

Diplomarbeit

Ausbildungslehrgang
Dipl. Sozial- und Berufspädagoge/-pädagogin



Solidarische Beratung von Arbeitslosen für Arbeitslose

Dokumentation und Analyse des Praxisprojekts

Autor: Ing. Hejda Robert
Anschrift: Hyrtlasse 21/7 1160 Wien
Kurs: sbpwtf14
Eingereicht am: 07.01.2015

Inhaltsverzeichnis

1.	Einleitung.....	1
2.	Solidarische Beratung von Arbeitslosen für Arbeitslose	2
2.1.	Arbeitsmarkt Österreich, Situation der arbeitslosen Menschen	2
2.2.	Initiierung und Realisierung des Projektes.....	9
2.3.	Dokumentation der Beratungsarbeit	10
2.3.1.	Hintergrund, Methodik und Form der Dokumentation	10
2.3.2.	Vorgangsweise in der Beratung	13
2.4.	Anliegen der Klient_innen	14
2.4.1.	Zuweisung zu gemeinnützigen Personalüberlassern	14
2.4.2.	Schwierigkeiten mit der/dem persönlichen AMS-Betreuer_in.....	16
2.4.3.	Verweigerung von Weiterbildungen oder Ausbildungen	18
2.4.4.	Ablehnende Pensionsbescheide bei schwerer gesundheitlicher Beeinträchtigung	18
2.4.5.	Weitere Anliegen.....	19
2.5.	Fallbeispiele	20
2.5.1.	SP, weiblich, 43.....	20
2.5.1.1	Ausgangssituation, itworks und vorläufige Leistungseinstellung durch AMS21	
2.5.1.2	Erste Schritte, AMS-Termin	23
2.5.1.3	Weitere Vorgangsweise, Bewerbungsunterlagen, Job-Coaching	25
2.5.1.4	Lösung, Bewerbungen und Anstellung	26
2.5.2.	AG, männlich, 49	26
2.5.2.1	Ausgangssituation, Sozialhilfebezug mit Betreuung AMS, problematisches Verhältnis zu AMS-Betreuer	27
2.5.2.2	Erste Schritte, AMS-Termin	29
2.5.2.3	Folgen, Akteneinsicht, Kontakt mit MA 40, Mailverkehr mit AMS, Aufforderung für einen Betreuerwechsel am AMS	32
2.5.2.4	1. Termin Case Management	34
2.5.2.5	Recherche sozialökonomische Betriebe, 2. Termin Case Management	36
2.5.2.6	Weiterer Verlauf, Ende der kontinuierlichen Betreuung.....	36
3.	Resümee.....	38
4.	Literaturnachweis.....	40
5.	Abbildungsverzeichnis.....	41
6.	Tabellenverzeichnis	41
7.	Anhang	41

1. Einleitung

Inhalt dieser Arbeit ist die Initiierung, Realisation und Dokumentation eines Beratungsprojektes für arbeitslose Menschen.

Der Hintergrund oder vielmehr die Notwendigkeit einer solchen Beratung, entsteht aus den vielen Schwierigkeiten, mit denen sich Arbeitslose, neben der eigentlichen Problematik des Jobverlustes, konfrontiert sehen.

Bei der Realisation wird auf Ressourcen und Hindernisse eingegangen. Die Schwierigkeiten die zu überwinden waren, können als typisch für zivilgesellschaftliche Projekte angesehen werden.

Der Großteil der Beratungen wurde dokumentiert. Auf Methodik und Form dieser Dokumentation werde ich ebenso wie auf die Vorgangsweise und Inhalte eingehen. Der überwiegende Teil der Klienten, die die Beratung in Anspruch nahmen, hatten Schwierigkeiten mit dem Arbeitsmarktservice. Es haben sich dabei vier Schwerpunkte ergeben:

- Zuweisung zu gemeinnützigen Personalüberlassern
- Schwierigkeiten mit der/dem persönlichen AMS-Betreuer_in
- Verweigerung von Weiterbildungen oder Ausbildungen
- Ablehnende Pensionsbescheide bei schwerer gesundheitlicher Beeinträchtigung

Auf zwei Fallbeispiele wird detailliert eingegangen und der gesamte Ablauf ist dokumentiert.

Zu Beginn möchte ich die aktuelle Arbeitsmarktsituation in Österreich beleuchten und die Entwicklung der letzten Jahrzehnte skizzieren. Ebenso wird auf die gesellschaftliche Position und persönliche Situation von Arbeitslosen eingegangen.

2. Solidarische Beratung von Arbeitslosen für Arbeitslose

Der Titel dieses Projektes (und damit der vorliegenden Arbeit) wurde in Abstimmung mit dem Trägerverein des Beratungsprojektes, AKTIVE ARBEITSLOSE, gewählt und signalisierte den Ansatz, mit dem ich an das Beratungsprojekt herangegangen bin. Ich konnte jederzeit auf die Unterstützung des Vorstandes, besonders bei komplexen Fragestellungen der Klienten, zurückgreifen.

2.1. Arbeitsmarkt Österreich, Situation der arbeitslosen Menschen

Die Situation am sogenannten „Arbeitsmarkt“ hat sich in den letzten Jahrzehnten stark verändert. Konnten in den 70er Jahren noch alle arbeitsfähigen und arbeitswilligen Menschen davon ausgehen, eine entsprechende bezahlte Beschäftigung zu finden, hat sich das ab 1980 stark verändert. Die folgende Grafik zeigt das anschaulich:

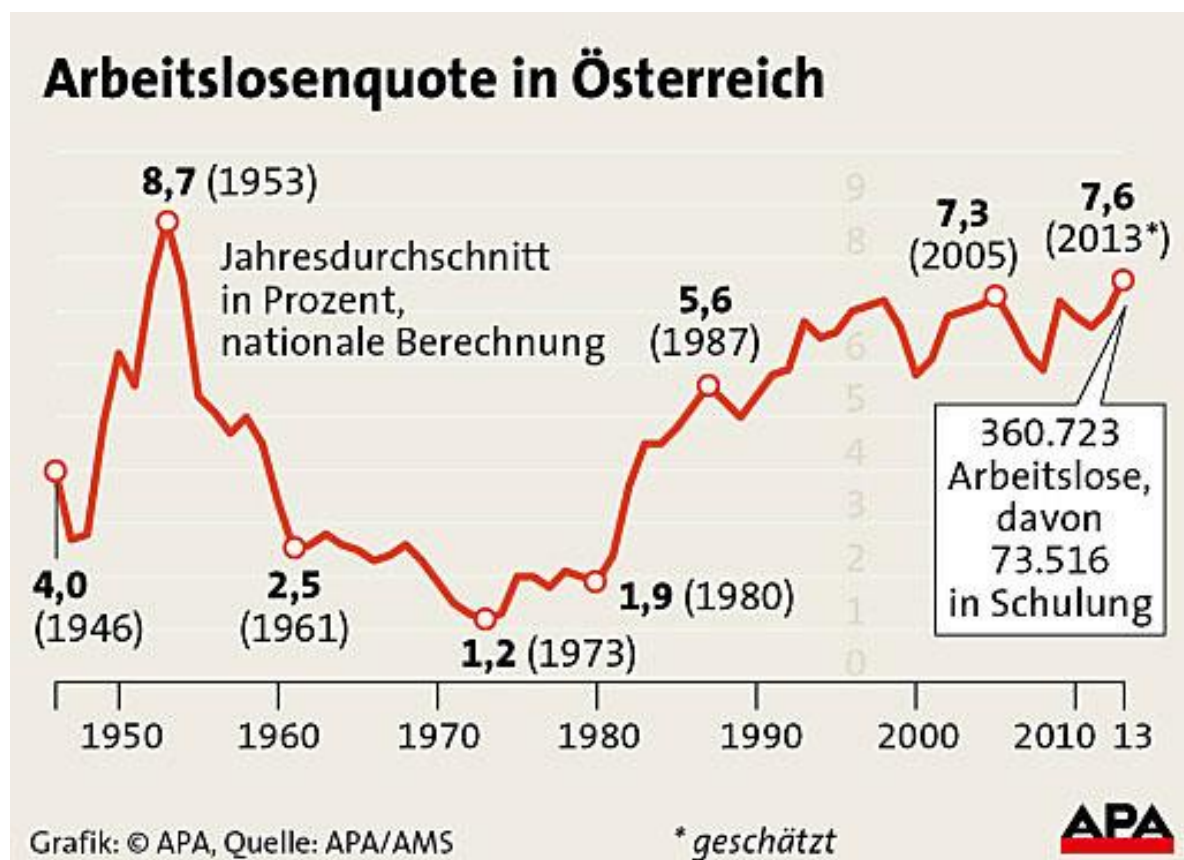


Abbildung 1: Arbeitslosenquote in Österreich

Zahlen zu Arbeitslosigkeit in Österreich									
Jahr	Vorgem. Arbeitslose Gesamt		Arbeitslosen quote	Bevölkerungszahl in Mio.		Arbeitskräfte potential in Mio.	Planstellen AMS Österr.	Arbeitslose Zugänge	
	Jahres-durchschnittsbestand	Veränderung zum Vorjahr absolut in %		gesamt	15-64 Jahre				
1987	164.468	0 0,00%							
1988	158.631	-5.837 -3,55%							
1989	149.177	-9.454 -5,96%							
1990	165.795	16.618 11,14%							
1991	185.029	19.234 11,60%							
1992	193.098	8.069 4,36%							
1993	222.265	29.167 15,10%							
1994	214.941	-7.324 -3,30%							
1995	215.716	775 0,36%							
1996	230.507	14.791 6,86%		7,961	5,336				
1997	233.348	2.841 1,23%		7,970	5,347		4180		
1998	237.794	4.446 1,91%		7,979	5,361		4180		
1999	221.743	-16.051 -6,75%		7,994	5,383		4190		
2000	194.314	-27.429 -12,37%		8,014	5,410		4180		
2001	203.883	9.569 4,92%		8,044	5,446		4180		
2002	232.418	28.535 14,00%		8,084	5,489		4174		
2003	240.079	7.661 3,30%		8,120	5,530		4191		
2004	243.880	3.801 1,58%		8,171	5,560		4204	864.170	
2005	252.654	8.774 3,60%		8,227	5,573		4324	910.553	
2006	239.174	-13.481 -5,34%		8,270	5,586		4324	920.980	
2007	222.248	-16.925 -7,08%		8,297	5,596		4328	903.628	
2008	212.253	-9.996 -4,50%	5,9%	8,324	5,616	3,601	4480	920.176	
2009	260.309	48.056 22,64%	7,2%	8,343	5,627	3,599	4630	1.011.692	
2010	250.782	-9.527 -3,66%	6,9%	8,363	5,644	3,611	4865	1.003.496	
2011	246.702	-4.080 -1,63%	6,7%	8,391	5,675	3,668	4872	980.457	
2012	260.643	13.941 5,65%	7,0%	8,428	5,693	3,726	4815	1.006.863	
2013 (2013 lt. Geschäftsbericht)	287.207 354.687	26.563 10,19%	7,6%	8,479	5,717	3,770	4902	1.065.859	
10 2014	310.306	23.100 8,04%	8,1%	8,539	5,745				
Daten erstellt aus:									
(http://iambweb.ams.or.at/ambweb/ Arbeitsmarktdaten für Österreich bzw. Bdl (GÜ000) dl 11.11.2014)									
(http://iambweb.ams.or.at/ambweb/ Arbeitsmarktdaten für Österreich dl 11.11.2014)									
(http://www.dnet.at/bali/User.aspx, Bevölkerungszahlen Zeitreihe (Jahre) 1996 - 2014, dl 12.11.2014)									
Arbeitskräftepotential (http://www.dnet.at/bali/User.aspx, Zeitreihe (Jahre) 2008 - 2014)									
(http://iambweb.ams.or.at/ambweb/ Arbeitsmarktdaten - Gesamtübersicht, dl 14.11.2014)									
Arbeitsmarktdaten 10/2014 (http://www.ams.at/ueber-ams/medien/arbeitsmarktdaten, Eckdaten aktuell, dl 26.11.2014)									

Tabelle 1: Zahlen zur Arbeitslosigkeit in Österreich

Detaillierteres Material bietet oben stehende Tabelle, die verschiedene offizielle Datenquellen verknüpft und in elektronischer Form als Excel-Arbeitsmappe beiliegt.

Im Oktober 2014 liegt nun die Arbeitslosenquote bei 8,1% und steigt seither weiter an (Arbeitsmarktdaten 10/2014 http://www.AMS.at/ueber-AMS/medien/arbeitsmarktdaten/Eckdaten_aktuell, dl 26.11.2014).

Als Begriffsklärung halte ich es für sinnvoll den **Begriff Arbeitslosenquote** zu erläutern. Der in Österreich verwendete Ausdruck entspricht der „*Registerarbeitslosenquote - Bei der nationalen Berechnung der Arbeitslosenquote (ALQ) wird der Bestand arbeitsloser Personen (AL) ins Verhältnis zum Arbeitskräftepotential (AKP) gesetzt. Das Arbeitskräftepotential wiederum ist die Summe aus Arbeitslosenbestand und unselbständig beschäftigten Personen laut Hauptverband der Sozialversicherungsträger.*

Die internationale Arbeitslosenquote - Zur Berechnung der internationalen Arbeitslosenquote werden von EUROSTAT - dem statistischen Zentralamt der europäischen Union - Umfragedaten aus dem Mikrozensus (Arbeitskräfteerhebung von Statistik Austria) herangezogen. Grundlage dieser Umfrage sind die Richtlinien der ILO (international labour organisation). .. ist die internationale Arbeitslosenquote stets niedriger als die Registerarbeitslosenquote.“ (<http://www.AMS.at/ueberAMS/medien/arbeitsmarktdaten/-fachbegriffe#Arbeitslosenquoten>, dl 16.11.2014)

Zu dieser Quote sollten sinnvollerweise auch jene Menschen dazugezählt werden, die sich, oft unter wenig selbstbestimmten Bedingungen, in sogenannten Schulungen befinden und die Quote um etwa 25% erhöhen würden. Selten werden diese Zahlen genannt, manchmal aber doch, wie in einem Artikel der OÖ-Nachrichten vom 28.11.2014 wo sich dann die „offiziellen“ 310.306 arbeitslosen Menschen auf 389.155 Personen (inklusive Schulungen) erhöhen (<http://www.nachrichten.at/nachrichten/politik/innenpolitik/Arbeitslosigkeit-im-Oktober-neuerlich-gestiegen;art385,1532303> , dl 28.11.2014).

Auch **die obige Grafik** (APA, Quelle APA/AMS) **zeigt sehr gut, mit welch widersprüchlichen Zahlen die Öffentlichkeit konfrontiert wird.** Einerseits wird bei den Angaben für 2013 die **offizielle** (Register-) **Arbeitslosenquote von 7,6%** angegeben, die einer Arbeitslosenzahl von

287.207 Menschen entspricht, in der Grafik werden allerdings 360.723 Personen angegeben. Im Geschäftsbericht 2013 des AMS (http://www.AMS.at/docs/001_geschaeftsbericht_2013.pdf, dl 16.11.2013) wird als „**Durchschnittlicher Bestand an BezieherInnen**“ eine Zahl von insgesamt mit 354.687 Menschen genannt. Bei Verwendung dieser Zahl würde die **Arbeitslosenquote in Österreich für 2013 bei 9,4%** liegen.

Ein weiterer Aspekt dieses Themas ist **die versteckte Arbeitslosigkeit**, die in einer Studie der Agenda Austria „Österreich, das Land der versteckten Arbeitslosigkeit“ sehr klar thematisiert wird. Laut dieser Studie können etwa 250.000 Menschen zusätzlich als versteckt arbeitslos angesehen werden (Agenda Austria, Österreich, das Land der versteckten Arbeitslosigkeit, September 2013, www.agenda-austria.at).

Wenn diese eben genannte Überlegung aus der Studie in Zahlen gesetzt wird, dann bedeutet es, dass 2013 etwa 16% der arbeitsfähigen Menschen in Österreich keiner (bezahlten) Arbeit nachgehen konnten.

Zu einer ähnlichen Sicht, nämlich der, **dass die tatsächliche Zahl arbeitsloser Menschen höher ist, als in den offiziell angegebenen Quote, gelangt die Erzdiözese Linz:**

„ Arbeitslosigkeit aktuell - Mai 2014

Ende Mai 2014 sind in Österreich 290.892 Menschen arbeitslos gemeldet, +38.997 oder 15,5 %. Somit sind etwa 413.250 Menschen auf Arbeitssuche (inkl. SchulungsteilnehmerInnen, etc.). Gemeldete offene Stellen: 29.946, +1481 oder +5,2 %.“ und weiter „Arbeitslosigkeit ist ein gesellschaftliches Problem, das aufgrund des Mangels von Arbeitsplätzen auftritt. Oftmals wird dieses Problem aber individualisiert, als wären die betroffenen Menschen alleine Schuld an ihrer Arbeitslosigkeit.*

Jede/r 4. Beschäftigte in Österreich ist innerhalb eines Jahres von Arbeitslosigkeit betroffen, 886.385 Menschen mussten im Jahr 2013 diese Erfahrung machen. Über 1.065.800 Zugänge in die Arbeitslosigkeit wurden im ganzen Jahr gezählt. In Oberösterreich sind fast 120.600 Menschen jährlich oder ca. jede/r 5. Beschäftigte betroffen. Einige kommen mit dieser Situation zurecht, viele aber erleben eine Krise. Neben den materiellen Sorgen, die mit dem unregelmäßigen Einkommen verbunden sind, gerät oftmals die Psyche in Gefahr. Sinkendes Selbstbewusstsein ist das häufigste Zeichen. Viele Betroffene schildern, dass sie alles

unternommen haben, was ihnen möglich ist, um einen passenden Arbeitsplatz zu bekommen. Doch sind ihre Aussichten am Arbeits"markt" sehr schlecht, es fehlen für etwa 620.000 Menschen passende Arbeitsplätze.

Ein realistisches Bild der Arbeitslosigkeit entsteht, wenn mehr als nur die durch viele Maßnahmen gering gehaltene Arbeitslosenquote des AMS betrachtet wird. Gruppen wie die SchulungsteilnehmerInnen, ein Teil der PensionsvorschussbezieherInnen, Arbeitslose im Krankenstand oder mit Bezugssperre, Lehrstellensuchende und ÜbergangsgeldbezieherInnen müssen zu den Arbeitslosen dazugezählt werden.

Daneben gibt es noch einige Gruppen, die Arbeit suchen und in der Statistik nicht erfasst sind: nicht arbeitslos gemeldete Wiedereinsteigerinnen, Schul- und UniversitätsabsolventInnen, sogenannte Scheinselbständige, Personen mit Kurzzeitdienstverhältnissen, nicht arbeitslosenversicherte geringfügig Beschäftigte, SozialhilfebezieherInnen, etc“ (http://dioezese-linzold.at/redsys/index.php?page_new=1420, dl 16.11.2014).

Die **persönliche Situation vieler arbeitsloser Menschen** ist neben den materiellen Lebensumständen in sehr großem Maß von der Sicht der „Anderen“, also der in Beschäftigung stehenden Menschen, von Pensionist_innen oder noch in Ausbildung befindlichen Menschen geprägt und natürlich von jeweiligen Selbstbild.

Diese Sicht ist nach meiner Beobachtung, einerseits noch immer von einer nicht mehr realistischen Einschätzung des Arbeitsmarktes bestimmt, die von einer Situation wie in den 70er Jahren ausgehen will. Möglicherweise entsteht dieses Bild auch um vorhandene Ängste von arbeitenden Menschen nicht bewusst werden zu lassen. Andererseits beeinflusst die vielfache mediale Verurteilung von schlechter gestellten Randgruppen, zu denen auch Arbeitslose gemacht werden, das Selbstbild und die Sicht der Nicht-Arbeitslosen.

In vielen öffentlichen Diskussionen und Wortmeldungen ist auch die Tatsache, dass es sich bei Leistungen aus dem Arbeitslosenversicherungsgesetz um eine Versicherungsleistung handelt, in den Hintergrund getreten oder wird gänzlich verdrängt. Dieser Umstand verändert meiner Ansicht nach das Bild, welches von arbeitslosen Menschen gezeichnet wird erheblich. Statt eines Anspruches, den ein Mensch in diesem Zusammenhang durch eine

gesetzlich geregelte Pflichtversicherung erworben hat, wird vielfach nur mehr ein Kostenfaktor gesehen, welcher das Sozialsystem belastet.

Roland Atzmüller, Professor am Institut für Soziologie der Johannes Kepler Universität Linz, schreibt in einem Artikel in Kurswechsel 4/2009: *„Arbeitslose werden zu (aktiv) Arbeit-suchenden bzw. KundInnen umdefiniert, deren Defizite persönlicher oder qualifikatorischer Natur durch arbeitsmarktpolitische Maßnahmen, die zwischen eher therapeutischen und eher disziplinierend-punitiven Strategien oszillieren, behoben werden müssen, um sie »beschäftigungsfähig« zu halten.“* (http://www.beigewum.at/wordpress/wp-content/uploads/2009_4_024-34.pdf, dl 16.11.2014)

Die psychische Belastung beschreibt das Österreichische Institut für Familienforschung der Universität Wien, in einem Artikel der Zeitschrift „beziehungsweise“, sehr treffend:

„Noch vor dem Verlust des Arbeitsplatzes Angst und Unsicherheit. Die Kündigung oder Entlassung wirft ihre Schatten voraus.

"Frisch" in der Arbeitslosigkeit glaubt man nicht, dass es schwierig sein könnte, neue Arbeit zu finden, man sieht vorerst die positiven Seiten: Mehr Zeit für sich und die Familie etc.

In Phase 3, etwa ab dem fünften Monat der Arbeitslosigkeit, wächst der psychische Druck - der eigene und der der Mitwelt. Ungewisse Zukunft und schwindende Geldreserven werden zu dunklen Wolken am Seelenhimmel des Arbeitslosen.

Mit Phase 4, 7 bis 8 Monate nach Beginn der Arbeitslosigkeit, beginnt die Resignation. Nach 1 bis 2 Jahren wirft auch der Zuversichtlichste das Handtuch und ergibt sich in die Dauer-Arbeitslosigkeit.“

(http://www.oif.ac.at/service/zeitschrift_beziehungsweise/detail/?tx_ttnews%5Btt_news%5D=1039&cHash=832257577d9509b68b04bdb95a520e56, dl 17.11.2012)

So kommt zu der materiellen Schlechterstellung, die Arbeitslosigkeit mit sich bringt, auch in den allermeisten Fällen ein Verlust des gesellschaftlichen Status und damit verbunden auch von Selbstwert. Verstärkt wird das oftmals durch die Einbuße von sozialen Kontakten, die gemeinsam mit dem Arbeitsplatz verschwinden. In dieser mehrfach schwierigen Situation werden nun Menschen mit dem AMS (Arbeitsmarktservice Österreich) konfrontiert und umgekehrt.

Hier kehre ich in der Betrachtung wieder zu den „offiziellen arbeitslosen Menschen“ zurück.

Im **Kontakt von arbeitslosen Menschen**, in der neuen Wortwahl des AMS „Arbeitssuchende“ genannt, **mit dem AMS**, werden folgende Aspekte deutlich:

1. Die **sehr geringe Zeit**, die ein/e AMS-Betreuer_in per Klient_in zu Verfügung hat. Sie beträgt in Wien nach der Aussage der Landesgeschäftsführerin, Frau Mag. Petra Draxl **rund sieben Minuten per Kontakt** (persönlich gehört im Jour Fixe mit Frau Mag. Draxl am 22.04 2014 und öffentlich ausgesprochen in einem ORF-Interview). Der AMS-Geschäftsbericht 2013 spricht von rund 5 Mio. geplanten Terminvorsprachen und der Bearbeitung von rund 1.142.000 Anträgen. Dem stehen 4902 Planstellen (Vollzeitäquivalente) gegenüber (http://www.AMS.at/docs/001_geschaeftsbericht_2013.pdf, dl 11.11.2014).
2. Die **mangelnde Kenntnis der AMS-Klienten der Rechtslage** im Zusammenhang mit der Arbeitslosigkeit. Die Rechtsgrundlage bilden im Wesentlichen das Arbeitslosenversicherungsgesetz (ALVG), das Arbeitsmarktservicegesetz (AMSG) und in kleinerem Maß das Allgemeines Verwaltungsgesetz (AVG). Zum Erlangen zumindest der Grundlagen dieser Rechtskenntnisse bei den Klient_innen wurden vom AMS bisher keine Schritte unternommen.

Die meist grundsätzlich persönlich verunsichernde Situation der Arbeitslosigkeit verbunden mit den eben erwähnten Aspekten, die arbeitslosen Menschen im Kontakt mit dem AMS haben, führen immer wieder zu Situationen, die die Betroffenen als undurchschaubar und bedrohlich empfinden. Der institutionelle Druck, dem AMS-Betreuer_innen, auch durch die vorgegebene geringe Kontaktzeit, ausgesetzt sind, erhöht ein unpersönliches Gesprächsklima und das Aufbauen einer Drucksituation, die sich dann auf alle Beteiligten negativ auswirkt.

Aus diesen Umständen haben sich zivilgesellschaftliche Organisationen gebildet, die eine Interessenvertretung von arbeitslosen Menschen darstellen. Keine der bestehenden Vertretungen von (potentiellen) Arbeitnehmern, um die es sich ja auch bei arbeitslosen Menschen handelt und die, wenn sie in Beschäftigung stehen, im Wesentlichen von

Gewerkschaft und Arbeiterkammer vertreten werden, vertritt die Rechte dieser mittlerweile großen gesellschaftlichen Gruppe.

Eine dieser Organisationen, die sich sowohl auf politischer Ebene, als auch im Bereich der persönlichen Beratung engagiert, ist der Verein AKTIVE ARBEITSLOSE. Im Rahmen dieses Vereines ist das Beratungsprojekt „Solidarische Beratung von Arbeitslosen für Arbeitslose“ entstanden.

2.2. *Initiierung und Realisierung des Projektes*

Einzelberatung wurde bisher vom Verein AKTIVE ARBEITSLOSE im Anschluss an die monatlichen Treffen und telefonisch, sowie nach persönlicher Vereinbarung von einigen wenigen Mitgliedern und vor allem dem Obmann des Vereines geleistet. Seit längerem standen regelmäßige offene Beratungszeiten zur Diskussion.

Mein Kontakt ist durch die Konsultation des Vereines und die Unterstützung in einer für mich schwierigen Situation mit dem AMS zustande gekommen. Durch diese Erfahrung und die weitere Auseinandersetzung mit der Thematik wurde ich Mitglied und habe selbst Hilfesuchende unterstützt. Mein Wissen um die üblichen Probleme im Zusammenhang Arbeitslosigkeit/AMS und der Entschluss, die Ausbildung als Berufs- und Sozialpädagoge zu beginnen, haben mich die Beratungstätigkeit intensivieren lassen. In Übereinkunft mit der Vereinsleitung begann ich die regelmäßige Beratung zu planen und nach einer geeigneten Räumlichkeit zu suchen.

Als **Ressourcen** können angeführt werden:

Das persönliche und im Verein vorhanden Wissen und das bereits daraus entstandene „Erste Hilfe Handbuch für Arbeitslose“ (Martin Mair ua., Hrsg.: AKTIVE ARBEITSLOSE, Verlag Media Austria, Wien). Die Medien- und Webpräsenz des Vereines war eine wichtige Voraussetzung für die Kommunikation zu arbeitslosen Menschen. Meine persönliche lange Berufspraxis, in welcher Beratung und Kommunikation ein wichtiger Bestandteil waren und meine vielfältige Projekterfahrung haben ebenfalls die Umsetzung erleichtert.

Zu lösende Probleme waren fehlende finanzielle Ressourcen und vor allem das Finden eines geeigneten Ortes für die Beratung. Da ich das Beratungsprojekt unentgeltlich durchführen wollte, entstanden hier keine Kosten. Die Raumsuche gestaltete sich schwieriger. Unser Anspruch war ein barrierefreier Zugang an einem öffentlich gut erreichbaren Ort, der nicht zu weit am Stadtrand gelegen sein sollte und nach Möglichkeit keine oder nur minimale Kosten verursacht. Mit Hilfe von Obmann, Kassierin und einiger Mitglieder begannen wir bei uns bekannten Organisationen und Vereinen nach einer zeitweiligen Nutzung von Räumlichkeiten nachzufragen. Unser Anspruch und der Wunsch, die Beratung etwa um 18:00 zu starten, verbunden mit so gut wie keinem Budget, führte trotz einiger vielversprechender Ansätze und interessanter Gespräche zu keinem Erfolg. Nach diesen vergeblichen Anläufen stellte uns das Gasthaus, in dem der Verein die monatlichen Treffen abhielt, ein kleines Extrazimmer kostenlos für die Dauer der wöchentlichen Beratung zur Verfügung. Der Raum war barrierefrei zu erreichen, rauchfrei und die Konsumation wurde freigestellt, war also nicht verpflichtend.

Die **offenen Beratungsstunden fanden dann ab 3. April bis Juli 2014** im Café Müller am Yppenplatz im 16. Bezirk **jeden Donnerstag von 18:00 bis 21:00 regelmäßig statt**. Angekündigt wurde die Beratung via Mundpropaganda, über die Website der Aktiven Arbeitslosen, über einen Newsletter und mittels gezielt verteilter Flugblätter. Aus diesen allwöchentlichen drei Stunden ergaben sich eine Reihe von weiteren Gesprächen zu anderen, individuell vereinbarten Zeiten, wenn die Problemstellung den Zeitrahmen überstieg oder die Notwendigkeit einer zeitweiligen kontinuierliche Unterstützung gegeben war, sowie einige Begleitungen von Klient_innen bei AMS-Terminen.

2.3. *Dokumentation der Beratungsarbeit*

2.3.1. Hintergrund, Methodik und Form der Dokumentation

Die Dokumentation der nun entstehenden Beratungsarbeit war aus verschiedenen Gründen von Beginn an geplant:

1. Die Ursachen und Schwierigkeiten, mit denen wir durch die Unterstützung suchenden Menschen konfrontiert werden, sollten erfasst werden. Dadurch wird eine qualifizierte

- Beurteilung der grundlegenden Probleme im Verhältnis Arbeitslose/AMS möglich bzw. weiter dokumentiert.
2. Um über ein einzelnes (kurzes) Beratungsgespräch hinaus Unterstützung bieten zu können, ist eine Dokumentation unumgänglich um bei einem Folgetermin an den bekannten Umständen anknüpfen zu können.
 3. Da die Verarbeitung der Beratung in diese Arbeit geplant war, war die Dokumentation eine wichtige Grundlage.

Das **Bedürfnis nach Anonymität**, das einige der Klient_innen hatten, musste allerdings bei den Aufzeichnungen der stattgefundenen Gespräche und der fallweise daraus folgenden Begleitungen gewahrt werden. Daher sind in der in Anlage befindlichen Tabelle, die Namen ausschließlich als Kürzel angegeben. Manche Klient_innen haben auf die Angabe von persönlichen Daten ganz verzichtet und mich in den Gesprächen gebeten, auch keine Altersangabe zu machen. Selbstverständlich bin ich diesen Bedürfnissen nachgekommen. In der in dieser Diplomarbeit angeschlossenen Aufzeichnung sind alle Klient_innen in oben genannter Form mittels Namenskürzel anonymisiert.

Ein Teil der zeitlich kurzen Gespräche, die sich um meist einfache, klar zu beantwortende Fragen drehten, konnten nicht dokumentiert werden.

Die Aufzeichnungen wurden direkt bei den Gesprächen händisch gemacht und anschließend in eine Excel-Arbeitsmappe übertragen. Für Folgetermine habe ich auf die jeweiligen händischen Aufzeichnungen zurückgegriffen. Die Form einer Excel-Arbeitsmappe wurde gewählt, um eine einfache Auswertung möglich zu machen. Es wurde auch der Aufbau einer Datenbank angedacht. Auf diese Option musste wegen mangelnder Datenbankkenntnisse verzichtet werden, sie stellt aber vor allem bei Weiterführung der Beratungsarbeit, die nun aufgebaut wird, die beste Lösung dar.

Auf der nächsten Seite ein Auszug aus der Dokumentation (Excel-Arbeitsmappe):

Namensk Urzel	PLZ	W	M	alter	Kurs- zuweisun g zu:	Betreuer verhält sich:	Bezugs- sperre wegen:	Begleitu ng zu AMS Termin	and beratu ng	Folge- beratu ng	Nähere Beschreibung der Konsultation	Zeit in Stunden	Datum
EP			x	56	Step2Jo b					1	EP ist Rhythmik- und Klavierlehrer, künstlerisches und pädagog. Diplom, war bei Jugend am Werk in 3 verschiedenen Tagesstätten ert mit 15 Wochenstunden dann reduziert auf 5 Stunden beschäftigt über 6 Jahre in freien DV's die 11mal verlängert wurden und dann nicht mehr weiter verlängert wurden. Freier DV war niemals zutreffend. Nun AMS und als Massnahme Step2Job. Beratung rechtl Rahmenbedingungen.	1,00	10.04.2014
EP										1	ZIEL ist Betreuung durch Team 4 - keine Folgekonsultation	1,00	08.05.2014
											Vorbereitung/ Nachbereitung Betreuungsstunden	2,00	16.04.2014
PR			x	45							Frage ist der Zusammenhang mit Freundin, die ebenfalls AMS-Notstandshilfe bezieht. Ob und wie sich die Bezugshöhe ändert, bei gemeinsamen Wohnsitz. Klärung.	0,50	17.04.2014
DA		x			Step2Jo b	einschüchter nd, widersprüchli ch	Ablehnung Step2Job				Eine Zuweisung Info-Veranstaltung zu Step2Job ist lt Betreuerin UNVERBINDLICH, es gibt aber nach Ablehnung seitens Klientin eine Bezugssperre gegen die mit Einschalten der Ombudsstelle von Klientin vorgegangen wird. In Folge Wiederholung des Ablaufs durch AMS-Betreuerin. Klientin unterschreibt mit Vorbehalt und fordert RR ihrer Betreuerin, der nie erfolgt. Klärung Rechtl. Situation und weiterer Vorgangsweise. Klientin unternimmt weitere Schritte eigenständig.	1,00	17.04.2014
KH		x				verwirrend					Vorgangsweise für Erreichung der gewünschten Weiterbildung besprochen	0,50	17.04.2014
KH										1	Telefonische Beratung Vorgangsweise zu Termin IT-Works "Neue Wege"	1,00	14.05.2014
KH											Begleitung zu Infoveranstaltung "Neue Wege" Grosse Unruhe, weil Vertrauensperson mit in Info-Veranstaltung. Dann Gespräch mit Leiterin des Standortes bei dem eine sofortige Realisation der von KH gewünschten Ausbildung zustande kommt.	2,50	19.05.2014
KH								x		1	Nachbesprechung	1,00	20.05.2014
XX		x			Step2Jo b						Kurz nach einem Englischkurs weitere Kurse von AMS-Betreuerin verlangt. Coaching-Kurs vorgeschlagen, abgelehnt, Zuweisung Step2Job, InfoTag. Die verlangte Unterschrift für Kurseintritt wird von Klientin nur "mit Vorbehalt da unter Zwang" geleistet. Die Reaktion der Step2Job-Mitarbeiter ist aggressiv + "wir nehmen sie nicht". Retur an AMS hat weder Betreuerin noch abteilungsleiterin Zeit für Klientin. Beschwerde Ombudsstelle. Rechtliche Rahmenbedingungen, Bescheidlauf usw. erklärt	1,00	17.04.2014

Tabelle 2: Dokumentation Beratungsarbeit

2.3.2. Vorgangsweise in der Beratung

Grundsätzlich war es mir bei allen Anliegen der Klient_innen wichtig, gemeinsam mit ihr oder ihm, **eine für den jeweiligen Menschen persönlich akzeptable und durchführbare Lösung** zu finden. Das hatte immer vor allen anderen Betrachtungsweisen Vorrang, auch wenn zum Teil die berichteten, mit Dokumenten belegten oder selbst bei Begleitungen beobachteten Vorgängen, bei einer entsprechenden Veröffentlichung gesellschafts-politisches Gewicht haben können.

Als erste und oftmals als sehr entlastend wahrgenommene Unterstützung stellte sich ein **aufmerksames Zuhören und Aufnehmen** der jeweiligen Problemstellung heraus. Dabei und bei klaren Fragen zum Problemfeld konnte bei vielen Menschen bereits ein Teil des als persönlich unerträglich empfundenen Drucks vermindert werden. Besonders bei Klient_innen, die sich aus unterschiedlichem persönlichem Hintergrund in psychisch instabiler Verfassung befanden, was einige auch selbst sehr klar ausgesprochen haben, war das Erleben einer Situation, in der sie Raum für sich und ihr Problem hatten sowie die Aussicht auf Unterstützung, ein wesentlicher Schritt zur Entlastung.

Da an manchen Abenden gleich zu Beginn oder auch im Laufe der Beratungszeit mehr Menschen vor Ort waren, als gut in der vorhandenen Beratungszeit unterzubringen war, bin ich in solchen Situationen so vorgegangen: Vorweg habe ich erfragt, wer unbedingt ein Einzelgespräch haben will. Anschließend habe ich bei den Klient_innen, die bereit waren auch gegenüber den anderen ihre Situation offen zu legen, die Problemstellungen erhoben. Waren, was durchaus der Fall war, die Probleme oder Fragen gleich oder ähnlich, dann konnte ich mehreren Klient_innen zur selben Zeit Unterstützung geben.

Aus solchen ähnlichen Schwierigkeiten der Klient_innen und der eben vor beschriebener Vorgangsweise, aber auch in der Wartezeit auf Beratungsgespräche, haben sich auch kleine, temporäre Diskussionsgruppen gebildet, in der sich nun Menschen mit verwandter Problemstellung, gegenseitig Unterstützung geboten haben.

Das Erleben der Beratungssituation, bei der auch andere Menschen mit ähnlichen Bedürfnissen vor Ort waren, hat sich aus meiner Sicht bei einer Reihe von Klient_innen als

persönliche Erleichterung bemerkbar gemacht. In vielen Fällen wurde das auch im Zuge des Beratungsgesprächs von der Klient_in deutlich artikuliert.

Bei (vorwiegend Einzel-)Gesprächen, aus denen sich ein komplexeres Problemfeld ergab, das den (Zeit-)Rahmen der Beratungszeit am Donnerstag übersteigen und/oder anderen keine Beratungszeit lassen würde, habe ich Folgetermine für die nächsten Tage vereinbart.

Wesentlich war für mich in all diesen Abläufen und Gesprächen, die Entscheidung über die nächsten Schritte und Handlungen, bewusst durch die Klient_innen vornehmen zu lassen. Es war mir wichtig, die mir bekannten unterschiedlichen Möglichkeiten aufzuzeigen, und mit dem Menschen zu reflektieren, was ich mir, aus meinem persönlichen Eindruck vom Gegenüber vorstellen kann und was aus meiner bzw. der Erfahrung der AKTIVEN ARBEITSLOSEN eine erfolgversprechende Handlungsweise ist. Daraus konnten die meisten der Klient_innen selbst die Entscheidung treffen.

2.4. *Anliegen der Klient_innen*

Die Anliegen der Klient_innen in den Beratungsstunden waren im Wesentlichen die, welche auch bisher gegenüber AKTIVEN ARBEITSLOSEN und anderen Organisationen, die Anliegen von Arbeitslosen vertreten, von den Betroffenen artikuliert wurden.

2.4.1. *Zuweisung zu gemeinnützigen Personalüberlassern*

Herausragend aus dem gesamten Problemfeld waren Anliegen im Zusammenhang mit Zuweisungen zu sogenannten Kursmaßnahmen und anschließenden Übernahmen in Dienstverhältnisse bei gemeinnützigen Personalüberlassern. Hier geht es vor allem um Zuweisungen zu itworks, Jobtransfer und Trendwerk.

Gemeinsam ist diesen Unternehmen, die ausschließlich im Auftrag des AMS arbeiten, dass die vom AMS zugewiesenen Menschen nach einer Kursphase von vier bis sechs Wochen, in der für nur wenige Teilnehmer_innen sinnvolle Inhalte vermittelt werden, in ein

Dienstverhältnis übernommen werden sollen. Dieses Dienstverhältnis soll der Weitervermittlung an Drittunternehmen dienlich sein, die von speziellen Förderungsmodellen für die überlassenen Arbeitskräfte profitieren können. Bis Mitte 2014 war es so, dass alles daran gesetzt wurde, möglichst alle zugewiesenen Kursteilnehmerinnen in so ein Dienstverhältnis, auch Rahmenarbeitsvertrag genannt, zu übernehmen. Das wurde in allen Fällen angestrebt, auch wenn für den jeweiligen Menschen keine konkrete Arbeitsstelle in Aussicht war. Die Begründung liegt meiner Sicht darin, dass alle Übernommenen zumindest vorübergehend in einem Arbeitsverhältnis, also nicht mehr arbeitslos, sind. Die Entlohnung ist in dieser Zeit meist niedrig, die Unternehmen können einen sehr niedrigen Kollektivvertrag, den BABE-Kollektivvertrag, anwenden und in überlassungsfreien Zeiten sind die Übernommenen nur mit reduzierter Arbeitszeit „beschäftigt“, wodurch sich das Einkommen weiter verringert.

Auch wenn der Rahmenarbeitsvertrag zu keinem Leiharbeitsverhältnis führt und in diesem Fall in der Regel nach drei Monaten wieder beendet wird, ist der davon Betroffenen nun „neu“ arbeitslos, also keinesfalls ein Langzeitarbeitsloser. Nachteilig wirkt sich für viele Menschen, die einen solchen Ablauf erleben, aus, dass durch den speziellen, sehr niedrigen Kollektivvertrag der gemeinnützigen Personalüberlassungsunternehmen, die Berechnungsbasis für den Bezug der Arbeitslosenentschädigung verringert wird. Damit reduziert sich die Höhe der folgenden Arbeitslosenentschädigung. Das verschärft den materiellen Druck, unter dem viele arbeitslose Menschen leiden. Neben dieser materiellen Benachteiligung stellt der oben beschriebene Ablauf eine erhebliche psychische Belastung für die meisten Menschen dar.

Nun sind diese Zusammenhänge oder Teile davon vielen arbeitslosen Menschen bekannt. Manche haben es auch bereits ein- oder mehrmals selbst erlebt. Das Anliegen, nach Möglichkeit einer solchen (weiteren) Maßnahme auszuweichen, ist leicht nachvollziehbar. Eine Schwierigkeit bei der Ablehnung solcher Zuweisungen, ist die Praxis des AMS, eine Ablehnung mit einer Einstellung oder Sperre des Leistungsbezuges zu sanktionieren. Diese Praxis widerspricht nach Ansicht der AKTIVEN ARBEITSLOSEN und anderen Organisationen den Menschenrechten.

Lösungsansätze für diesen Problemkreis sind vielfältig und konnten nur individuell mit der/dem jeweiligen Betroffenen erarbeitet werden. Es ist nach der Erfahrung der AKTIVEN ARBEITSLOSEN erfolversprechend, in Folge einer Ablehnung von derartigen Zuweisungen, ausgesprochene Bezugssperren mit Einspruch zu bekämpfen. Diese Vorgangsweise wurde von den meisten meiner Klient_innen als zu belastend angesehen. Daher sind vorwiegend andere Lösungen bevorzugt worden.

Ein Ansatz, der sich aus der aktuell geänderten Richtlinie des Landesarbeitsamtes Wien ergab, der allerdings zu diesem Zeitpunkt kaum bis zu den ausführenden Unternehmen, den gemeinnützigen Personalüberlassern, kommuniziert wurde, lag in der Weisung, dass eine Übernahme in einen Rahmenarbeitsvertrag nur dann zulässig ist, wenn ein konkreter, zu den beruflichen Qualifikationen passender Job angeboten werden kann. Diese Weisung konnte allerdings erst in der Übernahmephase argumentativ verwendet werden, die wiederholte Zuweisung zu den sogenannten Kursmaßnahmen war damit kaum zu verhindern.

2.4.2. Schwierigkeiten mit der/dem persönlichen AMS-Betreuer_in

Ein ebenfalls oft genanntes Problem waren Schwierigkeiten mit der oder dem betreuenden AMS-Mitarbeiter_in. Berichtet wurde vor allem von einschüchterndem und wenig respektvollem Verhalten in den regelmäßigen Betreuungsgesprächen/Kontrollterminen. Ich möchte hier allerdings klarstellen, dass es sich bei diesen Beschwerden keinesfalls um eine Problematik handelt, die auf alle oder einen überwiegenden Teil der AMS-Betreuer zutrifft. Wenn von Klient_innen über derartige Probleme berichtet wurde, dann waren folgende Verhaltensweisen von AMS-Betreuer_innen symptomatisch:

- Es wird eine Unterschrift von der/dem Klient_in auf die aktuelle Betreuungsvereinbarung verlangt. Oftmals hatte der/die Klient_in keine Möglichkeit, diese Vereinbarung in Ruhe zu lesen. Wenn Klient_in die Unterschrift verweigert, wird mit Bezugssperre gedroht.
- Fragen von Klient_innen bleiben unbeantwortet, auch wenn es sachbezogenen Fragen sind oder wenn es um konkrete Inhalte in Zusammenhang mit der Situation der/des Klient_in geht.

- Das Verhalten der/des Betreuer_in wird als einschüchternd empfunden.
- Das Verhalten der/des Betreuer_in wird als respektlos empfunden.
- Eigenen Vorschläge zu Weiterbildungen oder beruflicher Neuorientierung werden nicht angenommen und/oder zum Teil sofort mit Kostenargumenten abgewehrt.
- Zuweisungen, vor allem wiederholte Zuweisungen, zu „Sinnlos-Kursen“ (Bewerbungstrainings für Menschen mit guter Qualifikation und z.B. Personalführungserfahrung, Zuweisung zu gemeinnützigen Personalüberlassern u.Ä.), ohne auf Argumente von Klient_innen einzugehen.
- Aufnahme von sogenannten „Niederschriften“, z.B. wenn widersprüchliche Meinungen von Betreuer_in und Klient_in vorliegen. Niederschriften werden als offizielle Amtshandlung dargestellt, werden auch mit Drohungen von Bezugssperren durchgesetzt oder sind Mittel um solche Sperren in Gang zu setzten.

In einigen der eben angeführten Fälle, konnte den Klient_innen mit Klarstellung der rechtlichen Bedingungen eine Hilfestellung gegeben werden.

So sind Betreuungsvereinbarungen keineswegs verpflichtend von Klient_innen zu unterschreiben, es gibt keine rechtlichen Vorgaben zu einer solchen Vorgangsweise und auch keine rechtliche Notwendigkeit.

Niederschriften sind Beweishandlungen in „Verfahrensschritten“ laut §41AVG (Allgemeines Verwaltungsgesetz) und sind so anzuberaumen, „dass die Teilnehmer rechtzeitig und vorbereitet erscheinen können“. Das ist bei Niederschriften, die bei Kontrollterminen unangekündigt vorgenommen werden, keineswegs der Fall und die Rechtsverbindlichkeit derartiger Niederschriften ist in Frage zu stellen. Es können jedoch zu Niederschriften innerhalb von zwei Wochen Einwendungen gemacht werden, was in diesen Fällen zu empfehlen war.

Allerdings war eine rechtliche Aufklärung nur in manchen Fällen ein ausreichendes Mittel. Eine Durchsetzung von bestehendem Recht in einer persönlich schwierigen Situation, war manchen Klient_innen nach eigener Einschätzung nicht möglich. Hier waren Lösungen wie

die Forderung eines Wechsels des/der AMS-Betreuer_in oder eine Begleitung durch eine Vertrauensperson zum nächsten Kontrolltermin oder den nächsten Terminen angebracht.

Speziell bei dieser Problematik war eine Begleitung des/der Klient_in zum nächsten Beratungsgespräch/Kontrolltermin am AMS die einzige Möglichkeit, eine Änderung zu bewirken. Diese Begleitungen wurden auch durch andere Mitglieder von AKTIVE ARBEITSLOSE realisiert. Bei Kontrollterminen in Begleitung von Vertrauenspersonen änderte sich fast immer das kritisierte Verhalten der Betreuer_in und es konnte meist eine Verbesserung der Situation der Klient_innen erreicht werden.

2.4.3. Verweigerung von Weiterbildungen oder Ausbildungen

Auch dieses Problem ist mehrfach artikuliert worden. Wenn Klient_innen eigeninitiativ Aus- oder Weiterbildungen gegenüber ihren Betreuer_innen vorgeschlagen haben, wurden sie mit raschen, abschlägigen Antworten konfrontiert. Das vorwiegende verwendete Argument war, dass die jeweiligen Ausbildungen oder Kurse zu teuer wären. Tatsächlich ist es nach meiner und der Erfahrung des Vereins AKTIVE ARBEITSLOSE so, dass der Budgetrahmen, über den ein_e AMS-Betreuer_in entscheiden kann, recht niedrig ist. Es wurde in den an mich herangetragenen Fällen von Seiten der/des Betreuer_in keine Möglichkeit angesprochen, wie beim Überschreiten des eigenen Entscheidungsrahmens, im Sinne der/des Klient_in weiter vorgegangen werden kann. Entscheidungen über Kurse, Aus- oder Weiterbildungen, die den Spielraum von AMS-Betreuer_innen überschreiten, können von AMS-Abteilungsleiter_innen getroffen werden. Dazu werden die entsprechenden Unterlagen von der/dem Betreuer_in an die Abteilungsleitung weiter gegeben und die/der Klient hat in einem persönlichen Gespräch mit der/dem Abteilungsleiter die Möglichkeit, für sein Anliegen zu argumentieren. Es werden auf diesem Weg immer wieder individuelle Aus- oder Weiterbildungen realisiert.

2.4.4. Ablehnende Pensionsbescheide bei schwerer gesundheitlicher Beeinträchtigung

Auch dieses Problem tritt verstärkt auf. Die Pensionsversicherung beantwortet häufig Pensionsanträge von Menschen, die aus gesundheitlichen Gründen kaum arbeitsfähig sind,

abschlägig. Begründungen, wie „für eine Tätigkeit als Aktenträger geeignet“ kommen hier zum Einsatz. Die Betroffenen sind dann (wieder) arbeitslos bzw. in Bezug der Notstandshilfe, jedenfalls beim AMS gemeldet und sollten an Arbeitsstellen vermittelt werden können. Zum überwiegenden Teil werden diese Menschen sehr bald in Kursen „geparkt“. Es wurden vor allem Fragen nach Unterstützung und sinnvoller Vorgangsweise beim nächsten Pensionsantrag gestellt. Diese Problemstellung ist kaum zu lösen.

Ein extremes Beispiel für diese Problematik war die einer 42-jährigen Frau mit schweren Schäden am Haltungsapparat, die dazu geführt haben, dass sie an manchen Tagen aus eigener Kraft das Bett nicht verlassen kann. Ihr Pensionsantrag ist bereits sechs Mal von der PVA abgelehnt worden.

2.4.5. Weitere Anliegen

Weitere Anliegen waren:

- Drohende oder schon eingesetzte Bezugssperren, die aus Sicht der Klient_innen ungerechtfertigt waren, und welche Mittel es zur Verhinderung oder Aufhebung gibt.
- Arbeitsrechtliche Fragen
- Fragen über Berechnung von Bezugshöhe, z.B. bei Veränderung Wohnsitz oder Familienverhältnissen
- Abklärungen über Inhalte von Kursen/Maßnahmen, an die vom AMS zugewiesen wurde. Die Informationen durch Betreuer_in und auf den schriftlichen Unterlagen sind bei einigen der Kurse/Maßnahmen wenig aussagekräftig.
- Berufliche (Neu-) Orientierung
- Lebensprobleme, die weit über das Feld Arbeitslosigkeit/AMS hinausgehen

Beim überwiegenden Teil aller Anliegen konnte ich Hilfestellung geben; manchmal war es erst nach genaueren Rücksprachen und Abklärungen möglich, zu einem späteren Zeitpunkt (telefonisch) offene Punkte zu klären. Meistens wurden auch bei diesen Anliegen eine für die Klient_innen durchführbare Vorgangsweise gefunden.

Bei einem Klienten zeigte sich schon im ersten kurzen Gespräch, eine allgemeine Orientierungslosigkeit, die einen weiten Bereich seines Lebens einnahm. Mir ihm konnte ich

Zeiten für weitere Gespräche außerhalb der regelmäßigen Beratungsstunden am Donnerstag vereinbaren. Die Anamnese dieser Situation verlangte viel mehr Zeit und überstieg den ursprünglichen Rahmen der Beratungsarbeit weit. Es stellte sich bereits beim ersten Folgegespräch heraus, dass der Klient noch nie in umfassender Form über seine Situation gesprochen hatte und Misstrauen gegenüber alle Institutionen bestand, die im Zusammenhang mit Behörden, staatlichen Einrichtungen oder Ähnlichem zu bringen waren. Offenbar war ich für diesen Menschen der richtige Ansprechpartner, mit dem Hintergrund einer zivilgesellschaftlichen Organisation und ohne institutionelle Zusammenhänge. Auch die Umstände der Gespräche waren eher ungewöhnlich. Drei der vier Treffen fanden als Spaziergänge statt, da sich bereits beim ersten Treffen, nach dem kurzen Kontaktgespräch bei den Beratungsstunden, herausstellte, dass es dem Klienten in Bewegung um vieles leichter fiel zu erzählen und sich auch gedanklich zu bewegen. Bewegung und Gehen ist eine durchaus bekannte und verbreitete Strategie um „festgefahrene“ Situationen wieder in Bewegung zu bringen. Aufzeichnungen über die Inhalte konnte ich dabei nur stichwortartig und im Nachhinein machen. Der leichtere Gesprächsfluss und die Offenheit des Klienten, die durch diese Vorgangsweise bewirkt wurde, wogen aus meiner Sicht die Schwierigkeiten einer umfassenden Dokumentation auf.

2.5. Fallbeispiele

Beide folgenden Fallbeispiele sind aus meiner Sicht typisch für die Abläufe und die Dynamik im Beratungsprojekt. Sie zeigen auch auf sehr unterschiedliche Weise, wie Menschen auf das System des Arbeitsmarktservice reagieren und geben beispielhaft Möglichkeiten, welche Alternativen zu den üblichen Abläufen möglich sind. Sie zeigen auch, aus welchen Situationen Menschen in die Beratung gekommen sind und wie unterschiedlich Menschen mit schwierigen Situationen umgehen.

2.5.1. SP, weiblich, 43

Frau SP war eine der ersten Klientinnen, die ich in größerem Umfang unterstützen durfte. Die Eingangssituation war mit sehr großen Spannungen zwischen Frau SP und ihrem zuständigen AMS geladen.

2.5.1.1 Ausgangssituation, itworks und vorläufige Leistungseinstellung durch AMS

Frau SP wurde, trotz ihrer Einwände, dass so ein Kurs keinen Nutzen für ihre berufliche Zukunft habe, sondern im Gegenteil eher als Behinderung anzusehen war, dem gemeinnützigen Personalüberlassungsunternehmen itworks, zugebucht. Ihre AMS-Betreuerin hatte ihr einen verpflichtenden Termin für eine sogenannte Infoveranstaltung vorgeschrieben. Diese Infoveranstaltungen werden von AMS zu verpflichtenden Kontrollterminen in Sinne des § 49 AlVG erklärt und die Schriftstücke, die Arbeitslose zur Teilnahme einladen, sind mit der Information versehen, dass ein Nichteinhalten des Termins ohne triftigen Grund zum sofortigen Verlust der Leistung aus der Arbeitslosenversicherung, bis zur persönlichen Geltendmachung des Fortbezuges bei der zuständigen regionalen Geschäftsstelle des Arbeitsmarktservice, zur Folge hat.

Frau SP hat diese Infoveranstaltung besucht und hörte, so wie alle Teilnehmer_innen, einen kurzen, etwa halbstündigen Vortrag. In diesem Vortrag wurden Informationen über die Hausordnung und Kursablauf gegeben sowie Vorteile für die Kursteilnehmer_innen, die das Unternehmen durch Vermittlung auf den sogenannten zweiten Arbeitsmarkt bieten kann, genannt. Es wurden keine Informationen über die Entlohnung im Dienstverhältnis gemacht und keine konkreten offenen Stellen genannt. Dann wurden alle Teilnehmer_innen aufgefordert, einzeln, der Reihe nach, an einen hinten stehenden Tisch zu kommen, an der zwei Mitarbeiter_innen von itworks saßen, und ein zweiseitiges Dokument zu unterschreiben. In diesem Dokument erklärt sich dann die/der Teilnehmer_in bereit, sowohl die Kursmaßnahme zu besuchen, als auch danach in ein Dienstverhältnis bei itworks einzugehen. Der eben beschriebene Ablauf wurde von Frau SP so erzählt und ist auch durch viele andere Teilnehmer_innen gegenüber AKTIVEN ARBEITSLOSEN und auch mir persönlich ident dokumentiert.

Frau SP hat nun verlangt, sich das Dokument in Ruhe durchlesen zu können, bzw. es einen Tag mit nach Hause zu nehmen, um es in Ruhe und gegebenenfalls mit Rechtsbeistand prüfen zu können, da es sich ja wohl um einen Vertrag handle. Daraufhin wurde sie von einem itworks-Mitarbeiter aufgefordert, in einen benachbarten Raum zu kommen und das

unter vier Augen zu besprechen. Dieser Aufforderung ist Frau SP nachgekommen. Sie war dann allerdings mit drei itworks-Mitarbeiter_innen konfrontiert, die alle auf sie einredeten und sie mit sehr viel Druck davon überzeugen wollten, das Dokument sofort zu unterschreiben.

Frau SP hatte darauf die Zuziehung ihrer Vertrauensperson verlangt und damit anscheinend Verwirrung bei den itworks-Mitarbeiter_innen hervorgerufen, allerdings auch von einem der Anwesenden die Zustimmung erhalten, sie könne doch ihre Vertrauensperson hereinrufen. Die Vertrauensperson, die Frau SP gewählt hatte, war ihr Partner, den sie angerufen hatte und per Freisprecheinrichtung des Mobiltelefons nun zugeschaltet hatte. Die itworks-Mitarbeiter_innen wollten Frau SP nun erklären, dass so etwas nicht erlaubt sei. Sie bestand aber darauf, dass weitere Gespräch nur unter Beiziehung des am Telefon zuhörenden Partners zu führen, sie hatte ihm mittlerweile auch kurz erklärt, dass es um die Unterschrift auf ein Dokument ging, dass sie nicht hatte in Ruhe prüfen dürfen. Ein itworks-Mitarbeiter sagte dann, dass er die Sachlage nun der Amtsleiterin (Anm.: itworks Personalservice und Beratung gemeinnützige GmbH ist als GmbH ein privates Unternehmen und daher kein Amt) vorlegen muss und verließ den Raum. Frau SP folgte ihm. Der Mitarbeiter versuchte, die Tür zum Büro der als Amtsleiterin bezeichneten Person vor Frau SP zu schließen, die sich aber nicht beirren ließ und ihm folgte.

Der Mitarbeiter berichtete aufgebracht seiner Vorgesetzten vom bisherigen Ablauf und stellte vor allem heraus, dass Frau SP nicht sofort unterschreiben wollte. Die Vorgesetzte entschied, dass man Frau SP ans AMS zurückschicken und ihr einfach den Bezug sperren solle. Nach diesem Satz hat sich Frau SP in das Gespräch eingeschaltet, indem sie ihren, weiterhin am Handy mithörenden Partner angesprochen hatte, ob er alles gut gehört hatte. Das konnte er bejahen und die anwesenden Personen hörten es ebenfalls. Die Reaktion der itworks-Vorgesetzten war nun bemerkenswert. Sie dementierte sehr laut, den vorherigen Satz zurückschicken und den Bezug sperren gesagt zu haben. Frau SP und ihr am Telefon weiter zuhörender Partner erklärten ihr, dass sie beide das sehr deutlich gehört hatten. Die Dame behauptete weiter vehement, dass sie niemals sowas gesagt habe; es wurde gar nichts gesagt. Frau SP wurde dann gebeten das Büro und auch das Gebäude zu verlassen. Das Dokument, das ihr zu Unterschrift vorgelegt worden war, wurde ihr nicht mitgegeben.

Frau SP hat am selben Tag mit dem Verein AKTIVE ARBEITSLOSE zu diesem Vorfall Kontakt aufgenommen und ich habe am darauf folgenden Tag mit ihr das erste Mal telefonisch gesprochen und den oben beschriebenen Ablauf und die Ereignisse vom vormittäglichen Besuch bei ihrem AMS erzählt bekommen.

Sie selbst war an diesem Folgetag bei ihrer zuständigen, regionalen Geschäftsstelle des Arbeitsmarktservice und hat versucht, mit ihrer Betreuerin zu sprechen und einen Termin mit der Abteilungsleiterin zu vereinbaren. Ihre Betreuerin wollte mit ihr nicht sprechen und es war unklar, ob ein Termin mit der Abteilungsleiterin vereinbart wurde. Sie bekam allerdings die Information, dass ihr Leistungsbezug (vorläufig) eingestellt wurde.

Wir haben dann im Telefonat einen gemeinsamen Termin bei ihrer AMS-Geschäftsstelle für den nächsten Tag vereinbart.

2.5.1.2 Erste Schritte, AMS-Termin

Nach einer kurzen persönlichen Vorbesprechung gingen Frau SP und ich zum Büro der Abteilungsleiterin ihres Vermittlungsbereiches. Frau SP war sehr angespannt, die Situation des Vortages machte ihr zu schaffen. Sie hat nach ihren Angaben niemals zuvor eine Situation wie die bei itworks erlebt, in der sie so massiv unter Druck gesetzt wurde. Ihr Vertrauen in die Möglichkeit mit jemand vom AMS in einer normalen und achtsamen Form zu kommunizieren, war schwer beeinträchtigt.

Die Abteilungsleiterin war anwesend und hat dann, nachdem wir sie von der großen Dringlichkeit des Gesprächs überzeugen konnten, einem Gespräch zugestimmt. Offenbar hatte sie bis zu diesem Zeitpunkt keine Information über den dringenden Wunsch von Frau SP nach einem Gespräch.

Nach kurzer Wartezeit konnte sie sich dann Zeit für das Anliegen von Frau SP nehmen. Ich wurde von Frau SP als ihre Vertrauensperson vorgestellt und habe selbst die Abteilungsleiterin über meine Mitarbeit im Verein AKTIVE ARBEITSLOSE (der ihr bekannt

war) informiert. Frau SP erzählte dann den oben beschriebenen Ablauf anlässlich der Informationsveranstaltung bei itworks. Unsere Gesprächspartnerin konnte erst nicht glauben, dass das tatsächlich so geschehen war, sie meinte, dass sie derartiges noch nie berichtet bekommen hätte. Frau SP bot dann an, auch ihren Partner telefonisch einzuschalten und ich musste ihr leider bestätigen, dass der beschriebene Ablauf meines Wissens und dem des Vereines AKTIVE ARBEITSLOSE kein Einzelfall war. Trotzdem war der erste Standpunkt der AMS-Abteilungsleiterin, dass es „so etwas“ nicht geben kann. Daraufhin musste ich ihr entgegnen, dass sie mit dieser Meinung auf Frau SP der Lüge bezichtigen würde und es einerseits einen (telefonischen) Zeugen gebe und andererseits auch die Möglichkeit bestünde, das Thema medial zu verbreiten. Unterstützend war, dass es zu diesem Zeitpunkt sehr viel negative Presse zum AMS und exakt zum Thema „sinnlose Kurse“ gab. All das und auch unser Bemühen um Verständnis ihrer Situation erzeugten dann ein kooperativeres Gesprächsklima. Sie fand es nun auch bedenklich, dass das zur Unterschrift vorgelegte Papier, keinesfalls zur Überprüfung mitgegeben worden war und stimmte uns zu, dass es recht und billig ist, einen Vertrag oder ein vertragsähnliches Schriftstück in Ruhe prüfen zu können. Auch sie würde das verlangen. Als ersten Schritt erklärte sie sich bereit, dieses Schriftstück, das sie auch nicht kannte, von itworks per Fax oder mail einzufordern. Sie bat uns, noch einmal im Wartebereich zu warten.

Nach etwa 20 Minuten konnten wir dann das Gespräch fortsetzen und bekamen als erstes das Dokument von itworks vorgelegt. Mittlerweile hatte sich das Gesprächsklima deutlich verbessert und die vorläufige Bezugssperre von Frau SP war bereits durch die Abteilungsleiterin aufgehoben. Letztendlich erreichten wir eine Aussetzung von weiteren Zuweisungen auf die Dauer von vier Monaten. Erleichtert wurde das durch den Umstand der kurzen Arbeitslosigkeit von Frau SP und Ihrer auch für unsere Gesprächspartnerin nachvollziehbare Absicht, so rasch als möglich und durch eigenes Engagement wieder in ein neues Arbeitsverhältnis zu kommen. Auch die Kontrolltermine wurden fürs Erste ausgesetzt. Allerdings wurde auch vereinbart, wenn nach Ablauf der vier Monate kein neues Arbeitsverhältnis gefunden wurde, mit einer neuen Zuweisung zu einer Kursmaßnahme zu rechnen sei. Mit diesem Ergebnis beendeten wir das Gespräch.

In der sofort anschließenden Nachbesprechung, wurde neben der Erleichterung von Frau SP deutlich, wie groß ihre psychische Beanspruchung durch diese letzten Tage war. Es war fürs erste nicht sinnvoll, sofort ein konkretes weiteres Vorgehen zu vereinbaren. Die vorherige Anspannung (es war neben einer persönlichen Druck-Situation mit der kaum jemand vorab rechnet auch eine materielle Bedrohung vorhanden) und die nun erfolgte Entspannung der Situation zeigte sich auch körperlich deutlich sichtbar.

Ich konnte Frau SP nur zustimmen, die nächsten Tage als Erholungstage anzusehen und in erster Linie dafür zu sorgen, dass sie sich entspanne. Es war kein unmittelbarer Handlungsbedarf gegeben und wir kamen überein in drei bis vier Tagen telefonisch einen weiteren persönlichen Termin zu vereinbaren.

2.5.1.3 Weitere Vorgangsweise, Bewerbungsunterlagen, Job-Coaching

Schon fünf Tage später kam es zu einem Treffen mit Frau SP. Sie war nun sichtlich ruhiger und klarer und hatte sich gut von den Ereignissen bei itworks und am AMS erholt.

Wir sprachen über ihren bisherigen Berufsweg und über ihre Vorstellungen und Wünsche. Sie begann sich selbst mit Stärken und Fähigkeiten zu beschreiben. Aus diesem Gespräch stellte sie mir die Frage, ob ich mir sie als Beraterin im Bestattungsbereich vorstellen könne. Nach meinen bisherigen Eindruck, sprach nichts dagegen.

Frau SP hatte schon einige Zeit über diese Möglichkeit nachgedacht und war selbst sehr interessiert daran. Das Hindernis war bisher die Meinung ihres Partners. Die Partnerschaft bestand bereits eine lange Zeit und vor vielen Jahren war Frau SP durch familiäre Umstände einige Zeit in einer schwierigen und instabilen psychischen Situation. Aus Frau SP's Sicht begründet sich daraus die ablehnende Haltung ihres Partners, die er nach ihrer Ansicht einnahm. Er meinte, eine Arbeit in der Bestattungsbranche und damit die permanente Auseinandersetzung mit dem Tod, wäre zu belastend für Frau SP.

Mein Eindruck, der sich aus dem aktuellen Kennenlernen ergab, war anders als der ihres Partners und lag deutlich näher an ihrer Selbsteinschätzung. Sogar in dem Gespräch mit der

AMS-Abteilungsleiterin, in dem ihre eigenen Anliegen sehr vorrangig waren, konnte sie auf unsere Gesprächspartnerin eingehen und ihre Position und Sachzwänge wahrnehmen. Ich hatte sie als sehr organisationsfähig und gleichzeitig empathisch wahrgenommen. Nach ein wenig Abstand von den stressigen Ereignissen rund um itworks war sie wieder klar, ruhig, humorvoll, gelassen und zielorientiert.

Aus dem heraus konnte ich sie in ihrem Vorhaben, sich in der Bestattungsbranche zu bewerben, ermutigen. Wir optimierten gemeinsam ihren Lebenslauf, veränderten den Stil ihrer Bewerbungen zu mehr Individualität und besprachen die Strategie, wie sich Frau SP in der nächsten Zeit bei privaten Bestattungsunternehmen bewerben wollte. Damit war aus der krisenhaften Ausgangssituation eine Lage mit sehr positiver Tendenz entstanden.

2.5.1.4 Lösung, Bewerbungen und Anstellung

Den weiteren Verlauf habe ich dann per Telefon erfahren. Frau SP hatte unmittelbar auf das oben beschriebene Treffen begonnen über die Branche zu recherchieren. Als nächstes hatte ich die erste neue Bewerbung zu lesen bekommen, die wir noch einmal kurz besprachen und dann schickte Frau SP eine Reihe von Bewerbungen ab.

Nach einigen Tagen gab es auch schon eine sehr interessante Rückmeldung auf eine Bewerbung und Frau SP konnte einen Gesprächstermin mit dem Unternehmen vereinbaren. Das Vorstellungsgespräch ist positiv verlaufen und es wurde ein zweitägiges Schnuppertage vereinbart. Ich wurde von ihr über den positiven Verlauf von den Schnuppertagen informiert und Frau SP wurde in Folge von dem Unternehmen angestellt.

2.5.2. AG, männlich, 49

Herr AG hatte erstmalig per Mail mir Kontakt aufgenommen:

„Hallo Herr Hejda

Habe von AMSand-Beratung Ihre E-Mail-Adresse.

Ich würde gerne was im Sozialbereich machen, im günstigen Fall die Situation etwas aufmischen (verändern).

Bin selber, Betroffener und werde seit langen in sozialen Einrichtungen im Kreis geschickt, was mich von dieser Seite aus eher weiter vom "Arbeitsmarkt" oder so weggedrückt hat. Was wohl bei vielen durch diverse Behandlungen oder Beurteilungen von "sozialen" Einrichtungen so ist! Habe ein paar gute Ideen wie ich meine.

Aktuell geht es vielleicht! auch um eine Begleitung beim AMS, weiß Ich aber erst ab 21. 3. . Wenn Sie Interesse haben, oder mich möglicherweise begleiten wollen.

Besser anrufen, weil schreibe E-mails auswärts .

06xxxxxxxxxxx

Schönen Tag noch

AG " -Mail ende-

Beim Telefonat schien AG stark unter Stress zu stehen. Er hatte mir zu verstehen gegeben, dass er sich unbedingt unter vier Augen mit mir sprechen will und dass sein Anliegen mehr Zeit in Anspruch nehmen wird. Wir vereinbarten dann ein Treffen in einem Café für einen der Folgetage.

2.5.2.1 Ausgangssituation, Sozialhilfebezug mit Betreuung AMS, problematisches Verhältnis zu AMS-Betreuer

Die Situation, in der sich Herr AG befindet, ist durch seine im Verhältnis zu den gesellschaftlich üblichen Lebensumständen ungewöhnliche Biografie geprägt. Er hatte noch nie ein Anstellungsverhältnis im üblichen Sinn, kann also auch keine Sozialversicherungszeiten vorweisen und war noch nie einen Arbeitsprozess in einem privaten oder öffentlichen Unternehmen integriert. Sein Leben als Erwachsener hat er bisher ausschließlich in alternativen Gesellschaftsbereichen verbracht. Er hat unter anderem Mitglied in einer sehr unkonventionellen Kommune gelebt und war auch zwei Jahre wohnungslos.

Er wohnt nun seit längerer Zeit in Wien. Seine Wohnung ist eine kleine Untermietwohnung im 20. Bezirk. AG bezieht Sozialhilfe (Mindestsicherung) über die MA 40, war aber der zuständigen regionalen Geschäftsstelle des Arbeitsmarktservice zugewiesen, die ihn am Arbeitsmarkt vermitteln sollte. Den Berichten des Klienten war zu entnehmen, dass der Betreuer, mit dem Herr AG nun seit einigen Monaten zu tun hatte, sehr großen Druck auf ihn

ausübte. Drohungen, den Bezug zu sperren, sind laut seiner Erzählung, bei jedem der vorangegangenen Termine ausgesprochen worden.

Der Klient artikuliert generell sehr großes Misstrauen gegenüber allen Behörden, staatlichen Institutionen und ähnlichen Organisationen. Er begründete das mit verschiedenen Vorfällen, die ihm in diesem Zusammenhang das Leben schwerer gemacht hatten oder ihn demoralisierten. Er hatte auch sehr negative Erfahrungen in einem Arbeitsprojekt einer kirchennahen Organisation gemacht, wo er über Zuweisung des AMS einige Zeit tätig war.

Es gab auch bereits eine Zuweisung an das BBRZ Wien (Berufliches Bildungs- und Rehabilitationszentrum). Dort wurde eine Abklärung der Arbeitsfähigkeit von Herrn AG vorgenommen. Die Zuweisung erfolgte durch das AMS. Das Ergebnis war offenbar nicht eindeutig und AG hat die Sinnhaftigkeit und Richtigkeit dieser Abklärung in Frage gestellt. Ebenfalls kam auf Bestreben des AMS ein Pensionsantrag zustande, der von der Pensionsversicherungsanstalt abgewiesen wurde.

Wir konnten in diesem ersten Gespräch rasch ein gutes und vertrauensvolles Gesprächsklima herstellen. Ich nahm ihn einerseits sehr offen und kommunikativ wahr und bemerkte auf der anderen Seite sehr deutlich seine vehemente Drucksituation und seine Angst vor dem nächsten AMS-Termin. Eine Einstellung seiner Sozialhilfe hätte ihm sofort ein existentielles Problem verursacht. AG fühlte sich nach eigener Definition, dem System des AMS, speziell im Zusammenhang mit dem Verhalten seines Betreuers, ausgeliefert. Er hatte auch Befürchtungen, dass er in der Wiederholung dieser schon erlebten Situation, aggressiv reagieren würde. Das wollte er unbedingt vermeiden. Er war zu diesem Zeitpunkt nun schon das zweite Jahr in psychotherapeutischer Behandlung, hatte einen guten Kontakt zu seinem Therapeuten und arbeitete auch darüber hinaus an der Veränderung seines Verhaltens. Es war ihm allerdings bewusst, dass er bei Empfinden großer Repression die Kontrolle über seinen Emotionen verlieren konnte und er dann vor allem mit seinen verbalen Reaktionen eine solche Situation verschlechtern oder gar eskalieren lassen konnte.

In Erwartung einer neuerlich schwierigen Konstellation beim nächsten Kontrolltermin, wollte er diesen lieber nicht wahrnehmen. Das hätte aller Voraussicht nach eine sofortige (vorläufige) Einstellung seines Sozialhilfebezuges zur Folge gehabt. Neben dem Ansprechpartner am AMS, gab es noch einen Sozialarbeiter bei der MA 40, mit dem Herr AG einen positiven persönlichen Kontakt hatte, den er aber als schlecht erreichbar wahrgenommen hatte. Auf diesem Weg hoffte er im Anschluss, eine aus dem Terminverlust am AMS entstehende Bezugssperre, wieder aufheben zu können. Ob das so möglich gewesen wäre und wie rasch, konnten wir nicht absehen.

Als Alternative bot ich AG an, ihn bei seinem Kontrolltermin am AMS zu begleiten. Wir besprachen diese Option eingehend und haben uns dann dafür entschieden. Es erschien ihm und mir trotz seiner Bedenken zu einem weiteren spannungsgeladenen Treffen, als die beste Möglichkeit, eine existenzbedrohende Bezugssperre zu vermeiden und ihn in seiner psychisch angespannten Lage zu entlasten. Der AMS-Termin war bereits am Folgetag.

2.5.2.2 Erste Schritte, AMS-Termin

Ich habe im Anschluss, zu dem Kontrolltermin am AMS sofort ein Protokoll (gestützt auf eine mit Herrn AG abgesprochene Audio-Aufnahme) verfasst, das ich nun für die Dokumentation des Ablaufes verwende:

Gesprächsprotokoll von Robert Hejda zu AMS-Besuch am xx.03.2014 xx:15

AMS xxxx

Herr D (AMS-Mitarbeiter)

Herr AG (Klient)

Herr Robert Hejda (Vertrauensperson von Herrn AG)

Herr D bittet uns in sein Zimmer. Ich stelle mich als Vertrauensperson von Herrn AG vor und bitte um einen Sessel, der freigemacht wird und den ich dann bekomme.

Herr D fragt, ob ich Herrn AGs Anwalt bin. Das verneine ich. Er fragt, warum und mit welcher Legimitation ich da sei. Ich erkläre nochmals, dass ich Herrn AGs Vertrauensperson bin, da er sich durch die Situation hier am AMS mit Herrn D massiv unter Druck gesetzt fühlt.

Herr D fragt in einem sehr herablassenden Ton, ob den Herr AG besachwaltet sei. Auch das wird von mir verneint. Ich erkläre Herrn D, dass ich den Großteil des Gespräches für Herrn AG führen werde, da Herrn AGs aktuelle psychische Verfassung ein ruhiges Gespräch nicht möglich macht. Ich bitte Herrn AG, mich als Vertrauensperson vor Herrn D verbal zu legitimieren. Herr AG bestätigt mich als seine Vertrauensperson und das diese Vorgehen in seinem Sinn ist.

Herr D spricht trotz der Erklärung der Situation weiterhin direkt AG an.

Herr D verlangt eine Liste mit Bewerbungen von Herrn AG. Ich antworte, dass so eine Liste zum jetzigen Zeitpunkt nicht vorgelegt werden kann. Herr AG ist derzeit nicht zu Bewerbungen am ersten Arbeitsmarkt in der Lage, will jedoch gern in einem Sozialökonomischen Betrieb eine Beschäftigung finden. Herr D besteht auf der Bewerbungsliste und betont, dass Herr AG beim letzten AMS-Termin unterschrieben habe, dass er so eine Liste vorlegen werde.

Ich erkläre Herrn D, dass die diese Unterschrift nur unter seinem massiven Druck von Herrn AG geleistet wurde, und dass es nicht notwendig sei, dass Herr AG eine Betreuungsvereinbarung oder ein anderes Schriftstück gegen seinen Willen unterschreibt. Er wurde mit einer 6-wöchigen Bezugssperre von Herrn D bedroht, wenn er nicht allen Forderungen nachkommt und unterschreibt. Ich weise Herrn D darauf hin, dass es sich bei diesem Vorgehen um Nötigung handelt, was ein Straftatbestand ist. Herr D versucht sein Vorgehen durch seine „Vorschriften“ zu erklären, was ich zurückweise.

Als nächstes sagt Herr D in, auch für mein Empfinden, sehr restriktiver Art, dass er nun eine Niederschrift anfertigen muss. Herr AG fühlt sich wieder angegriffen und beginnt Herrn D zu beschimpfen und seinen Groll über die, seinem Empfinden nach, menschenverachtenden Vorgangsweisen Ausdruck zu verleihen. Herr D fordert Herrn AG und mich auf das Zimmer zu verlassen. Wir sollen draußen warten, er wolle in Ruhe eine Niederschrift anfertigen.

Herr AG verlässt das AMS, da er in seinem Zustand von Erregung und Entrüstung den Aufenthalt im Gebäude nicht erträgt. Ich bleibe und warte. Nach etwa 10 Minuten bittet Herr D wieder ins Zimmer. Herr AG ist nicht mehr im Haus, was ich Herrn D zu erklären versuche.

Mittlerweile ist auch der Abteilungsleiter von Herrn D anwesend. Herr D weigert sich, mit mir zu sprechen, er verlangt eine schriftliche Erklärung, dass ich als Vertrauensperson Herrn AG vertrete und will eine Vertretung nicht akzeptieren. Ich kläre ihn auf, dass es Herrn AGs

Recht ist, eine Vertrauensperson mitzunehmen und es keine weitere Legitimation braucht. Der Abteilungsleiter bestätigt das. Ich habe die Meldekarte von AG bei mir und bitte um einen neuen Termin. Herr D will erst, dass seine Niederschrift von Herrn AG unterschrieben wird und zu diesem Zweck Herr AG sofort herkommen muss. Ich widerspreche der Notwendigkeit einer Unterschrift und werde von Abteilungsleiter bestätigt. Der Abteilungsleiter schlägt vor, Herrn AG eine Nachfrist für die Erbringung der Bewerbungen zu geben. Ich erkläre, dass Herr AG nach seiner Selbsteinschätzung, keineswegs fähig ist, am ersten Arbeitsmarkt eine Beschäftigung zu finden. Sein psychischer Zustand ist schlecht und instabil, er ist in einer kontinuierlichen Therapie und es gibt Fortschritte, die allerdings noch nicht so weit sind, dass von einer stabilen Lebenssituation gesprochen werden kann. Ich übermittle nochmals den Wunsch von Herrn AG nach einer Zuweisung in einen Sozialökonomischen Betrieb wie das D.R.Z.

Der Abteilungsleiter meint, dass es doch möglich sein sollte, diesem Wunsch nachzukommen, Herr D spricht sich allerdings vehement dagegen aus. Er sagt, dass „schon alles“ mehrfach versucht worden sei und „es so gar nicht mehr geht“. Dann verlangt er, dass ich die Aussage, er hätte Herrn AG bedroht, zurücknehme. Ich bleibe allerdings bei dieser Aussage.

Nun versuche ich, einen neuen Meldetermin für Herrn AG zu erreichen. Herr D weigert sich einen Termin zu vergeben. Seine Begründung ist, dass er so einen Termin persönlich dem Klienten zur Kenntnis bringen muss. Ich weise auf die Option Zusendung per Post hin. Der Abteilungsleiter sieht das auch als gangbare Alternative an. Herr D weigert sich allerdings, einen Termin per Post zu vergeben. Sein Argument dagegen: „da muss ich einen RsB fertig machen..“, was er nicht will und, „schauen sie sich den an (zeigt auf den Computer-Bildschirm), der hat noch nie was gearbeitet und wir haben eh schon alles gemacht“.

Weiter behauptet er, dass Herr AG persönlich anwesend zu sein hat, sonst wird er eine Einstellung des Bezugs veranlassen. Herr D setzt sich in dem von mir gehörten Gespräch gegen den Abteilungsleiter durch und ich werde aufgefordert das Zimmer zu verlassen. Dem komme ich nach. – Protokoll Ende –

Ich habe dann Herrn AG nach Anruf am Mobiltelefon wieder vor dem AMS-Gebäude getroffen. Er weigerte sich, es nochmals zu betreten, da er fürchtete, noch massiver unkontrolliert zu reagieren, als zuvor. Wir haben also auf einen weiteren Gesprächsversuch

verzichtet. Anschließend haben wir die möglichen Konsequenzen aus dem eben vorgefallenen und die weitere Vorgangsweise besprochen.

Eine der Schritte war das Anfertigen des obigen Protokolls und die Übermittlung an den zuständigen Sozialarbeiter der MA 40. Herr AG hatte das Protokoll vor der Versendung an den Sozialarbeiter gelesen und sein Ok dazu gegeben. Es war auch in seinem Sinn, dass ich mit dem Sozialarbeiter per E-Mail Kontakt aufnahm. AG hatte zwar eine E-Mail-Adresse, aber nur fallweise Internetzugang bei Freunden.

2.5.2.3 Folgen, Akteneinsicht, Kontakt mit MA 40, Mailverkehr mit AMS, Aufforderung für einen Betreuerwechsel am AMS

Ich hatte dann E-Mail-Kontakt mit dem Sozialarbeiter von AG und habe ihm das Protokoll zum AMS-Besuch übermittelt. Es dauerte einige Zeit, bis ich Antwort bekam und er sich für die Unterstützung von AG bedankte, aber andererseits betonte, alles Inhaltliche ausschließlich mit seinem Klienten direkt zu besprechen.

Währenddessen kam es auch zu Reaktionen des AMS. Es wurde Herrn AG eine Niederschrift zum AMS-Termin vom xx.3.2014 per Post zugestellt, in der mit einer Einstellung seines Bezuges gedroht wurde. Ebenfalls kam per Einschreiben eine Aufforderung für ein neues Betreuungsgespräch im April, es war aber nicht klar, mit wem er dieses haben würde.

Herr AG hatte sich in der Zwischenzeit selbständig für sozialökonomische Betriebe interessiert und auch die Teilnahme an einem Informationstermin in einem solchen Betrieb vereinbart. Er hatte auch Kontakt zum Sozialarbeiter der MA 40, der ihm zusichern konnte, dass es keinesfalls zu einer Einstellung der Sozialhilfe kommen würde.

Wir hatten dann das nächste Treffen einige Tage vor dem neuen AMS-Termin vereinbart. Herr AG nahm zu diesem Termin alle Unterlagen der vergangenen 5 Jahre im Zusammenhang AMS, BBRZ, PVA, Kurszuweisungen und Ähnlichem mit. Die Unterlagen waren chronologisch geordnet und, soweit ich es beurteilen konnte, vollständig. So war es mir möglich, einen guten Überblick der Lage von AG zu bekommen. Offenbar gab es

widersprüchliche Sichtweisen von BBRZ und PVA. Das BBRZ erklärte Herrn AG als nur beschränkt arbeitsfähig und hatte eine Reha-Maßnahme empfohlen. Im Zuge des Betreuerwechsels am AMS wurde diese Maßnahme durch den neuen Betreuer, Herrn D, verhindert. Herr D sieht, offenbar gestützt auf den ablehnenden Pensionsbescheid, Herrn AG als 100% arbeitsfähig und vermittelbar am ersten Arbeitsmarkt an. Alles was dem widerspricht, ignoriert er. Vieles andere, das ich bisher von Herrn AG erzählt bekommen hatte, konnte ich nun anhand Unterlagen zeitmäßig gut einordnen und in das Gesamtbild einfügen.

Wir formulierten an diesem langen Kontakttermin noch einen Einwand zur Niederschrift und eine Aufforderung für einen Betreuerwechsel an das AMS. In der Aufforderung des Betreuerwechsels erklärte Herr AG auch klar, dass es ihm unmöglich sei, noch einmal einen Termin mit seinem derzeitigen AMS-Betreuer Herrn D wahrzunehmen. In den Schreiben wurde daher um einen neuen Termin mit einem oder einer anderen AMS-Betreuer_in gebeten. Beide Schreiben wurden per E-Mail unter Anforderung von Empfangsbestätigungen versandt.

Herr AG bekam am Folgetag Antwort per E-Mail vom Abteilungsleiter seines bisherigen Betreuers, der ihn zu einem Gespräch am selben oder am nächsten Tag einlud. Da er aber nur ab und zu Internetzugang hatte, was dem AMS bekannt war, konnte er dieser Einladung nicht nachkommen.

Knapp zwei Wochen später, hatten wir unser nächstes Treffen, bei dem wir die bisherigen Reaktionen und die weitere Vorgangsweise besprachen. In diesem Gespräch wurde auch das folgende Mail formuliert:

„Sehr geehrter Herr xxx,
leider habe ich zuhause keinen PC und auch keinen Internetzugang, so habe ich ihre Nachrichten erst viel später lesen können. So war es mir auch nicht möglich, die angebotenen Termine wahrzunehmen.
Am xx.04.2104 ist ein Schreiben, mit Datum xx.4.2014 von Herrn D. bei mir eingetroffen. Er schreibt darin in, dass ich von ihm aus keine Vormerkung für die Dienstleistung des AMS zur Arbeitssuche mehr habe und er mit xx.4. diese Vormerkung beendet.
Welche möglichen Folgen, dieser, mit mir nicht vereinbarte Schritt für mich nach sich zieht, ist mir absolut unklar!

Sicherheitshalber, werde ich morgen Dienstag, bei einem AMS zu diesem Thema vorsprechen.

Mit freundlichen Grüßen AG “

AG hat dann am nächsten Tag in der Info-Zone einer Wiener AMS-Geschäftsstelle vorgesprochen und klargestellt, dass er im Rahmen seiner Möglichkeiten arbeitswillig und vermittelbar sei. Es kam zu keiner Bezugseinstellung. Was schlussendlich hier ausschlaggebend war das Agieren des Sozialarbeiters der MA 40 oder der Einwand ist nicht klärbar. Nach dem Einwand zur Niederschrift folgten auch kein weiterer Schritt und kein weiteres Schreiben vom AMS.

Statt eines Betreuerwechsels erhielt Herr AG dann wieder postalisch eine Zuweisung für Mai 2014 zum Case Management in der Landesgeschäftsstelle Wien (das Case Management wurde erst im April in Leben gerufen und betreute im Mai 2014 die ersten Klienten). Auf Bitte von Herr AG erklärte ich mich bereit, ihn auch bei diesem Termin zu begleiten.

AG war in der Zeit seit unserem ersten Kontakt merklich ruhiger und entspannter geworden. Er suchte eigeninitiativ nach für ihn passenden sozialökonomischen Betrieben, da er der Meinung war, dass so ein für ihn passender Einstieg in die Arbeitswelt möglich sei. Er hat wieder regelmäßig mit Jogging begonnen. AG ist in dieser Zeit auch mit einem Gemeinschaftsgarten-Projekt in Kontakt gekommen, bei dem er sich stark engagierte und viel Zeit mit Arbeit auf dem Feld verbrachte. Nach meinem Eindruck hat das, ebenso wie Fortschritte in der Gesprächstherapie und die Unterstützung gegenüber dem AMS, zu seiner positiven psychischen Entwicklung beigetragen.

2.5.2.4 1. Termin Case Management

Bis zum ersten Gesprächstermin im Mai beim Case Managements des Landesarbeitsamtes hatten wir mehrmals telefonisch Kontakt. AG war weiter im Gartenprojekt tätig und machte einen viel zufriedeneren Eindruck auf mich als zu Beginn.

Wir trafen uns 15 Minuten vor dem Gesprächstermin direkt beim Landesarbeitsamt. Nach Anmeldung bei der Rezeption (das Landesarbeitsamt Wien ist anders organisiert als die regionalen Geschäftsstellen) wurden wir sofort vom neuen Betreuer in Empfang genommen.

Herr H, der neue Betreuer im Case Management, war sehr freundlich und bemühte sich, eine gute Gesprächsbasis entstehen zu lassen. Das ich als Vertrauensperson Herrn AG begleitete, war kein Problem und es gab nach meiner Vorstellung keine Fragen dazu. Im Gegensatz zu anderen AMS-Betreuern hatte Herr H deutlich mehr Zeit zur Verfügung. So konnte bei diesem Gesprächstermin ein Großteil der Vorgeschichte aus der Sicht von AG erzählt werden. Mein Klient hatte sich darauf gut vorbereitet und Herr H gab ihm die Zeit, die seine Geschichte brauchte. Der AMS-Betreuer stimmte meinem Klienten zu, dass es wohl sinnvoll wäre, einen geeigneten sozialökonomischen Betrieb zu finden, in dem AG unter vernünftigen Bedingungen erste Schritte in eine Arbeitswelt machen könne. AG erzählte auch von seinem Engagement im Gemeinschaftsgarten-Projekt und dass eine Arbeit in diese Richtung seine Wunschvorstellung sei.

Dieser erste Termin wurde ohne konkrete Pläne für die nächste Zeit beendet. AG bekam auch keine Betreuungsvereinbarung zur Unterschrift vorgelegt. Es wurde der Folgetermin für Juni vereinbart.

In unserer unmittelbar darauf folgenden Nachbesprechung, zeigte sich AG angenehm überrascht vom neuen Betreuer. Obwohl das Vertrauen noch nicht so recht vorhanden war, hatte er auch im Nachhinein das Gespräch positiv bewertet. Aufgrund seiner bisherigen schlechten Erfahrungen, befürchtete er aber, dass dieses gute Verhältnis nicht aufrecht gehalten werden würde. Wir vereinbarten eine weitere Begleitung durch mich auch für den nächsten Termin.

Darüber hinaus sagte ich ihm zu, nach sozialökonomischen Betriebe zu suchen, die seinen Vorstellungen nahe kommen. Von einem sehr interessanten, derartigen Betrieb konnte ich ihm erzählen. Bei einer Exkursion im Rahmen der Ausbildung waren wir beim Lehrbetrieb Zukunftsorientierte Berufsausbildung (ZOBA), die einen Schwerpunkt Garten- und Grünflächengestaltung, sowie Floristik haben. Allerdings richtete sich dieses Angebot an Jugendliche. Eine Nachfrage, ob es auch für Erwachsene dort eine Ausbildungsmöglichkeit gäbe, wollte ich jedenfalls versuchen bzw. einen Kontaktperson ausfindig machen, an die sich AG selbst wenden konnte.

2.5.2.5 Recherche sozialökonomische Betriebe, 2. Termin Case Management

Die Recherche nach geeigneten sozialökonomischen Betrieben gestaltete sich schwierig. In Wien fand ich keine einzige Möglichkeit für Erwachsene. ZOBA will ausschließlich Jugendliche aufnehmen. Als eine Möglichkeit stellte sich für mich noch WUK bio.pflanzen Soziale Landwirtschaft Gänserndorf dar. Das WUK (Verein zur Schaffung offener Kultur und Werkstättenhäuser) ist eine Wiener Einrichtung, der Betrieb in Gänserndorf arbeitet allerdings mit dem AMS NÖ zusammen. Ich habe diese Ergebnisse mit Einverständnis von AG nach dem zweiten Termin an Herrn H weitergegeben, in der Hoffnung, dass er hier vielleicht zu einem positiven Ergebnis im Sinne von AG kommen würde.

Der zweite Termin im Case Management war wieder durchwegs positiv zu sehen. Das Gesprächsklima war von Wertschätzung und Freundlichkeit geprägt und ich hatte kaum mehr zu tun, als mit dabei zu sein. Herr H und AG suchen gemeinsam nach einem geeigneten Weg in die Arbeitswelt für AG unter Einbeziehung aller für ihn wichtigen Aspekte.

Nach diesem Termin beschloss Herr AG, die folgenden Termine ohne Begleitung wahrzunehmen. Ich begrüßte das. Mein Klient hatte sich in dem Zeitraum, in dem ich mit ihm in Kontakt war, sehr positiv verändert. Er ist selbstsicherer und gelassener geworden und entwickelte dabei Vorstellungen, wie und wohin er sich arbeitsmäßig verändern wollte. Seine Anfangs grundsätzliche Abwehrhaltung gegenüber dem AMS und Behörden ist zu einer rational begründbaren Vorsicht geworden. Wir haben vereinbart in Kontakt zu bleiben. AG hat Interesse am Verein Aktiven Arbeitslose geäußert und will wieder zum nächsten Monatstreffen kommen.

2.5.2.6 Weiterer Verlauf, Ende der kontinuierlichen Betreuung

Im August gab es nach einigen Telefonaten und Zusammentreffen bei Monatstreffen des Vereins AKTIVE ARBEITSLOSE noch einen weiteren persönlichen Termin mit AG. Dabei haben wir kurz reflektiert, was seit Mai geschehen ist und Resümee gezogen. AG ist mit der bisherigen Entwicklung zufrieden und sieht positiv in die Zukunft. Er wird auf Vermittlung seines AMS-Betreuers, einen für ihn interessanten Kurs beginnen. Das anbietende

Unternehmen „mindkick“ hat ein Kursprogramm, das sich an Männer richtet und so beschrieben ist: *„Ein Programm für den raschen und effektiven beruflichen Wiedereinstieg — unterstützt durch Beratungsgespräche, Vorträge und Bewegung. Speziell nur für Männer.“* (<http://mindkick.at/angebot/institutionen/> dl 4.12.2014).

Das Verhältnis zu seinem Betreuer am AMS sah AG weiterhin positiv und es gab keine anderen wesentlichen Probleme. Wir haben uns darauf geeinigt, dass AG sich jederzeit telefonisch bei mir melden kann. Ein weiterer persönlicher Termin wurde vorerst nicht vereinbart.

3. Resümee

Für mich zeigt dieses Beratungsprojekt deutlich, dass es möglich ist, die Lebenssituation von Arbeitslosen erheblich zu verbessern. Dazu ist es allerdings notwendig, sie als Persönlichkeiten, also als Menschen wahrzunehmen. Das steht im Gegensatz zur Wahrnehmung dieser als zu verwaltende Kostenfaktoren.

Das, was Menschen nach dem Verlust des Arbeitsplatzes in der Erwerbsgesellschaft erfahren, also in einer schon grundsätzlich problematischen Lage, ist aber oft eine weitere Demoralisierung und Deklassierung. Sogar Menschen aus dem Sozialbereich, die in ihrem bisherigen Beruf mit der Problematik von Arbeitslosigkeit bei ihren Klient_innen konfrontiert waren, reagieren bei entsprechender, scheinbar systemimmanenter Behandlung, mit dem Gefühl der Ohnmacht, dem Verlust des Bodens unter den Füßen.

Die Rechtsunsicherheit, in der sich viele Arbeitslose befinden, trägt auch zu einem Teil dieses negativen Empfindens bei. Hier wird seitens des Gesetzgebers, bzw. des Arbeitsmarktservices kaum etwas zur Verbesserung beigetragen. Im Gegenteil wird vom AMS vielerorts Druck auf die arbeitslosen Menschen ausgeübt.

Die Vermittlungschancen sind in der aktuellen wirtschaftlichen Lage begrenzt. Trotzdem wird häufig die „Schuld“ an der Situation der/dem Klient_in aufgebürdet. Verschärfend wirkt, dass die AMS-Betreuer_innen viel zu wenig Zeit haben, um auf ihre Klient_innen einzugehen und die AMS-Betreuer_innen selbst unter (Erfolgs-) Druck stehen.

Ein großer Teil der Maßnahmen (so der ganz offizielle Ausdruck für Schulungen etc. im Sprachgebrauch des Arbeitsmarktservices Österreich), in denen 20% - 25% der arbeitslosen Menschen untergebracht werden, bringen den betroffenen Menschen kaum Nutzen. Das AMS versucht zu vermitteln, dass diese Maßnahmen notwendig und hilfreich für die betroffenen Menschen sind. Sie ermöglichen allerdings die statistische Darstellung einer niedrigeren Arbeitslosenquote.

Bei individueller Unterstützung von arbeitslosen Menschen kann die schwierige Situation, in der sie sich befinden, verbessert werden. Es scheint allerdings für einen Teil dieser Menschen notwendig zu sein, als erstes Hilfe zur Durchsetzung ihrer Anliegen gegenüber dem AMS zu geben. Diese Hilfe betrifft ein weites Spektrum von Anliegen, die von der Herstellung eines korrekten und wertschätzenden Betreuungssettings bis zur Durchsetzung individuell sinnvoller Weiterbildungen reicht.

In beiden Fallbeispielen ist auch dokumentiert, dass sich die persönliche Lebenssituation der Klient_innen positiv verändern konnten. Dazu musste allerdings die übliche Vorgangsweise des AMS gestoppt werden und mit den Klient_innen individuell passende Wege gefunden werden. Die Erfahrung mit anderen Klient_innen bestätigt das ebenfalls.

All diese Umstände zeigen die Notwendigkeit einer solchen Beratungstätigkeit und sprechen für deren Weiterführung und Intensivierung.

Es stellt sich aber auch zwingend die Frage, was diese Notwendigkeit entstehen lässt. Es sollte doch angenommen werden können, dass arbeitslose Menschen vom sozialen System Österreichs umfassende Unterstützung erfahren. Leider zeigen die Erfahrungen, die den Hintergrund dieser Arbeit bilden, Gegenteiliges. Schließlich stellt sich die Frage nach dem politischen Willen, der das Arbeitsmarktservice Österreich steuert und den dahinter stehenden Absichten.

4. Literaturnachweis

AGENDA AUSTRIA, *Österreich, das Land der versteckten Arbeitslosigkeit*, September 2013, www.agenda-austria.at

AMS Geschäftsbericht 2013, http://www.AMS.at/docs/001_geschaeftsbericht_-2013.pdf, dl 20.11.2014

AMS Geschäftsberichte <http://www.AMS.at/ueber-AMS/medien/geschaeftsbericht/archiv>, dl 20.11.2014

ARBEITSKRÄFTEPOTENTIAL <http://www.dnet.at/bali/User.aspx>, Zeitreihe (Jahre) 2008 - 2014)
dl 12.11.2014

ARBEITSLOSENQUOTE <http://www.AMS.at/ueberAMS/medien/arbeitsmarktdaten/-fachbegriffe#Arbeitslosenquoten>, dl 16.11.2014

ARBEITSLOSIGKEIT AKTUELL - Mai 2014, Erzdiözese Linz, http://dioezese-linzold.at/redsys/index.php?page_new=1420, dl 16.11.2014

ARBEITSMARKTDATEN - GESAMTÜBERSICHT <http://iambweb.AMS.or.at/ambweb/>
Arbeitsmarktdaten - Gesamtübersicht, dl 14.11.2014

ARBEITSMARKTDATEN <http://iambweb.AMS.or.at/ambweb/>, Arbeitsmarktdaten für Österreich bzw. Bdl (GÜ000) dl 11.11.2014

ARBEITSMARKTDATEN 10/2014 <http://www.AMS.at/ueber-AMS/medien/arbeitsmarktdaten>, Eckdaten aktuell, dl 26.11.2014

BEVÖLKERUNGSDATEN <http://www.dnet.at/bali/User.aspx>, Bevölkerungszahlen Zeitreihe (Jahre) 1996 - 2014, dl 12.11.2014

MAG. DR. ROLAND ATZMÜLLER, Johannes Kepler Universität Linz, *Kurswechsel 4/2009*, http://www.beigewum.at/wordpress/wp-content/uploads/2009_4_024-34.pdf, dl 16.11.2014

MAG. PHIL. ING. MARTIN MAIR, MARCUS MOSCHNER, JOHANNES HRCNCR, *Erste Hilfe Handbuch für Arbeitslose*, Hrsg: AKTIVE ARBEITSLOSE, 2. Auflage, Mai 2013, Verlag Media Austria, Wien

OÖ-NACHRICHTEN VOM 28.11.2014
<http://www.nachrichten.at/nachrichten/politik/innenpolitik/Arbeitslosigkeit-im-Oktober-neuerlich-gestiegen;art385,1532303>, dl 28.11.2014

ÖSTERREICHISCHE INSTITUT FÜR FAMILIENFORSCHUNG DER UNIVERSITÄT WIEN, *Zeitschrift „beziehungsweise“*, http://www.oif.ac.at/service/zeitschrift_beziehungsweise/detail/?tx_ttnews%5Btt_news%5D=1039&cHash=832257577d9509b68b04bdb95a520e56, dl 17.11.2012

5. **Abbildungsverzeichnis**

Abbildung 1:	Arbeitslosenquote in Österreich	2
--------------	---------------------------------------	---

6. **Tabellenverzeichnis**

Tabelle 1:	Zahlen zur Arbeitslosigkeit in Österreich	3
Tabelle 2:	Dokumentation Beratungsarbeit	12

7. **Anhang**

In den folgenden fünf Seiten befindet sich die Dokumentation des Beratungsprojektes zu allen jenen Klient_innen, deren Beratung aufgezeichnet werden konnte und über ein kurzes Gespräch hinausging.

NTUenski rzel	PlZ	W	M	alter	Kurs- zuweisun g zu:	Betreuer verhält sich:	Bezugs- sperre wegen:	Begleitung zu AMS Termin	anderes	Folge- beratung	Nähere Beschreibung der Konsultation	Zeit in Stunden	Datum
											Betreuungskonzept erstellen und mit Verein und Kursleitung abklären, Flugblatt und Betreuungsdoku-Konzept erstellen	10,00	
											Frau SP hatte sich bei der Infoveranstaltung bei IW erfolgreich geweht und die Unterschrift verweigert. Als Folge drohte eine Bezugssperre. Termin bei Abteilungsleiterin des AMS Schönbrunnerstr. "erzwungen" und eine Aussetzung von Zuweisungen für die kommenden 4 Monate erwirkt. Dann Nachbesprechung und festlegen der weiteren Vorgangsweise.	3,00	31.01.2014
SP	1120	x		43	IW	unkooperativ		x			Durchsicht und Überarbeitung der Bewerbungsunterlagen, Besprechen des Berufswunsches, Bestärkung in eigener Motivation. Festlegen von weiterer Vorgangsweise (Initiativbewerbungen in der Branche des Berufswunsches). Erfolg ist 3 Wochen nach dieser Beratung eine Festanstellung im gewünschten Bereich.	2,00	05.02.2014
SP		x								1	Schwierigkeiten mit Sozialamt - Chaotische auszahlungsmodalitäten. Hilfe bei Schreiben an Volksanwaltschaft	3,00	15.02.2014
BS	1150	x		36							Folgeberatung zu Alimentationsproblem mit Kindesvater der in CH lebt	2,00	12.03.2014
BS											Kontaktgespräch mit Obfrau Verein "treffpunkt Leben", 1040, wegen Mitbenutzung des Vereinslokal für Beratungsstunden Aktive Arbeitlose	3,00	31.03.2014
											Vorbereitung erste Betreuungsstunde im Cafe Müller	2,00	08.04.2014
											Kontaktgespräch im Cafe, AG erklärt seine Lage. AG hat noch nie im "üblichen Sinn" in Anstellungsverhältnis gearbeitet, Alternativsektor, 2 Jahre Wohnungslos, einige Zeit Leben in einer sehr unkonventionellen Kommune, .. große Probleme mit AMS, Betreuer übt massiv Druck aus und droht mit Bezugssperre, Geld kommt eigentlich von Sozialamt da kein Anspruch auf AMS-Bezug	1,50	25.03.2014
AG	1200		x	49		einschüchternd					Termin eskaliert, da AG nach ersten Druck von Betreuer ausser sich gerät und ausfällig wird -> Protokoll, lange Nachbesprechung, Abwägung was weiter tun, in Folge Mail an Sozialamt-Betreuer	4,00	26.03.2014
AG								x			gesamte Aktenlage seit 5 Jahren gelesen und mit Kliente abgeklärt; Einwendung zu Niederschrift gemacht und Betreuerwechsel verlangt, 2 Mails	6,00	08.04.2014
AG										1	besprechung weitere Vorgangsweise	2,00	21.04.2014

[illegible]

KH									1	Nachbesprechung	1,00	20.05.2014
XX		x		Step2Job						Kurz nach einem Englischkurs weitere Kurse von AMS-Betreuerin verlangt: Coaching-Kurs vorgeschlagen, abgelehnt, Zuweisung step2Job, Infotag. Die verlangte Unterschrift für Kurseintritt wird von Klientin nur "mit Vorbehalt da unter Zwang" geleistet. Die Reaktion der Step2Job-Mitarbeiter ist aggressiv "+" wir nehmen sie nicht". Retur an AMS hat weder Betreuerin noch Abteilungsleiterin Zeit für Klientin. Beschwerde Ombudsstelle. Rechtliche Rahmenbedingungen, Bescheidlauf usw. erklärt	1,00	17.04.2014
DM	1200		x	Trendwe rk					1	Musiker und Reinigungskraft (Vorarbeiter, Objektler) derzeit Trendwerk. Vorgansweise Trendwerk: Wiener Wohnen hat offenen Stelle als Objektler. TW bewirbt ihn als Putzkraft, Eigeninitiativ beworben als Objektler und anbot als Fensterputzer. FRAGE: Herr D hat Verfahrenshilfe für Verfahren aus Wohnrechtsproblem; wird bei Übernahme in Leiharbeitsvertrag TW diese Verfahrenshilfe eingestellt, weil nicht mehr AMS? Geklärt, Verfahrenshilfe weiter aufrecht. Recherche und Rückruf an DM.	2,00	24.04.2014
MR		x			gleichgültig, restriktiv in sachen Zuweisung "Maßnahmen "					"Klassischer Fall" nach ablehnenden Pensionsbescheid wird Klientin in wenig sinnvolle Maßnahmen gesteckt, die sie (nach eigener Angabe und Arzt. psych. instabil, Burnout) bis an Rande der Kräfte stressen. KLÄRUNG Rechtsituation bei Ablehnung von "Maßnahmen". Krankenstand als mögliche kurzfristige Lösung. Klärung, dass auch Übernahme in TW etc. keine Verringerung des folgenden AMS-Bezuges bringt, da Altersgrenze.	2,00	24.04.2014
AS		x		42						körperlich schwer beeinträchtigt nach angeborenen Beeinträchtigungen und Arbeitsunfall, Haltungsapparat, 6mal von PV abgelehnt, wird zwischen AMS, GKK und PV hin und her geschoben. Einzige sichtbare Möglichkeit ist die Pension. Hilfe über Sozialpäd. Betreuung der Gemeinde Wien möglich?	1,00	24.04.2014
KP			x	43						hat noch nie gearbeitet, ist nun mit AMS konfrontiert - und umgekehrt.. Eigentlich keine Problemstellung im üblichen Rahmen der Beratungsstunden. ER hat generell Orientierungsschwierigkeiten in der (Arbeits-) Gesellschaft und der Bürokratie. Hat bisher vor allem als "Sohn" gelebt und viele Studienjahre ohne Abschluss hinter sich. Wir vereinbaren Folgetermin(e) ausserhalb der Beratungszeit um eine grundlegende Analyse seiner Situation vorzunehmen und nach Möglichkeiten zu suchen.	0,50	24.04.2014
KP									1	Treffen 1 .. Erzählt einen Teil seiner Lebensgeschichte	3,00	27.04.2014

KP												1	Treffen 2 .. Erzählt weiter Lebensgeschichte, Suche nach Interessensgebieten von KP	3,00	02.05.2014
KP												1	Treffen 3 .. Analyse Wohnsituation, Beziehungssituation	3,00	10.05.2014
KP												1	Treffen 4 .. Gemeinsames Erarbeiten von Lösungsstrategien und weiterführenden Hilfestellungen durch Fachpersonen	3,00	23.05.2014
													Vorbereitung/ Nachbereitung Betreuungsstunden	2,00	07.05.2014
GM			x	64									Regulärer Pensionsantritt Juli 15, derzeit MA40 Mindestsicherung, Klärung ob selbständig Meldung bei AMS notwendig	1,00	08.05.2014
MS	1050	x		56									Sozialarbeiterin, hat seltene Erfahrung mit Jobangebot aus Zeitung von Jobtransfair gemacht: JT sucht DAS und hat bei Vorstellung in sehr rüden Ton Abfuhr erhalten.. Wollte Allgemeine Beratung über System AMS und was sie zu erwarten hat.	1,00	15.05.2014
DR	1160	x											Info über Betreuungsvereinbarung und Notwendigkeit von Unterschrift dazu, Über Trendwerk und Vorgangsweise Niederschrift	1,00	15.05.2014
AR	1220		x										Ist bei Jobtransfair, bereits 2 mal Unterschrift bei gemeinnützigen Überlassern abgelehnt, derzeit noch Kurs. Info über Rechtslage und abgleichen von Infos über weitere Vorgangsweise bei eventuell daraus folgender Bezugssperre. Text für Datenauszug per Mail übermittelt.	1,00	15.05.2014
MA	1110	x		50									Fragen: Gibt es Bemessungsgrundlage nach Teilleitarbeit? Bemessungsgrundlage Schutz ab wann? Grundlegende Rechte	1,00	22.05.2014
IP		x		30	einschüchternd und seltam								generelle Auskünfte	0,50	22.05.2014
IP												1	Auskunft über Kurse und Maßnahmen	0,50	05.06.2014
BX	1200	x		59									derzeit bei Trendwerk,die sie als LEHRLING !l In einem Betrieb unterbringen wollen. Ablehnen dieser Sache ist Verteilung? Natürlich nicht .. Beruflicher Werdegang: Drogistin, Laborantin, Med. Verwaltungskraft, ZahnärztI. Assistentin ..	1,00	05.06.2014
BX												1	tel Besprechung, Pensionsantrag mit 27.6.2014	0,50	29.05.2014
													Vorbereitung/ Nachbereitung Betreuungsstunden	2,00	07.05.2014

RL	1050		x	50			Abbruch Ausbildung			AMS-finanzierte Ausbildung im Wilhelminenspital zum Pflegehelfer. Ist mit 28.04. nach knapp 6 Monaten dort ausgestiegen weil nicht mehr ausgehalten. Leistung wurde sofort am nächsten Tag eingestellt, trotz eigener Meldung am AMS.	1,00	05.06.2014
VN	1160	x		29		unkooperativ				Studium Kultur- u Sozialantropologie und Afrikanistik, Berufseinstieg klappt nicht, AMS meldung und um div selbst ausgesuchte Kurse angesucht, die allerdings alle abgelehnt wurden. Statt dessen in BIT-Kurs "Neu Starten" zugewiesen, der lt Klientin wenig zielführend. Tipps wie sinnvolle Kurse durchgesetzt werden können. Kontakt zu Landesarbeitsamt hergestellt. Gespräch über berufliche Orientierung.	1,50	12.06.2014
RX	1050	x		49		einschüchternd				ist bei Trendwerk in "Workshop-Phase", Strategie gegen sinnlose Übernahme in Leiharbeitsverhältnis	1,00	12.06.2014
MS		x		42						Vorbereitung für Termin in Case Management, MS ist von ihrer AMS-Stelle nach vielen Beschwerden über Betreuung an Case Management weiter gegeben worden. Klärung der Sachlage.	2,00	22.08.2014
MS										Begleitung Case Management	2,00	27.08.2014
										Auswertung	4,00	

28		18	10	19						Folge- beratungen	27	101,00	
----	--	----	----	----	--	--	--	--	--	----------------------	----	--------	--

Klient_ innen W M 880

durchschnittliches Alter 46,32

Stunden 101,00
Arbeits-Einheiten a 45 Minuten 134,67