut jaa, ahh, das ist die Motivation, und halt, da wollt ich wissen, was gibts da für Möglichkeiten, weils halt, ja, so blöd es kling, aber, mich hat jetzt im letzten Jahr gehindert, auf die Uni wieder zu gehen, halt die, die finanzielle Absicherung, die ich durch die Mindestsicherung hab, und die ich ja verlier, wenn ich wieder inskribiert bin, ... ist ja ein Teufelskreis [kleinlaut?!] ... B: gut, dann schauen wir, ob es einen gscheiten Termin gibt [schreibt was auf] ... sie können morgen kommen, wenn sie wollen, sie können nächste Woche, Montag oder Dienstag kommen A: ... nächste Woche wärs mir lieber, B: [Gemurmel] ... [schreibt was auf] so nächste Woche, Montag 09.30 [schlägt mehrere Termine vor] A: ja, Montag 09.30 Uhr, B: [schreibt und druckt aus] brauchen sie sonst irgendetwas? [murmelt etwas] ... [Verabschiedung]

#### A2 Beobachtungsprotokoll – non-verbale Informationen (Mitschrift)

Erscheinung: Der junge Mann trägt Sportschuhe, Windjacke, Bart, kurze Haare, blaues Gesicht; er ist sehr dünn und eher von kleiner Statur, seine Hose ist leicht verschmutzt; er stemmt sein Kinn in die Innenhand; „studentisches Auftreten“ (leger), er schreibt während des Gespräches mit, hat die Beobachterin beim Eintreten in das Zimmer angesehen, mit einem Ausdruck, der etwa hätte lauten können „Was macht die da?“, der Arbeitslose greift am Anfang des Gesprächs unvermittelt, spontan, ohne vorher zu fragen, auf den Stapel an kleinen Zetteln, um sich Notizen zum Gespräch zu machen; er zieht sich nach einigen Minuten die Jacke aus, legt die Hände auf den Tisch, lehnt sich zurück, überkreuzt dabei die Beine; der Berater schreibt während des Gesprächs in seinen PC (er befüllt die „Personenstammdaten-Maske“); das macht er bei allen Arbeitslosen; der Berater druckt am Ende des Gesprächs ein Formular aus, freundlicher Abschied.

#### A3 Kontext-Informationen zur Person

Das Alter des Arbeitslosen liegt bei Mitte 20, es handelt sich um einen jugendlich wirkenden Mann; er ist seit 2 Monaten arbeitslos, das erste Mal beim Betreuer (Berater: „gehört zur Kollegin“), wurde von der Behörde, die die bedarfsorientierte Mindestsicherung verwaltet, „geschickt“ (lt. Betreuer); er hat eine psychische Krankheit bzw. Beeinträchtigung (welche, wird nicht thematisiert), bezieht bedarfsorientierte Mindestsicherung (Beratung ohne Leistungsbezug, daher für AMS weniger „problematisch“, lt. Berater), er will wieder studieren, sein Krankenstand ist zu Ende; die Bestätigung der Behinderung muss nachgebracht werden.

#### Arbeitsloser F „Der Ex-Wärmeisolierer“

(Dauer: 2 min 45 sec)

#### F1 Beobachtungsprotokoll – verbale Informationen

Berater (B): Soda, sie g'hören zur Frau ... normalerweise, heute ausnahmsweise bei mir, nehman S' Platz Arbeitsloser (A): Dankeschön, is sie krank? B: Na auf Urlaub is sie A: ahaaa B: ja, aber sie kommt, nächste Woche is sie wieder da ... so was hamma da [schreibt] ... aja, bei ihnen war die I-Pensions-Gschichte, gel, zum Schluss A: ja B: o.k. wird sie da wieder was tun oder A: Na ja, i hab jetzt am Freitag oder Donnerstag, I was jetzt net genau, a Untersuchung beim Orthopäden und dann geht des wieder weiter zu Gericht und des is im Laufen des Ganze, also übern [nennt eine Organisation]

läuft des alles weiter B: o.k. A: jetzt hab ich ghabt en Internisten und Lungenfacharzt und jetzt mach i den Orthopäden in der ...straße is der [Berater schreibt] und dann geht des weiter übern [nennt eine Organisation] geht des ... B: Brauchen sie hier aktuell hier etwas heute? A: Nein B: die Adresse is noch aktuell die ...gasse, Telefonnummer auch ... und so weiter A: Ja, nur des is net immer einschautn B: Ja, ja, zumindest hat ma a Chance, sie zum Erreichen ... gut ... na dann, kriegen sie heute einen neuen Termin bei der Frau [...] 14. Mai A: Ja, kein Problem, vielleicht was ma dann scho mehr von de ganzen Pensionsg'schicht'n und so B: Wenn sie vorher was brauchen, ab nächster Woche ist sie wieder da A: o.k. dankeschön, B: [druckt aus] sodann 14. Mai, 11.15 Uhr ... Rest passt ... A: Dankeschön B: Schön Tag noch A: Gleichfalls, I tu des nur da eine, damit draussen ... B: ja, ja, passt, lassens eina nur Zeit A: des ghört mir oder na B: na, des is nur der Termin, der ausgedruckt is, das kann I freiwillig unterdrücken, das System verbraucht irrsinnig viel Papier ... ich brauch ... halber Baum im Jahr, des kann i net unterdrücken, nutzt nix A: guat B: schönen Tag noch A: Dankeschön B: Wiederschaun A: Wiederschaun.

#### F2 Beobachtungsprotokoll – non-verbale Informationen

Der Mann ist relativ klein und sehr übergewichtig, er hat eine Zeitung zusammengefaltet vor sich am Tisch, trägt während des Gespräches die Umhängetasche über den Schultern (er legt diese nicht ab); er trägt einen Bart um den Mund, wirkt abgespannt, sitzt nach vorne gebeugt, trägt das Handy um den Hals an einem Band.

#### F3 Kontext-Informationen zur Person

Der Mann ist Anfang 50, seit 2004 arbeitslos, er hatte einen Herzinfarkt (vor 5 Jahren) und in diesem Zusammenhang zwei Mal vergeblich einen „Invaliditätspensions-Antrag“ gestellt (2009 – abgelehnt, 2011 – abgelehnt); derzeit läuft der dritte Antrag (2013, noch offen, „gerichtsanhängig“, sollte abschlägig entschieden werden, dann wird der Arbeitslose Umschulungsgeld erhalten); Ausbildung: Lehre als Wärmeisolierer (Baunebengewerbe), war dann aber lange Taxifahrer (10 Jahre), der Arbeitslose ist normalerweise bei einer anderen Beraterin; die Chancen auf Job bestehen lt. Berater nur über einen Sozialökonomischen Betrieb (SÖB, „Problem ist nur sein Übergewicht“ ... am Bau wird der sicher nicht mehr arbeiten“, lt. Betreuer)

## 5.3 Interpretation der Ergebnisse

Die zwanzig Beobachtungsfälle ergeben reichliches Material zur Analyse. In der Folge soll die Interpretation und Analyse der Daten entlang von formalen Aspekten der Interaktion, in Bezug auf zentrale Verhandlungsgegenstände und schließlich in Bezug auf die vier eingangs erwähnten Hypothesen erfolgen.

### 5.3.1 Formale Aspekte der Interaktionen

In formaler Hinsicht stellen sich u. a. folgende Fragen nach dem „wie“ (im Vergleich zum unten abgehandelten „was“): Worüber wurde gesprochen in den Beratungsgesprächen, aber wichtiger noch, worüber wurde geschwiegen? Was wurde in den Beratungsgesprächen gesagt und getan, im Vergleich zu dem, was auch noch gesagt und getan hätte werden können? Was könnte der subjektiv gemeinte, von der SprecherIn zugeschrie-

bene Sinn sein im Vergleich mit einem objektiven, latenten Sinn (vgl. objektive Hermeneutik)? Was wollte eine Arbeitslose, der Berater ausdrücken und was hat er demgegenüber (objektiv) ausgedrückt? Beim Abhören der Beobachtungsprotokolle drängt sich der Eindruck auf, dass hier häufig ein impliziter Dialog einem expliziten gegenübersteht. Es steht etwas im Hintergrund, wenn über etwas anderes gesprochen wird. Warum ist das so? Interessant ist zudem die doch sehr unterschiedliche Länge der Beratungsgespräche – sie reichen von 1 min 25 sec bis 10 min 20 sec –, aber auch der Umstand, dass etwa zwei Protokolle zeitlich ähnlich lang sind (beim Arbeitslosen A und T betragen sie knapp über 7 min), aber das Transkript beim letzteren, dem Arbeitslosen T, ca. doppelt so lange ist als beim Arbeitslosen A. Dies hängt vielleicht mit dem auffällig langen Reden über scheinbar unwichtige Details, über die lange „verhandelt“ wird, zusammen oder mit auffallend langen Verabschiedungsritualen, wie etwa beim Arbeitslosen F (siehe unten): Will er nicht gehen oder kann er nicht? Warum bedankt er sich drei Mal? Warum wünscht der Berater zweimal „schönen Tag“ und hofft auf ein „Wiederschauen“? In formaler Hinsicht ebenfalls interessant erscheint der Ablauf der Gespräche, die Wechselrede zwischen Arbeitslosen und Berater: Wer führt, wer folgt? Wer bestimmt den Fortgang, nach außen, tatsächlich? Was würde jemand sehen, der die Beratungsgespräche mit einem völlig „fremden“ Blick betrachten würde, etwa aus der Perspektive eines in Österreich auf Besuch weilenden San aus der Kalahari?

Nachfolgende soll einigen formalen Aspekten der Kommunikation weiter nachgegangen werden:

Äußerer Rahmen: Versucht man, diesen mit fremden Blick zu betrachten, so fällt auf: Einer steht auf und bittet einen anderen ins Zimmer. Einer tippt während des Gespräches in die PC-Tastatur und dreht sich nur hin und wieder zur anderen, die leicht zusammengesunken an einem Tisch sitzt. Einer spricht laut, die andere leise, verhalten und zum Teil unsicher.

Worüber wurde geschwiegen? Geschwiegen wurde etwa über die „wahren Gedanken und Absichten“ der Arbeitslosen und des Betreuers: Vielleicht hat sich die eine oder andere gedacht, die sollen mich doch in Ruhe lassen und mir mein Geld auszahlen und mich nur benachrichtigen, wenn sie einen vernünftigen Job haben; und vielleicht weiter: Ich will nicht monatlich vorstellig werden müssen, schikaniert werden, wenn die eh keine Jobs für mich haben. Das hat aber keine Arbeitslose gesagt. Oder der Berater: Vielleicht denkt sich der: So ein Tachinierer, dem werd' ich es aber zeigen oder: Tut mir leid, ich will sie nicht schikanieren, ich bin nur der „Handlanger des Systems“, das mir wenig Spielraum lässt. Diese oder ähnliche Gedanken kamen dem Berater allerdings nicht über die Lippen.

Selektivität – Warum wurde nicht ganz anders gehandelt? Diese Frage kann natürlich an jede kommunikative Sequenz angelegt werden, wählen



wir einige Beispiele aus: Warum hat keine der zwanzig Arbeitslosen meine Anwesenheit thematisiert? Eine mögliche Antwort wäre: Weil der vorgegebene Rahmen des „Herrschaftssystems“ (Arbeitslose geht zur staatlichen Stelle) das nicht nahegelegt hat. Warum hat keine der Arbeitslosen nachgefragt nach den gesetzlichen Regelungen und Vorgaben, wo doch häufig klar wurde, dass sie darüber nicht informiert waren? Warum hat niemand darauf gepocht, dass sie lange genug in das Versicherungssystem eingezahlt habe und jetzt einen Anspruch auf eine Gegen-Leistung habe, un-konditional, d. h. ohne die Zumutungen der dauernden Verfügbarkeit, der Eigeninitiative bei der Arbeitssuche, und der Annahme von Jobs, die unter dem Qualifikationsniveau liegen? Warum?

Subjektiver vs. latenter Sinn von Handlungen: Die Gespräche legen den Eindruck nahe, dass es häufig weniger um die Differenz zwischen gewollter und tatsächlicher Aussage ging, als vielmehr um: gewollte Aussage und versteckter Sinn. Das System zwingt, jedenfalls die Arbeitslosen, zum „Spiel“, weil Spielregeln vorgegeben sind, die es nicht zulassen, dass die tatsächlichen Absichten in jedem Fall deklariert werden („Lasst mich doch in Frieden mit euren Zumutungen“). Oder um es mit einem geflügelten Wort zu fassen: „Wir alle spielen Theater“ (E. Goffman). Siehe dazu etwa die Ausführungen der deutschen Beraterin, Frau Desch, zur Frage des „kleinen Spieles“ (Kapitel 4.2.2).

Impliziter vs. expliziter Dialog: Hört man sich die Tonprotokolle an, so vermeint man einem Spiel beizuwohnen, dessen Regeln wie folgt beschrieben werden können: Der Arbeitslose signalisiert Arbeitsbereitschaft, Suchanstrengungen, jedenfalls jederzeitige Verfügbarkeit zur Annahme eines Jobs. Der Berater prüft dies und „gewährt“ die Leistung bzw. deren Fortbezug. Da redet man dann freundlich miteinander. Unter der Oberfläche brodelt es. Der eigentliche Kampf wird nur bei genauerem Hinsehen sichtbar, in seltenen Fällen (wie beim Arbeitslosen N aus dem Waldviertel) bricht der Konflikt auf: Der junge Mann kann seine Enttäuschung nicht mehr zurückhalten, er springt am Ende des Gespräches auf und verlässt den Raum, verstört, ohne sich recht zu verabschieden.

Langes Reden über scheinbar Unwichtiges: Als Beispiel sei der Arbeitslose I angeführt, der den längsten Termin beim Berater hat (gleich lang bleibt nur die Arbeitslose C), aber die Hälfte der Zeit wird über den Kurs ... (ein Buchhaltungskurs) gesprochen. Das Gespräch zieht sich dabei in die Länge, dass sich die Beobachterin zur Frage gedrängt sieht: Worum geht es da eigentlich? Natürlich um den Kurs und einige Details. Aber darüber hinaus, warum dauert diese Abhandlung derart lange. Diese Frage hat sich auch bei Gesprächssequenzen bei anderen Arbeitslosen aufge-drängt.

... Arbeitsloser I: Mal so eine Frage bezüglich Kurse ... ich hab ja jetzt diesen ECDL-Kurs gemacht, im Januar bis März Berater (B): Ja A: ah ich hätte da einen Kurs gesehen, der würde mich sehr interessieren B: Welcher Bereich? A: das is Buchhaltung B: Buchhaltung köm ma machen über [nennt einen Kurs] A: is des im 12.? B: das weiß ich nicht A: weil eine Bekannte von mir die hat jetzt ein ahhhh war bei so einem normalen Kurs also da war kein [unverständlich] Computerverwaltung, dort hat sie so eine Einführung bekommen, da warn eben auch Leute, das war immer im 12. im selben Gebäude und die machen auch Buchhaltung B: ja, ja A: und sie dort [unverständlich] einen Tag ... sehr, sehr gut und man lernt dort schnell, das ist wie ein [unverständlich] B: das können sie sicher machen, wenn ich den ... Kontakt hab, kömma des sicher machen [unverständlich] ... die fangen immer wieder an, ... A: mhm B: in der ...gasse A: Ja, ... und ah wie is der genau, was kann ma sich da vorstellen B: Ah, is genau so A: [unverständlich] B: ja, ja, ... das Ganze nennt sich [nennt einen Kurs], da gibt's ein, da gibts verschiedene Module, Buchhaltung ... Rechnung, ah verschieden Module, Bürobereich, was auch immer und es gibt eine Infoveranstaltung und dann eine ... wenn das auch passt alles, dann gibts nachher eine so genannte Clearing-Woche A: Die ist intern, diese ... Infoveranstaltung? B: ja! A: so wie bei dem ECDL-Lehrgang? B: Genau A: ja [der Dialog geht auf diese Art und Weise noch einige Minuten weiter]

Wer führt, wer folgt in den Interaktionen? Es war offensichtlich, dass der „Verhandlungsverlauf“ im Wesentlichen vom Berater geführt, um nicht zu sagen, diktiert wurde. Aber es gibt auch Gegenbeispiele: Der Arbeitslose T etwa hat es durch eine äußerst geschickte Gesprächsführung geschafft, sich Spielräume und Einflussmöglichkeiten, was den Verlauf des Gespräches betraf, zu „erarbeiten“. Stille Opposition war beispielsweise die Strategie vom Arbeitslosen F. Resignation von vielen anderen.

Zum Teil lange Verabschiedungsrituale

„... Arbeitsloser F: o.k. dankeschön, Berater (B): [drückt aus] sodann 14. Mai, 11.15 Uhr ... Rest passt ... A: Dankeschön B: Schön Tag noch A: Gleichfalls, i tu des nur da eine, damit draussen ... B: ja, ja, passt, lassens eina nur Zeit A: des g'hört mir oder na B: na, des is nur der Termin, der ausgedruckt is, das kann i freiwillig unterdrücken, das System verbraucht irrsinnig viel Papier ... ich brauch ... halber Baum im Jahr, des kann i net unterdrücken, nutzt nix A: guat B: schönen Tag noch A: Dankeschön B: Wiederschaun A: Wiederschaun.“

Bei diesem Verabschiedungsritual des Arbeitslosen F hat es den Anschein, dass das vorangegangene Gespräch noch nicht „verdaut“ ist. Der Arbeitslose wartet auf eine Entscheidung in Bezug auf seinen I-Pensionsantrag. Und das schon seit Jahren. Er selbst ist seit 10 Jahren arbeitslos. Da trennt man sich offensichtlich nicht ganz so einfach. Ein ähnlich langes Ritual war bei der Arbeitslosen G („Die junge Frau im Substitutionsprogramm“) zu beobachten. Vielleicht hing es damit zusammen, dass die Arbeitslose ihre Sozialarbeiterin mitgebracht hat und beide einen recht freundlichen, ja „gewinnenden“ Eindruck (auf die Beobachterin, aber möglicherweise auch auf den Berater) hinterließen.

Non-verbale Äußerungen: Auf einige charakteristische körpersprachliche Ausdrucksformen soll ebenfalls noch kurz eingegangen werden, wobei hier natürlich das „besonders tiefe Wasser der Interpretationen“ erreicht ist: Bei einigen Arbeitslosen (B, F, G, H, L, P, Q, R) war eine „nach vor gebeugte Haltung“ auffällig. Was bedeutet dieses körpersprachliche Symbol? Dafür gibt es sicherlich mehrere Interpretationsmöglichkeiten, die von den arbeitslosen Personen, dem Kontext, aber natürlich auch von der Beobachterin abhängen. Nimmt man den Kontext im Zusammenhang mit den Wahrnehmungen, Gefühlen und Assoziationen der Beobachterin, so kann man feststellen: Diese Haltung signalisiert Anspannung, man könnte auch sagen, da ist jemand „am Sprung“, möglicherweise fühlen sich die Beobachteten unter Druck (immerhin geht es nicht zuletzt um ihre finanzielle Existenz bzw. berufliche Zukunft). Häufig (bei den Arbeitslosen C, H, J) war auch die Körperhaltung „Kinn in die aufgestützte Hand gelegt“ zu beobachten; dies hat, manchmal im Zusammenhang mit einem leichten Einsinken des Körpers, den Eindruck auf die Beobachterin gemacht, dass die Arbeitslosen in diesen Situationen verlegen und verunsichert sind (siehe Hypothese 2). Des Weiteren war die Körperhaltung interessant und öfter anzutreffen (bei den Arbeitslosen C, P, Q, S, T), dass die Füße nicht mit den Sohlen auf den Boden gestellt wurden, sondern mit den Zehenspitzen. Dies scheint ebenfalls eine „angespannte Gefühlslage“ zu signalisieren. Weitere auffällige körpersprachliche Äußerungen waren: Zwei Frauen (die Arbeitslosen E und S) haben während des gesamten Gespräches eine Tragtasche vor sich am Schoß bzw. am Tisch hingelegt – hat wie ein kleiner Abwehrwall auf die Beobachterin gewirkt. Drei Arbeitslose (F, J, P) haben ebenfalls während des gesamten Gespräches eine Tasche um die Schultern gehängt lassen – es hat gewirkt, wie „bin stets zur Flucht bereit“.

Für den gesamten Verlauf der Kommunikation besonders auffällig war das bei vielen Personen (bei den Arbeitslosen A, B, D, E, N etwa) wahrnehmbare kurze oder verlegene oder verärgerte Lachen, meist ein kurzes Auflachen, häufig in Zusammenhang mit negativen Gefühle, die der gesamten Interaktions-Sequenz eine besondere Note verliehen, das, was in der Luft lag, noch besonders unterstrich.

### **5.3.2 Vier zentrale Verhandlungsinhalte: Geld, Kurs, Arbeitsplatzangebot, Termin**

Im Kern drehten sich die „Verhandlungen“ von Arbeitslosen und Berater immer um dieselben Themen: Kann die Leistung weiter bezogen werden? Gibt es ein für beide Seiten passendes Kursangebot? Gibt es offene Stellen, die auch für die Arbeitslosen attraktiv sind? Wann wird der nächste (Kontroll-)Termin für ein weiteres Beratungsgespräch vereinbart. Wie

oben bereits angesprochen, wurde dieser Umstand im beobachteten Gesprächsverlauf allerdings nicht immer in dieser Deutlichkeit sichtbar (Stichwort: impliziter und expliziter Dialog).

Nachfolgend soll an Hand einiger exemplarisch ausgewählter Fälle dargestellt werden, wie diese „Verhandlungen“ ablaufen.

Geld: Beispielhaft sollen zu diesem Thema die Arbeitslosen A und I näher betrachtet werden.

Arbeitsloser A: Das Gespräch beim Berater dauert mit 7 min 36 sec vergleichsweise lange, es dreht sich um verschiedene implizite und explizite Themen. Weil es im Kern um den Leistungsanspruch geht, der aber nicht immer „direkt“ verhandelt wird, zieht sich die Sache ein wenig in die Länge. Geld wird explizit an einigen Stellen in Form der Mindestsicherung, insbesondere aber am Ende angesprochen:

„Arbeitsloser A: o.k. gut jaa, ahh, das ist die Motivation, und halt, da wollt ich wissen, was gibt's da für Möglichkeiten, weil's halt, ja, so blöd es kling, aber, mich hat jetzt im letzten Jahr gehindert, auf die Uni wieder zu gehen, halt die, die finanzielle Absicherung, die ich durch die Mindestsicherung hab, und die ich ja verlier, wenn ich wieder inskribiert bin, ... ist ja ein Teufelskreis [kleinlaut]“.

Der „Teufelskreis“ scheint der sprachliche Kulminationspunkt zu sein. Was der Arbeitslose A will, klingt, jedenfalls für den Betrachter, gar nicht „so blöd“, genau betrachtet. „Die, die finanzielle Absicherung ...“ – wenn er zum Kern kommt, beginnt er leicht zu stottern. Diese kurzen Sequenzen zeigen sehr deutlich, welche Strategien die Verhandlungsteilnehmer Arbeitslose und Berater anwenden, um zum „Kern“ der Sache vorzudringen. Informationsasymmetrie ist ein konstituierendes Moment. Die mehr oder minder erfolgreichen Versuche, mit den „Systemlogiken“ zu Recht zu kommen, ein anderes.

Nun zum Arbeitslosen I, der auf seinem Bankbeleg die Überweisung des Arbeitslosengeldes nicht und nicht finden kann, er glaubt, es sei ihm gar nicht überwiesen worden:

„Berater (B): es ist auch nicht zurückgekommen und es ist auch keine Einstellung da  
Arbeitsloser I: Einstellung? B: So, na ja, dass irgendetwas wäre A: o.k. B: ... hier ist alles in Ordnung, da auch nichts ... also sie müssten rein theoretisch und praktisch am 3.3. Geld bekommen haben und zwar 30 mal knapp 22 Euro A: also im März hab ich schon was bekommen B: ungefähr 660 Euro A: ja B: genau A: am 14. B: o.k. A: ungefähr 689 Euro B: o.k. sie ham eh alles kriegt A: aber das kriegt man ja immer am Anfang des Monats, ah, Anfang April hätt ich's ... B: Anfang April, ja, Anfang April haben sie das März-Geld bekommen, genau A: wirklich?? B: ja, genau A: aber das steht bei mir nicht, hier, ... also ich ... im März zuletzt Geld bekommen B: das kann nicht sein A: na da steht AMS ... Leistung 14.3. und nach dem gar nichts mehr den ganzen April na B: So frag ma amal die Kollegin, was da los ist, aber Geld ist sicher raus gegangen ... B: ... Am 2.4. ist das Geld rausgegangen, 698 Euro, also würde ich rasch zur Bank

schaufen und schauen was los ist A: das ist das, das letzte was ich Geld gekriegt hab  
 14.3. B: na da muss es nachher B: na A: da is nix B: 698 4.4. steht eh drauf seh i ja ...  
 steht ja da 2.4. von uns weg A: da jetzt gschaut [Gemurmel, enttäuscht] 03. 14. das is  
 das da ... o.k. dann is eh gekommen B: ja, ja, das hätt mich auch gewundert, weil ... die  
 Kontonummer stimmt ... des in Ordnung ist A: ja, ja stimmt B: o.k. das neue Geld  
 kommt auf's Konto am 7. Mai A: ja, o.k. B: passt auch alles ... A: ja B: [schreibt] ...

Besonders auffällig ist bei dem jungen Mann, dass er über eine AHS-Matura verfügt, aber dennoch seine Job-Aussichten relativ schlecht sind, er ist bereits seit 14 Monaten arbeitslos, das ist relativ lange für sein Alter. Er hat bisher im Verkauf gearbeitet, will weiter dort arbeiten, sein Notstandshilfebezug von ca. € 660 läuft nur noch einen Monat, der Mann wirkt sehr verunsichert (Hypothese 2). Das deutlichste Indiz dafür ist, dass er nicht sieht, nicht bemerkt, nicht wahrhaben will, dass er im April seine Notstandshilfeunterstützung bekommen hat. Er meint offensichtlich, dass da ein Fehler vorliegen müsse, das AMS ihm also das Geld noch überweisen müsste. Allem Anschein nach ist ihm das Geld ausgegangen, dieser finanzielle Druck, der auf ihm lastet, hat ihm offensichtlich seine Wahrnehmung eingetrübt (so zumindest der Eindruck bei der Beobachterin). Er findet einfach die Eintragungszeile auf seinem Kontoauszug nicht. Aber dass ihm das Geld ausgegangen ist, ist natürlich eine Interpretation. Vielleicht hat der Mann unabhängig von seiner gegenwärtigen Situation Schwierigkeiten mit Zahlen?

Kurs: Die Frage der adäquaten Kurs- und Schulungsangebote soll anhand der Fälle der Arbeitslosen I (siehe die zitierte Gesprächspassage oben) und N behandelt werden. Der AHS-Maturant (der Arbeitslose I) ist froh darüber, einen Buchhaltungskurs machen zu können. Er ist 14 Monate arbeitslos, seine Jobaussichten sind nicht gerade rosig, da ist er froh, über „jeden Strohalm“, den er bekommt. Ganz anders der Maturant aus dem Waldviertel (der Arbeitslose N), der sich für den IT-Bereich interessiert. Er ist vom Kursangebot – der Berater nennt als Beispiel den ECDL – enttäuscht, es „kostet ihn nur einen kurzen Lacher“.

„Berater (B): Und der Vorteil is, abgesehen davon, dass sie dann über uns versichert sind, ahh, der zweite Vorteil, dass des Kursinstitut ein eigenes Kurskostenbudget hat, d. h. sollten sie noch irgendwas anderes machen wollen, kein Ahnung, ECDL-Kurs oder was auch immer, als Beispiel jetzt, Arbeitsloser N: [lacht kurz]

Die Aussicht auf diese Art von Kursangeboten in Kombination mit den fehlenden Stellenangeboten verärgern den jungen Mann derart, dass er die „Hölzchen“ gar nicht erkennt, die ihm der Berater zuzuwerfen versucht.

Stellenangebot: Die Misere am österreichischen Arbeitsmarkt wird am deutlichsten an den fehlenden Stellenangeboten, die gewissen Mindeststandards, etwa in Bezug auf die Bezahlung, erfüllen. Nach Aussage des

Berater gibt es beispielsweise keine Arbeitsplätze für Unqualifizierte. Auch IT-Stellen werden offensichtlich mehrheitlich „unter der Hand“, jedenfalls nicht über das AMS, vermittelt. Als Beispiel kann etwa die Arbeitslose E (sie hat eine Lehre als Bürokauffrau absolviert) herangezogen werden:

„Berater (B): ... wo such ma denn aktuell, wenn sie suchen Arbeitslose (A): naja im Büro wieder, aber eher, ah, veranstaltungsmäßig ... B: so jetzt schau ich, ob es eventuell Stellen gibt, ansonsten gebe ich sie in den täglichen Stellenabgleich rein, wenn Passendes reinkommt, dann schick ich es ihnen ... [schreibt] ... gut aktuell ham ma nichts, aber wenn was reinkommt, dann kommst wie gsagt mit der Post ...“.

Das ist insofern ein wenig „unpraktisch“, als die Frau keine eigene Postadresse hat. Das individuelle Gesicht der Arbeitsplatzmisere!

Arbeitsloser N: An diesem Fall wird das gesamte Dilemma der gegenwärtigen Arbeitsmarktsituation deutlich. Der junge Mann aus dem Waldviertel sucht eine IT-Stelle in Wien, möchte im Herbst bei einer FH oder an der TU zu studieren beginnen: „Arbeitsloser: Nja, Arbeit brauchate amal ...“. Der Betreuer kann ihm nur einen Job bei einem Arbeitskräfteüberlasser anbieten, was der Arbeitslose offensichtlich nicht will. Der Berater schlägt ihm zur Überbrückung für den Herbst einen Kurs vor, allerdings auf einem Niveau, das den Arbeitslosen nur zum Lachen bringt. Am Ende des Gespräches ist der Arbeitslose offensichtlich völlig verärgert und verstört – zumindest nach der Wahrnehmung der Beobachterin – über den Umstand, dass er aus seiner Sicht zwar nichts beim AMS bekommt, aber dafür, aus seiner Sicht, Schikanen durchlaufen muss. Das empört ihn offensichtlich. Es zeigt sich an diesem Fall das große Informations- und damit Machtgefälle zwischen dem Berater, als Vertreter der Institution AMS, und dem Arbeitslosen. Ersterer weiß natürlich genau Bescheid über die Rechtslage, letzterer hat offensichtlich keine Ahnung. Dies kann als Bestätigung für Hypothese 4 gewertet werden. Der junge Waldviertler verfügt sicherlich über ein hohes Ausmaß an sozialer Kompetenz (nach seinem Auftreten zu schließen; Hypothese 1), er ist allerdings erst kurz arbeitslos (seit 4 Monaten), daher hat dieser Umstand allem Anschein nach noch keine negativen Wirkungen entfaltet (Hypothese 3).

Termin: Arbeitslose müssen sich im Durchschnitt alle 1-2 Monate beim AMS, bei ihrem Betreuer melden. Die positive Seite dieser Usance – als Ausdruck des allgemeinen Aktivierungsparadigmas – ist in dem Umstand zu sehen, dass die Arbeitslosen den Kontakt zum Arbeitsmarkt nicht verlieren, auch das Gefühl haben, entsprechende Eigenaktivitäten bei der Arbeitssuche werden überprüft. Im Gegenzug stelle man sich aber die Perspektive eines Langzeitarbeitslosen vor. Der Arbeitslose B, seit 4<sup>1/2</sup> Jahren arbeitslos, muss in 2<sup>1/2</sup> Wochen wieder vorsprechen – was wird es da wohl Neues zu besprechen geben? Der Arbeitslose F, seit 10 Jahren arbeitslos, muss in 8 Wochen wieder zum Betreuer kommen; hoffentlich



„... was ma dann scho mehr von de ganzen Pensionsgeschichtn und so“. Ja, hoffentlich. Aus Sicht der Betroffenen müssen diese Termine als Schikane erlebt werden.

### 5.3.3 Bestätigung oder Widerlegung der Hypothesen?

Nun soll anhand einiger Beobachtungsfälle der Frage nachgegangen werden, ob die zwanzig Beispiele eher Belege in Richtung Bestätigung oder eher Widerlegung der vier Hypothesen darstellen?

Hypothese 1 (Soziale Kompetenz):

Erreichen die Arbeitslosen ihre Ziele (die da wären: Weiterbezug von Leistungen, Genehmigung eines Kurses, attraktive Jobangebote etc.) und wenn ja, welche Mittel der sozialen Kompetenz wenden sie dabei an. Der Frage soll anhand von zwei markanten Fällen nachgegangen werden.

Arbeitslose G: Die drogenabhängige Frau „lebt auf der Straße“. Sie hinterlässt allerdings nicht diesen Eindruck, möglicherweise kommt sie bei Freunden unter. Sie wirkt sehr freundlich, man sieht ihr ihre 10 Monate dauernde Arbeitslosigkeit nicht an. Unklar bleibt, warum diese Frau keine feste Wohnadresse findet. Mit ihrer freundlichen und gewinnenden Art („Soziale Kompetenz“) schafft sie es, eine sehr positive Stimmung in das Beratungsgespräch zu bringen. Sie bringt die Sozialarbeiterin zur Unterstützung mit (auch kein ungeschickter Schachzug). Die Frau bestätigt sicher Hypothese 1, aber ihr Beispiel widerlegt eher die Hypothesen 2-4.

Arbeitsloser T: Dafür, dass der Mann schon relativ lange arbeitslos ist (12 Monate), wirkt er „...freundlich, aufgeweckt und interessiert ...“. Dazu trägt sicherlich seine hohe Notstandshilfe bei. Insgesamt widerspricht der Eindruck, den der Mann hinterlässt, jedoch der Hypothese 2 und 3. Liest man das Beobachtungsprotokoll und hört man die Tonaufnahme mehrfach, so gewinnt man den Eindruck, dass der junge Herr das Gespräch besonders clever einfädelt, er „umgarnt“ den Berater regelrecht mit bestimmten Redewendungen, etwa an folgenden Stellen: als es um die Unterschiede von zwei Ausbildungen geht, kokettiert er, zumindest nach der Wahrnehmung der Beobachterin, mit seinem Nicht-Wissen „Arbeitsloser T: Da is jetzt, blöde Frage, wo is da der Unterschied?“

Oder als ihm der Berater den Hinweis gibt, sich auf eine Warteliste für eine Ausbildung setzen zu lassen:

„Arbeitsloser T: Soweit hab i jetzt net gedacht, des ärgert mich jetzt a bissl ... Berater: ... Warteliste, ja, des is wirklich a heißer Tipp ... Arbeitsloser: Des hätt ich nicht glaubt, dass ich mit bessere [unverständlich] rauskomme als ich reinkommen bin [lacht] ... Arbeitsloser: Ja, dann werd ich denen an Besuch abstaten [lacht]“.

Der junge Herr besitzt soziale Kompetenz in besonderem Ausmaße (Hypothese 1), v. a. in der Gesprächsführung. Beinahe unheimlich. Dennoch

behält der Berater das Heft fest in der Hand (Hypothese 4), wemgleich es der Arbeitslose schafft, ein für ihn besonders vorteilhaftes Gesprächsklima herzustellen.

Hypothese 2 (Schichtunspezifische Verunsicherung):

Verunsicherung war während der Beobachtungen häufig zu spüren, insbesondere im Zusammenhang mit offensichtlich bestehenden Informationsasymmetrien in Bezug auf die rechtlichen Regelungen. Ein besonderer Fall ist der Arbeitslose I (siehe dazu die Ausführungen oben und „Geld“). Der AHS-Maturant ist seit 14 Monaten arbeitslos, er findet keine attraktive Stelle, muss im Bereich „Verkauf“ suchen. Möglicherweise tragen Abstiegsängste erheblich zur starken Verunsicherung des jungen Mannes bei. Diese Interpretationen würde zumindest der Kontext nahelegen.

Hypothese 3 (Langzeitarbeitslosigkeit hinterlässt Spuren):

Die Langzeitarbeitslosen B und F bestätigen die Hypothese, I nur bedingt, Q kann als Widerlegung interpretiert werden, wenn man einmal ihre körpersprachlichen Signale (nach vor gebeugte Haltung, Füße auf die Zehenspitzen gestellt) bei Seite lässt und nur die Schlusssequenz betrachtet: „Sie lacht freundlich beim Gehen“.

Arbeitsloser B: Nach fünf Jahren Arbeitslosigkeit ist der soziale Abstieg nicht mehr aufzuhalten – der Mann lebt von € 900 im Monat, er hat offensichtlich wenig Chancen, wieder in einen, seinen Qualifikationen entsprechenden Arbeitsplatz zu kommen – auch nicht über einen gemeinnützigen Arbeitskräfteüberlasser. Mit fortdauernder Arbeitslosigkeit werden diese Fertigkeiten und Fähigkeiten, geradezu monatlich, entwertet. Die Langzeitarbeitslosigkeit hinterlässt Spuren im Äußeren: Jeans und hellbraunes Leiberl sind abgetragen, schmutzige Schuhe, leicht unrasiert; und im Auftreten: nach vor gebeugte Haltung, sieht angestrengt drein, Augen leicht zugekniffen, hält die Hand an das Kinn, er wirkt leicht verunsichert, sieht einmal im Gespräch irritiert zu Boden, hat ein Stoffsackerl mit, sieht verstoßen zur Beobachterin her. Wie er am Beginn des Gespräches sagt: „Ja, Termin [...] nach Vereinbarung“ – diese Tonlage lässt keine Spielraum für Interpretationen, sie ist voller beißender Ironie, Zynismus und Resignation.

Arbeitsloser F: Der Mann ist seit 10 Jahren arbeitslos, aufgrund seines starken Übergewichts stehen seine Chancen auf einen Arbeitsplatz ziemlich schlecht, bereits zwei Invaliditäts-Pensionsanträge wurden abgelehnt, der dritte ist aktuell gerichtsanhängig. Die Ausweglosigkeit seiner Situation, die der Mann mit vorgetäuschter Leichtigkeit zu überspielen sucht (weil er nicht bei seiner üblichen Beraterin ist, erkundigt er sich nach dem Grund ihrer Abwesenheit „Is sie krank?“) ist mit Händen spür- und greifbar. Zu seiner „I-Pensionsgeschichte“ sagt er „des is im Laufen, des Ganze“; ja, wenn die Sache nur laufen würde. In Bezug auf den neuen Termin in

zwei Monaten bemerkt er „vielleicht was ma dann scho mehr von de ganzen Pensionsgschichtn und so“; ja, hoffentlich. Der dauernden Erreichbarkeit am Handy setzt er einen Riegel vor: „Ja, nur des is net immer eingeschautn.“ Resignation und stilles Dagegenhalten zeigt sich in allen Äußerungen. Der Fall bestätigt jedenfalls Hypothese 3, in einem für die Beobachterin schier unerträglichen Ausmaße allerdings.

#### Hypothese 4 (Machtgefälle):

Bei den Beratungsgesprächen der Arbeitslosen A und I (in Bezug auf das Kursangebot), C (in Bezug auf prinzipielle Sprach- bzw. Verständigungsprobleme) und E (in Bezug auf den Leistungsbezug) finden sich klare Hinweise darauf, dass ein deutliches Informations- und damit Machtgefälle besteht. Bei den Arbeitslosen J und N versucht der Betreuer, den Betroffenen „ein Hölzl“ zu werfen indem er sie auf Regelungen hinsichtlich des Leistungsbezuges hinweist, die zu ihren Gunsten wirken würden; alleine die Betroffenen verstehen offensichtlich die „Handreichung“ nicht.

#### Fälle mit nicht ganz eindeutigen Ergebnissen in Bezug auf die Hypothesen:

Arbeitsloser A: Bei diesem Fall wird, v. a. beim Abhören des Tonprotokolls, nur allzu deutlich sichtbar, worum es geht: Die fehlende Bestätigung der psychischen Beeinträchtigung, der Bezug von Mindestsicherung bzw. die Teilnahme am Programm „...“, die Wiederaufnahme des Studiums. Es liegt der Schluss nahe, dass der junge Mann studieren und gleichzeitig BMS beziehen möchte. Er spricht davon, dass er „aus diesem Rad eigentlich rauskommen und ... im besten Fall eigentlich wieder studieren“ möchte; eigentlich? Und: „ist ja ein Teufelskreis [kleinlaut?!]“ Er ist dabei im „strategischen Vorteil“, weil dieser Fall für den Berater nicht so wichtig ist, weil „kein Leistungsbezug beim AMS“ erfolgt – das ist für die Handlungsrationalität der AMS-MitarbeiterInnen eine, wenn nicht die zentrale Variable! Der junge Mann vermittelt darüber hinaus den Eindruck von gleichzeitiger Verunsicherung (er stottert teilweise ein wenig) und sozialer Kompetenz: Beim Betreten des Raumes reagierte er mit einem sehr prüfenden Blick auf die Anwesenheit der Beobachterin („Was macht die da?“); ohne zu fragen, nimmt er, von einem vor ihm liegenden Stapel, einen Zettel zur Hand, lehnt sich zurück, überkreuzt die Beine – es entstand bei der Autorin der Eindruck, dass diese Gesten möglicherweise Lässigkeit zum Ausdruck bringen sollten – angesichts einer nicht gerade einfachen Verhandlungssituation, ein interessantes Unterfangen. Auch die leicht verschmutzte Hose unterstützte diesen Eindruck. Möglicherweise setzt er auf sein Sozialkapital – vielleicht heißt das auch, dass er einen Psychiater kennt, der ihm für € 60 ein Gutachten ausstellt (das ist jetzt sehr spekulativ).

Arbeitsloser P: Die sehr aktive junge Frau unternimmt nach 2 Monaten Arbeitslosigkeit viel, um wieder einen Job zu finden bzw. eine Ausbildung

zu machen. Sie erkundigt sich auch nach Förderungen. Dies alles, obwohl sie gerade eine Krise durchlebt „...derweil hab ich a große Krise ghabt in den letzten Wochen, weil mein Pferd musste ich einschläfern, ja, das war ein großer Rücksturz ...“. Sie „sitzt leicht zusammengefallen vor dem Berater, nach vorne gebeugt, Füße auf die Zehen gestellt; sie trägt die Tasche umgehängt beim Sitzen ...“. „Die Frau schaut irritiert beim Betreten des Raumes“. All diese Beobachtungen erzeugen den Eindruck, dass die junge Frau verunsichert (Hypothese 2) und bedrückt ist durch ihre aktuelle Situation. Dabei versucht sie, alles in ihrer Macht zu tun, da wieder heraus zu kommen. Ihre nette freundliche Art (soziale Kompetenz, Hypothese 1) kommt ihr dabei zugute.

Was kann nun zusammenfassend in Bezug auf die eingangs genannten vier Hypothesen gesagt werden? Wie gerade ausgeführt, können die Beobachtungen – nicht alle, aber in ihrer Mehrzahl – als schwache empirische Evidenz zugunsten der Hypothesen aufgefasst werden. Es handelt sich m. E. um Indizien für die Richtigkeit der unterstellten Zusammenhänge, v. a. auf der Ebene der verbalen und non-verbalen Kommunikation in Verbindung mit Kontextinformationen beispielsweise zur Dauer der Arbeitslosigkeit, Vorkarrieren und zum Ausbildungsniveau. Es wäre nun notwendig, weiteres empirisches Material beizubringen bzw. mit anderen Methoden (wie etwa einer Inhaltsanalyse) die Analysen weiter zu treiben. In Bezug auf die letzte Hypothese zum Machtgefälle zwischen Beratern und Arbeitslosen waren die hier durchgeführten Beobachtungen in besonderer Weise von der „Dominanz“ des Beraters geprägt. Aber unabhängig von der konkreten Person liegt die „Herrschaft über die Informationen“, insbesondere über die relevanten juristischen Grundlagen auf Seiten der Institution.

## 6. Schlussfolgerungen

Die Arbeit spannt einen weiten Bogen auf: Im Rahmen einer teilnehmenden Beobachtung, die 97 Minuten und 8 Sekunden „Wirklichkeit“ zu erfassen suchte, wurden Beobachtungsprotokolle verfasst, die die Dokumentation von verbaler und non-verbaler Kommunikation, transkribiert und auf Tonträger festgehalten, umfassen. Geleitet war die Arbeit von vier zentralen Hypothesen. Es ging darum, sinnverstehend die Kommunikationsmuster und ihre Logiken zu ergründen. Im Kern fanden die „Verhandlungen“ immer über vier Sachverhalte statt: Geld, Kurs, Job und Termin. Die Hypothesen wurden im Wesentlichen bestätigt. Auch die theoretischen Bezüge erwiesen sich als „fruchtbar“, insbesondere in dem Sinn, als sie zeigten, an welchen Stellen vertiefend weiter gearbeitet werden sollte: An der genaueren Formulierung und Operationalisierung der Forschungshypothe-

sen etwa. Auch an einer exakteren quantitativen und qualitativen Inhaltsanalyse (Diskursanalyse etwa) der Protokolle.

Insgesamt ergibt sich der folgende Eindruck: Besonders in Zeiten hoher Arbeitslosigkeit ist die Situation der Arbeitslosen als besonders krisenhaft einzuschätzen. Gegeben die Ausgangssituation – viele Arbeitslose stehen wenigen offenen Stellen gegenüber – bleibt dem AMS häufig wenig anderes übrig, als den „Mangel sinnvoll zu verwalten“. Blickt man genauer auf die Beratungsgespräche als Teil sozialer Praxis hin, so kann man sich des Eindruckes nicht erwehren, dass von Seiten der staatlichen Bürokratie wenig angeboten wird, dafür werden die Pflichten der Arbeitslosen seit Jahren mehr und mehr verschärft. Das alles steht unter dem Vorzeichen der „Individualisierung der Arbeitslosigkeit“ einerseits und andererseits der Absenz einer (europäischen) Beschäftigungspolitik, die dafür sorgen würde, dass gut bezahlten Arbeitsplätze im ausreichenden Maße zur Verfügung stünden. Schuld an ihrem Schicksal sind also primär die Arbeitslosen, der Beitrag der Gesellschaft hält sich in recht bescheidenen Grenzen.

### Anmerkungen

- <sup>1</sup> Bei genauerer Betrachtung muss der „KundInnen“-Begriff, den das Arbeitsmarktservice für die Arbeitslosen verwendet, zurückgewiesen werden. Arbeitslose befinden sich gegenüber dem AMS objektiv nicht in der Situation, dass sie dort etwas kaufen würden, dass sie auswählen könnten zwischen verschiedenen Produkten und Angeboten. Sie sind eher abhängig von der Art und Weise, wie sie von einer staatlichen Stelle behandelt werden. Diese Behandlung ist wiederum zu weiten Teilen von Gesetzen, Verordnungen, Richtlinien und anderen Vorgaben determiniert. Dieser Umstand wird, im Rahmen von Fokusgruppendifkussionen, exakt so von den Arbeitslosen eingeschätzt: „Arbeitsuchende fühlen sich eher als BittstellerInnen um Arbeitslosenunterstützung denn als Kundinnen des AMS“ (Breitenfelder/Kaupä 2014, 39). Siehe dazu auch die ähnlich lautenden Anmerkungen in Ludwig-Mayerhofer et al. (2009) 16f.
- <sup>2</sup> Die teilnehmende Beobachtung fand im Frühjahr 2014 in einer regionalen AMS-Geschäftsstelle in Österreich statt. Insgesamt wurden 20 Gespräche beobachtet.
- <sup>3</sup> Breidenstein et. al. (2013, S. 67) machen in diesem Zusammenhang (in Bezug auf eine „schwache Teilnahme“) auf folgendes Problem aufmerksam: „Stattdessen wird wesentlich das Vorwissen der Ethnologin in das Feld projiziert, ohne dass sich die Beobachtung von der Empirie beindrucken ließe“ – ich hoffe doch, dass sie, die empirische Evidenz nämlich, genügend Eindruck hinterlassen konnte!
- <sup>4</sup> Der Stellenandrang ist genau genommen nach Regionen und Berufen recht unterschiedlich. Aber die oben angeführten Globalzahlen geben einen recht guten Gesamteindruck wieder.
- <sup>5</sup> „Bei einer nichtstandardisierten teilnehmenden Beobachtung geschieht die Formulierung der Hypothesen während der Erhebung selbst. Es ist ein Prozeß analytischer Induktion ...“ Friedrichs (1985) 291.
- <sup>6</sup> Nachdem die Autorin dem Berater diese These im Zusammenhang mit dem Arbeitslosen A darlegte, sagte dieser spontan: „Na sicher! Wenn der gscheit ist, dann zahlt er ihm [dem Gutachter, Anmerkungen K. B.] € 60 pro Stunde und dann hat er wieder ein Jahr a Ruh.“
- <sup>7</sup> Wie weit diese generelle Verunsicherung darauf zurück zu führen ist, (1) dass die ersten sechs Arbeitslosen bei einem ihnen fremden Berater waren und (2) eine zusätzliche

- fremde Person (nämlich die Beobachterin) anwesend war, von der nicht klar war, was sie im Zimmer tat, ist eine wichtige Frage. Sie ist allerdings nicht leicht zu beantworten, weil sie eigentlich nur von den betroffenen Arbeitslosen beantwortet werden hätte können. Diese Befragung fand jedoch nicht statt.
- <sup>8</sup> Diese Hypothese hat wenig zu tun mit dem konkreten Verhalten der Beteiligten, der AMS-BeraterInnen im besonderen (obwohl es natürlich Spielräume gibt, die in verschiedene Richtungen hin interpretiert werden), sondern sie verweist auf einen strukturellen Sachverhalt, der, wenn man es so fassen möchte, von der Politik, von der Gesellschaft her bestimmt wird.
- <sup>9</sup> Friedrich (1985) S. 77ff.
- <sup>10</sup> „Deshalb gehört zum Beobachten notwendigerweise das Verständnis und die zutreffende Interpretation des subjektiven Sinns und der sozialen Bedeutung einer bestimmten Handlung oder Verhaltenssequenz. Ohne ein solches Verstehen bliebe die Beobachtung blind und sozialwissenschaftlich irrelevant“ Mayntz/Holm/Hübner, zitiert nach Friedrichs (1985) 270.
- <sup>11</sup> Breidenstein et al. (2013) 37.
- <sup>12</sup> Friedrichs (1985) 283.
- <sup>13</sup> Siehe dazu die vertiefenden Ausführungen zum „Sampling“ und zur „Generalisierung“ in Przyborski/Wohlrab-Sar (2014, 177ff bzw. 359ff).
- <sup>14</sup> Sorg (2007) 185.
- <sup>15</sup> Sorg (2007) 186.
- <sup>16</sup> Behrend (2007) 115.
- <sup>17</sup> Henke (2014) 236f.
- <sup>18</sup> Henke (2014) 237.
- <sup>19</sup> Die Zumutbarkeitsregelungen des § 9 AIVG wurden etwa hinsichtlich der zwingenden Teilnahmebereitschaft an aktiven Maßnahmen, der täglichen Wegzeiten von 2 Stunden Hin- und Rückweg (unter „besonderen Umständen“ können es auch „wesentlich darüber liegende Wegzeiten ...“ sein) und des Berufs- und Entgeltsschutzes (schwacher Berufsschutz bis 100 Tage Arbeitslosigkeit, kein Berufs-, aber Einkommensschutz, d. h. nicht unter 75% des Entgeltes der vorangegangenen Beschäftigung, ab 120 Tagen Arbeitslosigkeitsdauer) reformiert, d. h. aus Sicht des Arbeitslosen in der Tendenz verschärft.
- <sup>20</sup> In der dazugehörigen Fußnote ergänzt Bourdieu noch: „Auch die Manieren (Benehmen, Sprechweise usw.) lassen sich zumindest insoweit dem Sozialkapital zurechnen, als sie auf eine bestimmte Weise ihrer Aneignung hinweisen und damit die ursprüngliche Zugehörigkeit zu einer mehr oder weniger angesehenen Gruppe zu erkennen geben.“ Ins Österreichische übersetzt, lautet der entsprechende, hierorts übliche Begriff für Sozialkapital: „Vitamin B“.
- <sup>21</sup> Die Zustimmung der Arbeitslosen wurde nicht eingeholt, weil wahrscheinlich viele Betroffene mit sozialwissenschaftlicher Forschung wenig anfangen können und damit die Ablehnungsquoten hoch gewesen wären.
- <sup>22</sup> Arbeitslose müssen sich im Durchschnitt einmal in 1-2 Monaten Abstand bei der Regionalen Geschäftsstelle des AMS melden. Nicht eingehaltene Termine können zu Sperren des Leistungsbezuges führen.
- <sup>23</sup> Der österreichweite Durchschnitt der Dauern von Beratungsgesprächen liegt bei ca. 7,5 Minuten. Im Rahmen von Fokusgruppen-Diskussionen verweisen die Arbeitslosen auf folgenden Aspekt: „Hauptprobleme bei der Beratung am AMS ... sind Zeitmangel, häufiger Wechsel von BeraterInnen und damit mangelnde Kontinuität in der Beratung sowie mangelnde Perspektivenentwicklung“ (Breitenfelder/Kaupä 2014, 4).
- <sup>24</sup> Eppel et al. (2012b) 68.



- <sup>25</sup> Diese Sperren sind ein wichtiges „Drohmittel“ des AMS, um Eigenaktivitäten bei der Arbeitssuche, Teilnahme an Schulungen bzw. Wohlerhalten ganz allgemein bei ihren „KundInnen“ durchzusetzen. In den Diskussionen im Rahmen von Fokusgruppen trat als Ergebnis zu Tage: „Es herrscht große Angst vor Sperren, da diese oft existenzbedrohend sind. Sperren werden immer wieder als Druckmittel eingesetzt, nicht nur beim AMS, sondern auch von TrainerInnen in Kursen“ (Breitenfelder/Kaupä 2014, S. 2).
- <sup>26</sup> Friedrichs (1985) 292.
- <sup>27</sup> Friedrichs (1985) 294.
- <sup>28</sup> Erklärung der verwendeten Symbole: alle Hervorhebungen, als zentrale Passagen = fett vom Autor; ... = Sprechpausen, Gemurmel, Unterbrechung, Auslassung; [...] = Kommentare der Autorin.

## Literatur

- Behrend, O., „... das geht zu Lasten eigener Emotionalität“ – Instrumente der Kundensteuerung in Arbeitsverwaltungen aus Sicht von Arbeitsvermittlern, in: Ludwig-Mayerhofer, W.; Behrend, O.; Sondermann, A. (Hrsg.), Fallverstehen und Deutungsmacht. Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten (Wuppertal 2008) 97-117.
- Bothfeld, S.; Rosenthal, P., Paradigmenwechsel durch inkrementellen Wandel: Was bleibt von der Arbeitslosenversicherung?, in: WSI-Mitteilungen 3 (2014) 199-206.
- Bourdieu, P., Ökonomisches Kapital, kulturelles Kapital, soziales Kapital, in: Kreckel, R. (Hrsg.), Soziale Ungleichheiten, Soziale Welt Sonderband 2 (Göttingen 1983) 183-198.
- Breidenstein, G.; Hirschauer, St.; Kalthoff, H.; Nieswand, B., Ethnographie. Die Praxis der Feldforschung (Konstanz 2013).
- Breitenfelder, U.; Kaupä, I., Fokusgruppen mit Arbeitssuchenden. „Offen gesagt 2013“ – Dialogforum für Wiener Arbeitssuchende (= Endbericht im Auftrag der AK Wien, in Kooperation mit AMS Wien und Gemeinde Wien/WAFF, Wien 2014).
- Camerer, C.; Loewenstein, G.; Prelec, D., Neuroeconomics: How Neuroscience Can Inform Economics, in: Journal of Economic Literature (March 2005) 9-64.
- Eppel, R.; Horvath, Th.; Mahringer, H., Die Struktur und Dynamik von Arbeitslosigkeit, atypischer Beschäftigung und Niedriglohnbeschäftigung in der Längsschnittdatenanalyse 2000-2010 (= Studie im Auftrag des BMASK, Wien 2012a); online: [http://www.wifo.ac.at/publikationen?detail-view=yes&publikation\\_id=46669](http://www.wifo.ac.at/publikationen?detail-view=yes&publikation_id=46669).
- Eppel, R.; Huemer, U.; Mahringer, H.; Weber, A.; Knöller, J.; Konle-Seidl, R., Öffentliche Arbeitsvermittlungssysteme und ihr Einfluss auf Suchverhalten und Erfolg der Arbeitssuche (= Studie im Auftrag des BMASK, Wien 2012b); online: [http://www.wifo.ac.at/publikationen?detail-view=yes&publikation\\_id=45198](http://www.wifo.ac.at/publikationen?detail-view=yes&publikation_id=45198).
- Friedrichs, J., Methoden empirischer Sozialforschung (Opladen 1985).
- Goleman, D., Soziale Intelligenz. Wer auf andere zugehen kann, hat mehr vom Leben (München 2008).
- Henke, J., „Mehr sein als eine Nummer“ – Arbeitsmarktdienstleistungen aus der Nutzerperspektive, in: WSI-Mitteilungen 3 (2014) 236-243.
- IFES/SORA, Individuelle Strategien zur Existenzsicherung bei Arbeitslosigkeit, Befragung von 500 Arbeitslosen in Wien im Auftrag der Arbeiterkammer Wien (= Präsentation der Ergebnisse am 1. April 2014, AK Wien, Wien 2014).
- Ludwig-Mayerhofer, W.; Behrend, O.; Sondermann, A., Auf der Suche nach der verlorenen Arbeit. Arbeitslose und Arbeitsvermittler im neuen Arbeitsmarktregime (Konstanz 2009).
- Przyborski, A.; Wohlrab-Sahr, M., Qualitative Sozialforschung – Ein Arbeitsbuch, 4. erweiterte Auflage (München 2014).
- Sorg, U., Der institutionelle Wandel von Machtasymmetrien in interkulturellen Kontexten

der Sozialverwaltung, in: Ludwig-Mayerhofer, W.; Behrend, O.; Sondermann, A. (Hrsg.), Fallverstehen und Deutungsmacht. Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten (Wuppertal 2007) 185-205.

Weber, M., Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss einer verstehenden Soziologie (Tübingen 1972; Orig. 1922).

## Zusammenfassung

In der Arbeit wird im Rahmen einer teilnehmenden Beobachtung der Verlauf von 20 Beratungsgesprächen bei einer Regionalen Geschäftsstelle des österreichischen Arbeitsmarktservice dokumentiert und analysiert. Derart werden etwas mehr als 1,5 Stunden an sozialer Praxis anhand von vier Thesen und mit dem Fokus auf die zentralen Verhandlungsgegenstände „Geld, Kurs, Job, Termin“ „dekodiert“, d. h. es werden die Interaktionsmuster in ihre Bestandteile zerlegt und in den größeren Zusammenhang des gesellschaftlichen Umganges mit hoher Arbeitslosigkeit gestellt, Stichwort: „Individualisierung von Arbeitslosigkeit“.

Folgende Ergebnisse sind bemerkenswert: (1) Es besteht ein strukturelles Machtgefälle zwischen Arbeitslosen und Beratern, das v. a. in Form von eklatanten Informationsasymmetrien in Erscheinung tritt, und es finden sich in diesem Zusammenhang wenige bis keine Anzeichen und Versuche, dieses Gefälle auch nur annähernd auszugleichen. (2) Wer über mehr Sozialkompetenz bzw. soziale Intelligenz verfügt, kommt leichter mit dem bürokratischen System zu Rande. (3) Dennoch gilt: Arbeitslosigkeit verunsichert fundamental, dies trifft auf alle soziale Schichten zu. (4) Das bisher Gesagte gilt in besonderem Maße für langzeitarbeitslose Personen, für diese kann die Situation häufig als dramatisch beschrieben werden. (5) Die Beobachtungen haben darüber hinaus gezeigt, dass deutlich unterschieden werden kann zwischen einem expliziten und einem impliziten Dialog – was an der Oberfläche sichtbar wird, ist nur Ausdruck eines „Spieles“ in dem Sinn: Wir alle spielen da mal mit, aber auf einer grundlegenden Ebene geht es um einen recht fundamentalen Verhandlungsprozess, mit dem nichts weniger als Geld, Status, Anerkennung, Zukunftsperspektiven etc. abgehandelt werden.

## Abstract

In the following, participatory observation was used to identify and to analyze 20 counseling meetings between PES staff and unemployed persons in a regional office of the Austrian PES (AMS). In this way, 1.5 hours of „social practices“ have been documented and „decoded“ using four crucial hypotheses and focusing on central bargaining issues, namely „money, program participation, job and fixed dates“. The patterns of interactions were the main object of interest, but seen from the wider perspective of overall unemployment and its social perception.

The following results are remarkable: Firstly, the unemployed have to face a structural imbalance of power, mainly due to information asymmetries; there were no indication of counterbalance whatsoever. Secondly, social intelligence could be a tool to hold against the bureaucratic system. Thirdly, it has to be stressed that the mere fact of being unemployed has strong consequences on the status of the unemployed – they feel fundamentally insecure. Fourthly, long term unemployed have to face a particularly hard situation. Fifthly, in the observations it turned clearly out that there is a dialogue on the surface and one beneath: „The presentation of self in ever day life“ (E. Goffman) is a particular hard job to be done for the unemployed vis-à-vis their counsellor.