



universität
wien

MASTERARBEIT / MASTER'S THESIS

Titel der Masterarbeit / Title of the Master's Thesis

„wir streben schon in erster Linie an, dass man mit
uns Deutsch spricht“

Zum institutionellen Umgang mit gesellschaftlicher Mehrsprachigkeit
am Beispiel des österreichischen Arbeitsmarktservice

verfasst von / submitted by

Clara Holzinger, MA

angestrebter akademischer Grad / in partial fulfilment of the requirements for the degree
of

Master of Arts (MA)

Wien, 2019

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

A 066 905

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

Masterstudium Soziologie

Betreut von / Supervisor:

Assoz. Prof. PD Dr. Elisabeth Scheibelhofer

Die vorliegende Arbeit ist das Ergebnis eines langen Arbeitsprozesses, der sich aufgrund verschiedenster – zum größten Teil erfreulicher Umstände – weitaus mehr in die Länge gezogen hat als ursprünglich angenommen. Dass sie dennoch abgeschlossen werden konnte, ist nicht zuletzt der Unterstützung mehrerer Personen zu verdanken, denen ich hier danken möchte. Zu ihnen gehört allen voran meine Betreuerin Elisabeth Scheibelhofer, die mir nicht nur mit ihren wertvollen Kommentaren, sondern auch ihren ermutigenden Worten und ihrer Spontanität geholfen hat. Großer Dank gebührt auch Anna-Katharina Draxl für ihr gründliches Lektorat und hilfreiche Anmerkungen. Auch bei meinen Interviewpartner_innen möchte ich mich herzlich für Ihre Zeit und Einblicke in Ihren Berufsalltag bedanken. Die vorliegende Arbeit wäre ohne sie nicht möglich gewesen. Ein besonderer Dank gilt schließlich meiner Familie, meinen wunderbaren Kindern und Borja, der mir motivierend und unterstützend beigestanden hat.

Inhaltsverzeichnis

Einleitung und Hinführung zum Forschungsinteresse	1
1. Ausgewählte Ansätze zur Untersuchung von Akteur_innen in Bürokratien und öffentlichen Institutionen	5
2. Theoretische Grundlagen zur Untersuchung sprachlicher Diversität in institutionellen Kontexten	10
2.1. Sprachlich vermittelte (Re)Produktion sozialer Ungleichheiten im Kontext gesellschaftlicher Mehrsprachigkeit	10
2.2. Sprachregime und der institutionelle Umgang mit sprachlicher Diversität	13
3. Arbeitsmarktverwaltung in Österreich	16
3.1. Migration und Arbeitsmarkt in Österreich	17
3.2. Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen in Österreich	21
3.3. Strukturelle Transformationsprozesse und Aktivierungsparadigma	24
4. Problemstellung und Forschungsfrage	27
4.1. Forschungszusammenhang und Abgrenzung der vorliegenden Arbeit	28
5. Methodische Herangehensweise	29
5.1. Forschungsansatz: Grounded Theory	30
5.2. Angewandte Methoden der Datenerhebung	33
5.2.1. Problemzentrierte Interviews	33
5.2.2. Expert_innen-Interviews	37
5.2.3. Teilnehmende Beobachtung	41
5.3. Analyse nach Grounded Theory	43

6.	Analyse der empirischen Daten.....	48
6.1.	„aber in Wirklichkeit ist Deutsch unsere Sprache“: Das AMS als monolingual konzipierte Organisation	48
6.1.1.	„Amtssprache Deutsch“ als Richtlinie.....	49
6.1.2.	Begründungen für die Priorisierungen von Deutsch in der Kund_innenkommunikation	53
6.1.3.	Differenzierungen zwischen Kund_innengruppen mit anderen Erstsprachen als Deutsch.....	59
6.2.	„man kann mit Menschen, die nicht Deutsch können, auch nicht Deutsch sprechen“: Strategien zur Bewältigung von Kommunikationsproblemen.....	67
6.2.1.	Institutionelle Lösungsansätze bei Kommunikationsproblemen	68
6.2.2.	Individualisierung von Kommunikationsproblemen: Die Rolle von AMS- Mitarbeiter_innen im Kund_innenkontakt	71
6.2.3.	Individualisierung und Externalisierung von Kommunikationsproblemen: Die Rolle von AMS-Kund_innen.....	81
6.3.	„voll überfordert von beiden Seiten“: Auswirkungen der Individualisierungstendenzen auf Mitarbeiter_innen und Kund_innen.....	84
6.3.1.	Manifeste und symbolische Sprachbarrieren für Migrant_innen.....	84
6.3.2.	Hohe Arbeitsbelastung und Anforderungen an Mitarbeiterinnen.....	88
	Conclusio	95
	Literatur.....	102

Einleitung und Hinführung zum Forschungsinteresse

In einem rezenten Medienskandal wurde dem österreichischen Arbeitsmarktservice von Regierungsseite unterstellt, „den Herausforderungen durch die Zuwanderung nicht gewachsen“ zu sein¹. Ins Zentrum gestellt wurden dabei „gravierende Probleme bei Arbeitslosen nicht-deutscher Muttersprache“, welche ein interner Revisionsbericht aufgedeckt habe: „So würden manche religiöse oder kulturelle Hintergründe angeben, um gewissen Aufgaben nicht nachgehen zu müssen oder würden gewaltsam auftreten“². Die Frage, wie Institutionen mit Diversität umgehen, ist – die zitierte Medienberichterstattung illustriert dies beispielhaft – eine politische Frage. Sprachliche Vielfalt ist aufgrund des „durchdringenden Charakters von Sprache“ und der „zunehmend und notwendig ‚versprachlichten‘ Beschaffenheit“ (Brubaker 2014) des öffentlichen Lebens von besonderer Bedeutung. Sprache wird dabei jedoch, wie im obigen Zitat ersichtlich, häufig mit kultureller und religiöser Andersartigkeit gleichgesetzt. Der institutionelle Umgang mit sprachlicher Diversität wird so unter den Umgang mit Diversität generell subsumiert – wodurch spezifisch sprachbezogene Fragestellungen aus dem Fokus geraten. Hier setzt die vorliegende Arbeit an, welche sich mit dem Umgang von AMS-Mitarbeiter_innen mit migrationsbedingter sprachlicher Diversität beschäftigt.

Globalisierung sowie zunehmende Migration und Mobilität haben entscheidend zu steigender gesellschaftlicher Komplexität beigetragen, die mit Vertovec (2007) als „Superdiversität“ bezeichnet werden kann. Der (politische) Umgang mit Diversität hat weitreichende Folgen für gesellschaftliche Teilhabe sowie soziale Gerechtigkeit und beeinflusst in der Migrationsgesellschaft die Lebenswelten aller, sowohl die der „Mehrheitsbevölkerung“ als auch die von migrierten und mobilen Minderheiten. Auch was Sprachen betrifft sind Gesellschaften migrationsbedingt vielfältiger geworden. Dabei kommt (National-)Sprachen im Kontext von Globalisierung und europäischer Integration eine zunehmend wichtige

¹ Die Presse am 24.3.2018 (<https://diepresse.com/home/wirtschaft/economist/5394736/Kurz-kuendigt-Reform-des-AMS-an?from=suche.intern.portal>, 29.4.2019)

² Die Presse am 28.3.2018 (https://diepresse.com/home/innenpolitik/5396515/HartingerKlein-zu-AMS_Kein-Sinn-jetzt-Koepfe-infrage-zu-stellen, 29.4.2019)

symbolische Funktion zu, da sie als Zeichen nationaler Einheit und als Indikator für gesellschaftliche Assimilation angesehen werden (Busch 2009). In Vertovec's Worten stellt sich die Frage, wie im Kontext von Superdiversität sinnvoller Austausch („meaningful interchanges“) aussehen kann – genauer: „how they are formed, maintained or broken, and how the state or other agencies might promote them“ (Vertovec 2007).

Auch die Organisation der sozialen Sicherung, die traditionellerweise in den Zuständigkeitsbereich von Nationalstaaten fällt, steht in Zeiten zunehmender Mobilität vor neuen Herausforderungen (Sabates-Wheeler, Koettl und Avato 2011). In der Forschung debattiert wird etwa der Einfluss von Migration und Mobilität auf Wohlfahrtsstaaten, die meist auf einer angeblich geteilten nationalen Identität beruhen (Ehata und Seeleib-Kaiser 2017, Favell 2016, Kymlicka 2015). Aus einer soziologischen Perspektive gilt es bei der Analyse von Sozialrechten nicht nur normative und politisch-rechtliche Aspekte zu beachten, sondern auch praktische Elemente, die von der institutionellen Umsetzung bis hin zu konkreten Erfahrungen von Bürger_innen beim Zugang zu sozialer Sicherung reichen (Soysal 2012, Carmel 2013, Marshall 1977). Im Kontext der EU stellt die Multi-Level-Governance in diesem Bereich ein Spannungsfeld dar: Durch die europäische Integration wurden einerseits die Möglichkeiten der Mitgliedsstaaten eingeschränkt, den Zugang zu Sozialrechten zu kontrollieren. Andererseits sind es nach wie vor nationale Institutionen, die für die Organisation und Administration von Sozialrechten zuständig sind (Seeleib-Kaiser und Pennings 2018).

Auf rechtlicher Ebene ist neben der Freizügigkeit von Arbeitnehmer_innen innerhalb der EU auch der Anspruch auf die Portabilität von Sozialrechten vorgesehen, welcher auf der Idee beruht, dass es für EU-Bürger_innen zu keiner mobilitätsbedingten Schlechterstellung in Bezug auf soziale Sicherheit kommen darf (vgl. Richtlinie 2014/54/EU des Europäischen Parlaments und des Rates). Doch obwohl die EU ein international einzigartiges System transnationaler sozialer Sicherung kreiert hat, gibt es in der Praxis auch für EU-Migrant_innen wesentliche Beschränkungen beim Zugang zu Sozialleistungen (siehe beispielsweise Seeleib-Kaiser und Pennings 2018, Scheibelhofer und Holzinger 2018, Scheibelhofer, Holzinger und Regös im Erscheinen, Regös, Holzinger und Scheibelhofer im Erscheinen). Sprache kann dabei eine wichtige Rolle einnehmen, wie beispielsweise Ratzmann (2018) in Bezug auf die Grundsicherung in Deutschland zeigte. Dies lässt einen gewissen Widerspruch vermuten zwischen der rechtlich vorgesehen Freizügigkeit von Arbeitnehmer_innen

innerhalb der EU und den Praktiken der nationalstaatlichen Institutionen, die zumeist monolingualen Traditionen verhaftet bleiben. Wie Busch (2009) feststellt, nehmen lokale Akteur_innen ihre sprachpolitische Rolle in multilingualen, städtischen Kontexten bisher noch kaum bewusst wahr. Insbesondere für zentrale gesellschaftliche Institutionen, wie z.B. das Arbeitsmarktservice (AMS) in Österreich, stellt jedoch der Umgang mit migrationsbedingter sprachlicher Diversität eine Herausforderung dar. Es gibt bisher jedoch noch relativ wenig Forschung dazu, wie nationale sozialstaatliche Institutionen mit migrationsbedingten Veränderungen umgehen, die dazu führen, dass (unter anderem durch die beschriebenen EU-Regelungen) eine größere Anzahl der Menschen zwar Rechte auf Sozialleistungen haben (etwa Familienleistungen, Pension und Arbeitslosenunterstützung), jedoch nicht unbedingt die jeweilige(n) Nationalsprache(n) sprechen – was rechtlich auch in keinerlei Weise eine Voraussetzung dafür darstellt.

Hier setzt die vorliegende Arbeit an, die sich am Beispiel des österreichischen Arbeitsmarktservice (AMS) mit der Frage auseinandersetzt, welche Auswirkungen migrationsbedingte sprachliche Diversität auf bürokratische Abläufe hat. Der Fokus liegt dabei auf der Binnenperspektive dieser Institution sowie dem bislang wenig erforschten Handeln von Mitarbeiter_innen dieser öffentlichen Institution im Kontext migrationsbedingter Diversität. Die Wahl des AMS als untersuchte Institution beruht auf der Überlegung, dass Arbeit in Bezug auf Migration ein zentrales Motiv ist. Da mit der Mobilität von Arbeitnehmer_innen auch stets die Frage der Arbeitsmarktintegration, der grenzüberschreitenden Portabilität von Versicherungszeiten und des mit Arbeit verbundenen Anspruchs auf Sozialleistungen mitgedacht werden muss, nimmt das AMS in Bezug auf die vorliegende Themenstellung eine zentrale Rolle ein. In Bezug auf die Erforschung von institutionellem Umgang mit sprachlicher Diversität ist der Fokus auf eine österreichische Institution wie das AMS zudem aus zwei weiteren Gründen interessant: Einerseits kann in Österreich, wie auch in vielen anderen europäischen Ländern, eine gewisse Diskrepanz konstatiert werden zwischen der politischen Leugnung und der sozialen Realität einer sprachlich, ethnisch und kulturell diversen Gesellschaft mit einem breiten Spektrum an Immigrant_innen und anerkannten Minderheiten (Krzyżanowski und Wodak 2008). Andererseits ist der bürokratische Umgang mit sprachlicher Diversität in Österreich auch vor dem historischen Hintergrund des Habsburgerreichs und seiner Sprachenpolitik zu sehen: Im 19. Jahrhundert stellte das

Kaiserreich in Kontrast zu den europaweit erstarkenden monolingualen Nationalstaaten ein einzigartiges Modell sprachlichen Pluralismus dar (Rindler-Schjerve und Vetter 2007)³.

Räumlich konzentriert sich die Studie auf Wien, da einerseits aufgrund der föderalen Struktur des AMS der Fokus auf ein Bundesland sinnvoll erscheint. Andererseits weist die Bundeshauptstadt österreichweit den höchsten Migrant_innenanteil auf, weshalb sprachliche Diversität hier folglich besonders ausgeprägt ist (Statistik Austria 2017).

Die vorliegende Arbeit fokussiert den Umgang mit sprachlicher Diversität innerhalb des AMS aus der Perspektive von Mitarbeiter_innen. Es wurde ein qualitativ-interpretatives Vorgehen gewählt (Yanow und Schwartz-Shea 2015), um über die „Wirklichkeitskonzeption der Handelnden“ auf gesellschaftliche Tatsachen zuzugreifen (Hoffmann-Riem 1980). Basierend auf den Prinzipien der konstruktivistischen Grounded Theory (Charmaz 2006, 2014) wurden die Daten vorrangig in problemzentrierten Interviews mit Mitarbeiter_innen des AMS erhoben. Zusätzlich in die Analyse einbezogen wurden Expert_innen-Interviews sowie ein Beobachtungsprotokoll.

In einem ersten Teil der Arbeit werden ausgewählte theoretische Ansätze zur soziologischen Untersuchung von Akteur_innen in staatlichen Bürokratien und Organisationen (Kapitel 1) sowie zur sozialen Funktion von Sprache im Kontext gesellschaftlicher Mehrsprachigkeit und Studien zu deren Bedeutung für Institutionen (Kapitel 2) beschrieben. Darauf folgend dargestellt werden Studien zu Migration und Arbeitsmarktintegration sowie Strukturen und Veränderungen im Bereich der Arbeitsmarktverwaltung in Österreich (Kapitel 3). Anschließend erörtert werden Problemstellung, Fragestellung sowie Forschungszusammenhang (Kapitel 4) und die methodische Herangehensweise sowie der Forschungsprozess skizziert. Das Kernstück der Arbeit bildet die Darstellung der zentralen Analyseergebnisse

³ Deutsch war im Habsburgerreich die Sprache der politisch Mächtigen und die Lingua franca der öffentlichen Verwaltung. Seit dem 17. Jahrhundert waren Versuche unternommen worden, Sprachpraktiken im Bereich der Bürokratie zur Effizienzsteigerung zu regulieren. Deutsch wurde jedoch nie als übergreifende Staatssprache institutionalisiert, sondern unterschiedlichste und wechselnde Modelle im Umgang mit gesellschaftlicher Mehrsprachigkeit wurden angewandt, die von regional und bereichsspezifisch variablen Sprachenregulierungen und -praktiken geprägt waren (Rindler-Schjerve und Vetter 2007).

(Kapitel 6), welche in der abschließenden Conclusio verdichtet und in Bezug zu relevanter Literatur gesetzt werden.

1. Ausgewählte Ansätze zur Untersuchung von Akteur_innen in Bürokratien und öffentlichen Institutionen

Die vorliegende Arbeit untersucht aus der Binnenperspektive von AMS-Mitarbeiter_innen, welche Auswirkungen sprachliche Diversität auf bürokratische Abläufe hat, und beschäftigt sich mit dem bislang wenig erforschten sprachbezogenen Handeln von Mitarbeiter_innen dieser öffentlichen Institution im migrationsgesellschaftlichen Kontext. Gewählt wurde ein an der konstruktivistischen Grounded Theory nach Charmaz (2005, 2014) gewählter induktiver Forschungsansatz. In Bezug auf die theoretische Einbettung von empirischen Forschungsergebnissen wirft Charmaz (2006) berechnigte Fragen auf: „How can a grounded theorist who conducted an inductive study write a required theoretical framework? [...] Would such a framework imply that you used deductive logic?“. Als Ausweg aus diesem Dilemma schlägt die Autorin vor, Forschungsstand und theoretische Einbettung an das Ende des Forschungsprozesses zu stellen – im Gegensatz zu einem deduktiven Vorgehen, welches die Theoriearbeit an den Beginn einer Forschung stellt, um abgeleitete Hypothesen an empirischen Daten zu prüfen. Die Ausarbeitung des theoretischen Rahmens der vorliegenden Arbeit wurde daher größtenteils⁴ gegen Ende der Analysearbeit vorgenommen, in direktem Bezug zu den im Laufe der Interpretation entwickelten Konzepten. Die Absicht dabei ist zu vermeiden, dass im Vorhinein gefasste Ideen den empirischen Daten übergestülpt werden, und stattdessen die Artikulation eigener – im erhobenen Material verankerte – theoretischer Ideen zu fördern. Dementsprechend entstand im Falle der vorliegenden Arbeit der theoretische Rahmen auf Grundlage der in der Analyse entwickelten Konzepte. Hierbei erwiesen sich für verschiedene Aspekte der entwickelten theoretischen

⁴ Bei der Ausarbeitung der Forschungsfrage sowie zur Erstellung eines Masterarbeit-Exposés wurde bereits relevante Literatur gesichtet. Diese wurde jedoch nach der Erstellung eines Exposés liegen gelassen und erst nachdem ein Großteil der Interpretationsarbeit geschehen war, wieder herangezogen, um als „wertvolle Quelle des Vergleichs und der Analyse“ (Charmaz 2006) zu dienen.

schen Ideen unterschiedliche Theorieansätze als bedeutsam. Im Folgenden vorgestellt werden Ansätze aus der Staats- und Bürokratieforschung sowie der Organisationssoziologie, die für die vorliegende Studie relevant sind.

Im Sinne einer praxeologischen *doing-state* Konzeption (Bourdieu 2014) geht die Arbeit davon aus, dass Staatlichkeit in der Interaktion zwischen Bürger_innen und staatlichen Akteur_innen entsteht. Staatliche Herrschaft und gesellschaftliche Ordnung beruhen Bourdieu zufolge primär auf symbolischer Macht, die unsere mentalen Strukturen, also Arten des Denkens, Kategorisierens und Urteilens, entscheidend beeinflusst. Bourdieu bezeichnet das bürokratische Feld als Meta-Feld, welches Normen setzt, die die übrigen Felder betreffen, und gleichzeitig selbst Kampffeld ist, in dem Kapitalinhaber miteinander rivalisieren und wo die Teilhabe der Bürger_innen am öffentlichen Leben ausgehandelt wird (ebenda). Für die Ausübung der Bürger_innenrechte entscheidend ist laut Bourdieu eine wohlfahrtsstaatliche Sozialpolitik, die allen die dazu nötigen „ökonomischen und kulturellen Minimalbedingungen“ (ebenda) gewährleistet. Die Errichtung des Wohlfahrtsstaates bedeutete eine „echte symbolische Revolution, in deren Mittelpunkt die Ausweitung der öffentlichen Verantwortung anstelle der privaten Verantwortung steht“ (ebenda). Zugleich sieht Bourdieu den Begriff des Bürgers bzw. der Bürgerin bereits in der Idee des Wohlfahrtsstaates enthalten, den er als einen Staat definiert, „der dem Bürger gibt, worauf er ein Recht hat, das heißt, mehr als die Bürgerrechte, nämlich die Menschenrechte, das Recht auf Arbeit, das Recht auf Gesundheit, das Recht auf Sicherheit usw.“ (ebenda).

Wie Carmel (2013) und Soysal (2012) unter Berufung auf Marshall, Somers und Roberts hervorheben, gilt es bei der soziologischen Untersuchung von Bürger_innen- und Sozialrechten drei „Register“ zu beachten, nämlich ein normatives Element (Diskurs, Ideologie), ein politisch-rechtliches Element (Gesetze, legale Regelungen) und ein ‚praktisches‘ Element, welches die Mechanismen der (institutionellen) Implementierung und Erfahrung von Rechten umfasst (Soysal 2012, Carmel 2013). Wie diese Register zusammenwirken und interagieren beeinflusst die Wirkung von rechtlichen Bestimmungen und die sich daraus ergebenden konkreten sozialen Positionen entscheidend (Carmel 2013). Die vorliegende Arbeit konzentriert sich auf die praktische Administration von Sozialrechten, indem sie die institutionellen Rahmenbedingungen (mit besonderem Fokus auf sprachliche Aspekte) aus der Perspektive der beteiligten institutionellen Akteur_innen in den Blick nimmt.

Der Fokus liegt folglich auf Wahrnehmungsweisen und Handlungsmacht institutioneller Akteur_innen im Umgang mit sprachlicher Diversität. Lipsky (1980) zeigte in seiner grundlegenden Arbeit zu „street-level bureaucrats“, dass der Ermessensspielraum von Beschäftigten in öffentlichen Institutionen (wie in vorliegender Studie dem AMS), die in direktem Kund_innenkontakt stehen, notwendig für den Umgang mit widersprüchlichen Rollenanforderungen und maßgeblich für die Realisierung und Implementierung von Sozialpolitik ist. „Street-level bureaucrats“ müssen im Sinne Lipskys folglich als ‚policy makers‘ verstanden werden. Ihr Ermessensspielraum beruht einerseits auf der Tatsache, dass „street-level bureaucrats“ als Expert_innen angesehen werden, von denen ein dement-sprechendes Urteilsvermögen erwartet wird. Andererseits rührt ihr Ermessensspielraum aber auch von der Komplexität ihrer Aufgaben her, deren Bearbeitung nicht vollständig (schriftlich) festgelegt werden kann und sich oft der direkten Kontrolle von Vorgesetzten entzieht.

„Street-level bureaucrats“ sehen sich teilweise widersprüchlichen Anforderungen und Herausforderungen gegenüber, die ihr Handeln beeinflussen. Dazu zählt Lipsky sowohl steigende Nachfrage nach ihren Diensten und staatlichen Leistungen als auch inadäquate Ressourcen (wie beispielsweise zu wenig Sachbearbeiter_innen für eine zu große Zahl an Fällen; zu viele administrative Tätigkeiten, welche die für Klient_innen zur Verfügung stehende Zeit reduziert; fehlende persönliche Ressourcen, wie Ausbildung oder Möglichkeiten der Stressverarbeitung). Weitere Herausforderung für „street-level bureaucrats“ sind häufig unklare oder widersprüchliche institutionelle Ziele und Schwierigkeiten bei der Messung der Leistung von „street-level bureaucrats“. Auch die Tatsache, dass Klient_innen bzw. ‚Kund_innen‘ von „street-level bureaucrats“ nicht immer freiwillig deren Dienste in Anspruch nehmen (wie es etwa beim AMS mitunter der Fall ist), kann die institutionellen Arbeitsbedingungen erschweren. Obwohl meist eine Machtasymmetrie zwischen institutionellen Akteur_innen und Klient_innen besteht, so sind letztere nicht vollkommen machtlos und „street-level bureaucrats“ stehen folglich oft auch unter Druck, sie zur Einhaltung von Regeln zu bewegen und zu einem gewissen Grad zu kontrollieren. Angesichts dieser Herausforderungen, so Lipsky, entwickeln „street-level bureaucrats“ Handlungs-routinen, um Komplexität zu reduzieren, Kontrolle über ihre Arbeit zu erlangen und Stress zu bewäl-

tigen. Indem sie folglich nicht immer gemäß von Richtlinien und institutionellen Erwartungen handeln und entscheiden, prägen „street-level bureaucrats“ die Implementierung von politischen Maßnahmen entscheidend⁵.

Mit Rückgriff auf Lipsky, Bourdieu und Goffman analysierte Dubois (2010) die komplexe Beziehung zwischen staatlichen Akteur_innen und Sozialhilfeempfänger_innen in Frankreich und zeigte dabei, welche entscheidende Bedeutung persönlichen Interaktionen bei der Umsetzung von Reformen und der Administration von Armut zukommt. Die deutschsprachige sozialwissenschaftlich-empirische Forschung zum Handeln bürokratischer Akteur_innen ist überschaubar. Für den österreichischen Kontext arbeitete beispielsweise Dahlvik (2016) die strukturellen Spannungsfelder heraus, in denen „street-level bureaucrats“ bei der Verwaltung von Migration handeln. Des Weiteren beschäftigten sich Penz, Sauer, Gaitsch, Hofbauer und Glinsner (2017) erst kürzlich in einer ländervergleichenden Studie (Österreich, Deutschland und Schweiz) mit der affektiven Interaktionsarbeit im Bereich der öffentlichen Arbeitsvermittlung (siehe Kapitel 3.3).

AMS-Mitarbeiter_innen arbeiten jedoch nicht nur an der Schnittstelle zwischen Bürger_innen und Staat, sie arbeiten zugleich auch innerhalb einer Organisation, dem AMS. Im Sinne einer interpretativ orientierten Organisationsanalyse (Froschauer 2012) werden Organisationen in der vorliegenden Arbeit als soziale Konstruktion verstanden, die tagtäglich durch die Wechselwirkung zwischen Struktur und Handeln hergestellt werden. Die kollektive organisationale Ordnung entsteht und manifestiert sich in tagtäglichen Handlungsroutinen von Mitgliedern der Organisation, die wiederum diese Ordnung als Strukturen erleben, die ihr Handeln (trotz Ermessensspielräumen) bedingen.

Orientiert an der Luhmann'schen Systemtheorie können Organisationen als Sozialsysteme beschrieben werden, die sich aus Verknüpfungen von Entscheidungen konstituieren und reproduzieren, welche sich in der Gesamtsicht als „Durcheinander“ (Luhmann, zitiert in Tacke 2010) darstellen können. Strukturen, welche nicht nur selbst Resultat von Entschei-

⁵ Widersprüche und Konflikte können dabei auch zwischen den Mitarbeiter_innen im direkten Klient_innen- bzw. Kund_innen-Kontakt und der Führungsebene auftreten, was in der vorliegenden Arbeit durch die Auswahl von Interviewpartner_innen auf verschiedenen Organisationsebenen berücksichtigt wurde.

dungen sind, sondern diese auch ermöglichen und einschränken, mäßigen das Durcheinander. Hierbei können drei unterschiedliche Typen von Strukturen unterschieden werden, nämlich Regulative, Kommunikationswege (wer kommuniziert wann mit wem) und Personal (Erwartungen über Entscheidungen bilden sich entlang von individuellen Attributen wie beispielsweise Ausbildung) (Tacke 2010). Informale Strukturen gehören dabei ebenso wie formale Strukturen zum Sozialsystem Organisation, welches folglich nicht als rational beschrieben werden kann. Organisationen benötigen zu ihrer Funktion Informalität, die Lücken des Systems füllt und in Bezug auf die Formalstruktur kompensatorisch wirkt, etwa bei der Bewältigung widersprüchlicher Anforderungen oder in Form von „brauchbarer Illegalität“ (programmgemäß fehlerhaftes, gleichwohl organisatorisch plausibles Verhalten) (ebenda). Organisationen haben ihre eigene Organisationskultur, die zugleich als selbstverständlich (aufgrund geteilter Normen, Werte und Grundannahmen) als auch kontingent (historisch wandelbar und situativ bedingt) erscheint (ebenda).

Die hier kurz skizzierten theoretischen Ansätze bilden die Basis der vorliegenden Untersuchung des Handelns von AMS-Mitarbeiter_innen innerhalb einer öffentlichen, bürokratischen Organisation. Organisationen agieren vor allem mit und durch Sprache, wodurch Gruppen mit einem bestimmten Sprachrepertoire gegenüber anderen privilegiert sind. Der Staat und öffentliche Institutionen können in Bezug auf Sprache(n) folglich keine neutrale Position einnehmen, sondern Sprach(en)regulierungen und linguistische Praktiken im öffentlichen Leben sind unausweichlich politisch (Brubaker 2014). Im Folgenden eingegangen wird daher auf Theorien und Studien zur sozialen Funktion von Sprache und zur sprachpolitischen Rolle von Institutionen im Kontext migrationsbedingter sprachlicher Diversität. In der Conclusio am Ende der vorliegenden Arbeit werden die in diesem ersten Teil vorgestellten Theorieansätze zusammengeführt und ihre Relevanz für ein Verständnis der empirischen Daten erläutert.

2. Theoretische Grundlagen zur Untersuchung sprachlicher Diversität in institutionellen Kontexten

Sprache kommt eine entscheidende Funktion bei der (Re)Produktion von sozialen Positionen zu, was im Kontext migrationsbedingter gesellschaftlicher Mehrsprachigkeit von besonderer Relevanz ist. Sprachliche Differenz kann durch politische, ökonomische, kulturelle und soziale Prozesse in Ungleichheit transformiert werden, weshalb der institutionelle Umgang mit sprachlicher Diversität unausweichlich politisch ist.

Im Folgenden vorgestellt werden zunächst ausgewählte theoretische Ansätze und Studien zum Phänomen des sozialen Ein- und Ausschlusses durch Sprache mit besonderem Fokus auf migrationsgesellschaftliche Kontexte. In einem zweiten Schritt wird dargestellt, welchen Einfluss der institutionelle Umgang mit sprachlicher Diversität auf die individuelle Entfaltung von Ressourcen hat und inwieweit er zugleich eine Herausforderung für Organisationen bedeuten kann.

2.1. Sprachlich vermittelte (Re)Produktion sozialer Ungleichheiten im Kontext gesellschaftlicher Mehrsprachigkeit

Sprache kann mit Bourdieu (1982) sowohl als Praxis als auch als Ressource verstanden werden. Sie dient nicht nur der Kommunikation von Inhalten, sondern auch der Reproduktion von sozialen Unterschieden auf symbolischer Ebene. Die Sprache (bzw. Sprachvarietät) der Mächtigen wird (nicht ausschließlich, aber vor allem in offiziellen Kontexten) als einzige legitime Sprache dargestellt und als generelle Norm angesehen. Dementsprechend kann Sprache auch eine exkludierende Funktion zukommen, was Bourdieu mithilfe des Konzeptes der symbolischen Gewalt erklärt: Sprecher_innen, welche die „legitime“ Sprache der eigenen Einschätzung sowie Fremdeinschätzung zufolge nur ungenügend beherrschen, tendieren dazu, sich nicht berechtigt zu fühlen, in offiziellen Kontexten zu (wider)sprechen, was sie wiederum u.a. bei der Einforderung ihrer Sozialrechte behindert. Hymes (2004) bezeichnete die Organisation kommunikativer Ressourcen und Praxen in Gruppen, Netzwerken und Institutionen als „speech economy“ und betonte damit, dass verschiedene Kommunikationsformen unterschiedlich wertgeschätzt bzw. sanktioniert oder stigmatisiert werden und Zugang bzw. Verfügbarkeit zu diesen sozial stratifiziert sind.

Sprache kommt so eine entscheidende Funktion bei der (Re)Produktion von sozialen Ungleichheiten zu und rückt damit in den Fokus sozialwissenschaftlichen Interesses. Auch in Bezug auf Sprache gilt es zu erforschen, durch welche politischen, ökonomischen, kulturellen und sozialen Prozesse Differenz in Ungleichheit transformiert wird (Brubaker 2014).

Im Gegensatz zu Bourdieu (1982) und zur klassischen Sprachbarrierenforschung (Labov 1977, Bernstein 1977), die sich vorrangig auf klassenspezifische Sprachvarietäten bezog, beschäftigt sich die vorliegende Arbeit mit Kommunikation im Kontext migrationsbedingter Sprachenvielfalt. Dabei gehen wir davon aus, dass Einzel- bzw. Nationalsprachen nicht als natürliche Entitäten, sondern als soziale und historische Konstrukte anzusehen sind (Joseph und Taylor 1990, Schieffelin, Woolard und Kroskrity 1998). Fragen rund um Sprachenvielfalt, Sprachenprestige und Sprachbarrieren sind im Kontext der EU von besonderer Bedeutung, da hier ein offizielles Ideal kultureller und sprachlicher Diversität der territorialen Organisation sprachlicher Unterschiede gegenübersteht und de facto multilinguale Gesellschaften auf nationalem Niveau paradoxerweise als monolingual konzipiert werden (Busch 2009). Sprachliche Homogenisierung war für die Entstehung moderner Nationalstaaten von entscheidender Bedeutung (Bourdieu 1982, Brubaker 2014, Busch 2009, Gal 2006, Stevenson 2006). Sprache wurde zu einem zentralen und politisch umkämpften Fokus persönlicher und kollektiver Identität (Brubaker 2014), was auch den Ausschluss derer, die nicht Teil der (sprachlichen) nationalen Gemeinschaft waren, legitimierte. Auf symbolischer Ebene hatte dies eine Stigmatisierung von Minderheitensprachen und Varietäten, die von der nationalen Standardsprache abwichen, zur Folge, also eine Abwertung der „illegitimen“ Sprache, die durch den Einsatz symbolischer Gewalt von den Sprecher_innen interiorisiert wird (Bourdieu 1982).

Die symbolische soziale Funktion von Sprache ist in Bezug auf migrationsgesellschaftliche Mehrsprachigkeit besonders relevant. In den letzten Jahren erfuhr Sprache verstärkte Aufmerksamkeit als Mittel zur Steuerung im Zusammenspiel von Migration und Arbeitsmarktzugang. Dies macht sich etwa bei der Koppelung von Sprachtests an die Erteilung von

Arbeits- und Aufenthaltsbewilligungen⁶ bemerkbar (für den englischsprachigen Raum siehe exemplarisch Piller und Lising 2014, Piller und Takahashi 2013, Allan 2013). Auch in der österreichbezogenen Forschung wird die potentiell exkludierende Funktion von Sprache(n) meist hinsichtlich der Integrationsvereinbarung 2003/2011 aufgegriffen, die Visa und Aufenthaltsgenehmigungen für Drittstaatenangehörige an einen Nachweis des Erwerbs der deutschen Sprache knüpft (siehe u.a. Mourão Permoser 2012, Wodak und Boukala 2015). Obwohl diese in der Integrationsvereinbarung vorgesehenen sprachlichen Bestimmungen vor allem von Sprachwissenschaftler_innen und -didaktikerInnen vehement kritisiert wurden (siehe u.a. Plutzer 2010, Gatt 2013, de Cillia 2012), stellt der verpflichtende Deutschspracherwerb in der Praxis nur in geringem Maße einen tatsächlichen Exklusionsmechanismus dar (Mourão Permoser 2012). Die Regelung kann jedoch als „symbolische Politik“ verstanden werden, um zu signalisieren, dass der Zugang zu Bürger_innen- und Sozialrechten kontrolliert und selektiert würde (ebenda). Wodak und Boukala (2015) zufolge trägt die im Kontext von (Re)Nationalisierungstendenzen europaweit beobachtete Betonung der Wichtigkeit (national)sprachlicher Kompetenzen dazu bei, dass eine „in-group“ von EU-Bürger_innen und eine „out-group“ von Drittstaatenangehörigen konstruiert werden. Wenn wir also davon ausgehen, dass auf der symbolischen Ebene Sprache als Exklusionsinstrument in Bezug auf Drittstaatenangehörige fungiert, so gibt es auch Hinweise darauf, dass in der Praxis ebenso EU-Migrant_innen beim Zugang zu gesellschaftlicher Teilhabe, Arbeitsmarkt und Sozialleistungen europaweit auf sprachliche Barrieren treffen (siehe u.a. Neubecker, Fratzscher und Linckh 2014, Scheibelhofer, Holzinger und Regös im Erscheinen, Regös, Holzinger und Scheibelhofer im Erscheinen, Ratzmann 2018, Holzinger 2019).

Da das öffentliche Leben zwangsläufig „languaged“ (Brubaker 2014) ist und staatliche Institutionen vor allem mit und durch Sprache agieren, sind bestimmte Gruppen mit einem bestimmten Sprachrepertoire gegenüber anderen privilegiert. Der Staat und öffentliche Institutionen können in Bezug auf Sprache(n) daher keine neutrale Position einnehmen, son-

⁶ In Österreich sieht die 2018 von der Bundesregierung beschlossene Reform der Bedarfsorientierten Mindestsicherung vor, den vollen Leistungsbezug an Sprachkenntnisse in Deutsch bzw. Englisch zu knüpfen (Oswald und Mittelstaedt 2018).

dem Sprach(en)regulierungen und linguistische Praktiken im öffentlichen Leben sind unabweichlich politisch, da sie individuelle Lebenschancen entscheidend beeinflussen (ebenda). Sprachliche Diskriminierung ist meist schwer von anderen Formen der Diskriminierung zu trennen, denn “unequal access to power and resources is often multi-causal, and differences based on language often overlap with other socially constructed differences” (Skutnabb-Kangas 2015). Obwohl sprachliche Unterschiede in der Forschungsliteratur oft vernachlässigt oder mit kultureller und ethnischer Diversität gleichgesetzt werden, sind sie dennoch folgenreich für die (Re)Produktion von sozialer Ungleichheit (Brubaker 2014). Zu untersuchen ist daher die Art und Weise, wie sprachliche Differenz phänomenologisch erfahren, in der Interaktion verhandelt, kulturell elaboriert, rechtlich reguliert und politisch ausgefochten wird (Brubaker 2014). Praktiken, die dazu führen, dass Menschen aufgrund ihrer Sprache(n) ungleichen Zugang zu Macht oder materiellen wie immateriellen Ressourcen haben, können als linguistische Diskriminierung bzw. Fälle von Linguizismus gesehen werden (Skutnabb-Kangas 2015). Für besondere Bedeutung ist dies für den institutionellen Umgang mit sprachlicher Diversität, der im Folgenden beschrieben wird.

2.2. Sprachregime und der institutionelle Umgang mit sprachlicher Diversität

Mehrsprachigkeit wird im Rahmen der vorliegenden Arbeit nicht als individuelle, sondern als relationale Fähigkeit verstanden, die entscheidend davon beeinflusst wird, welche Spielräume das (institutionelle) Umfeld ermöglicht bzw. ausschließt (Blommaert, Collins und Slembrouck 2005). Die mit bestimmten sozialen Räumen verbundenen Sprachpraktiken werden in der Literatur oft als Sprachregime bezeichnet, welche Coulmas „als ein Bündel von Gewohnheiten, rechtlichen Regulierungen und Ideologien, die Sprecher_innen in räumlich situierten Interaktionen in der Wahl sprachlicher Mittel beschränken“, definiert (zitiert in Busch 2013). Wir verstehen Sprache als „set of resources [...] whose meaning and value are socially constructed within the constraints of social organizational processes, under specific historical conditions“ (Heller 2007). In diesem Sinne können auch sogenannte Sprachbarrieren soziologisch gesehen nicht ex ante als gegeben angenommen werden, sondern müssen als sozial hergestellt und kontextbedingt (wandelbar) verstanden werden:

“communication problems in such spaces are the result of how individuals and their communicative ‘baggage’ are inserted into regimes of language valid in that particular space.” (Blommaert, Collins und Slembrouck 2005)

Es ist folglich der institutionelle Umgang mit sprachlicher Diversität, der entscheidenden Einfluss auf die individuelle Entfaltung von Ressourcen hat. Gleichzeitig stellt der Umgang mit Diversität für Institutionen selbst eine große Herausforderung dar. Wie Gomolla und Radtke (2009) für den schulischen Kontext zeigten, reagieren Institutionen auf heterogenitätsbedingte Überforderung meist mit dem Versuch, homogene Gruppen zu schaffen und diskriminieren dadurch gegen Abweichungen von der Norm. Das Funktionieren von Institutionen baut folglich auf Normalitätserwartungen in Bezug auf alle beteiligten Akteur_innen auf. Institutionelle Diskriminierung resultiert daher nicht nur aus individuellen Einstellungsmustern und sozialen Interaktionen, sondern ist zu einem Großteil in den formalen Rahmenbedingungen des professionellen Handelns angelegt und geht auf das Zusammenspiel von politischen Vorgaben, organisatorischen Handlungszwängen, etablierten Praktiken in einzelnen Institutionen sowie einem professionellen Handlungswissen zurück (Gomolla 2011). Vor allem die englischsprachige Forschung hat sich mit dem „monolingual bias“ von Institutionen als Ursache für die Exklusion von sprachlich diversen Bevölkerungsgruppen auseinandergesetzt (für einen Überblick siehe Piller 2016, Piller und Takahashi 2011). Im deutschsprachigen Raum prägte Ingrid Gogolin (1994) in Anlehnung an Bourdieu den Begriff des „monolingualen Habitus“ in Bezug auf Bildungsinstitutionen.

Es existiert verhältnismäßig wenig empirische Forschung zum Umgang institutioneller Akteur_innen mit sprachlicher Diversität. Ausnahmen stellen hier beispielsweise die Studien von Maiter, Alaggia, Chan und Leslie (2017), Alaggia, Maiter und Jenney (2017) sowie Kriz und Skivenes (2010) dar, die sich mit wahrgenommenen Kommunikationsbarrieren zwischen Sozialarbeiter_innen und Migrant_innen in Kanada, England und Norwegen beschäftigen. Zu nennen ist hier auch die Arbeit von Codó (2008) zu sprachlichen Praktiken in Einwanderungsbehörden in Spanien. Die größte Aufmerksamkeit erfuhren der institutionelle Umgang mit sprachlicher Diversität und Sprachbarrieren im Bereich der Gesundheitsversorgung (exemplarisch genannt seien Novak-Zezula, Schulze et al. 2005, Collins und Slembrouck 2006, Moyer 2013, Soderstrom 2014). Novak-Zezula, Schulze et al. (2005) etwa beschreiben bei der Evaluation des europäischen Projektes ‘Migrant-friendly

Hospitals' (2002–2005, vergleichende Studie in neun Ländern) unter welchen Bedingungen die Kommunikation mit Patient_innen, welche die Mehrheitssprache nicht ausreichend beherrschen, gelingen kann. Sie betonen dabei die Wichtigkeit, dass adäquate sprachliche Kommunikation in den generellen Diversity-Richtlinien berücksichtigt und sprachbezogene Bedürfnisse von Patient_innen, Angehörigen und Spitalsmitarbeiter_innen erhoben werden. Wie Junge und Schwarze (2013) jedoch betonen, haben Krankenhäuser trotz steigender Wichtigkeit bisher noch keine systematische Antwort auf die Herausforderungen, die zunehmende kulturelle und sprachliche Vielfalt mit sich bringen, gefunden. Auch Trummer (2013) zeigte in ihrer Forschung zu migrationsspezifischer Diversität am Arbeitsplatz Krankenhaus in Österreich, dass Probleme im Umgang mit Diversität vor allem in der täglichen Arbeit der Spitalsmitarbeiter_innen im Patient_innenkontakt auftreten, wo sie trotz Fehlen organisatorischer Konzepte verwaltet werden muss. Auf Entscheidungsträgerebene ist Trummer zufolge migrationsspezifische Diversität jedoch nach wie vor ein zu wenig beachtetes Themenfeld, was sie vor allem darauf zurückführt, dass sie im Arbeitsalltag der Führungskräfte kaum bemerkbar sei.

Für den Bereich der Arbeitsmarktverwaltung zeigen Flubacher, Coray und Duchêne (2016), dass die öffentliche Arbeitsvermittlung in der Schweiz bei der Verwaltung sprachlich diverser Gruppen vor dem Hintergrund der Bedürfnisse des Arbeitsmarktes zwischen zwei Diskursen schwankt – jenem der Integration einerseits und jenem des Investments andererseits. Ratzmann (2018) weist in einer rezenten Studie darauf hin, dass leistungsberechtigte EU-Bürger_innen in deutschen Jobcentern auf Schwierigkeiten stoßen und Sprache hierbei als Haupthemmnis sowohl beim Zugang zur deutschen Grundsicherung als auch bei der Integration in den Arbeitsmarkt wahrgenommen wird. In den untersuchten Jobcentern wurde die zunehmende Diversität der Antragsteller_innen kaum berücksichtigt und trotz EU-Rechtslage und Weisungen der Bundesagentur für Arbeit wurde von EU-Bürger_innen mit unzureichenden Deutschkenntnissen erwartet, selbst einen bzw. eine Dolmetscher_in mitzubringen. Es bestand nur sehr eingeschränkte Bereitschaft seitens der Mitarbeiter_innen, in einer ihnen geläufigen Fremdsprache zu kommunizieren, was einerseits mit dem Risiko, rechtsverbindliche Falschauskünfte zu geben, begründet wurde, aber andererseits auch ein gewisses Beharren auf der Amtssprache Deutsch widerspiegelte. Insgesamt, so Ratzmann, entstände der Eindruck, dass Sprachkenntnisse ein regulierendes Instrument beim Zugang zur Grundsicherung darstellen. (Ratzmann 2018)

Dass es beim Zugang zu Leistungen des österreichischen Arbeitsmarktservices ebenfalls zu Problemen kommt, die mit sprachlicher Vielfalt (bzw. dem Umgang damit) in Zusammenhang stehen, zeigte das internationale und interdisziplinäre Forschungsprojekt TRANSWEL (Fördergeber FWF/NORFACE, Laufzeit 2015-2018), in welches die Autorin der vorliegenden Masterarbeit involviert war (siehe Kapitel 4.1). Das Projekt beschäftigte sich mit dem Zugang mobiler EU-Bürger_innen aus ‚neuen‘ EU-Staaten zu Sozialrechten in ‚alten‘ EU-Staaten, wobei vier Länderpaare vergleichend untersucht wurden (Ungarn–Österreich, Bulgarien–Deutschland, Polen–Großbritannien und Estland–Schweden). Für Österreich (Regös, Holzinger und Scheibelhofer im Erscheinen, Scheibelhofer, Holzinger und Regös im Erscheinen, Scheibelhofer und Holzinger 2018, Holzinger 2019) zeigte sich im Bereich der Arbeitslosenleistungen, dass im Umgang mit sprachlicher Diversität für AMS-Kund_innen Schwierigkeiten bestehen, die sich u.a. in Sprachbarrieren und Ungleichheitserfahrungen manifestieren. Seitens der Migrant_innen wurden dabei verschiedene Lösungsstrategien beschrieben, wie beispielsweise der Rückgriff auf Laiendolmetscher_innen, die Aktivierung von sozialen und kulturellen Ressourcen oder das Hinzuziehen gewerkschaftlicher Organisationen.

Bisher werden kommunikative Barrieren in der sozialwissenschaftlichen Literatur zu Diversität und Arbeit eher randständig beachtet (Thuesen 2017). Forschung zu Sprache und Arbeit konzentriert sich meist auf die Privatwirtschaft und multinationale Unternehmen, wobei hier zumeist der ökonomische Mehrwert von Mehrsprachigkeit aus unternehmerischer Sicht betont wird (siehe exemplarisch Grin, Sfredo und Vaillancourt 2010). Ziel der vorliegenden Arbeit ist es, einen Beitrag zum Verständnis des Umgangs mit sprachlicher Diversität im Bereich der Arbeitsmarktverwaltung zu leisten. Das folgende Kapitel widmet sich daher migrationsbedingten Arbeitsmarktentwicklungen und Strukturen der Arbeitsmarktverwaltung in Österreich sowie sozialstaatlichen Veränderungsprozessen.

3. Arbeitsmarktverwaltung in Österreich

Im Hinblick auf institutionelles Handeln im Kontext sprachlicher Diversität gilt es, neben einem Wandel in der Beschäftigungsstruktur und Arbeitsmarktdynamik generelle Veränderungsprozesse in Bezug auf die Konzeption des Sozialstaates im Blick zu behalten, welche sowohl auf ideologischer als auch auf legislativer Ebene individuelle Leistungen und

Fähigkeiten sowie die aktive Beteiligung von Bürger_innen ins Zentrum stellen – ohne zugleich die Unterschiede in den individuellen Fähigkeiten oder Hindernisse in Bezug auf Gleichstellung zu adressieren (Soysal 2012, Lessenich 2015, Penz, Gaitsch et al. 2017, Penz, Sauer et al. 2017). Im Folgenden werden wir zunächst auf Studien zu Migration und Arbeitsmarkt eingehen, wobei der Fokus auf Österreich liegt. Im Anschluss dargestellt werden arbeitsmarktpolitische Strukturen und Arbeitsmarktverwaltung in Österreich. Abschließend thematisiert werden strukturelle Transformationsprozesse hin zu einem aktivierenden Sozialstaat und deren Einfluss auf das berufliche Handeln von AMS-Mitarbeiter_innen.

3.1. Migration und Arbeitsmarkt in Österreich

Der Zugang zum Arbeitsmarkt ist von unumstrittener Wichtigkeit für gesellschaftliche Teilhabe, gestaltet sich jedoch nicht für alle sozialen Gruppen gleich. Migrant_innen etwa sind häufiger von Arbeitslosigkeit, prekären Beschäftigungsbedingungen oder Dequalifizierung betroffen als Inländer_innen (siehe bspw. Arslan, Dumont et al. 2015, Spielvogel und Meghnagi 2018, Eurostat 2017, Kalter und Granato 2018, Aigner 2017). Dies gilt auch für Österreich, wo der Anteil von Menschen mit Migrationshintergrund an der Erwerbsbevölkerung in den letzten Jahrzehnten stark zugenommen hat.

Österreich hat sich in den letzten Jahrzehnten zu einem wichtigen Zielland für Migrant_innen entwickelt, unter anderem im Zuge der Balkankriege, aber auch in Folge des EU-Beitritts in den 1990er Jahren (Verwiebe, Kittel et al. 2018). Dies hatte große Auswirkungen auf den Arbeitsmarkt, was sich beispielsweise in den Entwicklungen der letzten zehn Jahre zeigt: Das Arbeitskräftepotenzial ausländischer Staatsbürger_innen wuchs zwischen 2008 und 2018 mit 78,6 % deutlich stärker als das Angebot an inländischen Arbeitskräften, wofür insbesondere ein hoher Zuzug von Personen im Haupterwerbsalter (25-49 Jahre) aus den neuen Mitgliedsländern (Beitritt nach 2004, ohne Kroatien) verantwortlich ist. Knapp die Hälfte (49 %) des Anstiegs des Arbeitskräftepotenzials (2008-2018) von insgesamt +452.721 geht auf Bürger_innen aus diesen neuen Mitgliedsstaaten zurück, worunter die meisten aus Ungarn (17 %), der Slowakei (6 %), Polen (6 %) sowie Rumänien und Bulgarien (zusammen rund 13 %) kamen. Auf Migrant_innen aus den alten EU-Mitgliedsstaaten

entfielen 12 % des gesamten Anstiegs, auf Drittstaatenangehörige ebenso wie auf österreichische Staatsbürger_innen jeweils 18 %. (Auer, Grieger und Wach 2019)

Obwohl nominell weniger bedeutsam, steht die Arbeitsmarktintegration von geflüchteten Personen momentan im Zentrum sozialer Debatten. Die Zahl an Asylanträgen ist seit 2010 angestiegen, wobei das Jahr 2015 mit 88.340 Anträgen einen Höhepunkt darstellte. Die meisten Personen, die zwischen 2015 und 2017 nach Österreich flohen, kamen aus Afghanistan, Syrien, Irak, Pakistan, Iran und Russland (Verwiebe, Kittel et al. 2018). Bis Erhalt eines positiven Asylbescheides bleibt geflüchteten Personen der Arbeitsmarktzugang de facto verwehrt.

Bei der Arbeitsmarktintegration sind Migrant_innen gegenüber Inländer_innen in mehrerer Hinsicht schlechter gestellt. So sind sie etwa überdurchschnittlich oft von Arbeitslosigkeit betroffen. 2017 war die Arbeitslosenquote von Personen mit ausländischer Staatsangehörigkeit in Österreich mehr als doppelt so hoch (10,9 %) wie jene von österreichischen Staatsbürger_innen (4,5 %) (Statistik Austria 2018). Dies gilt jedoch nicht für EU-Migrant_innen, deren Arbeitslosenquote sogar etwas unter der von österreichischen Staatsbürger_innen lag⁷. Insgesamt waren damit rund 31 % aller arbeitslos vorgemerkten bzw. sich in Schulungen befindlichen Personen ausländische Staatsbürger_innen. Wie auch in anderen europäischen Ländern ist die Arbeitsmarktintegration vor allem für geflüchtete Personen schwierig und langwierig (Verwiebe, Kittel et al. 2018). 2017 machten anerkannte Flüchtlinge und subsidiär Schutzberechtigte rund 7 % aller österreichweit arbeitslos vorgemerkten bzw. sich in Schulungen befindlichen Personen aus (AMS 2018a) und waren damit klar überrepräsentiert.

Migrant_innen befinden sich weitaus öfter als Inländer_innen in prekären oder atypischen Arbeitsverhältnissen und sind häufiger in Berufen mit niedrigem oder mittlerem Qualifikationsniveau tätig, wobei sie auch überproportional von Dequalifizierung betroffen sind (Visintin, Tijdens und van Klaveren 2015, Arslan, Dumont et al. 2015, Galgóczi, Leschke und Watt 2012, OECD 2014, Spielvogel und Meghnagi 2018, Wiedenhofer-Galik und

⁷ Freie Abfrage im Online-Datenbankabfragesystem BALI des Bundesministeriums für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (<https://www.dnet.at/Bali/Query.aspx>, 25.4.2019)

Fasching 2015, Stadler und Wiedenhofer-Galik 2011, Stadlmayr 2012, Gächter 2006, 2016, 2012, Eurostat 2017, Aigner 2017). Das Ad-Hoc-Modul der EU-Arbeitskräfteerhebung 2014 zeigte, dass EU-weit mehr als ein Drittel der Migrant_innen (gegenüber einem Fünftel der inländischen Arbeitskräfte) in Positionen arbeiteten, für die sie überqualifiziert waren (Eurostat 2016). Während der Anteil von dequalifiziert Beschäftigten aus Drittstaaten zurückgegangen war, hatte sich der Prozentsatz bei EU-Bürger_innen seit 2008 erhöht (Eurostat 2016). Besonders Migrant_innen aus neuen EU-Mitgliedsländern sind zwar überdurchschnittlich gut ausgebildet (Gächter 2016, Tijdens und van Klaveren 2012), zugleich aber auch unverhältnismäßig oft unter ihren Qualifikationen beschäftigt (Visintin, Tijdens und van Klaveren 2015, Huber 2011). Diese EU-weiten Entwicklungen gelten auch für Österreich: 2014 gaben fast drei Mal so viele im Ausland geborene Arbeitnehmer_innen (23.5 %) an, für ihre momentane Beschäftigung überqualifiziert zu sein, wie im Inland geborene Arbeitnehmer_innen (8.8 %)⁸.

Die Auswirkung der Benachteiligung von Migrant_innen am Arbeitsmarkt zeigen sich insbesondere im Bereich der Löhne (Aigner 2017). Auch hier spiegeln sich Differenzen unter EU-Migrant_innen stark in Einkommensunterschieden wieder: Während Arbeitnehmer_innen mit Abschlüssen aus alten EU-Mitgliedsstaaten 150 Euro (Frauen) bzw. 350 Euro (Männer) weniger als österreichische Beschäftigte verdienten, so lagen diese Zahlen bei Migrant_innen aus neuen Mitgliedsländern bei 550 Euro (Frauen) bzw. 750 Euro (Männer) (Gächter 2016).

Arbeitslosigkeit und Dequalifizierung können als Teil eines Adaptierungsprozesses zu Beginn einer beruflichen Laufbahn gesehen werden, von dem sowohl junge Arbeitnehmer_innen als auch Migrant_innen, die in einen neuen Arbeitsmarkt eintreten, betroffen sind (Visintin, Tijdens und van Klaveren 2015, Kirilova und Biffl 2016). Das Bestehen von Benachteiligungen unter Migrant_innen, welches signifikant höher als bei inländischen Arbeitskräften ist, weist jedoch auf die Existenz migrationspezifischer Gründe und Mechanismen hin (Visintin, Tijdens und van Klaveren 2015, Mollard und Umar 2015, Stadler und

⁸ Vor allem weibliche Migrantinnen (28.0%), insbesondere aus den neuen EU-Mitgliedsländern (38.3%; Männer: 19.7%) waren ihrer Selbsteinschätzung nach überproportional von Dequalifizierung betroffen (Wiedenhofer-Galik und Fasching 2015).

Wiedenhofer-Galik 2011, Wiedenhofer-Galik und Fasching 2015). Dazu zählt allen voran die Nicht-Anerkennung von ausländischen Bildungsabschlüssen und Zeugnissen (siehe beispielsweise Kirilova und Biffel 2016, Cardu 2015, Mollard und Umar 2015, Lopez-Ekra 2015). Der formale Anerkennungsprozess von ausländischen Diplomen und Zertifikaten kann mitunter überaus kompliziert sein und gar als Labyrinth beschrieben werden, das für neuankommende Migrant_innen fast unmöglich zu navigieren ist (Collett 2008 in Lopez-Ekra 2015). Es sind jedoch nicht nur formelle Aspekte im Anerkennungsprozess, die Dequalifizierung begünstigen, sondern auch latente Diskriminierungen, die zur Abwertung der Qualifikationen von Migrant_innen beitragen (Lopez-Ekra 2015, Visintin, Tijdens und van Klaveren 2015, Mollard und Umar 2015, Cardu 2015). Sprachkenntnisse sind ein weiterer entscheidender Faktor, welcher zu Benachteiligungen führen kann. Sprachbezogene Schwierigkeiten gehen dabei über Kommunikationsbarrieren hinaus, da sprachliche Diskriminierung (Skutnabb-Kangas 2015) Migrant_innen selbst dann den Zugang zu bestimmten Positionen erschweren kann, wenn ihre Sprachkompetenz oder ihr Akzent keine Verständigungsprobleme bedingen und ihre Arbeitsleistung nicht beeinträchtigen würden (Lopez-Ekra 2015). Für den österreichischen Kontext ist die Rolle von Sprachkenntnissen bei der Arbeitsmarktintegration noch ungenügend untersucht (Bartik, Lutter und Fröschl 2015). Gächter (2016) beispielsweise fand keinen Zusammenhang zwischen den selbst eingeschätzten Deutschkenntnissen und dem Einkommen von interviewten Migrant_innen, wohl aber einen Einfluss von Sprachkenntnissen auf Beschäftigungschancen. Über Sprachkenntnisse hinausgehend ist auch die Kontextabhängigkeit beim Transfer von Bildung und Fachkenntnissen zu bedenken⁹. Da kulturelles und soziales Kapital eng miteinander verbunden sind, wirkt sich die Abwesenheit von sozialen und professionellen Netzwerken im Zielland oft negativ auf die Arbeitsmarktintegration von Migrant_innen aus (Cardu 2015, Landolt und Thieme 2018). Weiters wirken sich Arbeitsmarkterfordernisse im Zielland – Fachkräf-

⁹ Viele Autor_innen (siehe beispielsweise Landolt und Thieme 2018, Aure 2013) beziehen sich hierbei auf Bourdieus (1986) Kapitalsorten, die zwar ineinander umgewandelt werden können, deren Wert jedoch vom jeweiligen sozialen Feld abhängt. Die internationale Transferierbarkeit von kulturellem Kapital (durch Bildung inkorporiert und in Zeugnissen manifestiert) variiert folglich räumlich und hängt nicht nur vom Wissen der Arbeitgeber_innen bezüglich ausländischer Ausbildungsnachweise ab, sondern auch von der Fähigkeit der Migrant_innen, den Wert ihrer Abschlüsse und Skills zu verhandeln (Landolt und Thieme 2018, Regös, Holzinger und Scheibelhofer im Erscheinen).

temangel ebenso wie der Bedarf an niedrig qualifizierten Arbeitskräften – auf die Möglichkeiten von Migrant_innen aus, eine ihren Qualifikationen entsprechende Arbeit zu finden (Visintin, Tijdens und van Klaveren 2015, Kirilova und Biffl 2016, Mollard und Umar 2015). Staatliche Arbeitsmarktverwaltungen können eine Schlüsselrolle bei der Arbeitsmarktintegration von Migrant_innen einnehmen¹⁰, verfügen jedoch in Zeiten von schrumpfenden Sozialstaaten nicht über ausreichend Ressourcen, um dieser Aufgabe adäquat nachkommen zu können (Lopez-Ekra 2015). Im Folgenden skizzierte werden zentrale Strukturen der Arbeitsmarktverwaltung und arbeitsmarktpolitische Maßnahmen in Österreich.

3.2. Arbeitsmarktpolitische Maßnahmen in Österreich

Trotz eines kontinuierlichen Anwachsens der Arbeitslosigkeit seit Anfang der 1980er Jahre (unterbrochen von zyklischen Schwankungen) (Atzmüller 2009) weist Österreich hohe Beschäftigungszahlen und eine sehr niedrige (2012 gar die EU-weit niedrigste) Arbeitslosigkeit auf. Dass die Arbeitslosigkeit auch während der Krise ab 2008 niedrig geblieben ist, kann u.a. auf atypische Beschäftigungen zurückgeführt werden und als Folge aktiver Arbeitsmarktpolitik gesehen werden (v.a. Vereinfachung der Kurzarbeit und Bildungskarenz) (Österle und Heitzmann 2016). Während die Arbeitslosenquote 2016 mit 6 % (internationale Definition) einen Höchststand erreichte, lag sie im Jahr 2017 zwar auf einem im Zeitvergleich gesehen relativ hohen Wert von 5,5 %, war im internationalen Vergleich jedoch eher niedrig (EU-Durchschnitt: 7,6 %)¹¹ (Statistik Austria 2018). Österreichweit waren damit insgesamt 412.074 Personen arbeitslos vorgemerkt bzw. in Schulungen, wobei Wien die höchsten Arbeitslosenzahlen verzeichnete (155.128 Personen) (AMS 2018a).

Die zentrale arbeitsmarktpolitische Institution in Österreich ist das Arbeitsmarktservice (AMS), welches 1994 durch die Ausgliederung der Arbeitsmarktverwaltung (AMV) aus

¹⁰ In Österreich stellt das Arbeitsmarktservice (AMS) eine entscheidende Schnittstelle bei der Arbeitsmarktintegration dar (Holl, Kernbeiß et al. 2013, Ali-Pahlavani und Mittendorfer 2012, Krempf und Thaler 2017, Atzmüller 2009, Biffl und Dimmel 2011).

¹¹ Da die Interviews in den Jahren 2016 und 2017 geführt wurden, sind für ein besseres Verständnis des Kontextes vor allem die Zahlen aus diesen Jahren relevant. Angemerkt muss jedoch an dieser Stelle werden, dass die Arbeitslosigkeit 2018 auf 4,9% sank (Statistik Austria 2019).

dem Bundesministerium für Arbeit, Gesundheit und Soziales als Dienstleistungsunternehmen des öffentlichen Rechts konstituiert wurde (AMS 2018b). Dies bedeutete eine Dezentralisierung der arbeitsmarktpolitischen Aktivitäten und Aufgaben sowie die Implementierung einer regionalen Organisationsstruktur (Atzmüller 2009). Die Organisation des AMS ist pyramidal strukturiert und gliedert sich in eine Bundes-, neun Landes- und 98 Regionalorganisationen. Das AMS agiert unter maßgeblicher Beteiligung der Sozialpartner (Vertreter_innen von Wirtschaftskammer, Bundeskammer für Arbeiter und Angestellte, Österreichischer Gewerkschaftsbund und Vereinigung der österreichischen Industrie) im Auftrag des Bundesministers für Arbeit, Soziales, Gesundheit und Konsumentenschutz (AMS 2018c). Auf Grundlage der ministeriellen Vorgaben entwickeln Bundes- und Landesorganisationen arbeitsmarktpolitische Zielsetzungen und Schwerpunktprogramme, die von den regionalen Geschäftsstellen umgesetzt werden (Atzmüller 2009).

Zu den Aufgaben des AMS zählen die Vermittlung, Beratung, Qualifizierung und finanzielle Unterstützung bzw. Förderung von Arbeitslosen und Unternehmen (AMS 2018b). Für die Durchführung dieser Aufgaben sind die geschäftsführenden Organe verantwortlich, welche auf Bundesebene der zweiköpfige Vorstand, auf Landesebene der bzw. die Landesgeschäftsführer_in und auf Regionalebene der bzw. die Leiter_in der regionalen Geschäftsstelle sind (AMS 2018c). Insgesamt beim AMS beschäftigt waren im Jahr 2017 durchschnittlich 5.606 Mitarbeiter_innen (gerechnet in Vollzeitäquivalenten) (AMS 2018b).

In Bezug auf arbeitsmarktpolitische Instrumente können in Österreich neben der regulativen Steuerung passive und aktive Arbeitsmarktpolitik unterschieden werden (Badelt und Österle 2001). Zur passiven Arbeitsmarktpolitik zählt außer der Unterstützung bei der Suche nach Arbeit allen voran das Arbeitslosengeld, welches zeitlich befristet und abhängig von Verdienst und Beschäftigungsdauer ist (AMS 2019a). Nach Beendigung des Anspruchs auf Arbeitslosengeld besteht die Möglichkeit, Notstandshilfe zu beziehen (AMS 2019b). Voraussetzungen für Bezug von Arbeitslosengeld und Notstandshilfe sind neben Arbeitslosigkeit eine Mindestdauer versicherungspflichtiger Beschäftigung, Arbeitsfähigkeit und -willigkeit (sowie Notlage bei der Notstandshilfe) (AMS 2019a, b, Badelt und Österle 2001). Im Anschluss an die Notstandshilfe kann die Bedarfsorientierte Mindestsicherung (BMS), in Anspruch genommen werden, welche jedoch keine Versicherungsleistung mehr ist, sich dementsprechend auch nicht an der Höhe des vorher bezogenen Arbeits-

losengeldes orientiert und voraussetzt, dass eigene Vermögenswerte (bis zu einer Untergrenze) ausgeschöpft wurden. (Österle und Heitzmann 2016, Atzmüller 2009) Auch wenn es im Bereich der passiven Maßnahmen in den letzten Jahren keine großen Reformen gab, kann dennoch auch in Österreich eine Verstärkung von *Workfare*-Elementen konstatiert werden. Eine Zunahme an Sanktionierungen (meist reduzierte Geldleistungen und vorübergehende Einstellung der Zahlungen) als Disziplinierungsmaßnahme in den letzten Jahren weist darauf hin, dass Sozialrechte stärker mit den Verpflichtungen der Empfänger_innen verknüpft werden, in Beschäftigung zu bleiben bzw. wieder Beschäftigung anzunehmen (Österle und Heitzmann 2016).

In Bezug auf aktive Arbeitsmarktpolitik können zwei Teilbereiche unterschieden werden: personenbezogene Maßnahmen zur Reintegration von Arbeitslosen (u.a. Aus- und Weiterbildungsangebote, Umschulungen, Berufsinformationszentren sowie Gründungsberatung) und unternehmensbezogene Maßnahmen zur Sicherung und Schaffung von Arbeitsplätzen (u.a. Gewähren von Darlehen oder Haftungsübernahmen, Beihilfen, sozialökonomische Betriebe) (Führer 2016, Atzmüller 2009, Badelt und Österle 2001). Es besteht weder für Arbeitslose noch Unternehmen ein Rechtsanspruch auf Förderung. Alle Maßnahmen müssen im Einzelfall auf arbeitsmarktpolitische Relevanz überprüft werden und den gesetzlichen Vorgaben, den Richtlinien des AMS und den budgetären Möglichkeiten entsprechen (Atzmüller 2009).

Im internationalen Vergleich ist bzw. war der Anteil der Finanzmittel für aktive Arbeitsmarktpolitik in Österreich eher gering; Kritik zufolge gar ungenügend, um eine ausreichend aktive Arbeitsmarktpolitik zu betreiben (Lutz, Wörister und Woltran 2005, Führer 2016, Atzmüller 2009). Wie in anderen EU-Ländern sind die Ausgaben für aktive Arbeitsmarktpolitik in den letzten Jahren jedoch gewachsen (2012: 34 % der gesamten Ausgaben für Arbeitsmarktpolitik), was u.a. auf die Kofinanzierung des *European Social Fund* zurückzuführen ist (Österle und Heitzmann 2016). Das hier zugrunde liegende ‚Aktivierungsparadigma‘ wird in folgendem Kapitel erläutert, welches sich mit sozialstaatlichen Transformationsprozessen und deren Auswirkungen auf die Arbeitsbedingungen von AMS-Berater_innen beschäftigt.

3.3. Strukturelle Transformationsprozesse und Aktivierungsparadigma

Mit dem Arbeitsmarktservicegesetz (AMSG) und der Ausgliederung aus dem Ministerium 1994 wurde die passive Verwaltung von Arbeitslosigkeit durch ein aktivierendes System aktiver Arbeitsmarktpolitik ersetzt, welches darauf abzielt, die Beschäftigungsfähigkeit von Arbeitslosen zu sichern, um so zur Flexibilität der Arbeitsmärkte beizutragen (Fuchs 2011, Hundsdorfer 2016, Atzmüller 2009). Diese Umstrukturierung der Arbeitsmarktverwaltung in Österreich ist in einem internationalen Kontext zu sehen, der von einer Transformation des versorgenden hin zu einem aktivierenden Sozialstaat geprägt ist (siehe exemplarisch Lessenich 2015, Soysal 2012). Institutionelle Reformen Mitte der 1990er unter dem Schlagwort *New Public Management* sollten staatliche Bürokratien in wettbewerbsorientierte öffentliche Dienstleistungsunternehmen verwandeln und im Bereich der Arbeitsmarktverwaltung zur effektiveren Regulierung der Arbeitslosigkeit beitragen (Penz, Gaitsch et al. 2017, Penz, Sauer et al. 2017). Die Entwicklung hin zu einer aktivierenden Arbeitsmarktpolitik war in Österreich seit den 1990er Jahren beobachtbar. In Zeiten zunehmender Austeritätspolitik, angesichts der Verstetigung relativ hoher Arbeitslosigkeit und über den Diskurs der „Wettbewerbsfähigkeit“ wurde Vollbeschäftigung Ende der 1980er als oberstes Ziel der Politik abgelöst und auch die Arbeitsmarktverwaltung geriet zunehmend in Kritik (Atzmüller 2009, Hundsdorfer 2016). Die mediale Diffamierung und Stigmatisierung von Arbeitslosen als „Sozialschmarotzer“ wurde auch im politischen Diskurs aufgegriffen. Arbeitslosigkeit erschien weniger als Folge veränderter wirtschaftlicher Rahmenbedingungen, sondern als Resultat mangelnder Arbeitswilligkeit (Atzmüller 2009). In dieser Hinsicht kann die Ausgliederung und Neukonstitution der Arbeitsmarktverwaltung auch unter dem Image-Aspekt gesehen werden bzw. als ein Versuch, das mediale, politische und gesellschaftliche Bild von Arbeitslosen und Arbeitssuchenden zu ändern, welches sich negativ auf die Organisation der Arbeitsmarktverwaltung auswirkt (Fuchs 2011). Dies spiegelt sich in den Worten des damaligen AMS-Vorstandes Herbert Böhm wider: „Die Existenzberechtigung des AMS leitet sich ausschließlich aus der Honorierung der Leistungen der Mitarbeiter ab. Daher müssen wir uns sehr bemühen, die Stigmatisierung der Arbeitslosen, die sich auf die Organisation und deren Mitarbeiter überträgt, wegzubringen. Wir müssen den Arbeitslosen, die keinesfalls alle Sozialfälle sind, die Dienstleistungen, auf die sie ein Anrecht haben, zur Verfügung stellen.“ (Böhm 1995 zitiert in Fuchs 2011)

Mit dem Aktivierungsparadigma einher geht im neoliberalen Sozialstaat eine Re-Definition des Sozialen: Sozial sein bedeutet, sich eigenverantwortlich und pro-aktiv im Dienste der Gesellschaft zu verhalten (Lessenich 2015, Penz, Gaitsch et al. 2017). Es ist weniger der „Abbau sozialer Sicherungssysteme“, der den Übergang vom versorgenden zum aktivierenden Wohlfahrtsstaat kennzeichnet, „sondern der Umbau der staatlichen Regulierung in Richtung Responsibilisierung und Erhöhung der Wettbewerbsfähigkeit der Individuen“ (Penz, Gaitsch et al. 2017). Eigeninitiative wird als Voraussetzung für Leistungsbezug angesehen und aus passiven Leistungsempfänger_innen werden in dieser Logik (aktiv) Arbeitssuchende, die „uneingeschränkte[s] Bemühen“ um „Reintegration in den Arbeitsmarkt“ (BMWA 2006 zitiert in Atzmüller 2009) permanent nachweisen müssen. Aus der „Verwaltung von Arbeitslosigkeit“ wird ein Servicecenter, das Arbeitssuchende vorrangig als Kund_innen, d.h. als Dienstleistungsempfänger_innen wahrnimmt, von denen mehr Engagement und Flexibilität erwartet werden kann als von Träger_innen sozialer Rechte (Fuchs 2011, Atzmüller 2009).

Der Umbau von staatlicher Bürokratie in selbstverwaltete Dienstleistungsorganisationen, die effizienter und bürgernäher sein sollen, brachte bzw. bringt auch gravierende Veränderung des Arbeitskontextes von AMS-Mitarbeiter_innen mit sich: Einerseits setzte sich eine Handlungsökonomie durch, die auf dem Prinzip der ressourceneffizienten Mittelverwendung beruht und an arbeitsmarktbezogenen Zielvorstellungen (wie beispielsweise die Vermeidung von Langzeitarbeitslosigkeit) ausgerichtet ist. Andererseits wird der Anspruch auf Kund_innenorientierung betont, Arbeitslose sollen wie Kund_innen behandelt werden und die Interaktion in der Beratung soll einen persönlichen Charakter bekommen (Penz, Gaitsch et al. 2017)¹². Aktivierung steht auch hier im Zentrum: Der Arbeitsvermittlungsprozess soll darauf abzielen, Arbeitssuchende bei ihrer eigenen Aufgabe (nämlich der Arbeitssuche) „fördernd zu unterstützen, sie zu motivieren und sie gegebenenfalls zu stärkerer Eigeninitiative anzuleiten“ (Penz, Gaitsch et al. 2017). Gleichzeitig unterliegen aber auch die AMS-Berater_innen selbst einem beständigen Legitimationszwang: Die Leistungen von Berater_innen und Zweigstellen werden durch die Einführung von Kennziffern (*balanced*

¹² So ist beispielsweise die Erstellung eines individuellen Betreuungsplan seit 2005 verpflichtend (Atzmüller 2009).

soreboards und *benchmarking* zur internen vergleichenden Qualitätskontrolle) einer regelmäßigen Evaluierung unterzogen, wodurch ihr Handlungsspielraum kontrolliert, die Berater_innen auf institutionelle Ziele eingeschworen und in ihrem organisationalen *commitment* gestärkt werden sollen (Penz, Gaitsch et al. 2017).

Wie Penz, Gaitsch et al. (2017) zeigen konnten, sind sich AMS-Mitarbeiter_innen der Widersprüchlichkeit dieser unterschiedlichen Anforderungen (Effizienzsteigerung und Kund_innenorientierung) bewusst. Ebenso laufen in ihrer Wahrnehmung stetige organisationale Umstrukturierungsprozesse und höhere Arbeitsanforderungen einer verstärkten Kund_innenorientierung entgegen: die Zahl an Beratungsfällen wächst kontinuierlich und auch die Kund_innengruppen werden immer verschiedenartiger, da AMS-Berater_innen nicht nur Leistungsempfänger_innen aus der Arbeitslosenversicherung (Arbeitslosengeld und Notstandshilfe), sondern auch Bezieh_innen der bedarfsorientierten Mindestsicherung betreuen (Penz, Gaitsch et al. 2017). Im Vergleich zu Arbeitsmarktverwaltungsinstitutionen in Deutschland und der Schweiz sind AMS-Berater_innen mit besonders hohen Fallzahlen konfrontiert und die Beratung ist auf kurze, standardisierte Zeitintervalle beschränkt. Diese erhöhten Arbeitsanforderungen gehen mit einer Vergrößerung von individuellen Handlungsspielräumen einher, die jedoch wiederum durch Leistungsziffern kontrolliert werden. Penz, Gaitsch et al. (2017) konstatieren, dass aufgrund der Spannungen zwischen Effizienzdruck und geforderter Personalisierung der Beratung die Umsetzung des Aktivierungsimperativs mit einer depersonalisierten Dienstleistungsarbeit einhergeht. Sie stellen außerdem fest, dass Berater_innen die institutionelle Erwartungshaltung gegenüber Kund_innen weitgehend internalisiert haben und die Verantwortung einer möglichst raschen (Re)Integration in den Arbeitsmarkt vorrangig auf Seite der Arbeitssuchenden sehen.

Wie in diesem Kapitel dargelegt, haben strukturelle Transformationsprozesse hin zu einem aktivierenden Sozialstaat großen Einfluss auf das berufliche Handeln von AMS-Mitarbeiter_innen. Migrationsbedingte Veränderungen in der Beschäftigungsstruktur am österreichischen Arbeitsmarkt haben außerdem den Anteil von AMS-Kund_innen mit anderen Erstsprachen als Deutsch in den letzten Jahrzehnten entscheidend erhöht. Die Institution AMS und ihre Mitarbeiter_innen handeln daher in einem neuen Kontext sprachlicher Diversität, welche organisationale Adaptierungsprozesse bedingen. Die vorliegende Arbeit greift die daraus resultierenden Herausforderungen für sowie Bewältigungsstrategien von

institutionellen Akteur_innen auf. Das folgende Kapitel widmet sich im Detail dem Erkenntnisinteresse sowie dem Forschungszusammenhang, in dem diese Masterarbeit entstanden ist.

4. Problemstellung und Forschungsfrage

Die vorliegende Masterarbeit untersuchte am Beispiel des AMS, welche Auswirkungen sprachliche Diversität auf bürokratische Abläufe hat und setzt dabei den Fokus auf die Binnenperspektive dieser Institution sowie das bislang wenig erforschte Handeln von Mitarbeiter_innen dieser öffentlichen Institution im Kontext migrationsbedingter Diversität. Wie oben ausführlich dargelegt, werden in der einschlägigen Literatur Veränderungsprozesse hin zu einem aktivierenden Sozialstaat konstatiert. Auch in Hinblick auf Sprache stellt sich diesbezüglich die Frage, auf wessen Seite Verantwortlichkeiten in der Institutionslogik konstruiert werden: den (als aktiv partizipierenden Bürger_innen konzipierten) Individuen selbst, die für Informationsbeschaffung und das Gelingen der Kommunikation mit den Behörden (u.a. durch Übersetzungsleistungen, Spracherwerb etc.) selbst Sorge zu tragen haben, oder den (sozialstaatlichen) Institutionen, die auf veränderte gesellschaftliche Bedingungen – in diesem Fall: sprachliche Voraussetzungen von Bürger_innen – zu reagieren haben, um Diskriminierungen zu vermeiden.

Erforscht wurde daher in der vorliegenden Studie, wie AMS-Mitarbeiter_innen

- den Umgang mit sprachlicher Diversität wahrnehmen,
- welche Problembereiche sie diesbezüglich beschreiben sowie
- welche (individuellen) Lösungsstrategien und Argumentationsmuster dabei identifizierbar werden und welche institutionellen Praktiken sich wiederum daraus ergeben.

Das Ziel war, manifeste und latente Strukturen und Regulierungen in Bezug auf sprachliche Praktiken innerhalb der Institution des AMS aufzuzeigen sowie deren Implikationen für die beteiligten Akteur_innen zu erforschen. Räumlich konzentriert sich die Studie auf Wien, da einerseits aufgrund der föderalen Struktur des AMS der Fokus auf ein Bundesland sinn-

voll erscheint. Andererseits weist die Bundeshauptstadt österreichweit den höchsten Migrant_innenanteil auf, weshalb sprachliche Diversität hier folglich besonders ausgeprägt ist (Statistik Austria 2017).

4.1. Forschungszusammenhang und Abgrenzung der vorliegenden Arbeit

Die vorliegende Qualifikationsarbeit stellt eine eigenständig konzipierte und durchgeführte Studie dar, war jedoch in einen größeren Forschungszusammenhang eingebettet, dem Projekt TRANSWEL („Mobile Sozialrechte im transnationalen Europa: Eine Untersuchung der Portabilitätsregime von sozialen Rechten“) ¹³. An diesem internationalen und interdisziplinären Projekt (Laufzeit: 2015-2018) beteiligten sich Forscher_innenteams von vier Universitäten, nämlich der Goethe-Universität Frankfurt am Main (Prof. Anna Amelina), der University of Bath (Prof. Emma Carmel), der Universität Södertörn (Prof. Anna Runfors) und der Universität Wien (Prof. Elisabeth Scheibelhofer).

Das Projekt befasste sich mit dem Zugang mobiler EU-Bürger_innen aus ‚neuen‘ EU-Staaten (Beitritt 2004 bzw. 2007) zu Sozialrechten in ‚alten EU-Staaten‘ (Beitritt vor 2004). Vier Länderpaare wurden dabei vergleichend untersucht: Ungarn – Österreich, Bulgarien – Deutschland, Polen – Großbritannien und Estland – Schweden. Im Rahmen dieses Projektes wurden primär vier Forschungsziele verfolgt: Die erste Projektphase (*Work Package 1*) war der Analyse der bestehenden gesetzlichen Regelungen zur Portabilität gewidmet, d.h. die politischen und juristischen Rahmenbedingungen in Bezug auf den Zugang zu sozialen Rechten für die mobilen EU-Bürger_innen, die (temporär) aus den neuen in die alten EU-Staaten auswandern, wurden untersucht. Dazu wurden (juristische) Dokumente analysiert und Expert_innen-Interviews durchgeführt. Daran anschließend (*Work Package 2*) wurden auf Grundlage einer quantitativen Erhebung verschiedene portabilitätsrelevante Praktiken mobiler EU-Bürger_innen analysiert. Die dritte Projektphase (*Work Package 3*) beschäftigte sich mit Zugehörigkeitsdiskursen, welche in den gesetzlichen und politischen Rahmenbedingungen eingebettet sind, sowie deren Auswirkungen auf die Realisierung sozialer Rechte. Datenbasis dazu waren die in WP1 durchgeführten Expert_innen-Interviews

¹³ <https://transwel.org/>, 28.2.2018

sowie weitere Interviews mit Expert_innen, die anhand desselben Leitfadens erhoben wurden. Schlussendlich erforschte das Projekt anhand qualitativer Interviews mit 103 Migrant_innen und ihren ‚signifikanten Anderen‘ (Verwandte, enge Freund_innen...) auch Ungleichheitserfahrungen, die Migrant_innen aufgrund von Einschränkungen im Zugang zu Sozialrechten machen.

Die Autorin der vorliegenden Masterarbeit war als Mitarbeiterin des österreichisch-ungarischen Teams in dieses Projekt involviert und konzipierte die vorliegende Arbeit in diesem Forschungszusammenhang selbstständig als Begleitstudie. Die Studie geht zwar einer eigenständigen Forschungsfrage nach und beruht größtenteils¹⁴ auf selbstständig erhobenen Daten, ist jedoch thematisch mit dem TRANSWEL-Projekt verwandt und ein Transfer in Bezug auf Forschungsergebnisse und gewonnene Erkenntnisse fand in beide Richtungen statt: Einblicke, welche die hier dargestellte Studie lieferte (z.B. in Bezug auf den Arbeitsalltag von AMS-Mitarbeiter_innen), wurden bei den im TRANSWEL-Projekt durchgeführten Analysen berücksichtigt und umgekehrt floss das im Rahmen von TRANSWEL gewonnene Wissen in die vorliegende Arbeit ein. So wurde die theoretische Sensibilität (Strauss 1994) der Autorin stark durch die Teamarbeit geprägt. Zudem wurden auch Daten aus dem TRANSWEL-Projekt, nämlich die Transkripte von zwei Expert_innen-Interviews sowie ein Beobachtungsprotokoll, für die vorliegende Arbeit herangezogen und mit Fokus auf die hier interessierende Forschungsfrage selbstständig einer Sekundäranalyse unterzogen.

5. Methodische Herangehensweise

Die vorliegende Arbeit fokussiert den Umgang mit sprachlicher Diversität innerhalb des AMS aus der Perspektive von Mitarbeiter_innen. Die Forschung zielte dementsprechend nicht auf das Überprüfen von Hypothesen ab, sondern es ging darum, explorativ ein soziales Phänomen über die „Bedeutungszuschreibung der Handelnden“ zu erfassen (Hoffmann-Riem 1980). Diese Ausrichtung legt ein qualitativ-interpretatives Vorgehen (Yanow und

¹⁴ Sieben der neun hier analysierten Interviews wurden selbstständig durchgeführt.

Schwartz-Shea 2015) nahe, dessen Prämisse es ist, über die „Wirklichkeitskonzeption der Handelnden“ auf gesellschaftliche Tatsachen zuzugreifen (Hoffmann-Riem 1980).

Hierzu schien der Ansatz der konstruktivistischen Grounded Theory nach Charmaz (2006, 2014) besonders geeignet, da diese den Fokus auf Handlungsorientierungen und -spielräume von Subjekten und Problemlösungsprozesse legt. Innerhalb dieser Forschungsperspektive wurde die Erhebungsform des problemzentrierten Interviews gewählt, welches im Einklang mit der Grounded Theory entwickelt wurde, auf Theoriegenerierung abzielt und individuelle Handlungsorientierungen sowie subjektive Wahrnehmungen erfasst. Die Daten wurden vorrangig in problemzentrierten Interviews mit Mitarbeiter_innen des AMS erhoben und an das Kodierverfahren der Grounded Theory angelehnt ausgewertet. Zusätzlich in die Analyse einbezogen wurden zwei Expert_innen-Interviews, die im Rahmen des Projektes TRANSWEL (siehe Kapitel 4.1) mit Führungskräften des AMS bzw. von EURES durchgeführt wurden, sowie ein Beobachtungsprotokoll, das anlässlich der Begleitung eines ungarischen Antragstellers in einer regionalen Geschäftsstelle des AMS verfasst wurde.

5.1. Forschungsansatz: Grounded Theory

Grounded Theory ist ein Forschungsansatz zur systematischen Erhebung und Auswertung qualitativer Daten mit dem Ziel der Theoriegenerierung. Der Name verweist sowohl auf den Prozess (das problemlösende Forschungshandeln) als auch auf das Produkt (die entwickelte gegenstandsbezogene Theorie), welches wiederum nur in seinem Entstehungskontext (dem konkreten Forschungsprozess) zu verstehen ist (Strübing 2014). Im Sinne dieses prozessualen Theorieverständnisses zielt Grounded Theory folglich nicht auf die Formulierung unumstößlicher Theorien ab, sondern es gilt, diese immer wieder an der empirischen Realität zu prüfen. In den Worten von Glaser und Strauss: „The published word is not the final one, but only a pause in the never-ending process of generating theory“ (1967). Es handelt sich bei der Grounded Theory folglich weder um eine Methodologie noch um eine konkrete Methode, sondern vielmehr um einen Forschungsstil. Grundsätzlich geht es darum, Theorien in enger Beziehung mit der sozialen Realität (also „grounded“ bzw. gegenstandsverankert) zu erarbeiten. Der Fokus liegt dabei auf Exploration und Hypothesengenerierung. Dies spiegelt sich auch in der Formulierung der Forschungsfrage wider, die

zunächst sehr allgemein und breit gehalten ist und laufend konkretisiert wird, da sich Relevanzen erst im Zuge des Forschungsprozesses herauskristallisieren. (Strauss 1994)

Ein zentrales Charakteristikum der Grounded Theory ist, dass in einem Wechselspiel zwischen Induktion, Deduktion und Abduktion die Phase der Erhebung nicht von jener der Analyse des Materials getrennt wird, sondern das Material die Analyse (in reflektierter Form) leitet und umgekehrt die laufenden Analyseergebnisse die weiteren Datenerhebungen beeinflussen (Prinzip des *Theoretischen Samplings*). Der Forschungsprozess kann daher auch als zyklisch und triadisch beschrieben werden: er besteht aus einem ständigen Hin- und Her-Wechseln zwischen Datenerhebung, Kodieren und dem Verfassen von Memos. (Strauss 1994, Charmaz 2006, 2014)

In Bezug auf die Datenerhebung gibt die Grounded Theory keine spezifischen Methoden vor (wie unten im Detail ausgeführt basieren die Analysen im vorliegenden Fall auf Interviews und Beobachtungen). Die Analyse, die mit den ersten Daten beginnt (z.B. direkt nach dem ersten Interview), wird in der Grounded Theory als „Kodieren“ bezeichnet. Das (die Analyse und die Datenerhebung) begleitende Verfassen von Memos dient der systematischen Theorieentwicklung, Reflexion und Qualitätssicherung (Strauss 1994). Im Sinne einer konstruktivistischen Grounded Theory wird dabei auch die Rolle der Forschenden und ihre soziale Positionierung kritisch reflektiert (Charmaz 2006).

Die Auswahl der Untersuchungseinheiten erfolgt nach dem „theoretischen Sampling“, welches sich nicht an Kriterien statistischer Repräsentativität orientiert, sondern auf eine Erweiterung des Wissens über den Untersuchungsgegenstand abzielt (Strauss 1994). Dies legt ein konsekutives, kumulatives Vorgehen nahe: Beim theoretischen Sampling werden die Daten folglich im direkten Anschluss an die Erhebung (gegebenenfalls transkribiert und anschließend) analysiert. Auf Basis dieser Analysen werden anschließend weitere Untersuchungseinheiten ausgewählt, von denen aufgrund des momentanen Forschungsstandes angenommen werden kann, dass sie das Wissen über das erforschte Phänomen vertiefen können, indem sie bisherige Resultate und Hypothesen bestätigen, erweitern oder widerlegen. Bringen neue Daten keine neuen Einsichten mehr, dann spricht man von „theoretischer Sättigung“, die einen (vorläufigen) Endpunkt des Forschungsprozesses darstellt (Strauss

1994). Größe und Zusammensetzung des Samples entwickeln sich so im Laufe des Forschungsprozesses und auch das methodische Vorgehen (z.B. Art der Datenerhebung) bleibt offen für Variationen.

Die vorliegende Arbeit orientiert sich an einem konstruktivistischen Ansatz der Grounded Theory (Charmaz 2014, 2006) und geht davon aus, dass Daten und Analysen interaktiv hergestellt werden. Die Daten stellen kein „Fenster zur Realität“ dar, sondern die „entdeckte“ Realität entsteht aus der zeitlich, kulturell und strukturell situierten Interaktion zwischen Forschenden und Beforschten, die dieser Bedeutung verleihen (Charmaz 2000). Da sie von der Perspektivität von Wissen ausgeht, zielt die konstruktivistische Grounded Theory auf ein interpretatives Verstehen von subjektiven Bedeutungen ab. Dabei wird der kreative Aspekt der Analyse anerkannt: „The researcher composes the story; it does not simply unfold before the eyes of an objective viewer. This story reflects the viewer as well as the viewed“ (Charmaz 2000). Im Sinne einer konstruktivistischen Grounded Theory gilt es folglich, sowohl die Kontextualität der Forschung als auch die Position der Forschenden zu reflektieren.

In Bezug auf die vorliegende Studie war es neben ihrem explorativen Charakter auch der Fokus auf Handlungsorientierungen und -spielräume von Subjekten und Problemlösungsprozessen, welcher eine Ausrichtung an den Prinzipien der konstruktivistischen Grounded Theory (Charmaz 2006, 2014) nahelegte. Begonnen wurde die Untersuchung mit einer sehr breiten Forschungsfrage (nämlich „Wie reagiert das AMS auf die sprachlichen Voraussetzungen von anspruchsberechtigten MigrantInnen aus Ländern der Europäischen Union?“), die sich im Laufe des Forschungsprozesses konkretisierte (zu „Wie nehmen AMS-Mitarbeiter_innen den Umgang mit migrationsbedingter sprachlicher Diversität wahr, welche Problembereiche beschreiben sie diesbezüglich und welche Lösungsstrategien, Argumentationsmuster und institutionelle Praktiken werden dabei identifizierbar?“) und auch änderte (indem sich das Erkenntnisinteresse verschob und letztendlich der Fokus nicht mehr auf EU-Migrant_innen, sondern generell auf Kund_innen mit als unzureichend eingeschätzten Deutschkenntnissen lag). Die Analyse der Daten erfolgte laufend und begann mit der Erhebung des ersten problemzentrierten Interviews. Sie leitete die weitere Datenerhebung beispielsweise durch die Adaptierung des eingesetzten Interviewleitfadens, die auf Basis der analytischen Einsichten kontinuierlich vorgenommen wurde. Die Auswertung der

Daten orientierte sich am Kodierverfahren nach Charmaz (2014, 2006), das zwischen „initial coding“ und „focused coding“ unterscheidet (siehe Kapitel 5.3). Den gesamten Forschungsprozess über wurden das methodische Vorgehen, forschungsrelevante Eindrücke und theoretische Einsichten in Memos dokumentiert.

Aus forschungspraktischen Gründen mussten jedoch auch mehrere Einschränkungen vorgenommen werden, die streng genommen nicht den Prinzipien der Grounded Theory entsprachen. So wurde das theoretische Sampling beispielsweise nur ansatzweise durchgeführt. Der Zugang zu Interviewpartner_innen innerhalb des AMS gestaltete sich als schwierig, weshalb weniger Interviewpartner_innen gewonnen werden konnten als ursprünglich angenommen. Außerdem kann aufgrund der eher geringen Fallzahl an Interviews nicht von einer theoretischen Sättigung gesprochen werden. Dennoch zeigte die Analysearbeit, dass das Forschungsinteresse auch mit dem vorliegenden Material sinnvoll bearbeitet werden konnte.

5.2. Angewandte Methoden der Datenerhebung

Die vorliegende Arbeit beruht auf der Analyse von sieben problemzentrierten Interviews und zwei Expert_innen-Interviews mit insgesamt zehn AMS-Mitarbeiter_innen sowie dem Protokoll einer teilnehmenden Beobachtung in einer regionalen Geschäftsstelle des AMS. Im Folgenden werden die einzelnen Forschungsmethoden, ihr Einsatz sowie Sample im Detail beschrieben.

5.2.1. *Problemzentrierte Interviews*

Als primäre Methode der Datenerhebung wurden sieben problemzentrierte Interviews (Scheibelhofer 2008, Witzel 2000) mit insgesamt acht AMS-Mitarbeiter_innen durchgeführt¹⁵. Die gewählte nicht-standardisierte Interviewform stellte ein für die vorliegende Arbeit geeignetes Erhebungsinstrument dar, da das problemzentrierte Interview im Einklang

¹⁵ Bei einem der Interviews waren zeitweise zwei Interviewpartner_innen präsent: IP5, eine Mitarbeiterin aus dem Vorstandsbüro, schlug während des Gesprächs spontan vor, einen Kollegen hinzuzuziehen (IP10),

mit der Grounded Theory entwickelt wurde, auf Theoriegenerierung abzielt und individuelle Handlungsorientierungen sowie subjektive Wahrnehmungen erfasst. Grundlegend für diese Interviewform sind neben der Problemzentrierung (d.h. der Orientierung des Forschungs- und Interviewprozesses an einer Problemstellung) die Gegenstandsorientierung (d.h. die Methode wird den Anforderungen des Gegenstandes entsprechend flexibel eingesetzt) sowie die Prozessorientierung: das Interview wird als Prozess verstanden, im Laufe dessen Vertrauen zwischen Interviewenden und Interviewten aufgebaut wird und sich Erzählungen als „ursprüngliche Form der Reflexion“ entwickeln können (Witzel 2000, Abs. 4). Aufbauend auf Vorwissen und Literaturkenntnis wird ein Leitfaden erstellt, der während der Erhebung selbst flexibel einzusetzen ist. Dabei wird jedoch auch Narrationen ein zentraler Platz eingeräumt, um die individuellen Relevanzsetzungen der Interviewten zu erfassen und so Offenheit zu gewährleisten.

Begonnen wird mit einer erzählgenerierenden, offenen Einstiegsfrage. Im Anschluss werden anhand des Leitfadens zusätzlich Themen angesprochen, die bisher nicht erwähnt worden sind. In der vorliegenden Arbeit wurden die Interviewten zunächst um eine Beschreibung ihres beruflichen Tätigkeitsfeldes gebeten („Um mir ein besseres Bild von Ihrer Tätigkeit machen zu können, würde ich Sie bitten, mir Ihre beruflichen Aufgaben und Ihren Arbeitsalltag zu beschreiben.“). Anschließend wurde ihnen eine sehr breite Einstiegsfrage zur Rolle von Sprache(n) in ihrem Arbeitsalltag gestellt: „Inwieweit spielen (verschiedene) Sprache(n) in Ihrem Arbeitsalltag (bzw. in dem ihrer Kolleg_innen/generell in der Geschäftsstelle) eine Rolle?“ In allen Fällen lösten diese Impulsfragen einen Erzählfluss aus, der durch interne und externe Nachfragen in Gang gehalten wurde. Dabei wurde der Leitfaden flexibel angewandt (d.h. die Fragen wurden situationsadäquat und nicht nach einer im Vorhinein festgesetzten Reihenfolge gestellt) und begleitete gewissermaßen als „Hintergrundfolie“ den Kommunikationsprozess (Witzel 2000, Abs. 8). Der eingesetzte Leitfaden wurde auf Basis des in der Literaturrecherche gewonnenen Wissens erstellt und im Sinne des theoretischen Samplings laufend adaptiert und abgeändert. Im Anschluss an die Interviews wurden anhand eines Kurzfragebogens Sozialdaten der interviewten Personen

der ihres Erachtens besser über gewisse Bereiche Bescheid wusste. Der besagte Kollege war circa 25 Minuten anwesend und beteiligte sich lebhaft am Geschehen, verließ den Raum jedoch bevor das Interview beendet wurde, weshalb in seinem Fall keine soziostatistischen Daten abgefragt wurden.

erhoben. Während Witzel (2000) vorschlägt, diesen Kurzfragebogen als Entlastung und Gesprächseinstieg zu Beginn einzusetzen, entschied sich die Autorin der vorliegenden Arbeit dafür, diesen ans Ende des Gesprächs zu stellen (siehe auch Scheibelhofer 2008). Auf diese Weise sollte vermieden werden, dass die interviewten Personen durch einen starren Fragebogen zu Beginn in ein Frage-Antwort-Schema verfallen, anstatt eine Erzählung zu entwickeln.

Die Interviews in der vorliegenden Arbeit wurden zwischen August 2016 und März 2017 durchgeführt. Sie dauerten im Schnitt eine Stunde, wobei das kürzeste 50 Minuten und das längste 80 Minuten lang war. Die Interviews wurden (mit ausdrücklicher Genehmigung der Befragten und unter strikter Wahrung ihrer Anonymität) elektronisch aufgezeichnet, anonymisiert und im Anschluss transkribiert. Zusätzlich wurden in Interviewprotokollen (thematische) Auffälligkeiten, persönliche Eindrücke und Interpretationsideen, situative und nonverbale Aspekte und Schwerpunktsetzungen der Interviewten festgehalten. Transkription und Analyse erfolgten möglichst unmittelbar nach der Erhebung, um auf Basis der dabei gewonnen Einsichten und dadurch entwickelten Hypothesen die weitere Datenerhebung zu konzipieren. Die Analyse der Transkripte und Protokolle (siehe Kapitel 5.3) orientierte sich am Kodierverfahren der konstruktivistischen Grounded Theory (Charmaz 2006, 2014).

Weder Größe noch Zusammensetzung des Samples wurden vor Beginn der Studie festgelegt, sondern konkretisierten sich auf Basis des in der Grounded Theory üblichen „theoretischen samplings“¹⁶ erst im Laufe des Forschungsprozesses. Bei der vorliegenden Arbeit stellte sich jedoch aufgrund des schwierigen Zugangs zum AMS sowie der eher geringen Bereitschaft von potentiellen Interviewpartner_innen die Anwendung eines konsequenten theoretischen Samplings als undurchführbar heraus. Dennoch konnte ein für den Fokus der vorliegenden Arbeit theoretisch interessantes Sample aus acht Personen zusammengestellt werden, das sowohl AMS-Berater_innen umfasst, die im direkten Kund_innenkontakt ar-

¹⁶ So wurde beispielsweise im Zuge der Analyse ersichtlich, dass neben Mitarbeiter_innen im direkten Kund_innenkontakt auch Mitarbeiter_innen auf Führungsebene der Landesorganisation Wien für das vorliegende Forschungsinteresse zentral sind. Eine Interviewpartner_in (Diversitätsbeauftragte) konnte daraufhin gewonnen werden.

beiten (N=4), als auch Mitarbeiter_innen auf Managementebene (N=4). Zwei der interviewten Berater_innen arbeiteten mit speziellen Zielgruppen (Jugendliche bzw. Akademiker_innen), eine in der allgemeinen Beratungszone und ein weiterer Interviewpartner in der Telefon-Serviceline. Von den vier interviewten Mitarbeiter_innen im Managementbereich arbeiteten zwei in der Bundesgeschäftsstelle (BGS) und je eine_r in einer regionalen Geschäftsstelle (RGS) bzw. in der Landesgeschäftsstelle Wien (LGS Wien), was die pyramidale Organisationsstruktur des AMS widerspiegelt.

Bis auf eine Interviewpartner_in, welche in einer niederösterreichischen RGS tätig ist, arbeiteten alle der interviewten AMS-Mitarbeiter_innen in Wien. Obwohl der Fokus der vorliegenden Studie auf Wien lag und daher eine Tätigkeit im Raum Wien ursprünglich ein Selektionskriterium für die Interviewpartner_innen war, wurde die AMS-Mitarbeiterin aus Niederösterreich dennoch in das Sample inkludiert. Da, wie oben beschrieben, aufgrund der föderalen Struktur des AMS bedeutsame Unterschiede zwischen den Landesorganisationen bestehen, boten die Erfahrungen der niederösterreichischen Kollegin wertvolle theoretische Einblicke durch die Möglichkeit des Kontrastierens (beispielsweise in Bezug auf Unterschiede der vorgesehenen Dauer eines Beratungsgespräches). Außerdem erlaubte das Interview mit der besagten Mitarbeiterin auch die Analyse einer Außenperspektive auf das AMS Wien, da die Interviewte zwar viele Kolleg_innen aus Wien kannte, dennoch aber einen externen Blick auf diese Landesorganisation warf.

Die interviewten Mitarbeiter_innen waren zwischen 27 und 64 Jahren alt. Der am längsten beim AMS arbeitende Interviewpartner war seit 1979 in der Institution tätig, die jüngste Mitarbeiterin seit 2015. Was die Ausbildung betrifft, hatten fünf der Interviewpartner_innen eine akademische Ausbildung auf mindestens Bachelorniveau, wobei Absolvent_innen eines Soziologiestudiums hier besonders stark vertreten waren. Nur eine der Interviewpartner_innen war außerhalb Österreichs geboren (Kosovo) und gab neben Deutsch auch eine andere Sprache (Albanisch) als Erstsprache an.

Die Interviewpartner_innen wurden zunächst über Kontakte, die im Rahmen des Projektes TRANSWEL (siehe Kapitel 4.1) aufgebaut worden waren, sowie über persönliche Bekannte der Autorin gefunden. Auch die Schneeball-Methode (Schnell, Hill und Esser 2013) wurde angewendet, wobei jedoch nur einer der Interviewten tatsächlich eine weitere Interviewpartnerin vermitteln konnte. Die Interviewpartner_innen wurden per Email mit einer

Kurzbeschreibung des Forschungsvorhabens kontaktiert und um einen Termin gebeten, wobei ihnen die Ortswahl überlassen blieb. Vier der Interviews fanden in den Büros der jeweiligen Interviewpartner_innen statt, eines (auf Wunsch der Interviewpartnerin) am Institut für Soziologie der Universität Wien, eines im Haus der interviewten Mitarbeiterin und ein weiteres in einem Kaffeehaus.

5.2.2. *Expert_innen-Interviews*

Neben den problemzentrierten Interviews, welche die primäre Form der Datenerhebung darstellten, wurden des Weiteren zwei Expert_innen-Interviews in die Analyse aufgenommen, die im Rahmen des Projektes TRANSWEL (siehe Kapitel 4.1) erhoben worden waren. Obwohl diese Interviews in einem anderen Forschungszusammenhang mit Hinblick auf eine – wenn auch verwandte, so dennoch – andere Fragestellung geführt wurden, so liefern sie überaus interessante Einblicke in Themengebiete, die auch für die vorliegende Studie von hoher Relevanz sind. Die Autorin der vorliegenden Arbeit war bei beiden dieser Interviews präsent und involviert, weshalb es als angemessen und vertretbar erachtet wurde, die Transkripte dieser beiden Interviews in die hier dargestellte Analyse einzubeziehen.

Die Expert_innen-Interviews wurden im ersten (IP 8) bzw. dritten (IP 9) *Work Package* (WP) des TRANSWEL-Projektes erhoben. WP 1 setzte sich mit den gesetzlichen Rahmenbedingungen in Bezug auf den Zugang zu sozialen Rechten für mobile EU-Bürger_innen auseinander, WP 3 analysierte Zugehörigkeitsdiskurse rund um die gesetzlichen und politischen Rahmenbedingungen. In beiden Projektphasen wurden Expert_innen-Interviews erhoben und interpretiert. Der eingesetzte Interviewleitfaden war dabei derselbe. Die Interviews wurden mit Jurist_innen, Beamte_innen, Rechtsberater_innen, Interessensvertreter_innen und politischen Entscheidungsträger_innen geführt, die nach ihren Interpretationen, ihren Erfahrungen und ihrem Verständnis in Bezug auf die europäische Koordinierung der nationalen Sozialsysteme befragt wurden.

Durchgeführt wurde eine Variante des Expert_innen-Interviews, bei welcher es sowohl um Informationsgewinnung (v.a. in Bezug auf rechtliche Rahmenbedingungen und deren Implementierung im Bereich der transnationalen Portabilität von sozialen Rechten) als auch um die Rekonstruktion subjektiver Deutungen und Interpretationen der Expert_innen geht

(Bogner, Littig und Menz 2014). Die Grundannahme dabei war, dass Praxis- und Erfahrungswissen von Expert_innen in besonderem Ausmaß praxiswirksam sind und Expert_innen folglich mit ihren Deutungen ein spezifisches Handlungsfeld sinnhaft und handlungsleitend für andere Akteur_innen (mit-) strukturieren (Bogner, Littig und Menz 2014).

Im Rahmen von TRANSWEL übernahmen die Expert_innen-Interviews zunächst eine feld-erschließende Funktion, stellten aber zugleich auch ein zentrales Erhebungsinstrument dar. Im Mittelpunkt der ersten, explorierenden Interviews standen technisches Wissen über Daten und Fakten bezüglich transnationaler Sozialrechte und deren Regulierung sowie Prozesswissen über deren Implementierung. Für unser Erkenntnisinteresse zentral war jedoch eine dritte Wissensform, nämlich das Deutungswissen der Expert_innen. Dieses umfasst subjektive Sichtweisen, Interpretationen und Normvorstellungen und ist im Gegensatz zu Faktenwissen zwar explizit perspektivisch, verfügt aber auch über eine kollektive Dimension (Bogner, Littig und Menz 2014). Dieses Deutungswissen stand sowohl im Mittelpunkt der kritischen *Interpretative Policy Analysis* (Yanow und Schwartz-Shea 2015, Yanow 2000, Carmel, Sojka und Papiez 2016) in WP1 sowie der Diskursanalyse in WP3 (Fröhlig, Runfors und Sojka 2016, Fairclough 2003, Glynos und Howarth 2007).

Expert_innen-Interviews sind generell (so auch die im Rahmen von TRANSWEL durchgeführten) teilstrukturiert. Die Gesprächsleitfäden dienen einerseits der Strukturierung des Forschungsinteresses bereits vor der Datenerhebung sowie andererseits der Orientierung in der konkreten Interviewsituation (Bogner, Littig und Menz 2014). Der in unserem Forschungszusammenhang eingesetzte Leitfaden war inhaltlich strukturiert, beinhaltete aber offene Fragen, die viel Platz für die individuellen Relevanzsetzung der Interviewpartner_innen ließen und flexibel eingesetzt wurden. Inhaltliche Schwerpunkte dieses Leitfadens waren die Einschätzung der Expert_innen in Bezug auf den Nexus Sozialpolitik und EU-Migration, ihre Sicht auf das nationale Wohlfahrtssystem im Allgemeinen und den Einfluss von innereuropäischer Personenfreizügigkeit auf diese im Besonderen. Des Weiteren beinhaltete der Leitfaden Fragen zu nationalen Reformen und Institutionen, welche von den Expert_innen in Bezug auf Freizügigkeit und Wohlfahrt als bedeutsam erachtet wurden.

Für die vorliegende Arbeit wurden die Transkripte und Protokolle zweier dieser Interviews analysiert, die mit Führungskräften des AMS (Bundesebene) bzw. von EURES (das in Österreich beim AMS angesiedelt ist) durchgeführt wurden. Die Interviews fanden im Juli 2015 (AMS, IP8) bzw. im April 2016 (EURES, IP9) in Besprechungsräumen der Bundesgeschäftsstelle des AMS (1200 Wien) statt. Beide Interviews wurden von zwei Forscherinnen aus dem TRANSWEL-Team (Nora Regös und Clara Holzinger) geführt. Das Interview mit IP8 dauerte eine Stunde. Neben dem interviewten Experten waren noch zwei weitere AMS-Mitarbeiter_innen anwesend, die dem Interviewpartner vor allem in Bezug auf rechtliche Rahmenbedingungen Auskunft geben konnten. Sie mischten sich wiederholt in das Gespräch ein, der Großteil der Redezeit kam jedoch IP8 zu. Das Interview mit IP9 fand mit der Expertin alleine statt und dauerte etwas länger (1:30h).

Beide Interviews wurden auf Grundlage des im Projekt verwendeten Leitfadens geführt, der jedoch flexibel eingesetzt wurde, d.h. Fragen wurden situationsadäquat adaptiert und nicht rigide nach einer im Vorhinein festgesetzten Reihenfolge gestellt. Die Gespräche wurden digital aufgezeichnet und im Anschluss transkribiert. Zusätzlich wurden die Rahmenbedingungen und Eindrücke der Forscherinnen in Interviewprotokollen festgehalten. Die Transkripte wurden im Rahmen der vorliegenden Arbeiten wie die Transkripte der problemzentrierten Interviews nach dem Kodierverfahren der Grounded Theory analysiert (siehe Kapitel 5.3).

Bei den beiden interviewten Expert_innen handelte es sich um Führungskräfte des AMS Österreich (IP8) und von EURES (IP9). Um die Anonymität der Interviewpartner_innen zu bewahren, wird im Folgenden auf eine detaillierte Beschreibung der Personen bzw. ihrer Funktionen verzichtet. Beide waren zwischen 35 und 45 Jahre alt, hatten eine akademische Ausbildung (Master- bzw. Dokortitel) und waren zum Zeitpunkt des Interviews seit über zehn Jahren beim AMS beschäftigt. Eine der beiden Personen war außerhalb Österreichs geboren und mehrsprachig aufgewachsen.

Tabelle 1 - Übersicht Interviewpartner_innen

Alter*	Geschlecht	Geburtsort	Position bei AMS*	beim AMS seit	Ausbildung*	Sprachen	
<i>Problemzentrierte Interviews</i>							
IP1	60	m.	Österreich	Geschäftsstellenleiter	1979	Matura	Deutsch (Erstsprache), Englisch (B2), Spanisch (A1)
IP2	27	w.	Kosov	Beraterin (Beratungszone)	2015	Masterstudium (laufend)	Albanisch (Erstsprache), Deutsch (Erstsprache), Englisch (Maturaniveau) Spanisch (A2)
IP3	31	w.	Österreich	Beraterin (Beratungszone)	2014	Doktoratsstudium (laufend)	Deutsch (Erstsprache), Englisch (Maturaniveau), Französisch (Grundkenntnisse)
IP4	51	m.	Österreich	Laufbahn- und Karrierecoach	1994	Diplomstudium	Deutsch (Erstsprache), Englisch (sehr gut)
IP5	64	w.	Österreich	Sachbearbeiterin im Vorstandsbüro	1991	Diplomstudium	Deutsch (Erstsprache), Spanisch (sehr gut), Englisch (sehr gut), Französisch (Grundkenntnisse), Italienisch (Grundkenntnisse)
IP6	46	w.	Österreich	Management Landesebene Wien (Diversity Abteilung)	2011	Sozialarbeit	Deutsch (Erstsprache), Englisch
IP7	43	m.	Österreich	Berater in der Servicezone	2012	Masterstudium (laufend)	Deutsch (Erstsprache), Englisch (sehr gut), Französisch (Grundkenntnisse)
IP10	k.A.**	m.	Österreich	Mitarbeiter im Vorstandsbüro	k.A.**	k.A.**	k.A.**
<i>Expert_innen-Interviews</i>							
IP8	k.A.**	m.	k.A.	Management Bundesebene	k.A.	Doktoratsstudium	k.A.**
IP9	k.A.**	w.	k.a.	Management EURES	k.A.	Diplomstudium	k.A.**

* zum Zeitpunkt des Interviews

** nicht erhoben

5.2.3. *Teilnehmende Beobachtung*

Zusätzlich analysiert wurde ein Beobachtungsprotokoll, das im Rahmen von TRANSWEL angefertigt wurde. Es handelt sich dabei um die Verschriftlichung einer teilnehmenden Beobachtung (Lueger 2010, Spradley 2009), die von der Autorin anlässlich der Begleitung eines ungarischen Bauarbeiters in einer regionalen Geschäftsstelle des AMS durchgeführt wurde. Unsere Erfahrungen im TRANSWEL-Projekt zeigten, dass diese ad-hoc Beobachtungen anlässlich der Begleitung von Migrant_innen bei Amtswegen wertvolle Einblicke in institutionelle Abläufe ermöglichen (Scheibelhofer, Holzinger und Regös im Erscheinen, Regös, Holzinger und Scheibelhofer im Erscheinen, Scheibelhofer und Holzinger 2018). Die hier analysierte Beobachtung erlaubte, eine ergänzende Perspektive zu den Interviews mit AMS-Mitarbeiter_innen einzunehmen und Erkenntnisse über Aspekte des Handelns und Denkens im institutionellen Kontext zu gewinnen, die durch Gespräche und Dokumente nicht zugänglich sind. Daher wurde die Entscheidung getroffen, das Protokoll dieser Beobachtung, gleich den Expert_innen-Interviews, für die Analysen im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit hinzuzuziehen.

Bei Beobachtungen in der qualitativen Sozialforschung geht es generell um das Verstehen von Prozessen, Organisationen, Beziehungen, Handlungsabläufen und/oder Interaktionsmustern in einem spezifischen Forschungsfeld (Przyborski und Wohlrab-Sahr 2014, Thierbach und Petschick 2014). Beobachtungen bedingen durch die Flüchtigkeit ihres Gegenstandes eine hohe Selektivität der Wahrnehmung, Aufzeichnung und (ersten) Interpretation. Beobachtete Handlungen, Prozesse sowie Abläufe sind daher in einem weiteren Schritt nur transformiert und vorinterpretiert analysierbar. Interpretative Beobachtung ist folglich nicht als „rezeptives Erfassen von Tatbeständen“, sondern als „aktiver Prozess der Formierung von Tatbeständen“ zu verstehen (Lueger 2010). Interpretative Beobachtungen bleiben nicht auf der Beschreibungsebene, sondern zielen auf die Erschließung des Sinnkontextes ab, der über den manifesten Bedeutungsgehalt des Beobachteten hinausgeht (Lueger 2010). Die Binnenperspektive der beteiligten Akteur_innen ist jedoch über Beobachtung nicht zugänglich: “Insiders manage, manipulate, and negotiate meanings in particular situations, intentionally and unintentionally obscuring, hiding, or concealing these meanings further from the viewpoint of outsiders.” (Jorgensen 1990 zitiert in Lueger 2010). Qualitative Interviews mit den beteiligten Akteur_innen, bei denen es um die Erfassung der

Binnenperspektive geht, bieten sich daher (wie im vorliegenden Fall) als komplementäre Form der Datenerhebung an.

Die Autorin begleitete im Dezember 2016 Ferenc Nagy¹⁷, einen ungarischen Interviewpartner aus dem TRANSWEL-Projekt, zu einer regionalen AMS-Geschäftsstelle im zehnten Wiener Gemeindebezirk. Da Ferenc sich u.a. aufgrund seiner Deutschkenntnisse unsicher im Umgang mit österreichischen Institutionen fühlte, hatte er darum gebeten, dass jemand aus dem Forschungsteam ihn begleitete, um ihn bei der Antragstellung auf Arbeitslosengeld zu unterstützen. Die Beobachtung dauerte circa eine Stunde. Ebenfalls anwesend waren seine Frau, ihre Tochter sowie ihre Enkeltochter im Volksschulalter.

Die Beobachtung im vorliegenden Fall war folglich sowohl verdeckt als auch offen, da einige der beobachteten Personen (Ferenc Nagy und seine Familie) von den Absichten der Forscherin wussten, andere wiederum nicht über die Forschungsaktivitäten der Begleitung des Antragstellers aufgeklärt wurden (beobachtete AMS-Mitarbeiter_innen)¹⁸. Des Weiteren handelte es sich um eine teilnehmende (die Forscherin nahm durch ihre Rolle als unterstützende Begleiterin an den persönlichen Interaktionen und institutionellen Abläufen teil) sowie unstrukturierte Beobachtung (d.h. kein im Vorhinein festgelegtes Beobachtungsschema kam zum Einsatz, sondern Offenheit und Flexibilität standen im Vordergrund). Die Beobachtung wurde direkt im Anschluss ausführlich protokolliert und auf Basis dieser Protokolle und reflektierenden Memos analysiert.

Wie bereits dargestellt wurde die hier analysierte Beobachtung im Rahmen des TRANSWEL-Projektes durchgeführt, welches einen anderen Fokus als die vorliegende Masterarbeit hatte. Sie fand jedoch zu einem Zeitpunkt statt, als die Autorin bereits mit den Forschungsarbeiten zum Umgang von AMS-Mitarbeiter_innen mit sprachlicher Diversität begonnen hatte. Dieses Erkenntnisinteresse beeinflusste daher auch den Beobachtungsfokus anlässlich der Begleitung von Ferenc zur Antragstellung in eine regionale Geschäftsstelle

¹⁷ Name wurde anonymisiert.

¹⁸ Da die Autorin in erster Linie auf Ansuchen von Ferenc als Unterstützung bei der Antragstellung im Feld anwesend war und ihre Präsenz von den beteiligten Mitarbeiter_innen nicht hinterfragt wurde, wurde hier auf eine Aufklärung der beobachteten Mitarbeiter_innen verzichtet. Dieses Vorgehen scheint in Anbetracht der Tatsache, dass der Fokus der Beobachtung auf institutionellen Routinen sowie dem Zugang von Migrant_innen (nicht aber auf den Mitarbeiter_innen persönlich) lag, vertretbar.

des AMS – weshalb das im Anschluss verfasste Beobachtungsprotokoll wiederum von Relevanz für die vorliegende Masterarbeit ist. Wenn auch die vorliegende Arbeit sich mit der Innenperspektive des AMS auf den Umgang mit sprachlicher Heterogenität beschäftigt, so bot die Einnahme der Außen- bzw. Kund_innenperspektive im Rahmen der Beobachtung eine wertvolle Ergänzung und einen kontrastiven Vergleich. Dies gilt auch für die Beobachtungen, die vor den Interviews mit AMS-Mitarbeiter_innen in den jeweiligen Geschäftsstellen, in welchen die Gespräche stattfanden, durchgeführt wurden.

5.3. Analyse nach Grounded Theory

Die Analyse im Rahmen der vorliegenden Masterarbeit begann mit der Erhebung des ersten problemzentrierten Interviews: alle aufgezeichneten Interviews wurden zeitnah verschriftlicht und kodiert. Die Ergebnisse der ersten Analysen flossen so in die weiteren Interviews ein, indem beispielsweise der Leitfaden adaptierte wurde und gegen Ende des Forschungsprozesses Interviewpartner_innen auch explizit mit Hypothesen, die auf den bisherigen Auswertungen basierten, konfrontiert wurden. Die Auswertung der Daten wurde mithilfe des Computerprogramms „Atlas.ti“ durchgeführt. Dieses technische Hilfsmittel erleichtert die Bearbeitung und Organisation einer Fülle von qualitativen Daten. Wie bereits erwähnt wurden das methodische Vorgehen, forschungsrelevante Eindrücke und theoretische Einsichten den gesamten Forschungsprozess über in Memos dokumentiert, was der systematischen Theorieentwicklung, Reflexion und Qualitätssicherung diene (Strauss 1994). Auch der Austausch mit Kolleg_innen über sich entwickelnde theoretische Ideen trug zu Reflexion und Qualitätssicherung entscheidend bei¹⁹.

Die Analyse der problemzentrierten sowie der Expert_innen-Interviews orientierte sich am Kodierverfahren der konstruktivistischen Grounded Theory (Charmaz 2014, 2006). „Kodieren“ bedeutet dabei, Datensegmente mit einem Kode zu versehen, der diesen Abschnitt gleichzeitig kategorisiert, zusammenfasst und erklärt. Ziel dabei ist es, eine „Beziehung“ mit den Daten und Befragten zu etablieren und einen über die konkreten Aussagen hinausgehenden analytischen Sinn in den Narrationen und Beobachtungen auszumachen

¹⁹ Erste Analysen wurden beispielsweise 2018 im Rahmen der ESPAnet Austria Forschungskonferenz für Sozialpolitik vorgestellt und diskutiert.

(Charmaz 2014). Anders als im Sinne einer quantitativen Logik werden dabei nicht a priori festgelegte Kategorien angewendet, sondern anhand der Daten Codes kreiert: „... quantitative logic [...] applies preconceived categories or codes to the data. [...] grounded theorists create codes by defining what we see in the data.“ (Charmaz 2014)

Von unterschiedlichen Autor_innen wurden unterschiedliche Analyseschritte in der Grounded Theory beschrieben. Strauss und Corbin (1996) etwa schlagen die Unterscheidung zwischen drei Phasen beim Kodieren vor: Während es beim „offenen Kodieren“ um das Finden und Entwickeln von Kategorien geht, werden beim „axialen Kodieren“ Verbindungen zwischen Kategorien hergestellt und durch „selektives Kodieren“ schließlich die wichtig(st)en Kernkategorie(n) ausgewählt (siehe auch Strauss 1994). Charmaz (2014, 2006), an der sich die Analysen der vorliegenden Arbeit orientierten, schlägt ein zweistufiges Verfahren vor. Hier folgt auf das „initial coding“, bei welchem Wörter, Zeilen oder Abschnitte benannt werden, das „focused coding“, welches die Daten integriert, organisiert und anhand der bedeutsamsten oder häufigsten Codes ordnet. Wie auch bei anderen Kodiermodellen in der Grounded Theory müssen diese Analyseschritte nicht getrennt voneinander erfolgen, sondern greifen ineinander.

Beim „initial coding“ werden die Daten gesichtet, um analytische Ideen und Hypothesen zu bilden, die es im Laufe des weiteren Forschungsprozesses zu verfolgen, prüfen und vertiefen gilt. Die Codes verbinden die Daten mit den theoretischen Ideen und Abstraktionen, die bei der Analyse entstehen. Auf diese Weise bilden sie gewissermaßen einen „analytischen Rahmen“ (Charmaz 2014), auf welchem die Untersuchung aufbaut. Die Codes sind mitunter provisorisch und veränderbar, sie sind „transitional objects“ (Star 2007 zitiert in Charmaz 2014), die unseren jeweiligen Erkenntnisstand widerspiegeln. Es geht dabei nicht darum, den ‚empirisch richtigen‘ Kode zu finden, sondern Codes sind Konstrukte der Forschenden: “We construct our codes because we are actively naming data” (Charmaz 2014). Kodieren ist jedoch auch ein hochgradig interaktiver Prozess mit den interviewten und beobachteten Personen, deren Aussagen und Handlungen durch eine wiederholte Beschäftigung mit den Daten analysiert werden. Ziel dabei ist, die während der Datenerhebung begonnene Interaktion fortzuführen und in einem „interaktiven analytischen Raum“ (Charmaz 2014) verschiedene mögliche Interpretationsrichtungen offenzuhalten. Kodieren soll dabei helfen, tiefer in die Daten einzutauchen, um so latente Bedeutungen, unausgesprochene Grundannahmen und die Perspektiven der Handelnden zu verstehen.

Zentral bei der Analyse nach Grounded Theory ist die „constant comparative method“ (Glaser und Strauss 1967), das ständige Vergleichen der Daten. Dabei werden zunächst z.B. verschiedene Aussagen innerhalb eines Interviews verglichen, später z.B. Aussagen in verschiedenen Interviews, um Ähnlichkeiten und Unterschiede in den Daten zu identifizieren. Dies impliziert eine beständige Rückkehr zu den Daten mit neuen Ideen und Einsichten, die im Laufe des Analyseprozesses anhand anderer Daten gewonnen wurden.

Orientiert an diesen Prinzipien wurden im Falle der vorliegenden Studie Codes vergeben, die im Laufe des Analyseprozesses zunehmend untereinander in Bezug gesetzt wurden. Mitunter wurden dabei auch die Namen der Codes geändert und einige wurden ausdifferenziert, um gewisse Aspekte des Forschungsinteresses spezifischer fassen zu können. Folgender kurzer Interviewabschnitt (siehe Abbildung 1) soll illustrieren, wie beim „initial coding“ vorgegangen wurde. Es handelt sich dabei um eine Passage aus dem ersten problemzentrierten Interview, das im Rahmen der vorliegenden Studie mit dem Leiter einer regionalen Geschäftsstelle des AMS geführt wurde.

Abbildung 1

<p>weniger gut. D.h. Englisch ist eigentlich bei den meisten vorhanden, da kommen wir schon über die Runden, bei allen. Französisch eher wenig. Dann diese slawischen Sprachen, da haben wir einige Kollegen, Kolleginnen, die wir da irgendwie ein bisschen ausbeuten können, wenn wir da Informationen brauchen, aber wir streben schon in erster Linie an, dass man mit uns Deutsch spricht. Ja, weil man spricht dann auch in der Arbeit Deutsch, ja, und wir wissen ganz genau, wie es inzwischen ist, dass, weil es in der Öffentlichkeit oft so dargestellt wird, die Leute sollen putzen gehen. Ja, putzen ohne Deutsch sprechen und v.a. lesen zu können, ist nicht mehr. Oder fast nicht mehr, ja.</p>	<p>D.h. Englisch ist... Dann die... aber wir streben schon</p> <p>mehrsprachige MitarbeiterInnen Unterschiede in der Verfügbar... "Ausbeutung" erstsprachiger ... Rückgriff auf erstsprachige/m...</p> <p>Begründung für Priorisierung ... Deutschkenntnisse Vorausset...</p>	<p>Engl... aber... Amtssprache Deutsch</p>
--	---	--

In der hier gezeigten Passage aus dem Interview mit dem Geschäftsstellenleiter (IP1) wurden folgende Codes vergeben:

- mehrsprachige MitarbeiterInnen
- Unterschiede in der Verfügbarkeit von Sprachen
- „Ausbeutung“ erstsprachiger KollegInnen
- Rückgriff auf erstsprachige/mehrsprachige MitarbeiterInnen
- Amtssprache Deutsch
- Begründung für Priorisierung des Deutschen
- Deutschkenntnisse Voraussetzung für Arbeitsmarktintegration

Wie in dem Beispiel (siehe Abbildung 1) ersichtlich, wurden in dieser Passage Satzteilen, Sätzen oder Textabschnitten unterschiedlicher Länge ein oder mehrere Codes zugeordnet. Einige dieser Codes (z.B. „Ausbeutung“ erstsprachiger KollegInnen‘) wurden bereits bei der ersten Analyse des Interviewtranskripts festgelegt, andere (z.B. „Amtssprache Deutsch“) wurden erst später, nach der Analyse der folgenden Abschnitte und weiterer Interviews kreiert und erst bei einer Rückkehr zu den Daten auch Textsegmenten in dieser Passage zugeordnet. Bei zwei der Codes („Ausbeutung“ erstsprachiger KollegInnen‘ sowie „Amtssprache Deutsch“) handelt es sich um sogenannte „In-Vivo“-Codes, die direkt dem Sprachgebrauch der Interviewten entnommen sind²⁰. Der Sprache der befragten Personen kommt beim Kodieren eine besondere Aufmerksamkeit zu, da diese viel über implizite Bedeutungen und unausgesprochene Prämissen verraten kann. Die von den Interviewpartnern_innen verwendeten Ausdrücke können mitunter so „conceptually expressive“ (Corbin und Strauss 2008) sein, dass sie sich als Code anbieten. Im Falle des Codes „Ausbeutung“ erstsprachiger KollegInnen‘ drückte die Wortwahl des Interviewpartners weitaus prägnanter seine Sichtweise auf ein Handlungsmuster aus, als es die neutralere Formulierung ‚Rückgriff auf erstsprachige/mehrsprachige MitarbeiterInnen‘ tut, die dieses institutionelle Handlungsmuster nur beschreibt, nicht aber auf die zugrundeliegenden Handlungslogiken eingeht (für eine detaillierte Analyse dieser Handlungsmuster siehe Kapitel 6.2).

Während beim „initial coding“ verschiedene Interpretationsrichtungen eröffnet werden, zielt das „focused coding“ darauf ab, die Analyse durch ständiges Vergleichen in gewisse Richtungen zu leiten und so eine Theorie zu konstruieren. Die in einem ersten Analyseschritt gewonnenen Codes werden auf ihre konzeptuelle Stärke geprüft und schließlich diejenigen ausgewählt, die für die weitere Analyse am bedeutsamsten erscheinen. Mit diesen „focused codes“, die eine höhere „analytic power“ (Charmaz 2014) haben, werden dann größere Datenmengen gesichtet, organisiert und analysiert. Im Falle der vorliegenden Arbeit waren dies beispielsweise die Codes „mehrsprachige MitarbeiterInnen“ oder „Amtssprache Deutsch“.

²⁰ Das Verb „ausbeuten“ wurde dabei substantiviert.

Von entscheidender Bedeutung für die Analyse in der Grounded Theory ist die „theoretische Sensibilität“, die Strauss (1994) als „ein Gespür dafür, wie man über Daten in theoretischen Begriffen nachdenkt“, definiert. Quellen für diese theoretische Sensibilität sind neben Literaturkenntnissen auch berufliche und persönliche Erfahrungen sowie die Auseinandersetzung mit den Daten (Strauss und Corbin 1996). Im Falle der vorliegenden Masterarbeit hatten die Involvierung in das Forschungsprojekt TRANSWEL und die dabei gewonnenen Erkenntnisse großen Einfluss auf die theoretische Sensibilität der Autorin. Außerdem haben ihr sprachwissenschaftlicher Hintergrund (Masterabschluss in Deutsch als Fremd- und Zweitsprache) sowie ihre sprachdidaktischen Erfahrungen die Art und Weise, in theoretischen Begriffen über die Daten zu reflektieren, entscheidend beeinflusst. Der folgende Teil präsentiert die zentralen Ergebnisse dieser Analyse.

6. Analyse der empirischen Daten

Die Interpretation der empirischen Daten, deren zentrale Ergebnisse in dem nun folgenden Hauptteil der Arbeit präsentiert werden, zeigte, dass das AMS prinzipiell als monolinguale Institution konzipiert wird (siehe Kapitel 6.1). Da sich das Bestehen auf Deutsch als alleinige Amtssprache in der Praxis jedoch als problematisch oder nicht durchführbar erweist, werden verschiedene (institutionelle und individuelle) Bewältigungsstrategien eingesetzt (siehe Kapitel 6.2). Dabei sichtbar werden die Absenz eines einheitlichen institutionellen Vorgehens sowie Tendenzen der Individualisierung und Externalisierung von Zuständigkeiten in Bezug auf Kommunikationsprobleme. Wie sich in der Analyse der empirischen Daten zeigt, erleben die Mitarbeiter_innen unter gegebenen institutionellen Rahmenbedingungen den Umgang mit sprachlicher Diversität als problematisch (siehe Kapitel 6.3): beschrieben werden einerseits die Existenz von Sprachbarrieren für Migrant_innen, andererseits eine erhöhte Arbeitsbelastung für Berater_innen.

6.1. „aber in Wirklichkeit ist Deutsch unsere Sprache“: Das AMS als monolingual konzipierte Organisation

Einigkeit unter den interviewten AMS-Mitarbeiter_innen besteht in Bezug auf den prinzipiell monolingualen Habitus der Institution AMS und den Status von Deutsch als alleinige Amtssprache: „Grundsätzlich muss man sagen, das Geschäft wird abgehandelt in Deutsch“, wie der Leiter einer regionalen Geschäftsstelle (IP1) es ausdrückt, d.h. sowohl mündliche Kommunikation mit Kund_innen als auch Dokumente, Niederschriften etc. seien überwiegend auf Deutsch. Abweichungen von der Amtssprache Deutsch werden als Abweichungen von der Norm beschrieben. In den Daten wird erkennbar, dass Deutsch nicht nur de facto Amtssprache ist, sondern dies auch ein institutionelles Ziel ist (siehe Kapitel 6.1.1), welches auf unterschiedliche Weise begründet bzw. legitimiert wird (siehe Kapitel 6.1.2). Es zeigt sich dabei, dass diskursiv konstruierte Unterschiede zwischen Kund_innengruppen unterschiedliche Sprachpraktiken bedingen (siehe Kapitel 6.1.3).

6.1.1. ‚Amtssprache Deutsch‘ als Richtlinie

Angesprochen wird von mehreren Mitarbeiter_innen, dass es sich dabei nicht nur um ein Faktum, sondern auch um eine institutionelle Richtlinie handle („wir streben schon in erster Linie an, dass man mit uns Deutsch spricht.“, IP1) und dass das Beharren auf Deutsch als Amtssprache auch immer wieder von Berater_innen und Führungskräften explizit betont werde. Dies zeigt sich exemplarisch in folgendem Zitat einer Mitarbeiterin aus einer regionalen Geschäftsstelle in Niederösterreich:

„Ja wie gesagt, ganz typisch eben, dass die Amtssprache Deutsch ist und dass die Leute auf Deutsch mit uns sprechen müssen, das ist ganz typisch fürs AMS, dass das so rausposaunt wird. Ansonsten eigentlich, ja das ist so die große Meinung eigentlich, dass alles auf Deutsch und bloß nicht zu viel irgendwie Individualität mit reinfließen lassen.“ (IP3)

Auffallend ist, dass alle Interviewten sich zwar in Bezug auf dieses sprachliche Regime einig sind, jedoch keine einzige befragte Person auf eine Verschriftlichung dieser Regel verweisen kann. Einige Interviewpartner_innen drücken sogar explizit ihr Unwissen über das Vorliegen eines entsprechenden Schriftstücks aus. Vielsagend in diesem Zusammenhang ist die folgende Passage aus dem Interview mit einem Mitarbeiter der Serviceline (IP7): „Die [verschriftlichte Regelung] würde ich nicht kennen. Kann gut sein, es gibt ja Tonnen Papier [...] Richtlinien, da kommen jeden Tag neue raus und, aber die kenn ich nicht, die kennt keiner“. Die Absenz von (den Interviewten bekannten) verschriftlichten Richtlinien und das Vorherrschen von mündlich weitergegebenen institutionellen Regeln war ein rekurrierendes Phänomen im Laufe unserer Forschung am AMS und scheint die Organisationskultur im Allgemeinen stark zu prägen. In Bezug auf die Amtssprache erwähnen mehrere Mitarbeiter_innen, dass die offizielle Richtlinie immer wieder von höherer Stelle so vermittelt werde („unser Vorstand sagt immer: ‚Amtssprache Deutsch‘“, meinte beispielsweise IP5, eine Mitarbeiterin aus dem Bundesvorstandsbüro) bzw. in (oft auch kurz zurückliegenden) Besprechungen thematisiert worden sei, wie die folgende Passage aus einem Interview mit einer Diversitätsbeauftragten in der Landesgeschäftsstelle Wien (IP6) illustriert:

„Aber ich weiß, dass das die offizielle Linie ist, dass einfach Deutsch beraten wird und dass wir nicht muttersprachlich beraten. [...] Ob das jetzt wirklich

verschriftlicht ist, weiß ich nicht, aber wie gesagt, ich habe es heute grad Vormittag in einer Besprechung gehört, auch von der Bundesgeschäftsstelle, dass es eigentlich nicht erwünscht ist, muttersprachliche Beratungen durchzuführen. Es wird immer wieder passieren, ja, wenn es nicht anders geht. Aber das Gros wird es nie sein.“

Diese Interviewpassage spiegelt auch eine gewisse Ambivalenz in Bezug auf Beratung in anderen Sprachen als Deutsch wider: unter gewissen Umständen, „wenn es nicht anders geht“, werde von dem Beharren auf Deutsch als alleinige Kommunikationssprache abgesehen. Neben „muttersprachlicher Beratung“ wird allen Interviewten zufolge auch auf Englisch als Lingua Franca zurückgegriffen (zu Strategien im Umgang mit Kommunikationsproblemen im Detail siehe Kapitel 6.2):

„Englisch kommt manchmal vor, weil sich manche mit Englisch besser, also leichter tun als mit Deutsch oder sie einfach zu wenig Deutschkenntnisse haben und doch ein bisschen mehr Englischkenntnisse. Und... sonst Deutsch. Und Deutsch... ja... schon ja... das meiste ist immer Deutsch. Ja.“ (IP2)

Der interviewte Geschäftsstellenleiter (IP1) weist auch auf die rechtliche Verpflichtung des AMS hin, in Leistungsangelegenheiten auf Englisch zu informieren. Eine weitere Ausnahme in Bezug auf die Ausschließlichkeit von Deutsch als Kommunikationssprache stellen die neueingerichteten Erstinformationszentren dar, welche in Folge des starken Anstiegs von Asylanträgen in den Jahren 2015 und 2016 eingerichtet wurden (siehe Kapitel 6.1.3).

Auch wenn alle interviewten Mitarbeiter_innen übereinstimmen, dass offiziell Deutsch einzige Amtssprache sei, so werden Unterschiede bei der Umsetzung dieser Regel in den einzelnen Geschäftsstellen sichtbar. Eine interviewte Mitarbeiterin aus Niederösterreich (IP3) berichtet etwa davon, dass ein hoher sozialer Druck auf die Mitarbeiter_innen ausgeübt werde, nur Deutsch mit Kund_innen zu sprechen:

„Es wird auch als Amtssprache gelebt, muss ich sagen, im AMS, sehr stark, also... Ah, was mir sehr sehr auffällt ist, dass Kollegen sehr unflexibel sind auch auf Englisch Beratungsgespräche zu machen“.

Sie selbst habe einmal eine „Rüge“ dafür erhalten, auf Englisch mit einem Kunden kommuniziert und dies auch in der Niederschrift vermerkt zu haben, „weil Amtssprache ist Deutsch“ und gegebenenfalls lieber ein Dolmetscher bzw. eine Dolmetscherin eingesetzt werden solle. Ihr zufolge käme der Druck im Allgemeinen nach aber weniger von Vorgesetzten, sondern vielmehr von Kolleg_innen, denn die soziale Kontrolle sei im Allgemeinen „ganz stark im AMS“: „Also wir haben, wie gesagt, sehr dünne Wände und es hört eigentlich jeder mit“ (IP3).

Große Unterschiede werden in diesem Punkt deutlich zu den interviewten AMS-Mitarbeiter_innen aus Wien: hier berichten alle, dass die Kommunikation auf Englisch oder auch auf anderen Sprachen durchaus üblich sei und nicht sanktioniert werde. Differenzen innerhalb Wiens zeigen sich jedoch in der Haltung gegenüber dem Einsatz anderer Sprachen als Deutsch: während eine Mitarbeiterin berichtet, dass in ihrer Geschäftsstelle durchaus eine Wertschätzung gegenüber Mehrsprachigkeit spürbar sei, wird von den anderen Interviewten ein Abweichen von Deutsch als Kommunikationssprache nur als Notlösung dargestellt („wenn es gar nicht anders geht“, IP6).

Variationen werden auch hinsichtlich der zeitlichen Dimension beschrieben: Die Ausschließlichkeit von Deutsch als einzig zulässige Sprache in der Kund_innenkommunikation werde zunehmend in Frage gestellt, was meist mit einem generationalen Wechsel erklärt wird. Besonders deutlich wird dies in folgender Passage aus dem Interview mit einer Beraterin aus Niederösterreich (IP3):

„Also ich muss ja immer sehr schmunzeln, weil ich muss mich immer an Gespräche in der Mittagspause erinnern, wo dann oft so eingesessene Kollegen, die seit ihrem 18. Lebensjahr beim AMS arbeiten und jetzt da seit 30 Jahren dabei sind, dann oft so: ‚Die Amtssprache ist Deutsch! Und es geht nur Deutsch!‘ Ja, also da... ich mein, da ist jetzt schon ein bisschen ein Umbruch drin, weil da jetzt da sehr viel frisches Blut unter Anführungsstrichen äh langsam nachkommt, weil jetzt viele Pensionierungen auch sind. [...] ja das ist so die große Meinung eigentlich, dass alles auf Deutsch und bloß nicht zu viel irgendwie Individualität mit reinfließen lassen, also es sind wirklich, ich muss aber auch sagen, es sind halt wirklich Kollegen, die das wirklich seit 20, 30 Jahren leben. Weil das AMS war ja sehr lange äh sehr staatlich organisiert und

da war es natürlich auch ganz anders, also man muss ja auch denken, das waren ja dann noch Beamte, Beamtin, das ist ganz anders auch strukturiert gewesen, da war das Machtgefälle ganz anders. Und die Kollegen, das ist ja auch eine Verhaltensweise, die man internalisiert dann natürlich auch.”

Ähnlich wie IP3 in dieser Passage konstatieren mehrere Interviewpartner_innen innerhalb der Institution AMS einen Diskurswechsel und eine sich wandelnde Haltung gegenüber dem institutionellen Sprachregime. Eine Trennlinie wird hier zwischen der ‚älteren‘ und ‚jüngeren‘ Generation gezogen, wobei letzterer grundsätzlich eine größere Offenheit gegenüber anderen Sprachen und deren Einsatz in der behördlichen Kommunikation zugeschrieben wird. Wie in obigem Zitat erkennbar, werden die Gründe für einen derartigen ‚Gesinnungswandel‘ innerhalb der Institution allen voran auf Veränderungen in der personalen Struktur zurückgeführt. Hier wird nicht nur ein Generationenwechsel ins Treffen geführt, sondern auch eine zunehmend sprachlich heterogene Belegschaft (wie in Kapitel 6.2.2 ausgeführt wird). Andererseits werden aber auch Änderungen in der Organisationsstruktur, konkret die Ausgliederung aus dem Ministerium und Konstituierung des AMS als serviceorientiertes Unternehmen, mit einer veränderten Haltung gegenüber dem monolingualen Habitus der Institution in Zusammenhang gebracht. Wie obiges Zitat illustriert, scheint sich die stattfindende Verschiebung von starren Regelungen (die einer staatlich-bürokratischen Beamt_innentradition zugeschrieben werden) hin zu mehr Flexibilität und Individualität folglich auch im Umgang mit Sprachen widerzuspiegeln. Dass auch die seit 2015 stark gestiegene Anzahl von asylberechtigten AMS-Kund_innen Einfluss auf sprachpolitische Überlegungen innerhalb des AMS hatte, wird weiter unten (siehe Kapitel 6.1.3) dargestellt.

Zusammenfassend ist festzustellen, dass das AMS als prinzipiell monolinguale Institution dargestellt wird, wobei Unklarheiten in Bezug auf die Formalität dieses Sprachregimes herrschen. Erkennbar werden in Bezug auf die sprachliche Organisationskultur einerseits regionale Unterschiede, andererseits ein temporaler Wandel. Die grundsätzliche Priorisierung von Deutsch als Verkehrssprache am AMS wird auf unterschiedliche Weise begründet bzw. legitimiert. Das folgende Kapitel stellt die in den Interviews identifizierbaren Begründungsmuster dar.

6.1.2. Begründungen für die Priorisierungen von Deutsch in der Kund_innenkommunikation

Sichtbar wurde in der Analyse, dass von den interviewten AMS-Mitarbeiter_innen unterschiedliche, mitunter sogar einander widersprechende Gründe für die Priorisierung des Deutschen in der Kommunikation angeführt wurden. Die Ansichten werden dabei nicht zwingend von den interviewten Mitarbeiter_innen geteilt, sondern zum Teil nur von Kolleg_innen kolportiert.

Die dominierende Begründung verweist auf eine ‚erzieherische Motivation‘ dafür, nur Deutsch mit den Kund_innen zu sprechen, um diese so zum Spracherwerb zu bewegen. Die Präferenz für Deutsch als Verkehrssprache am AMS wird so mit einer vermeintlichen Notwendigkeit von Deutschkenntnissen für die Arbeitsmarktintegration in Zusammenhang gebracht:

„aber wir streben schon in erster Linie an, dass man mit uns Deutsch spricht. Ja, weil man spricht dann auch in der Arbeit Deutsch, ja, und wir wissen ganz genau, wie es inzwischen ist, dass, weil es in der Öffentlichkeit oft so dargestellt wird, die Leute sollen putzen gehen. Ja, putzen ohne Deutsch sprechen und vor allem lesen zu können, ist nicht mehr. Oder fast nicht mehr, ja. Das heißt, es hilft mir nix, wenn ich hier mit den Leuten in ihrer Muttersprache kommuniziere, ich hab dann keine Möglichkeit, wenn nicht darauf geschaut wird, dass so schnell wie möglich die Umgang- also die deutsche Sprache erlernt wird, dass die Menschen dann auch eine Arbeit kriegen.“ (IP1)

Diese Aussage des Leiters einer regionalen Geschäftsstelle fasst ein in den meisten Interviews wiederkehrendes Narrativ zusammen: Es sei unerlässlich, Deutsch zu sprechen, um in Österreich eine Arbeit zu finden („weil man in Österreich keine Arbeit findet, ohne dass man Deutsch kann, ja.“, IP1), das gelte allen voran für die Vermittlung in höher qualifizierte Positionen, aber auch für niedrigqualifizierte Jobs. Deutsch müsse folglich so schnell wie möglich erlernt werden und „muttersprachliche“ Kommunikation wird als nicht weiterführend bzw. gar kontraproduktiv dargestellt. Die einzige Ausnahme in diesem Zusammenhang stellt Englisch dar, da Kenntnisse in dieser Sprache Deutschkenntnisse bei der Arbeitsmarktintegration in manchen (meist höher qualifizierten Bereichen) ersetzen könnten. Dies ist auch ein entscheidender Grund für die relativ hohe Akzeptanz von Englisch als Verkehrssprache am AMS (im Detail siehe Kapitel 6.2). Die Überzeugung, dass im

Allgemeinen aber ohne ausreichende Deutschkenntnisse²¹ Dequalifizierung eine notwendige Phase in der Integration in den österreichischen Arbeitsmarkt darstelle, haben laut IP4, der auf die Beratung von Akademiker_innen spezialisiert ist, auch die meisten Kund_innen internalisiert:

„Ich glaub, die meisten sind sich schon bewusst, wenn man schlecht Deutsch spricht, dass... also als Akademiker, dass es dann eine Übergangslösung geben muss, einen vielleicht geringer qualifizierten Job, wo man, damit man besser Deutsch lernt noch.“

Grundsätzlich wird das Beharren auf Deutsch mit Hinweis auf die Notwendigkeit der Arbeitsmarktintegration als pragmatischer Ansatz dargestellt, der vermeintlich unpolitisch sei, wie folgendes Zitat aus dem Interview mit dem Leiter einer regionalen Geschäftsstelle (IP1) zeigt:

„Das ist aber keine, kein Ausdruck einer politischen Haltung, möchte ich auch klar darstellen, sondern... ja, bin da auch eher dafür, dass man sagt: Es hat keinen Sinn... den Leuten muttersprachlich zu kommen bei uns... wenn wir sie dann vermitteln sollen in Bereiche, wo sie mit ihrer Muttersprache gar nichts anfangen können, sondern wo sie einfach Deutsch kennen müssen.“

Deutlich werden in dieser Passage sowie in anderen Interviews jedoch auch paternalistische Motive und die unhinterfragte Annahme, dass Arbeitslosen ein gewisser Druck vermittelt werden müsse, damit diese aktiv an der Verbesserung ihrer Vermittlungsfähigkeit arbeiten.

Uneinigkeit herrscht unter den Befragten, inwieweit dieser ‚Erziehungsgedanke‘ bei der Priorisierung des Deutschen als Verkehrssprache am AMS von der Leitung geteilt wird oder nur bei einzelnen Mitarbeiter_innen vertreten sei. Während der Leiter einer regionalen Geschäftsstelle zu einem gewissen Grade selbst eine paternalistische Haltung vertritt (siehe Zitate S. 53), so erklärt ein interviewter Mitarbeiter aus der Serviceline (IP7), dass er zwar von Kolleg_innen gehört habe, die aus ‚erzieherischer‘ Motivation nur Deutsch mit den

²¹ Die Definition von ‚ausreichenden‘ ist dabei variabel. Dem auf Akademiker_innen spezialisierten Laufbahncoach (IP4) zufolge kann bei der Vermittlung in höher qualifizierte Positionen selbst ein Akzent ein entscheidendes Hemmnis sein. Dies deckt sich auch mit Erkenntnissen aus der Forschung zu Dequalifizierung und Linguizismus, die in Kapitel 3.1 ausführlicher behandelt wurden.

Kund_innen sprechen, dies aber zumindest in seiner Abteilung von der Leitung nicht befürwortet werde:

„Jaja, das... Ich, hab ich gehört, dass diese... Mitarbeiterinnen oder... dass die versuchen, die Leute zu erziehen. Aber das wird man immer haben. Aber es ist nicht gewünscht. Das weiß ich schon, dass das von der Leitung nicht erwünscht ist.“

Der interviewte Serviceline-Mitarbeiter räumt jedoch ein, dass hierbei zwischen reiner Informationsweitergabe und Beratungssituation differenziert werden müsse und der Erziehungsgedanke am AMS in gewissen Fällen sehr wohl auch ‚von oben‘ erwünscht sei:

„Und da war letztens in der Besprechung, in der Dienstbesprechung wurde gebeten, dass die Sprachen nicht mehr angewendet werden. Aus dem Grund, auch zum Schutz der Mitarbeiterinnen, weil es... eigentlich... Also es ist keine Erziehungs-, das AMS will die Kunden nicht erziehen, Deutsch zu lernen. Zumindest nicht in diesem Fall [der Informationsauskunft]. Natürlich schon, wenn es um die Beratung geht und um die, um jobfit zu machen. Aber um Auskunft zu erlangen, da wäre es egal, ja. Das bekommt auch jeder, das könnte ein [...] EU-Bürger sein, der Deutsch gar nicht braucht. Und das wird auch akzeptiert. Also es geht hier nicht um eine Erziehungsmaßnahme, in dem Fall, sondern es gibt so lustige organisatorische Probleme, wie ich gehört habe...“ (IP7)

Das Zitat verweist auf eine gewisse paternalistische Haltung gegenüber Kund_innen am AMS: Kund_innen müssten seitens der Berater_innen angehalten werden, Deutsch zu lernen, um so in den Arbeitsmarkt integriert werden zu können. Dieser Erziehungsgedanke stehe dem Interviewpartner zufolge jedoch nicht hinter der Unerwünschtheit von „muttersprachlicher“ Beratung, dafür gebe es andere Gründe (wie den Schutz vor „Vereinnahmung“, siehe dieses Kapitel weiter unten sowie Kapitel 6.2.2). Zu Auskunftszwecken²² sei laut IP7 auch die Kommunikation auf anderen Sprachen zulässig, da generell auch nicht

²² IP4 zufolge auch bei „Anfangsschwierigkeiten“: „Obwohl letztlich, ob die auf Dauer in ihrer Muttersprache beraten werden, das glaub ich nicht. Weil es geht ja um eine Integration in den österreichischen Arbeitsmarkt. (CH: Ja) Aber für so Anfangsschwierigkeiten...“

Deutsch sprechende Kund_innen Zugang zu Leistungen haben sollten, wenn sie Deutsch nicht für die Arbeitsmarktintegration benötigen²³. Im Gegensatz zu dieser Aussage berichten einige Interviewpartner_innen jedoch auch davon, dass Deutsch durchaus als ‚symbolisches Zugangskriterium‘ fungiere. Obwohl von keinem der interviewten AMS-Mitarbeiter_innen explizit selbst vertreten, so wird Kolleg_innen die Überzeugung zugeschrieben, dass Grundkenntnisse in Deutsch eine (jeglicher rechtlicher Grundlage entbehrende) Voraussetzung seien, um Anspruch auf Leistungen des AMS zu haben: „Aber es gibt natürlich Haltungen in der Organisation, die sagt: Naja, wenn man von uns was will, dann muss man Deutsch sprechen. Ja. Kann ich auch nachvollziehen, ja“, berichtet etwa der interviewte Geschäftsstellenleiter (IP1). Obwohl er diese Begründung für die Präferenz von Deutsch als Verkehrssprache am AMS zwar nicht selbst explizit vertritt, so drückt er Verständnis für diese Sichtweise aus, was er wiederum mit Verweis auf vorgeblich unpolitische, pragmatische Gründe und die Notwendigkeit von Deutschkenntnissen für die Arbeitsmarktintegration legitimiert (siehe Zitat S. 54). Einem Mitarbeiter aus dem Bundesvorstandsbüro (IP10) zufolge werden auch innerhalb der Bundesgeschäftsstelle Deutschkenntnisse gewissermaßen als Zugangsbeschränkung zu Informationen und Leistungen des AMS akzeptiert. Wiederum werden hier pragmatische Gründe (diesmal der große Aufwand, mehrsprachiges Informationsmaterial herzustellen) ins Treffen gebracht:

“Und es gibt auch immer wieder das Ansinnen und die Anfragen von unseren Geschäftsstellen draußen, die gerne halt, pff, Informationsblätter, was auch immer, Produktblätter in verschiedenen Sprachen aus-, aufgelegt haben wollen. Es ist halt eine Riesearbeit, die dahintersteckt (CH: Ja), das, die wir bis dato (lacht) vermeiden wollen, ja? Und halt einfach mit dem Zugang zu sagen: ‘Ja, pff! Wer was braucht von uns, muss in irgendeiner Form schauen, dass er diese Information bekommt‘, ja.”

Dass die Zur-Verfügung-Stellung mehrsprachigen Materials aufwändig und kostspielig sei, weshalb sie vom AMS aufgrund von Kosten-Nutzen-Abwägung („Aber da muss man immer abwägen: Kosten und Nutzen, ja.“, IP1) nur fallweise durchgeführt werde, wird auch

²³ Interessant in diesem Zusammenhang ist die in dem Zitat zu Tage tretende Differenzierung zwischen EU-Bürger_innen und Drittstaatenangehörigen, auf die wir weiter unten (siehe Kapitel 6.1.3) eingehen werden.

von anderen Interviewpartner_innen angeführt – insbesondere mit Verweis auf die begrenzten finanziellen Ressourcen der Institution („das AMS hat kein Geld, das irgendwie so rauszuhauen“, IP6). Doch obwohl die oben zitierten Interviewpartner (IP1 und IP10) vorgeblich pragmatische Gründe anführen, so wird in den zitierten Passagen deutlich, inwieweit Sprache eine (symbolisch) exkludierende Funktion beim Zugang zu Leistungen von öffentlichen Institutionen zukommen kann. Bezeichnend in diesem Zusammenhang ist auch die Aussage „Wer was braucht von uns, muss in irgendeiner Form schauen, dass er diese Information bekommt“. Diese Formulierung vermittelt, dass die Verantwortung für sprachliche Verständigung nicht eine institutionelle Aufgabe darstellt, sondern auf Seiten der Kund_innen verortet wird (zur ‚sprachlichen Bringschuld‘ von Migrant_innen siehe im Detail Kapitel 6.2.2).

Ein weiteres, des Öfteren vorgebrachtes Argument ist, dass die Priorisierung von Deutsch im Kund_innenkontakt als Kontrollmaßnahme bzw. als Schutz der Berater_innen diene: Bei der ‚muttersprachlichen‘ Kommunikation käme es immer wieder zu ‚massive[n] Versuche[n] der Vereinnahmung‘ (IP1) von Berater_innen:

„das hat die Erfahrung schon auch gezeigt, dass wenn Kunden, Kundinnen auf Beraterinnen mit demselben Hintergrund treffen, dass da dann einfach oft Dinge eingefordert werden, also so, so wie: ‚Du muasst mi ja verstehen, weil ich, wir san jo von derselben hmhmhm‘. Und das funktioniert ned! Weil das AMS ist nun mal zwar eine, leistet zwar Serviceleistungen, aber auf der andern Seiten haben wir einfach Gesetze umzusetzen. Und ich kann nicht jemanden, der zufällig auch kroatisch spricht jetzt Sachen durchgehen lassen, die ich bei wem anderen nicht durchgehen lasse, wenn sie nicht gesetzeskonform sind, also. Und deswegen ist es auch... leichter alle in derselben Sprache zu beraten, um dieses Verbrüdern unter Anführungszeichen gar nicht aufkommen zu lassen, das funktioniert bei uns nicht.“ (IP6)

Mehrere Interviewpartner_innen berichten von Versuchen seitens der Kund_innen Mitarbeiter_innen anzustiften, sich über die gesetzlichen Rahmenbedingungen hinwegzusetzen und ihnen aufgrund einer vermeintlich geteilten kulturellen und nationalen Zugehörigkeit eine privilegierte Behandlung zukommen zu lassen. Dieses Misstrauen gegenüber den

Kund_innen wird mehreren interviewten Mitarbeiter_innen²⁴ zufolge auch von ‚mehrsprachigen‘ Mitarbeiter_innen geteilt, weshalb diese selbst auf Deutsch als einzige Amtssprache bestünden (zu der besonderen Rolle von ‚mehrsprachigen Mitarbeiter_innen siehe Kapitel 6.2.2):

„Also auch unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen, die mit serbischsprechenden oder mit kroatischsprechenden oder was immer anders muttersprachlichen Personen sich in deren Muttersprache unterhalten können, weil es ihre eigene ist, tun das nicht gerne, weil versucht wird, sie quasi in die Sprachenfamilie hereinzuholen und über die Schiene versucht wird, die Leute davon abzubringen, ihre gesetzlichen Aufträge umzusetzen, ja. Also so quasi wir Serben, wir halten ja zusammen, also... wird schon nicht so arg sein, da ein Tag und dort ein Tag. [...] da sind wir sehr heikel, weil da geht es dann gleich immer um einen Haufen Geld und das heißt auch Verantwortung. Und äh deshalb sagen die Kollegen, wenn es ned gar nicht anders geht ja, aber in Wirklichkeit ist Deutsch unsere Sprache, ja.“ (IP1)

Durch die Kommunikation auf Deutsch, so die implizite Annahme, die in dieser Interviewpassage deutlich wird, werde eine Distanz zwischen Berater_innen und Kund_innen aus derselben (nicht-deutschen) Sprachgruppe hergestellt – und so die Aufrechterhaltung einer professionellen Beziehung und die Einhaltung gesetzlicher Rahmenbedingungen gewährleistet.

Das Motiv der Gleichbehandlung von allen Kund_innen steht auch im Zentrum eines anderen Arguments für die Priorisierung von Deutsch (wenngleich diesmal ohne dem impliziten Vorwurf des Sozialmissbrauchs). Ein interviewter Mitarbeiter der Serviceline (IP7) berichtet von einer Dienstbesprechung, bei welcher das Vermeiden einer Ungleichbehandlung von Sprecher_innen unterschiedlicher Sprachgruppen als Argument gegen „muttersprachliche“ Beratung diskutiert wurde:

²⁴ Von diesen sprach keine_r selbst eine in Österreich verbreitete ‚Migrationssprache‘.

„Aber dann, wenn ma Türkisch und Serbokroatisch haben, dann würden die Ungarn kommen und es würde ja dann, im Endeffekt bräuchten wir dann hundert Sprachen. Also ich glaube, sie haben sogar nachgedacht, oder das sagt man halt so, sie würden es machen, sie wären eigentlich dafür, beinahe, mal angedacht, aber es wäre dann organisatorisch nicht lösbar, weil... würde immer jemand diskriminieren. Wir hätten dann wahrscheinlich niemand, der tibetisch kann. Oder... oder eine Sprache, die nicht so... häufig ist.“ (IP7)

Dem Interviewpartner zufolge scheitere die Institutionalisierung mehrsprachiger Beratung schon an der potentiellen Diskriminierung gewisser Sprachgruppen: Da aus organisationalen Gründen (ähnlich der „Riesenarbeit“, siehe Zitat S. 56) nicht für alle Migrant_innen eine Beratung in ‚ihrer‘ Sprache möglich sei, sei die Beibehaltung von Deutsch als einzige Amtssprache die ‚gerechteste‘, da dies scheinbar gleiche Bedingungen für alle nicht-deutschsprachigen Kund_innen bedeute.

In den Interviews lassen sich folglich verschiedene Begründungen für die prinzipielle Priorisierung der Amtssprache Deutsch erkennen. Neben dem dominanten ‚erzieherischen‘ Motiv, das meist mit der Notwendigkeit von Deutsch für die Arbeitsmarktintegration legitimiert wird, werden pragmatische Gründe (wie Kosten-Nutzen-Abwägungen) vorgebracht, welche – obwohl scheinbar unpolitisch – auch darauf hinweisen, dass Deutsch durchaus als ‚symbolisches Zugangskriterium‘ fungiert. Auch der Schutz mehrsprachiger Berater_innen vor ‚Vereinnahmung‘ sowie ein Motiv der scheinbaren Gleichbehandlung aller Kund_innen in sprachlicher Hinsicht werden angeführt. Wie in folgendem Kapitel dargestellt, zeigt sich jedoch in den Daten, dass diskursiv Unterschiede zwischen Kund_innengruppen konstruiert werden, welche auch in Bezug auf Sprachpraktiken folgenreich sind.

6.1.3. Differenzierungen zwischen Kund_innengruppen mit anderen Erstsprachen als Deutsch

In den Interviews werden klar erkennbar Unterschiede zwischen Migrant_innen gemacht und auf diese Weise distinkte Kund_innengruppen konstruiert – die auch in sprachlicher Hinsicht unterschiedlich behandelt werden. Eine entscheidende Trennlinie in Bezug auf die Akzeptanz ‚muttersprachlicher‘ Beratung wird zwischen Geflüchteten und anderen Migrant_innen gezogen:

„... allerdings ist es jetzt so, dass tatsächlich ein Erstberatungszentrum sozusagen für Konventionsflüchtlinge, subsidiär Schutzberechtigte installiert wird und da wurden jetzt Mitarbeiter, Mitarbeiterinnen angestellt, die Dari, Farsi, Arabisch, Russisch... ich glaub die drei Sprachen, gesprochen werden. [...] Aber ich weiß, dass das die offizielle Linie ist, dass einfach Deutsch beraten wird und dass wir nicht muttersprachlich beraten. [...] Wie gesagt, außer Erstinfo- Erstinformationszentrum.“ (IP6)

Mehrere der interviewten AMS-Mitarbeiter_innen erwähnen die geplante Einrichtung eines sogenannten „Erstberatungszentrums“ für Asylberechtigte und subsidiär Schutzberechtigte in Wien. Betont wird dabei, dass dort – anders als in anderen regionalen Geschäftsstellen – Beratung in mindestens drei Sprachen außer Deutsch (Dari-Farsi, Arabisch und Russisch) angeboten werden soll. Generell wurden von den interviewten AMS-Mitarbeiter_innen immer wieder „die neuen Sprachen, die jetzt stark im Kommen sind, durch die Flüchtlingsbewegungen“ (IP1), wie Arabisch oder Dari-Farsi, erwähnt, wenn es um mehrsprachiges Informationsmaterial oder Beratung in anderen Sprachen als Deutsch ging:

„...weil es einen Leidensdruck gegeben hat, glaub ich, unter den Kolleginnen: ‚Was soll ich mit dem machen, der spricht ja nicht Deutsch!‘ Und jetzt kriegen wir dann auch schon per Email: ‚Stolz verkünden wir, dass jetzt drei Personen mit Farsi- oder mit Arabischkenntnissen [eingestellt wurden]‘. (lacht)“ (IP4)

Wie in diesem Zitat erkenntlich, werden sprachliche Verständigungsprobleme in den Interviews sehr oft mit asylberechtigten Kund_innen assoziiert und in Bezug auf die (offizielle) Verwendung anderer Sprachen am AMS werden meist Sprachen aus den Herkunftsländern der Geflüchteten genannt. Die sich hier widerspiegelnde größere Akzeptanz in Bezug auf ein Abweichen von der Amtssprache Deutsch kann nicht zuletzt auf eine Differenzierung zwischen Migrant_innengruppen zurückgeführt werden: Schutzbedürftige Asylberechtigte werden selbstständigen (EU-)Migrant_innen gegenübergestellt, wodurch der unterschiedliche Umgang in Bezug auf sprachliche Verständigung implizit legitimiert wird.

Der Leiter einer regionalen Geschäftsstelle etwa weist auf mögliche Traumatisierungen von Geflüchteten hin, die generell eine andere Vorgehensweise des AMS im Umgang mit diesen Kund_innen bedingen:

„Ich muss ja auch berücksichtigen, die Menschen, die kommen aus ganz wilden Verhältnissen... Syrien, Bürgerkrieg, was weiß ich, IS, Bombardement durch die Assad- und Putin-Armee und die Türken mischen auch noch mit... Dass die Menschen nicht herkommen können und dann funktionieren wie ein gut situierter Mitteleuropäer oder Mitteleuropäerin, das ist auch klar, na. Das heißt, da hilft, da wär hinausgeschmissenes Geld, wenn man 1:1-Ausbildungsplätze hätte, weil die Leute das zum Teil halt nicht durchdrücken, also wir müssen uns ja meiner Meinung nach noch viel stärker, das kann aber sicher nicht das AMS, aber es wird mittun müssen, um die ganzen therapeutischen Notwendigkeiten, die es da gibt, kümmern, als Aufnahmestadien.“ (IP1)

In dieser Interviewpassage zeigt sich deutlich die starke Kontrastierung von zwei ‚Idealtypen‘ von Migrant_innen, die – wenn auch abgeschwächt – ein rekurrierendes Bild in den Erzählungen der interviewten Mitarbeiter_innen ist: Der bzw. die gut situierte Mitteleuropäer_in wird dem bzw. der traumatisierten Asylberechtigten gegenübergestellt, wodurch zwei verschiedene AMS-Kund_innenkategorien konstruiert werden, die unterschiedliche Handlungsstrategien seitens der Institution erfordern. Unterschiede zwischen diesen beiden Kund_innengruppen werden auch in Bezug auf die Arbeitsmarktintegration betont: Während erstere so schnell als möglich und möglichst eigenverantwortlich – unter gefordertem persönlichen Einsatz – neue Beschäftigungsverhältnisse finden sollten, so werden letztere als sehr schwer vermittelbare Mindestsicherungsbezieher_innen beschrieben, deren Arbeitsmarktintegration als institutionelle Aufgabe anerkannt wird („sie müssen sich aber bei uns arbeitswillig vormerken, damit sie eine Mindestsicherung bekommen, obwohl sie eigentlich noch gar nicht wirklich für den Arbeitsmarkt geeignet sind“, IP3). Sie bedürften gewissermaßen einer Leitung seitens des AMS und die interviewten Mitarbeiter_innen bringen in Bezug auf sie oft auch ein gewisses Verantwortungsgefühl zum Ausdruck. In extremer Weise zeigt sich dies in folgendem Zitat, in dem die interviewte AMS-Mitarbeiterin Migrant_innen aus Drittstaaten generell und Asylberechtigten²⁵ im Besonderen eine größere „Angst“ vor Institutionen wie dem AMS zuschreibt:

²⁵ In der Interviewpassage spricht die interviewte Mitarbeiterin von „Asylwerbern“. Aus dem Interviewkontext ist jedoch ersichtlich, dass sie tatsächlich aber über asylberechtigte Personen spricht.

„...mir kommt das schon so vor, dass die mehr Angst haben als die andern Leute, die eben aus Österreich sind oder vielleicht aus den EU... Also dass da... ja kommt immer darauf an, aber ich glaub, grade die Menschen mit Migrationshintergrund haben mehr Angst vor solchen (CH: Okay) Institutionen, also vor solchen Ämtern oder so... Weil sie da viel mehr Angst haben, dass sie irgendwas was falsch machen. Und grad bei Asylwerbern und -werberinnen, die haben, glaub ich, Angst, dass sie dann gleich abgeschoben werden. Ich glaub, da ist die Angst, also da ist einfach eine viel größere Angst da. Mhm... (CH: Ja, kann ich mir gut vorstellen...) Was soll denn einer Ungarin passieren? Also die wird dann nicht so denken ‚Oh Gott, ja die schieben mich ab!‘ Ja wohin denn? Also... geht ja gar nicht“ (IP2)

Ersichtlich ist in dieser Passage wieder das wiederkehrende Motiv von selbstbewussten und eigenverantwortlichen EU-Bürger_innen, die schutzbedürftigen, verängstigten und unselbstständigen Asylberechtigten gegenübergestellt werden, welche eines besonderen, behutsamen und verantwortungsvollen Umgangs seitens des AMS bedürften. Dieses Verantwortungsgefühl drückt sich indirekt in mehreren Interviewpassagen auch durch die Beschreibung von Asylberechtigten als ‚systemungewohnt‘ und damit – gezwungenermaßen – unselbstständig aus:

„Manche Leute wissen ja nicht mal, dass sie zum AMS müssen. Die beziehen Mindestsicherung und denken sich, was tu ich jetzt beim AMS? Und man muss es ihnen schon erklären, sie sind beim AMS, weil eben, weil sie Mindestsicherung beziehen, müssen sie auch beim AMS gemeldet sein, so ist das System. So ist, das ist ja Gesetz quasi, also wie erklärt man sowas? Und wir müssen mit ihnen Arbeit suchen. Sie müssen auch suchen, wir schauen auch für sie. Solche Sachen. Also es sind gaaaanz einfache Sachen, die ihnen aber, die andere Leute wissen, weil sie einfach, also sie... Was heißt da wissen, aber da einen anderen Zugang dazu haben.“ (IP2)

Die interviewte AMS-Mitarbeiterin (IP2) schreibt in dieser Passage Asylberechtigten einen erhöhten Erklärungsbedarf zu, da diese „gaaaanz einfache Sachen“ nicht wüssten, „die andere Leute“, also andere Kund_innen wüssten. Sie verortet dabei die Zuständigkeit für Information über das System nicht bei den Geflüchteten, sondern bei der Institution AMS bzw. den darin handelnden Mitarbeiter_innen („Und man muss es ihnen schon erklären“). Diese Aufgabe, das System dieser bestimmten Kund_innengruppe zu vermitteln, verbindet

sie wiederum mit sprachlichen Verständigungsproblemen („also wie erklärt man sowas?“). Dieses Argumentationsmuster rechtfertigt die Kreation eines speziellen Angebots für und den gesonderten Umgang mit Asylberechtigten in Bezug auf sprachregulatorische Belange, der in mehreren Interviews beschrieben wird:

„Also ist ja ganz egal, wo wo der oder die herkommt, ist Österreicherinnen, genauso wie Türkinnen und und und was weiß ich was, Aserbajdschaner, wie auch immer, (CH: Ja) kommen zum selben Berater, (CH: Ja) ja... Äh was sich zunehmend als schwierige herausstellt, keine Frage, ja. Und Wien reagiert in der Form drauf, sagt: ‚Okay, wir fassen zumindest einmal die Flüchtlinge, die jetzt so ganz neu bei uns da sind, die auch am Arbeitsmarkt noch schwer unterzubringen sind, die viel andere, die viel andere Unterstützung auch noch brauchen, neben den Sprachkursen‘. Dann geht es auch um Anerkennung von gewissen Ausbildungen und solchen Dingen, und das wird halt dann, das ist sicher besser in einer [...] fokussiert in einer Organisationseinheit und da kann man sich voll auf das, auf die konzentrieren, weil die ganz spezielle und umfassende Betreuung brauchen.“ (IP10)

Deutlich wird in dieser Interviewpassage nicht nur, dass „im Rahmen der starken Flüchtlingszuströme im vorigen Jahr [...] arbeitsmarktpolitische Einrichtungen kreiert worden [sind], wo halt auch sehr stark muttersprachlich gearbeitet wird“ (IP1), also ein spezielles Angebot für eine bestimmte Zielgruppe geschaffen wurde, sondern es klingt auch an, dass die institutionelle Überforderung in Bezug auf eine erhöhte Anzahl an asylberechtigten AMS-Kund_innen auch generelle Veränderungsprozesse im Umgang mit Mehrsprachigkeit (auch in Bezug auf andere Kund_innengruppen) angestoßen hat. Die Fluchtbewegungen 2015/16 werden in diesem Sinne oft als Wendepunkt in Bezug auf die institutionelle Sprachenpolitik generell dargestellt: Ein pragmatischerer Zugang etablierte sich, das Bestehen auf Deutsch als einzige zulässige Sprache in der Kund_innenkommunikation werde zunehmend in Frage gestellt und der Einsatz von mehrsprachigen Mitarbeiter_innen werde zunehmend akzeptiert bzw. gar positiv gesehen. Exemplarisch zeigt sich dies auch in folgender Interviewpassage:

„... das ist immer wieder seit vielen Jahren diskutiert worden, ob man nicht Beraterinnen nehmen soll, die halt Türkisch können und Serbokroatisch, und lange hat es geheißen: ‚Na, wer hier arbeiten will, der muss Deutsch können,

sonst muss er sich jemanden mitnehmen.“ (CH: Mhm) Und das ist jetzt durch die vielen Flüchtlinge, [...] hat sich die Einstellung geändert. (CH: Also dass man sagt...) Dass man, dass man, das hat, dass das große Vorteile hat, wenn Leute da sind, die mehrere Sprachen sprechen.“ (IP5)

Auch wenn von mehreren Interviewpartner_innen auf diese Weise ein generelles institutionelles Umdenken in Bezug auf (mehr)sprachliche Praxen angedeutet wird, so bewirkt die Betonung der Wichtigkeit einer besonderen Vorgehensweise in Bezug auf asylberechtigte Kund_innen auch, dass im Umkehrschluss ein Mangel an speziellen Hilfestellungen (beispielsweise hinsichtlich sprachlicher Hürden) für andere Migrant_innengruppen legitimiert wird: Durch die Kontrastierung mit Asylberechtigten werden nicht-geflüchtete Migrant_innen, insbesondere EU-Bürger_innen, als unabhängig und selbstständig dargestellt, die keiner besonderen institutionellen Hilfe (auch in Bezug auf sprachliche Probleme) bedürften und auch für das AMS selbst das „geringste Problem“ (IP7) seien.

Migrant_innen aus dem EU-Raum werden dabei im Vergleich mit Drittstaatenangehörigen gewissermaßen als anderer Extrempunkt positioniert: Sie seien höher qualifiziert und ihre Englisch- sowie Deutschkenntnisse besser, weshalb auch die Arbeitsmarktintegration einfacher sei bzw. es gar zu „Verdrängung“ am Arbeitsmarkt von „älteren“, „integrierteren“ Migrant_innen aus Drittstaaten durch „neue“ Migrant_innen aus den östlichen EU-Ländern komme (IP5). Konstruiert wird so in den Interviewnarrativen ein Idealtyp von EU-Migrant_in, der bzw. die im Gegensatz zu anderen Migrant_innen aus Drittstaaten (insbesondere aus der Türkei oder arabischen Herkunftsländern) hochqualifiziert ist, gut Englisch oder gar Deutsch spricht, „arbeitswillig“ und einfach in den Arbeitsmarkt zu integrieren ist. Ein Interviewpartner (IP7) schreibt Nicht-EU-Migrant_innen beispielsweise eine größere Tendenz zu, das Sozialsystem zu missbrauchen und anstatt arbeiten zu gehen, lieber Mindestsicherung zu beziehen (welche wiederum aufgrund der kinderreichen Familien relativ hoch sei). Er kontrastiert Drittstaatenangehörige hierbei mit gut ausgebildeten, womöglich kinderlosen, westlichen EU-Migrant_innen:

„Es lohnt sich für jemanden mit drei Kindern nicht mehr, wenn er nicht gut qualifiziert ist, arbeiten zu gehen, weil das in Wien die Sozial-, die Mindestsicherung höher ist. Und das haben westliche EU-Bürger nicht. [...] Die Kinderzahlen! Und das ist eben, im türkischen Bereich ist das, (CH: Okay) da hat die Mindestsicherung die Leute aus dem Arbeitsmarkt vertrieben. Und drum

gibt es die Unterscheidung äh türkische Mitbürger und arabische zu holländischen Einwanderern. Die in der Regel, würde ich sagen, Singles sind oder hochquali- [...] Das ist ganz eine andere Kundenschicht, die kann man nicht vergleichen.“

Unterschiede zeigten sich in den Interviews in Bezug auf die hier vorgenommene Binnendifferenzierung zwischen EU-Migrant_innen: während einige Interviewpartner_innen (wie der soeben zitierte Serviceline-Mitarbeiter IP7) Unterschiede zwischen Migrant_innen aus ‚neuen‘ und ‚alten‘ bzw. ‚östlichen‘ und ‚westlichen‘ Herkunftsländern betonten, so war diese Differenzierung in anderen Interviews nicht erkennbar. Gemein ist den Interviews hingegen, dass mobile EU-Bürger_innen generell in Opposition zu anderen Migrant_innengruppen als ‚systemgewohnter‘ und folglich selbstständiger sowie selbstbewusster beschrieben werden. Die folgende Passage aus einem Interview mit einer AMS-Beraterin (IP2) illustriert diese Gegenüberstellung beispielhaft:

„Was ich weiß, das halt einfach die Leute, die z.B. nicht zur EU gehören oder überhaupt nicht in diesem europäischen Raum, also asiatischen oder afrikanischen Raum, von daher kommen, dass die einfach das System nicht so kennen [...] und die Leute aus dem EU-Raum, die sind sich das eher gewohnt, die wissen da ganz genau. Und ich glaub auch, die können sich da mehr wehren dagegen [...] Also die können da eher protestieren als jemand, der ja nie, einfach keine Ahnung hat vom System.“

Aufgrund ihrer besseren Kenntnisse des institutionellen Systems (was zum Teil auch auf kulturelle Nähe und eine Ähnlichkeit der Bürokratien in Herkunfts- und Zielland zurückgeführt wird) könnten sich EU-Bürger_innen eigenständiger und selbstbestimmter bei Behördenwegen bewegen und auf ihre Rechte bestehen bzw. sich gegen Willkür von institutionellen Mitarbeiter_innen wehren. Die Darstellung von EU-Bürger_innen als selbstständig und eigenverantwortlich (bzw. „tüchtig“, „interessiert“ und „mutig“, IP8) kann auch als symbolische Handlungsstrategie verstanden werden, um eine Zuständigkeit für administrative Hilfestellungen (zur Sicherstellung, dass anspruchsberechtigte Kund_innen auch tatsächlich ihre Sozialrechte wahrnehmen können) seitens der Institution zurückzuweisen – auch in Bezug auf sprachliche Verständigung:

„Also mit EU-Sprachen gar nicht [...] es gibt schon a relativ große Zuwanderung aus Rumänien und Bulgarien, aber da ist man der Meinung, wenn die da

arbeiten wollen, dann müssen sie soweit Deutsch können, sonst müssen sie sich selber darum kümmern.“ (IP5)

Die Betonung der Eigenverantwortung von EU-Migrant_innen legitimiert so das bestehende System, wie folgende Passage aus einem Interview mit einer hochrangigen Mitarbeiterin von EURES exemplarisch zeigt:

„Der Nachteil ist natürlich, wenn ich hier Ausländerin bin, als Unionsbürgerin Ausländerin bin, dass ich zuerst einmal das System kennen muss. Weil ich natürlich nicht weiß, von Anfang an, wo ist was. Aber das, glaube ich, ist, das gehört einfach dazu. Man kann nicht voraussetzen, dass alle Staaten jetzt wie der Hofer aufgebaut sind. Da gehst du rein und dann kommst du zuerst bei dem Dingsda vorbei und dann kommt das Gemüse und da hinten ist das Fleisch, das ist alles nach dem gleichen Schema. Die Staaten sind halt nicht so aufgebaut, das heißt, man muss natürlich, wenn man mobilitätswillig ist, und das glaube ich auch, dass sehr viele eben auch diesen Gedanken oder auch dieses Wissen intuitiv haben, ich muss mich an ein neues Umfeld, an neue Systeme, an andersartige Systeme erst einmal gewöhnen, die kennenlernen, die erforschen und auf einmal ist es ganz normal.“ (IP9)

In dieser Passage werden EU-Migrant_innen zwar nicht als systemgewohnt beschrieben, sehr wohl wird aber das Überlassen der Verantwortung für die Orientierung in einem neuen (institutionellen) System als ihnen zumutbar dargestellt – und damit implizit öffentliche Institutionen dieser Aufgabe entbunden: Staaten müssten nicht ‚kund_innenfreundlich‘ wie ein Supermarkt strukturiert sein. Verstärkt wird dies durch die Betonung der Freiwilligkeit, die der Mobilität von EU-Bürger_innen zugrunde liege („mobilitätswillig“). Dieser Argumentationslinie folgend wird auch die Zuständigkeit für die Sicherung der sprachlichen Verständigung auf Seiten der EU-Migrant_innen verortet. Ein Hinweis darauf ist auch die Feststellung der interviewten Mitarbeiter_innen aus dem Vorstandsbüro (IP5 und IP10), dass es kaum Informationsmaterial in (neuen) EU-Sprachen gebe.

In der beschriebenen Kontrastierung von EU-Migrant_innen mit Drittstaatenangehörigen generell und Asylberechtigten im Besonderen spiegelt sich die Konstruktion einer (europäischen) In-Group und einer (drittstaatlichen) Out-Group wieder. Im vorliegenden Fall dient diese diskursive Konstruktion auch der institutionellen Entlastung in Bezug auf (mehr)sprachliche Aufgaben. Die empirischen Daten zeigen jedoch zugleich, dass AMS-

Mitarbeiter_innen in der Praxis auch für EU-Migrant_innen sprachliche Barrieren beschreiben (siehe Kapitel 6.3.1).

Wie in diesem Kapitel dargestellt, reproduzieren die interviewten Mitarbeiter_innen ein Bild des AMS als prinzipiell monolinguale Institution, innerhalb derer ein Beharren auf der Amtssprache Deutsch – durch unterschiedliche Begründungen legitimiert – promulgiert wird. In Bezug auf dieses scheinbar einheitliche Sprachregime lassen sich jedoch Unterschiede zwischen verschiedenen Kund_innengruppen identifizieren. In den Interviews zeigt sich, dass ein Bestehen auf die Amtssprache Deutsch in vielen Fällen zu Schwierigkeiten führt. Wie im Folgendem ausgeführt wird, ist beim Umgang mit entstehenden Kommunikationsproblemen sowohl eine Individualisierung als auch Externalisierung der Verantwortung erkennbar.

6.2. „man kann mit Menschen, die nicht Deutsch können, auch nicht Deutsch sprechen“: Strategien zur Bewältigung von Kommunikationsproblemen

Obwohl die Existenz von Sprachbarrieren selten explizit von den Interviewpartner_innen eingestanden wird, so zeigt sich in den Erzählungen, dass ein Bestehen auf die Amtssprache Deutsch in vielen Fällen zu Schwierigkeiten führt bzw. gar unmöglich ist (siehe Kapitel 6.3). Es sind meist die Mitarbeiter_innen im Kund_innenkontakt, die auf die so entstehenden Herausforderungen direkt reagieren und individuelle Lösungsstrategien finden müssen. Der interviewte Leiter einer regionalen Geschäftsstelle (IP1) bringt dies treffend auf den Punkt:

„Das gesamte Beratungsgeschäft läuft auf Deutsch. Wir wissen aber natürlich, man kann mit Menschen, die nicht Deutsch können, auch nicht Deutsch sprechen. Das heißt, wir haben halt ein paar Möglichkeiten.“

In Bezug auf diese angesprochenen „Möglichkeiten“, um mit Kommunikationsproblemen umzugehen, beschreiben die interviewten Mitarbeiter_innen eine Reihe von Strategien. Auch wenn eine trennscharfe Differenzierung nicht möglich ist, so stellte sich eine analytische Unterscheidung zwischen institutionellen (siehe Kapitel 6.2.1) und individuellen Strategien (siehe Kapitel 6.2.2 und 6.2.3) sinnvoll heraus und wird im Folgenden beschrieben. Auffallend ist hierbei jedoch die Absenz eines einheitlichen institutionellen Vorgehens

bzw. einer klaren Regelung sowie eine Individualisierung sprachbezogener Aufgaben, d.h. die Verantwortung für die Bewältigung bzw. Lösung von Kommunikationsschwierigkeiten wird einerseits AMS-Mitarbeiter_innen, andererseits den betroffenen Kund_innen übertragen. Bevor wir auf deren individuelle Bewältigungsstrategien eingehen, widmen wir uns den institutionellen Strategien im Umgang mit Grenzen der Amtssprache Deutsch.

6.2.1. Institutionelle Lösungsansätze bei Kommunikationsproblemen

In den Daten lassen sich mehrere Strategien im Umgang mit sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten identifizieren, die insofern als institutionelle Strategien beschrieben werden können als sie nicht im Ermessensspielraum der einzelnen Berater_innen liegen, sondern von der Organisation AMS vorgesehen sind und organisiert werden. Dazu zählen zunächst sogenannte ‚Erstinformativveranstaltungen‘, die neben Deutsch auch auf anderen Sprachen²⁶ angeboten werden. Dieses Angebot stellt eine Art Sammeltermin für Neukund_innen dar, der zur Information über Rechte, Pflichten und Abläufe für beim AMS gemeldete Arbeitslose dienen soll. Die Einführung ist laut IP4 als Versuch zu verstehen, „Zeit zu sparen“ und um entscheidende Hinweise möglichst effizient an eine größere Zahl von neuen Kund_innen zu vermitteln. Die Entscheidung, diese Erstinformativveranstaltungen auch auf anderen Sprachen anzubieten, beruht laut interviewter Diversitätsbeauftragter (IP6) auf der Abwägung zwischen einem Bestehen auf der Amtssprache Deutsch und dem Interesse, dass Neukund_innen unabhängig von ihren sprachlichen Ressourcen möglichst gut über grundlegende Regeln des AMS informiert werden:

„also Erstinformativveranstaltungen, genau, für Kunden, Kundinnen finden schon auch insofern auf anderen Sprachen statt, weil es da in diesen Erstinformativveranstaltungen vorrangig um wichtige Informationen geht und da muss man sich halt entscheiden: Möchte ich, dass diese Information ankommen oder mach ich alle auf Deutsch? Und da gibt es auch Infoblätter dann in mehreren Sprachen dazu.“

²⁶ 2016/17 wurden laut Auskunft der Landesgeschäftsstelle (Email vom 9.1.2017) in Wien Erstinformativveranstaltungen in folgenden Sprachen angeboten: „Slowakisch, Tschechisch, Polnisch, Arabisch, Russisch, Türkisch/Kurdisch, BKS“

Die Interviewpartnerin spricht in dieser Passage auch mehrsprachiges Informationsmaterial an, welches das AMS ausgibt. Diese mehrsprachigen Dokumente werden von mehreren interviewten AMS-Mitarbeiter_innen erwähnt, wobei diese jedoch nur in einer Handvoll Sprachen verfügbar seien (genannt werden von den Interviewpartner_innen in Wien Englisch, Französisch, Türkisch, Serbisch, Polnisch, Arabisch). Einschränkend bemerkt der interviewte Leiter einer Geschäftsstelle (IP1) außerdem, dass die mehrsprachigen Dokumente vor allem die Pflichten von Neukund_innen fokussieren: „Aber da geht es eh in erster Linie um Informationsmaterialien, so quasi was wir von unseren Kunden und Kundinnen erwarten“. Wien wird dabei allerdings von der interviewten Beraterin aus Niederösterreich (IP3) als „moderner“ dargestellt, als Musterbeispiel, wo es weitaus mehr mehrsprachiges Informationsmaterial gebe als in andere Landesorganisationen.

Dennoch wird auch in Wien die Notwendigkeit von Materialien in weiteren Sprachen sowie von Übersetzungen zusätzlicher Informationen hervorgehoben, vor allem von den interviewten Berater_innen. Eine Interviewpartnerin (IP2) berichtet von einer Kollegin, die den Bedarf an mehrsprachigem Informationsmaterial (vorrangig in den momentan für Asylberechtigte relevantesten Sprachen) an höhere Stelle gemeldet habe, wobei dies als mühsames bzw. wenig erfolgversprechendes Unterfangen dargestellt wird:

„das hat auch eine Kollegin von mir vorgeschlagen, die hat auch gemeint, wir sollten einfach Infoblätter haben auf Arabisch und auf Dari, Farsi, wo Meldepflichten oben stehen, was muss man alles melden, was muss man nicht melden, alleine das! [...] also das muss man dann schon quasi so weit nach oben dann weitersagen, dass da irgendwas passiert und bis das einmal passiert, dauert das dann auch Ewigkeiten.“

Die interviewte AMS-Beraterin zeigt sich skeptisch, dass der Vorschlag ihrer Kollegin tatsächlich von institutioneller Seite umgesetzt werde, da es ihr zufolge eher unwahrscheinlich sei, dass dieses Anliegen bis zur Landesgeschäftsstelle weitergeleitet werde und dort auch „zu wem [kommt], der dafür zuständig ist quasi“ (IP2). Ein interviewter Mitarbeiter aus der Bundesgeschäftsstelle des AMS (IP10) berichtet aus ‚hierarchiehöherer‘ Perspektive von ähnlichen Ansinnen, welche die AMS-Zentrale aus den regionalen Geschäftsstellen erreiche – wobei er den im obigen Zitat durchklingenden Pessimismus indirekt berechtigt erscheinen lässt (siehe auch Kapitel 6.1.2):

„Und es gibt auch immer wieder das Ansinnen und die Anfragen von unseren Geschäftsstellen draußen, die gerne halt pff Informationsblätter, was auch immer, Produktblätter in verschiedenen Sprachen aus-, aufgelegt haben wollen. Es ist halt eine Riesearbeit, die dahintersteckt (CH: Ja), das, die wir bis dato (lacht) vermeiden wollen, ja?“

Deutlich wird in den Aussagen der beiden interviewten Mitarbeiter_innen aus dem Vorstandsbüro jedoch auch, dass AMS-intern die Zuständigkeit für Lösungsstrategien bei sprachlichen Verständigungsschwierigkeiten vorrangig auf der Länderebene verortet wird. Da „die Probleme, die dann damit entstehen, mit dieser Mehrsprachigkeit [...] in erster Linie bei den RGSen auf[schlagen]“ würden dort „auch die Lösungen dann konzipiert und entwickelt“, denn es „wäre natürlich eine Herkulesaufgabe für die Bundesgeschäftsstelle, das alles mehrsprachig auflegen und bearbeiten zu müssen“ (IP10). Im Gegenzug werde den Landesgeschäftsstellen in sprachlichen Belangen ein relativer großer Ermessensspielraum gewährt: „die generelle Linie vom Vorstand ist, also ich glaub auf der regionalen Ebene können sie alles Mögliche tun, ned, (IP10: Ja) wenn sie wollen“ (IP5). Ein bundesweit „generelles, konzertiertes Vorgehen“ (IP10) gebe es nicht.

Ein Beispiel für solch eine Länderinitiative ist ein Pilotprojekt für Videodolmetschen, das eine zeitlang in mehreren regionalen Geschäftsstellen in Niederösterreich ausprobiert wurde. Dieser Versuch, Technologien für die Überwindung von Kommunikationsproblemen einzusetzen, habe sich jedoch als sehr aufwendig und als „eine relativ teure Angelegenheit“ herausgestellt (IP5). Der interviewte Leiter einer regionalen Geschäftsstelle sieht in dieser Technologie jedoch eine Möglichkeit, die Kommunikation mit Erstkund_innen effizienter zu gestalten und Zeit zu sparen, wenn mangelnde Deutsch- oder Englischkenntnisse die Verständigung verhinderten:

„weil die kommen, wir verstehen uns nicht, versuchen den Menschen irgendwie klar zu machen, sie müssen jemanden mitbringen kann, der übersetzen kann. Dann finden sie jemanden, dann kommen sie wieder, das ist alles Zeit, die verloren geht. Wenn man einen Videodolmetsch hat, könnte man das alles am selben Tag machen. Und das will ich eben ausprobieren.“ (IP1)

Während der interviewte Geschäftsstellenleiter die Möglichkeit von Videodolmetschen in Betracht zieht und auch Schritte unternommen hat, diese Technologie in seiner RGS ausprobieren zu können, so zeigen sich die interviewten Berater_innen eher skeptisch und wenig überzeugt von der Idee, ‚einen Computer vor sich zu haben‘, sondern ziehen den direkten menschlichen Kontakt in der Beratungssituation vor. Von den interviewten AMS-Mitarbeiter_innen bestätigt wird jedenfalls, dass Videodolmetschen bisher nur als Pilotprojekt getestet wurde und noch keine flächendeckende bzw. allgemein übliche Praxis darstelle.

Weitere institutionelle Lösungsansätze im Umgang mit sprachlichen Kommunikationsproblemen (neben mehrsprachigen Erstinformationsveranstaltungen und Informationsbroschüren sowie Videodolmetschen) sind in den Interviews nicht erkennbar²⁷. Angesichts dieser Absenz einer kohärenten institutionellen Strategie stellt sich in sprachbezogenen Belangen das Abschieben von Verantwortung auf einzelne Individuen (Mitarbeiter_innen sowie Kund_innen) als entscheidend heraus und wird in den folgenden Kapiteln im Detail dargestellt.

6.2.2. Individualisierung von Kommunikationsproblemen: Die Rolle von AMS-Mitarbeiter_innen im Kund_innenkontakt

Einem Interviewpartner zufolge täten AMS-Berater_innen „alles, was wir können und mehr geht nicht“ (IP7), um mit den Kund_innen, ungeachtet deren sprachlicher Kompetenzen, zu kommunizieren. Eine erste individuelle Strategie, auf welche die interviewten Berater_innen bei sprachlich bedingten Kommunikationsproblemen zurückgreifen, ist der Versuch, sich „mit Händen und Füßen“ (IP2) oder mit „einem Mischmasch irgendwie“ aus Deutsch und Englisch (IP3) bzw. mithilfe einer „Radebrecherei“ (IP7) sich notdürftig zu verständigen. Dazu gehöre auch, langsamer zu sprechen – oder auch lauter: „dieses Phänomen, dass die Leute auf einmal laut werden, es gibt halt unterschiedlichste AMS-Berater und Beraterinnen, so wie halt die Gesellschaft auch ist“ (IP2). Eine Beraterin berichtet, dass

²⁷ Einzige Ausnahme hierbei bildet das Angebot von Englischkursen für Mitarbeiter_innen sowie die Zurverfügung-Stellung eines Deutsch-Englisch-Glossars mit Fachbegriffen für Berater_innen. Diese institutionellen Hilfestellungen werden weiter unten (siehe Kapitel 6.2.2) dargestellt, da sie eng mit dem Rückgriff auf individuelle Sprachkompetenzen von Mitarbeiter_innen verknüpft sind.

sie in manchen Fällen auch auf Google Translate zurückgegriffen habe, um zentrale Begriffe zu übersetzen. Eine andere AMS-Mitarbeiterin (IP2) leitet Kund_innen mit kaum vorhandenen Deutschkenntnissen, mit denen sie sich nicht verständigen kann, ihren eigenen Angaben zufolge direkt an Deutschkurse weiter:

„[...] meistens, wenn Leute kommen, die z.B. wirklich sehr schlecht, also die kaum was verstehen oder so, oder die überhaupt sehr schlecht reden, da sag ich einfach nur: Wollen Sie einen Deutschkurs machen? Und dann sagen sie meistens: Ja. Dann sag ich: Ok.“

Die häufigste Strategie jedoch, die beschrieben wird, wenn die Kommunikation auf Deutsch nicht möglich ist, ist Rückgriff auf individuelle Sprachkompetenzen der Mitarbeiter_innen. Mitarbeiter_innen mit anderen Erstsprachen als/neben Deutsch kommt hierbei eine besondere Stellung zu, wie wir weiter unten ausführen werden. Doch auch erstsprachig deutsche Berater_innen greifen auf ihre Sprachkompetenzen zurück, und so dient allen voran Englisch des Öfteren als Lingua Franca: „Englisch ist schon auch immer wieder, immer wieder Sprache beim AMS“, meint etwa die interviewte Diversitätsbeauftragte (IP6). Ein Mitarbeiter der Serviceline berichtet, dass man Englisch „sehr oft“ höre, und schätzt, dass „jedes 20. Gespräch [...] irgendwie auf Englisch“ stattfinde („Gefühlt, könnte auch jedes 15. sein.“, IP7). Auch wenn diese Praxis von allen Interviewpartner_innen als durchaus üblich beschrieben wird, so werden Gespräche auf Englisch eher als geduldete Notlösung dargestellt, denn als eindeutig und allgemein akzeptierte Alternative zu Deutsch: „Es ist sehr oft so, dass man dann, wenn es gar nicht anders geht, auf Englisch zurückgreift, ja“ (IP6). Einer AMS-Beraterin aus Niederösterreich (IP3) zufolge werde es in ihrer regionalen Geschäftsstelle „natürlich auch nicht gewollt“, dass die Mitarbeiter_innen Englisch sprechen. Während alle Interviewpartner_innen aus Wien Englisch durchaus als toleriert beschreiben, so herrscht doch Uneinigkeit bzw. Unklarheit unter ihnen über den Grad der Erwünschtheit. Der interviewte Serviceline-Mitarbeiter erzählt, dass im Rahmen seiner Ausbildung auch ein Beratungsgespräch auf Englisch nachgestellt worden sei und dieses „wurde da sogar goutiert, also ‚Schau, die können so gut Englisch! Das ist doch gut, die können da mehr anbieten!‘“ (IP7). Zugleich berichtet er jedoch auch von seiner Teamleiterin, die keine Gespräche auf Englisch halte und auch ihre Mitarbeiter_innen angehalten habe, mit Kund_innen lieber auf Deutsch zu sprechen. Der Interviewpartner drückt diesbe-

zöglich seine Verwunderung aus und bezweifelt, dass die Ablehnung der Kommunikationssprache Englisch seitens seiner Chefin „konform“ sei, da „eine Ebene noch höher“ gesagt wurde: „Englisch ist okay“ (IP7). Auch wenn seine Kolleg_innen und er jedenfalls weiterhin auf Englisch Auskünfte geben würden („Wir setzen uns da im Sinne des Kunden beinahe über diese Zwischenebene hinweg.“, IP7), so weisen seine Schilderungen doch auf eine gewisse Ambivalenz in Bezug auf die Akzeptanz von Englisch als Verkehrssprache beim AMS hin, die sich auch in den anderen Interviews widerspiegelt.

Tendenziell wird der Rückgriff auf Englisch vorrangig in der Kommunikation mit asylberechtigten neuen Kund_innen²⁸ beschrieben sowie mit (meist hochqualifizierten) Kund_innen, die nur Englisch für ihren Arbeitsalltag brauchen (weil sie beispielsweise bei internationalen Firmen arbeiten, wo Englisch die lingua franca ist). Als Begründung angeführt wird auch hier meist die Notwendigkeit von Deutsch oder Englisch für die Integration in den österreichischen Arbeitsmarkt (siehe Kapitel 6.1.2), wie folgendes Zitat beispielhaft illustriert:

„Und eben, ich glaub es gibt schon so ein unausgesprochenes Einverständnis innerhalb der Berater, dass wenn jemand weder Englisch noch Deutsch kann, dass er auf dem österreichischen Arbeitsmarkt absolut verloren ist. Es sei denn, er ist Botschaftsmitarbeiter, aber dann ist er nicht bei uns. Es sei denn, er ist Wissenschaftler [...]. Dann ist er auch nicht bei uns.“ (IP7)

Während die Interviewpartner_innen einerseits darin übereinstimmen, dass nicht alle Kund_innen Englisch sprechen (sodass diese Kommunikationsstrategie auch nicht in allen Fällen anwendbar ist), so herrscht Uneinigkeit darüber, inwieweit tatsächlich alle AMS-Berater_innen die nötigen Sprachkenntnisse haben, um Beratungsgespräche auf Englisch zu führen. Während ein Interviewpartner meint, „Englisch können wir ja alle“ (IP7), so schwächt ein anderer diese Aussage leicht ab: „die meisten Kollegen und Kolleginnen sind zweisprachig, mehr oder weniger gut. Das heißt, Englisch ist eigentlich bei den meisten

²⁸ Beispielsweise IP6: „Also wenn jetzt z.B. ein syrischer Staatsbürger da ist und die, teilweise können sie ja ganz gut Englisch, und die einzige Sprache, wo man sich jetzt im Erstgespräch unterhalten kann, ist Englisch, dann schon.“

vorhanden, da kommen wir schon über die Runden, bei allen“ (IP1). Eine weitere Interviewpartnerin verweist jedoch auf Kolleg_innen, die „keine Fremdsprachen“ sprechen, „die könnten jetzt gar nicht in einer anderen Sprache natürlich auch ein Gespräch führen“ (IP3). Auch wenn sie selbst zwar prinzipiell auf Englisch Gespräche führen könne, so falle es ihr jedoch schwer, weil sie „Fachbegriffe“ nicht übersetzen könne und es ihr „peinlich“ sei. Sie vermutet, dass dieses Schamgefühl aufgrund als unzulänglich eingeschätzter Sprachkenntnisse der Grund sei, warum sie so wie viele ihrer Kolleg_innen andere Strategien (z.B. das Hinzuziehen von Dolmetscher_innen) bevorzugen und kaum auf Englisch mit den Kund_innen kommunizieren (siehe auch Kapitel 6.3.2). Die Interviewpartner_innen erwähnen zwei institutionelle Hilfestellungen, die den Rückgriff auf individuelle Sprachkompetenzen der Mitarbeiter_innen unterstützen. Neben dem Angebot von Englischkursen berichtet ein Interviewpartner (IP7) auch von einem Glossar mit Fachbegriffen, das zur Verfügung gestellt werde:

„[...] es gibt einen Leitfaden, weil es gibt ja speziell Begriffe, die man beim AMS hat: Anmelden, Leistung, Antrag, Arbeitslosengeldantrag, Notstandshilfe. Da habe ich von meiner Chefin sogar diesen An-, also diesen Leitfaden bekommen. [...] Ja, so eine Vokabelliste für die wichtigsten Begriffe. [...] Wenn man die, auch wenn man halt jetzt Englisch kann, nicht drauf hat. [...] Diese ganz speziellen Begriffe, das ist ganz ein spezielles Vokabular, genau.“

Eine besondere Stellung in Hinblick auf diese Individualisierung von Sprachproblemen nehmen mehrsprachige Berater_innen mit Migrationshintergrund ein, besonders solche, die ‚typische‘ Migrant_innensprachen wie Türkisch, BSK, Arabisch oder Farsi sprechen. Sichtbar wird hierbei jedoch auch eine gewisse Ambiguität: Während ‚muttersprachliche‘ Beratung einerseits von einigen als nicht wünschenswert dargestellt wird (siehe auch Kapitel 6.1.2), so berichten alle Interviewpartner_innen davon, dass es zunehmend mehr Berater_innen mit Migrationshintergrund gebe, diese auch gezielt gesucht werden und des Öfteren auf ihre Sprachkompetenzen zurückgegriffen wird. Beispielsweise meinte die interviewte Diversitätsbeauftragte (IP6):

„Es wurden – aber trotzdem ist es so, dass eigentlich es gewünscht wird, dass in Deutsch die Beratung durchgeführt wird. Und wie gesagt, es wurden natürlich gezielt Berater, Beraterinnen mit Migrationshintergrund ausgewählt und

auch aufgenommen und werden auch immer wieder aufgenommen, aber nicht, um muttersprachliche Beratung durchzuführen beim AMS.“

Während die hier beschriebene Einstellungspolitik von allen Interviewpartner_innen bestätigt wird, bestehen im Gegensatz zu IP6 nur Wenige darauf, dass es dabei nicht auch um die Sprachkompetenzen von Mitarbeiter_innen mit Migrationshintergrund gehe. Stattdessen wird einerseits darauf verwiesen, dass eine (vermeintliche) kulturelle Nähe hilfreich im Umgang mit Kund_innen sei („Also es wird schon vom AMS auch sehr gerne... ähm werden Personen von osteuropäischen Ländern genommen, weil halt einfach auch leichter ist oft dann der Umgang miteinander.“, IP3), andererseits wird der Wandel in der Personalstruktur als Versuch dargestellt, Änderungen in der Bevölkerungsstruktur abzubilden:

„Wir haben natürlich mehr, also wie ich begonnen habe, habe ich niemand kennt, der außer Englisch irgendeine andere Muttersprache gehabt hätte, na, in der Organisation. Da hat sich einiges geändert, ja. Also, das AMS als Organisation ist natürlich interessiert daran, Personen zu kriegen, die die, also dass die Belegschaft widerspiegelt, wie es in der Gesellschaft aussieht, ja.“ (IP1)

Widersprüchliche Aussagen finden sich in den Interviews darüber, inwieweit ‚muttersprachliche‘ Beratung tatsächlich praktiziert und auch erwünscht ist seitens der Institution (siehe auch Kapitel 6.1.2). Angesprochen wird hier auch ein Widerspruch zwischen Normvorstellungen und Praxis. Der interviewte Mitarbeiter der Serviceline berichtet etwa, dass in einer Dienstbesprechung kürzlich darum gebeten wurde, nicht mehr auf Türkisch oder Serbokroatisch (diese Sprachen sind in seinem Team vorhanden) zu beraten. Es gebe nun „definitiv den Auftrag, nicht [an diese Kolleginnen] weiterzustellen“ (IP7). Seine beiden „serbokroatischen Kolleginnen“ würden aber nach wie vor manchmal mit Kund_innen am Telefon Serbokroatisch sprechen: „Obwohl es nicht gewünscht ist, macht sie es halt“ (IP7).

Wie in Kapitel 6.1.2 ausführlich dargestellt wird die prinzipielle Ablehnung muttersprachlicher Beratung mit Verweis auf verschiedene Gründe legitimiert. Oft wird hier das vermeintliche Risiko einer ‚Vereinnahmung‘ von Mitarbeiter_innen mit Migrationshintergrund betont: Aufgrund einer geteilten Nationalität würden Kund_innen versuchen, AMS-Berater_innen dazu zu bewegen, sie bevorzugt zu behandeln und sich dabei sogar über gesetzliche Vorschriften hinwegzusetzen. Das Vermeiden muttersprachlicher Beratung sei folglich auch als Schutz von Berater_innen mit Migrationshintergrund zu verstehen, die –

mehreren interviewten Interviewpartner_innen²⁹ zufolge – auch selbst ungern in ihrer Erstsprache beraten würden. Der interviewte Serviceline-Mitarbeiter (IP7), der einerseits von Kolleginnen berichtet, die auf Serbokroatisch beraten würden, obwohl es von der Leitung nicht gewünscht sei, verweist andererseits auch auf eine türkischsprachige Kollegin, welche von sich aus die Teamleitung darum gebeten habe, dass keine Telefonate mit türkischsprachigen Kund_innen mehr zu ihr durchgestellt würden. Sie habe zu Beginn auf Türkisch mit den Kund_innen gesprochen, sei aber von dem scheinbar großen Bedarf an türkischsprachiger Beratung überwältigt worden:

„Es ging so weit, dass dann die, das herumgesprachen hat, in der türkischen Community: „Da gibt es eine.“ Und die wollten sich alle zu ihr durchstellen lassen. Und sie war dann selber fertig, weil sie hat das, (lacht) sie ist aus diesem Rad nicht mehr herausgekommen und das ging dann so weit, dass sie äh nicht, weiß nicht, abgebaggert wurde. Also es ging dann darum, dass man sie unbedingt kennenlernen wollte und sie hat das dann von sich aus, glaub ich, hat die Leitung angesprochen und hat gesagt, das möchte sie nicht mehr.“

Erkennbar in dieser zitierten Passage wird auch, dass Mitarbeiter_innen mit Migrationshintergrund mit sehr spezifischen, auch emotional belastenden, Situationen konfrontiert sind (siehe Kapitel 6.3.2).

Trotz aller vorgebrachter Vorbehalte berichten alle interviewten AMS-Mitarbeiter_innen davon, dass mitunter auf die Sprachkompetenzen von Mitarbeiter_innen mit Migrationshintergrund zurückgegriffen werde. Selbst der interviewte Geschäftsstellenleiter, der generell eher auf Deutsch als Amtssprache besteht, erwähnt, dass es in seiner RGS „Personen [...] aus der slawischen Sprachenfamilie“ gebe, die bei Kommunikationsproblemen „aus helfen“ könnten – und dass es durchaus auch eine Lösungsstrategie sei, diese Kolleg_innen „da irgendwie ein bisschen ausbeuten [zu] können, wenn wir da Informationen brauchen“ (IP1). Obwohl er diesen Rückgriff auf mehrsprachige Mitarbeiter_innen zwar offen eingesteht, stellt er dies nur als Notlösung dar, die eher halboffiziellen Charakter hat und der zu einem gewissen Grad auch ein negatives Image anlastet (worauf die Wortwahl „ausbeuten“

²⁹ Von diesen sprach keine_r selbst eine in Österreich verbreitete ‚Migrationssprache‘.

schließen lässt). Zugleich betont er auch, dass Herkunft bei der Auswahl von Mitarbeiter_innen keine Rolle spiele, da werde „überhaupt nicht darauf geschaut, von wo kommen die Leute her“. Als Geschäftsstellenleiter habe er nur beschränkt Einfluss auf die Rekrutierung von neuem Personal, aber er nehme an den Assessmentcenters zur Auswahl teil. Dabei gehe es ihm jedoch um die Teamfähigkeit der Bewerber_innen, nicht um deren Migrationshintergrund:

„Sondern da geht es in erster Linie darum, kann man sich die Leute in seinem Team, in seiner Geschäftsstelle als Mitarbeiter und Mitarbeiterin vorstellen. Also ob die jetzt aus Serbien kommt oder aus Polen kommt oder aus Frankreich, das ist im Prinzip wurscht.“

Während dieser interviewte Leiter einer regionalen Geschäftsstelle es ausdrücklich in Abrede stellt, dass Migrationshintergrund oder Sprachkompetenzen ein Kriterium bei der Auswahl von Berater_innen spielen, so berichtet eine Mitarbeiterin aus einer anderen Geschäftsstelle (IP2), dass ihre Leiterin versucht – und dies auch mit den Mitarbeiter_innen offen besprochen habe –, eine Lehrstelle mit einer arabischsprechenden Bewerberin zu besetzen:

„Und da gehen halt die Abteilungsleitung immer hin und es gibt halt so ein Assessment-Center quasi [...] und meine hätte halt gerne gehabt eine Arabisch sprechende, aber die wollte quasi in ein anderes Haus und die hätten wir, also das wär, man spricht schon darüber, wir schauen dann schon, dass das halt irgendwie so grad in unserem Bezirk, grad im 16.³⁰ ... weil man doch, bei uns... also die Zielgruppe ist 70% mit Migrationshintergrund und das ist halt ziemlich viel, ist halt... ja und deswegen schaut man dann schon, also sie schaut, ich glaub, sie schaut da, weil wir können da nicht so viel machen, und sie macht, also sie schaut dann schon, dass sie dann Leute holt, die geeignet sind und auch einen Migrationshintergrund haben, die einfach... ja... so...“

³⁰ Bezirk wurde zum Zwecke der Anonymisierung geändert.

Im Gegensatz zu den Aussagen von IP1 lassen die Schilderungen von IP2 folglich darauf schließen, dass Migrationshintergrund und Sprachkompetenzen für Leiter_innen von regionalen Geschäftsstellen durchaus relevante Auswahlkriterien darstellen können. Auch die interviewte Mitarbeiterin aus dem Vorstandbüro spricht diesbezüglich einen generellen Wandel in der organisationsintern dominanten Haltung an (siehe auch Kapitel 6.1.1):

„es war sehr, sehr lange die generelle Linie: ‚Wer bei uns arbeitet, muss auch, muss auch die Sprache halbwegs können, ned, und wenn nicht, müssen sie sich selber wen mitnehmen.‘ Und jetzt mittlerweile in der Praxis hat sich doch die Meinung durchgesetzt, dass es gescheit ist, wenn man Beraterinnen hat, die in verschiedenen Sprachen fähig sind zu tun.“ (IP5)

Auch andere Interviewpartner_innen verweisen auf einen Wandel in Bezug auf die institutionelle Haltung gegenüber Mitarbeiter_innen mit Migrationshintergrund: Zunehmend würden die ‚mitgebrachten‘ Sprachen der Berater_innen als wertvolle Ressource gesehen, auf welche im institutionellen Kontext zurückgegriffen werden könne. Ein interviewter Berater in der Landesgeschäftsstelle Wien (IP4) berichtet, dass er zunehmend öfter Emails erhalte, in denen neu aufgenommene Mitarbeiter_innen vorgestellt würden und dabei werde explizit auf deren Sprachkenntnisse verwiesen:

„und zunehmend nimmt das AMS ja auch Kolleginnen auf mit Migrationshintergrund. [...] Und wir kriegen jetzt auch manchmal die Emails, also weil es einen Leidensdruck gegeben hat, glaub ich, unter den Kolleginnen: ‚Was soll ich mit dem machen, der spricht ja nicht Deutsch!‘ Und jetzt kriegen wir dann auch schon per Email: ‚Stolz verkünden wir, dass jetzt drei Personen mit Farsi- oder mit Arabischkenntnissen‘ ... (lacht)“

Der Interviewpartner zeigt sich wenig überrascht darüber, dass die sprachlichen Kompetenzen der neuen Mitarbeiter_innen dergestalt in den Fokus gerückt werden, schließlich sei es „kein Geheimnis, dass wir diese Sprachen brauchen“ (IP4). Die Interviews legen nahe, dass der steile Anstieg an Asylanträgen in Österreich seit 2015 einen entscheidenden Einschnitt in Bezug auf ein diesbezügliches institutionelles Umdenken dargestellt hat (siehe auch Kapitel 6.1.3). Nach wie vor bestehen bleibt jedoch (mit Ausnahme des neueingerichteten Erstberatungszentrums, siehe Kapitel 6.1.3) das System, nach dem Kund_innen ihren

AMS-Berater_innen zugeteilt werden. Dieses berücksichtigt nicht die sprachlichen Kompetenzen von Mitarbeiter_innen, sondern beruht auf dem Geburtsmonat des bzw. der Kund_in³¹. Ein Berater_innenwechsel ist den Interviewten zufolge sehr unüblich und nur schwer möglich. Eine der interviewten AMS-Mitarbeiter_innen (IP3) kritisiert dies und plädiert für die Berücksichtigung von Sprachkenntnissen bei der Zuteilung:

„und ich würde auch sehr gut finden, wenn wir einfach Kollegen hätten, die bestimmte Sprachen sprechen und wenn wir, ich mein es klingt jetzt vielleicht auch komisch, aber wenn man Kunden auch danach segmentieren würde, dass die dann wirklich zu diesen Kollegen kommen eventuell, die Kunden. Weil ich glaub, dass das dann schon auch einfacher ist für die Kunden oft [...]“.

Obwohl es, wie oben ausgeführt, zunehmend als AMS-intern akzeptabel erscheint, bei Kommunikationsschwierigkeiten auf die Sprachkompetenzen von Berater_innen mit Migrationshintergrund zurückzugreifen, so wird umgekehrt in den Interviews kaum problematisiert, inwieweit diese Mitarbeiter_innen auf eine Beratung in ihrer Erstsprache vorbereitet sind. Dass für den Einsatz individueller sprachlicher Ressourcen mitunter auch institutionelle Hilfestellungen vonnöten sein können (wie ein Glossar mit Fachvokabular in der jeweiligen Sprache), wird von keinem_r der Interviewpartner_innen angesprochen. Stattdessen betont die interviewte Mitarbeiterin in der Bundesgeschäftsstelle (IP5) die Selbstständigkeit mehrsprachiger Beraterinnen:

„Aber ich mein, das sind, das sind ja Leute, die natürlich auch sehr, sehr gut Deutsch können, die a auf, also da, normalerweise da aufgewachsen sind und eine gute Ausbildung haben und ich vermute, die wissen sich schon zu helfen, wie man...“

Dass eine Beratung auf einer anderen Sprache mitunter jedoch für die jeweiligen Mitarbeiter_innen nicht so einfach und unproblematisch sein kann, zeigt sich in den Interviews nicht

³¹ So ist eine Beraterin beispielsweise für alle im Jänner geborenen Kund_innen zuständig.

nur in Bezug auf Englisch (siehe oben). Die einzige Beraterin unter den Interviewpartner_innen, die selbst einen Migrationshintergrund hat (IP2), gesteht Schwierigkeiten, vor allem in Bezug auf Fachtermini, ein:

„Ich mach da, was mach ich? Also ich sag dann manche Sachen auf Deutsch. Ich kann ja auch Albanisch jetzt nicht so gut wie Deutsch und dann... fallen auf die Gache quasi jetzt nicht so Wörter ein und du denkst dir, ja okay, wie sagt man da und so. Und ja, ich versuch es halt zu umschreiben. [...] Ja, ich kann nicht sagen ‚Ja die Antrittsmeldung‘, was ist eine Antrittsmeldung auf Albanisch? Keine Ahnung. Das muss ich dann umschreiben.“

Die Interviewpartnerin stellt die Schwierigkeiten, auf die sie bei der Beratung auf Albanisch trifft, als wenig problematisch dar. Sie betont außerdem an anderer Stelle, dass sie so gut wie nie auf Albanisch mit Kund_innen spreche, da diese fast ausschließlich gut Deutsch sprächen. Dennoch zeigt sich in ihren Aussagen, dass ein Gespräch mit Kund_innen, die kompetent beraten werden wollen und denen mitunter auch rechtlich verbindliche Informationen weitergegeben werden müssen, auf einer anderen Sprache als der offiziellen ‚Amtssprache‘ durchaus eine Herausforderung für mehrsprachige Mitarbeiter_innen darstellen können – und institutionelle Hilfestellungen wie das in Bezug auf Englisch angesprochene Glossar von Fachbegriffen auch in diesem Kontext vonnöten sein könnten. Deutlich wird in den Interviews ebenso, dass trotz der Vorteile, die zusätzliche sprachliche Ressourcen unter Umständen darstellen können, ein Migrationshintergrund für AMS-Mitarbeiter_innen auch Diskriminierungserfahrungen mit sich bringen kann (siehe Kapitel 6.3.2).

Das Gros der sprachbezogenen Kommunikationsschwierigkeiten ist von den interviewten Mitarbeiter_innen im Kund_innenkontakt ad hoc selbst zu bewältigen. Die häufigste Strategie, die dabei beschrieben wird, ist Rückgriff auf individuelle Sprachkompetenzen, zumeist Englisch. Mitarbeiter_innen mit anderen Erstsprachen als/neben Deutsch kommt hierbei eine besondere Stellung zu. Die Daten weisen jedoch auf eine gewisse Ambivalenz in Bezug auf die Akzeptanz von anderen Sprachen als Deutsch bei Beratungsgesprächen hin. Außerdem zeigt sich, dass Mitarbeiter_innen eine Beratung auf anderen Sprachen als Deutsch (dies gilt sowohl für Fremd- als auch Erstsprachen der Berater_innen) mitunter als herausfordernd erleben – ohne hierbei Hilfestellungen seitens der Institution zu erhalten.

Eine weitere häufig beschriebene Strategie, welche im Folgenden dargestellt wird, offenbart nicht nur eine tendenzielle Individualisierung, sondern auch eine Externalisierung der Zuständigkeiten für sprachbezogene Verständnissicherung.

6.2.3. Individualisierung und Externalisierung von Kommunikationsproblemen: Die Rolle von AMS-Kund_innen

Mit der Individualisierung von Kommunikationsproblemen einher geht auch eine Strategie der Externalisierung: Die interviewten Mitarbeiter_innen beschreiben, dass das AMS die Zuständigkeit für sprachliche Verständnissicherung mitunter ablehnt und es implizit als ‚Bringschuld‘ der Migrant_innen darstellt, Sprachbarrieren zu überwinden. Besonders deutlich wird dies in folgender Passage aus dem Interview mit einer Mitarbeiterin aus dem Vorstandsbüro (IP5):

„Das ist die generelle, aber es war sehr, sehr lange die generelle Linie: ‚Wer bei uns arbeitet, muss auch, muss auch die Sprache halbwegs können, ned, und wenn nicht, müssen sie sich selber wen mitnehmen‘.“

Auch wenn die Interviewpartnerin in dieser Passage auf einen Wandel der diesbezüglichen institutionellen Haltung hinweist (siehe 6.1.1), so berichten beinahe alle Interviewpartner_innen, dass es nach wie vor gängige Praxis am AMS sei, Kund_innen explizit aufzufordern, „jemanden mitzubringen, der übersetzen kann“, da das AMS in vielen Fällen – wie offen eingestanden wurde – „selbst es nicht bewerkstelligen“ könne, Kommunikation zu ermöglichen (IP1).

Dass diese Form der Externalisierung keine individuelle Initiative einzelner Berater_innen, sondern auch seitens der Institution gefördert wird, zeigt sich in der Tatsache, dass eines der wenigen mehrsprachigen Dokumente, von denen die Interviewpartner_innen sprechen, ein Informationsblatt ist, auf dem in mehreren Sprachen erklärt wird, dass ohne ausreichende Deutschkenntnisse eine Beratung nur mithilfe eines Dolmetschers bzw. einer Dolmetscherin erfolgen kann – welche_r von den Migrant_innen selbst zu organisieren ist. Dies illustriert beispielhaft eine Passage aus dem Interview mit der interviewten Diversitätsbeauftragten (IP6):

„Sprache ist schon ein Thema, wenn der, die Kundin das erste Mal beim AMS vorspricht. Können Sie sich in irgendeiner Form verständigen oder können sie das nicht? Wenn sie es nicht können, ist eine Beratungsleistung des AMS praktisch unmöglich. Es gibt ein Infoblatt, wo in über 20 verschiedenen Sprachen draufsteht: ‚Bitte bei der nächsten Vorsprache eine Person mitbringen, die übersetzen kann.‘ Also es muss jetzt kein Dolmetsch sein, aber einfach jemand, wo man sozusagen Informationen austauschen kann.“

(Laien)Dolmetscher_innen sind folglich in den meisten Fällen von den Arbeitslosen selbst zu organisieren. Im Falle von asylberechtigten Kund_innen stellen laut einigen Interviewpartner_innen NGOs wie die Caritas oder das Rote Kreuz mitunter (zum Teil sogar professionelle) Dolmetscher_innen zur Verfügung. Andere Migrant_innen seien hier jedoch ganz auf sich alleine gestellt:

„Also man sieht auch, aber denen wird auch vom Staat *nichts* zur Verfügung gestellt, also die müssen sich das selber organisieren und die bringen dann oft irgendwie irgendwelche Verwandten oder Bekannten irgendwie mit und die übersetzen das dann.“ (IP3)

Auch in Bezug auf Dolmetschleistungen wird die oben ausgeführte diskursive Unterscheidung zwischen Asylberechtigten bzw. subsidiär Schutzberechtigten und (EU-)Migrant_innen (siehe Kapitel 6.1.3) wirksam: Die Darstellung von EU-Migrant_innen als selbstständig und nicht-hilfsbedürftig legitimiert das Abschieben sprachlicher Aufgaben auf diese Individuen – wodurch die Institution von dieser Pflicht entlastet wird.

Wie bereits angesprochen sind es nur sehr selten professionelle (erwähnt werden diese nur in Bezug auf Asylberechtigte bzw. subsidiär Schutzberechtigte), sondern meist Laiendolmetscher_innen, die bei AMS-Terminen übersetzen:

„Das sind keine professionellen Dolmetscher (lacht) (CH: Jaja, nein) Also ich nenn sie halt so, wenn ma das dann verschriftlichen, dann schreib ich halt immer ‚Dolmetsch‘, keine Ahnung, aber es sind Bekannte, es sind Verwandte, Bekannte, sowas.“ (IP2)

Auswahlkriterien für Dolmetscher_innen gebe es keine, es könne prinzipiell jede_r bei Beratungsgesprächen übersetzen: „Da wird, soweit ich weiß, jeder akzeptiert: Bekannte, Kin-

der, viele Kinder dolmetschen für Eltern“ (IP7). Dieser starke Rückgriff auf Laienübersetzer_innen wird von den Mitarbeiter_innen besonders in Bezug auf die Qualitätssicherung problematisiert. Die Interviewpartner_innen berichten beispielsweise von Dolmetscher_innen, die selbst „nicht so perfekt Deutsch“ können. Eine Beraterin (IP3) drückte im Interview Zweifel aus, ob von Hilfsorganisationen zur Verfügung gestellte Dolmetscher_innen die von ihr gegebenen Informationen tatsächlich korrekt übersetzten:

„Wobei, ich kann ja auch nie sagen, ob das wirklich genau das ist, was da jetzt dieser Dolmetsch übersetzt. Also ich hoff es natürlich (lacht) [...] Weil es hat auch gratis vom Roten Kreuz zur Verfügung gestellt wird, also man muss halt auch immer denken, alles was gratis ist, weiß man auch von der Qualität her nicht, wie es jetzt da passt oder nicht. Ich mein, es sind ganz liebe Dolmetscher [...]. Aber ich kann halt nicht sagen, ob auch das ankommt, was ich da jetzt sage.“

Erkenntlich wird in dieser Passage, dass die Dienste von Laiendolmetscher_innen unter momentanen Rahmenbedingungen zwar ein willkommenes Angebot sei, aber letztendlich nur als Notlösung akzeptiert werden, da es für die Berater_innen keinerlei Möglichkeit gebe, die Qualität der Übersetzung zu beurteilen und man sich diesbezüglich auch auf keine Diplome oder Ausbildungsnachweise verlassen könne. Dies sei besonders bei fachlichen und rechtlich verbindlichen Angelegenheiten potentiell problematisch, wie ein anderer Interviewpartner (IP1) betont:

„Das ist natürlich eine heikle Gschicht, weil wenn es um fachliche Dinge geht, um verbindliche Dinge geht, weiß man nie genau, wie gut spricht derjenige, der da mitkommt, tatsächlich Deutsch.“

Es ist allen voran dieser Aspekt der mangelnden Qualitätssicherung, der von den Interviewpartner_innen in Bezug auf den häufigen Einsatz von Laiendolmetscher_innen problematisiert wird.

Wie in diesem Kapitel dargestellt, beschreiben die interviewten Mitarbeiter_innen eine Reihe von Strategien, um mit Kommunikationsproblemen umzugehen. Erkennbar ist hierbei eine starke Tendenz zur Individualisierung und Externalisierung sprachbezogener Aufgaben, die durchaus seitens der Institution gefördert wird – wie sich beispielsweise in der Existenz eines mehrsprachigen Dokuments zeigt, welches Kund_innen zur Mitnahme von

(Laien)Dolmetscher_innen auffordert, oder auch in der Einstellungspolitik in Bezug auf Mitarbeiter_innen mit Migrationshintergrund, die von den Interviewpartner_innen geschildert wird. Wie das folgende Kapitel zeigt, führt die auffallende Absenz eines einheitlichen institutionellen Vorgehens in der Praxis zu Problemen, welche sich in Sprachbarrieren für Migrant_innen und einer erhöhten Arbeitsbelastung für Berater_innen manifestieren.

6.3. „voll überfordert von beiden Seiten“: Auswirkungen der Individualisierungstendenzen auf Mitarbeiter_innen und Kund_innen

Wie in dem vorangehenden Kapitel geschildert, erweist sich ein Beharren auf die Amtssprache Deutsch in vielen Fällen als schwierig bzw. gar unmöglich. Beim Umgang mit Kommunikationsproblemen sind angesichts eines fehlenden einheitlichen institutionellen Vorgehens Tendenzen der Individualisierung und Externalisierung erkennbar. Wie im Folgenden dargestellt, führt dies zu Problemen für Migrant_innen, welche sich allen voran in Sprachbarrieren manifestieren (siehe Kapitel 6.3.1), aber auch zu einer erhöhten Arbeitsbelastung für Mitarbeiter_innen führen (siehe Kapitel 6.3.2).

6.3.1. *Manifeste und symbolische Sprachbarrieren für Migrant_innen*

In den empirischen Daten zeigt sich eine Reihe an Sprachbarrieren für Migrant_innen, welche die interviewten Mitarbeiter_innen beim Zugang zu Leistungen des AMS beschreiben. Auch wenn sie oft in Kombination auftreten (und mitunter mit anderen Diskriminierungen einhergehen), so ist eine analytische Differenzierung von ‚manifesten‘ und ‚symbolischen‘ Sprachbarrieren angebracht. In die erste Kategorie fallen Erfahrungen missglückter Kommunikation zwischen Migrant_innen und institutionellen Akteur_innen. AMS-Mitarbeiter_innen berichteten etwa, dass sie manche Kund_innen nicht verstehen und sich selbst nicht verständlich machen können, wie folgende Passage illustriert:

„Ob man sich dann auch verstanden hat, das ist halt auch immer so die Sache. Ich bin mir oft bei meinen Kunden und Kundinnen nicht sicher, ob sie mich jetzt richtig verstanden haben. (lacht) Wenn man dann noch jemanden vor sich sitzen hat, der vielleicht nur gebrochen Deutsch spricht, ist es natürlich noch schwieriger.“ (IP3)

Die Interviewpartnerin (IP3), eine Beraterin in einer regionalen Geschäftsstelle, verweist in dieser Passage auf generelle Probleme in der Kommunikation mit Kund_innen – ungeachtet deren Erstsprache. Mangelnde bzw. ungenügende Deutschkenntnisse, so der generelle Tenor in den Interviews, würden diese Kommunikationsschwierigkeiten noch verstärken. Dies „führe zu Problemen“ (IP4), nicht nur, weil ohne Deutsch-, oder gegebenenfalls Englischkenntnissen, „eine Beratung natürlich nicht möglich“ (IP3) sei. Selbst die Vermittlung grundlegender Informationen bzw. Regeln scheitere oft aufgrund sprachlicher Barrieren und Mitarbeiter_innen stoßen so des Öfteren an ihre Grenzen, wie eine interviewte AMS-Beraterin (IP2) mit einer gewissen Ratlosigkeit ausdrückt:

„Weil wie will man jemanden erklären: Wenn Sie krank sind, bitte anrufen und abme-, also solche Sachen... Ja...“

In dieser Hinsicht beklagen die interviewten AMS-Mitarbeiter_innen, die im direkten Kund_innenkontakt stehen, dass sie mehr Unterstützung seitens der Institution bedürften als sie momentan erfahren. Dolmetscher_innen werden durchgängig als die präferierte Lösung genannt, wenn auch dieser Verbesserungsvorschlag einhellig als zu kostspielig und daher unter den momentanen Bedingungen als unrealisierbar verworfen wird. Als potentiell durchführbarer – wenn auch nach wie vor in der Praxis nicht gang und gäbe – werden hingegen der vermehrte Rückgriff auf mehrsprachige Mitarbeiter_innen oder auch mehrsprachiges Informationsmaterial (siehe auch Kapitel 6.2) beschrieben:

„so einen Zettel zu haben, wo einfach oben steht, wie quasi die Regeln des AMSES sind. Nicht dass sie [die Kund_innen] dann irgendwie was falsch machen oder, was heißt da falsch machen, dass es zu unnötigen Sachen kommt und unnötigen Aufwänden, wie z.B. jetzt ‚ah das Geld ist gesperrt worden‘, weil der keine Ahnung was... Ja, einfach als Hilfestellung, sowas wär halt auch gut. (IP2)

In obiger Interviewpassage wird angedeutet, dass es aufgrund von ungenügenden Sprachkenntnissen zu gravierenden Kommunikationsproblemen oder Missverständnissen mit – vor allem für die Kund_innen – weitreichenden und mitunter auch existentiellen Folgen kommen kann. Allein die Vermittlung der grundlegenden Regeln des AMS würde in manchen Fällen durch sprachliche Barrieren verunmöglicht. Bestätigt wurden diese Aussagen

der AMS-Mitarbeiter_innen auch im Rahmen der durchgeführten Beobachtung in einer regionalen Geschäftsstelle. Sprachliche Barrieren in der (schriftlichen) Kommunikation ergaben sich hier unter anderem beim Ausfüllen eines Fragebogens zur Ermittlung der Zuständigkeit des österreichischen AMS für (potentiell) transnationale Fälle. Dem ungarischen Arbeiter, den die Autorin der vorliegenden Arbeit zusammen mit seiner Frau zum AMS begleitete, wurde dieses Formular bei der Antragsstellung kommentarlos überreicht. Es diente der Eruierung des Lebensmittelpunktes des Antragstellers, welcher für die Kategorisierung von Kund_innen als Grenzgänger_innen (die nach EU-Recht nur in ihrem Wohnsitzland, nicht aber in dem Staat, in dem sie zuletzt gearbeitet haben, Anspruch auf Arbeitslosenzahlungen haben³²) entscheidend ist. Die Frau des begleiteten Migranten erzählte, dass sie aufgrund dieses Fragebogens bei der letzten Antragstellung Probleme gehabt hätten, da das AMS in Folge die Zuständigkeit für den Fall an die ungarischen Kolleg_innen abgeschoben habe. Im Rahmen der teilnehmenden Beobachtung stellten sich bei der Beantwortung dieses Fragebogens Sprachkenntnisse als besonders bedeutsam heraus. Die Formulierungen waren für den betroffenen Migranten unverständlich und auch für seine Frau, die besser als er Deutsch konnte, nur schwer zu verstehen. Selbst der Autorin, die als Übersetzerin fungierte und deren Erstsprache Deutsch ist, fiel die Beantwortung mehrerer Fragen schwer, da die verwendeten Begriffe mitunter nicht eindeutig definiert waren³³. Mehrdeutige Formulierungen machten den Fragebogen anfällig für Missverständnisse – mit möglicherweise gravierenden Konsequenzen für die betroffenen Antragsteller_innen, die riskieren, ihren Anspruch auf österreichisches Arbeitslosengeld zu verlieren. Es zeigt sich an diesem Beispiel, wie ‚manifeste‘ Sprachbarrieren mitunter auch zu realen Ungleichheitserfahrungen führen können.

Erkennbar in den Daten waren jedoch nicht nur solche Fälle manifester sprachlicher Barrieren, sondern auch latente (ideologische) Strukturen, die den Zugang zu Leistungen des AMS bedingen. Wir können in den Interviews mehrere Beispiele für ‚symbolische‘ Barrieren identifizieren, bei denen Deutschkenntnisse implizit als symbolisches Exklusions-

³² Siehe EU-Verordnung (EG) Nr. 883/2004 des europäischen Parlaments und des Rates.

³³ Beispielsweise wurden die Begriffe „Wohnsitzland“ und „Heimatland“ scheinbar synonym verwendet.

instrument fungieren. Einerseits wird Sprache (ohne rechtliche Grundlage) als Zugangskriterium zu Leistungen des AMS beschrieben. Wie in der in Kapitel 6.1.2 zitierten Interviewpassage erkenntlich, berichtet IP1 beispielsweise von Kolleg_innen, die davon ausgehen, dass Kund_innen Deutsch sprechen müssten, um Anspruch auf (ihnen rechtlich zustehende) Leistungen des AMS zu haben: „Aber es gibt natürlich Haltungen in der Organisation, die sagen: Naja, wenn man von uns was will, dann muss man Deutsch sprechen.“

Symbolische Sprachbarrieren finden sich jedoch den Interviewpartner_innen zufolge nicht nur in den Köpfen mancher AMS-Mitarbeiter_innen, sondern auch in den Köpfen vieler Migrant_innen wieder. Die interviewten AMS-Mitarbeiter_innen beschreiben Migrant_innen mitunter als – aufgrund ihrer Sprachkenntnisse – weniger selbstbewusst in der Interaktion mit institutionellen Akteur_innen, wie folgende Interviewpassage beispielhaft illustriert:

„besonders bei ungarischen Kunden und Kundinnen hab ich oft das Gefühl, dass denen das oft dann auch ein bisschen peinlich ist, dass die das dann nicht in Deutsch so ausdrücken können, wie sie es gerne ausdrücken würden. Ich glaube, dass es denen leichter fällt, wenn die jetzt jemanden vor sich haben, der Ungarisch spricht und...“ (IP3)

In diesem Zitat schreibt die interviewte AMS-Mitarbeiterin Migrant_innen (hier Kund_innen aus Ungarn) ein gewisses Unbehagen bzw. eine gewisse Zurückhaltung bei der Kommunikation auf Deutsch (zumindest in offiziellen Kontexten) zu. Dadurch entsteht eine (zusätzliche) Machtasymmetrie zwischen Antragsteller_in und Berater_in, welche möglicherweise Migrant_innen beim Zugang zu sozialen Rechten hemmt. Deutschkenntnisse werden dementsprechend sowohl auf manifester als auch auf symbolischer Ebene als entscheidend für die Einforderung von Leistungen des AMS beschrieben, wie folgende Passage aus einem Interview mit einer Beraterin (IP2) veranschaulicht:

„weil wenn du die Sprache beherrscht, kannst du dich auch wehren. Also so... musst dich auch nicht verarschen lassen. [...] Weil die kommen da einfach her und kennen weder das System noch die Sprache. Also bist du voll... ja, ausgesetzt irgendwie.“

Da es – wie von der hier zitierten Beraterin angedeutet – in einem bürokratischen System notwendig sein kann, auf den eigenen Rechten zu bestehen und diese aktiv einzufordern,

stellt Sprache eine entscheidende Ressource dar. Dies gilt sowohl auf ‚manifeste‘ Ebene (beispielsweise in Bezug auf Informationsbeschaffung) als auch auf ‚symbolischer‘ Ebene (etwa hinsichtlich des – mitunter sprachlich bedingten – Selbstbewusstseins, seine Belange in offiziellen Kontexten zu vertreten). Wie von den Interviewpartner_innen beschrieben, erleben Migrant_innen unter aktuellen Rahmenbedingungen (manifeste und symbolische) Sprachbarrieren, welche zu Problemen beim Zugang zu Beratung und Leistungen des AMS führen. Wie im Folgenden ausgeführt legen die Analysen nahe, dass unter den gegebenen institutionellen Rahmenbedingungen sprachliche Heterogenität auch für Mitarbeiter_innen zu Problemen führt – und die beschriebenen Sprachbarrieren in dem konkreten institutionellen Kontext verschärft werden bzw. überhaupt erst entstehen.

6.3.2. Hohe Arbeitsbelastung und Anforderungen an Mitarbeiterinnen

Während seitens der Migrant_innen Sprachbarrieren zu Problemen beim Zugang zu Beratung und Leistungen des AMS führen (wie oben dargestellt), so zeigt sich in den Interviews, dass unter den gegebenen institutionellen Rahmenbedingungen sprachliche Heterogenität auch für Mitarbeiter_innen zu Problemen führt. In den Worten einer AMS-Beraterin: „Ja, voll die Überforderung-, also voll überfordert, von beiden Seiten glaub ich“ (IP2). Mehrere Interviewpartner_innen beschreiben eine „Überforderung“ der AMS-Berater_innen im Kund_innenkontakt. Einerseits werden sprachlich bedingte Kommunikationsprobleme angesichts finanzieller und personeller Ressourcenknappheit meist als zusätzliches Problem in einem generell als immer komplexer erlebten Berufsfeld dargestellt. Mitarbeiter_innen des AMS beschreiben ihre Tätigkeit als zunehmend fordernd, bürokratischer und komplexer. Andererseits legen die Analysen nahe, dass die beschriebenen Sprachbarrieren in dem konkreten institutionellen Kontext verschärft werden bzw. überhaupt erst entstehen.

Die Interviewpartner_innen beschreiben durchgehend steigende Anforderungen, mit denen sich das AMS und seine Mitarbeiter_innen konfrontiert sehen. Die Arbeit werde aufgrund mehrerer Faktoren immer komplexer. Das AMS müsse einerseits immer mehr Personen betreuen, da die Arbeitslosenzahlen generell steigen und auch alle asylberechtigten Beziehher_innen der bedarfsorientierten Mindestsicherung (deren Zahl in Wien in den letzten Jahren stark gestiegen sei) sich beim AMS melden müssten. Gleichzeitig sei das AMS für immer mehr Aufgaben bzw. Leistungen zuständig und es gebe zunehmend mehr Regulie-

rungen und Gesetze, die immer schwerer zu durchschauen seien und zusätzlichen bürokratischen Verwaltungsaufwand bedeuteten. Dies stelle eine weitere Herausforderung für AMS-Mitarbeiter_innen dar, wie der interviewte Leiter einer regionalen Geschäftsstellen (IP1) ausführt:

„Und da das Leben kompliziert ist und immer komplizierter wird, werden auch die Regeln immer komplizierter und differenzierter. Und daher müssen auch die Menschen, die damit arbeiten, immer differenziertere, kompliziertere Abwicklungsmechanismen beherrschen, ja.“

Beklagt wird dabei von mehreren Mitarbeiter_innen, dass es trotz steigender Belastung und zunehmender Komplexität keine adäquate Erhöhung der personellen und finanziellen Ressourcen gegeben habe. Diese Konstellation führt zu einem hohen Zeitdruck, der mehrere der interviewten Mitarbeiter_innen stark belastet, wie folgendes Zitat eindrücklich zeigt:

„[...] die Arbeitslosigkeit natürlich steigt, d.h. wir haben weniger Zeit für die Menschen [...] dann dauert ein Termin max. also sagen wir 20 Minuten, wenn es gut geht, manchmal 15, manchmal 20, und in diesen Termin muss man aber alles einpacken [...] das ist halt so, halt schon sehr viel Verantwortung und überhaupt ist das, ich weiß nicht, also es ist viel mehr Papierkram als das, was man mit den Menschen zu tun hat [...] Man hat wirklich einen Zeitdruck, man ist eben da und wenn man dann sieht so ‚Scheiße, eigentlich ist der andere Kunde schon dran‘ oder so oder überhaupt und dann ist da aber irgendeiner am erklären [...] also man hat auch keine Pause zwischen den Menschen und das ist halt dann, das ist, man hört auch ur krasse Geschichten und dann denkt man sich, schluckt man das einfach so, weil man dann einfach nicht so, ein bisschen abgestumpft, also ich glaub, dann wird man auch nach der Zeit abgestumpfter, so dass man das auch nicht mehr so, also dass man sich, dass man sich das nicht mehr so zu Herzen nimmt. Und ja... aber dann hat man mehr Stress“ (IP2)

Neben dem hohen Zeitdruck, der auf die rigide Struktur kurzer Beratungsgespräche zurückgeführt wird, spricht die AMS-Beraterin in dieser Passage auch den hohen administrativen Aufwand an und dass hinter der Beratungstätigkeit „so viel Arbeit dahintersteckt, die keiner sieht“ (IP2). Ein hoher Grad an Bürokratisierung wird von mehreren Mitarbeiter_innen kritisiert, eine Beraterin aus Niederösterreich attestiert den Wiener Kolleg_innen sogar, dass

die administrativen Aufgaben die Beratungstätigkeit beinahe vollständig verdrängt haben: „Die Wiener haben das noch schlimmer [...] also die tun ja eigentlich eh nur mehr verwalten, die tun nicht mehr richtig beraten“ (IP3). Institutionelle Vorgaben werden vor allem in Bezug auf eine hohe Fallzahl pro Berater_in und eine rigide zeitliche Strukturierung als belastend beschrieben. Ein gewisser Druck wird mehreren Interviewpartner_innen zufolge jedoch auch durch das interne Kontrollsystem des AMS (wie beispielsweise die statistische Erfassung der Anrufdauer bei der Serviceline) ausgeübt bzw. durch die Vergabe von Prämien bei der Erreichung von Zielvorgaben („Aber man probiert es natürlich trotzdem, dass man die Ziele erreicht. Ist ja auch ein Druck von oben natürlich. [...] Also es ist ganz starkes Controlling beim AMS.“, IP3).

In der obigen Passage aus dem Interview mit IP2 deutlich wird auch noch ein weiteres Belastungsmoment, der emotionale Druck, dem sich AMS-Mitarbeiter_innen im direkten Kund_innenkontakt ausgesetzt sehen („man hört auch ur krasse Geschichten und dann denkt man sich, schluckt man das einfach so“). Die soziale Dimension wird generell als potentiell problematisch im Kontakt mit arbeitslosen Kund_innen beschrieben („mit Menschen arbeiten, in dem Bereich, ist grundsätzlich ein schwieriger Job“, IP1). Interviewpartner_innen berichten davon, dass Kund_innen mitunter weinend zusammenbrächen – und sie vor dem Dilemma zwischen empathisch-verantwortlichem Handeln und der Einhaltung der für die Beratung vorgegebenen Zeitintervalle stünden. Eindrücklich schildert dies eine Beraterin (IP3) in der folgenden Passage:

„...ich hab eine Kundin gehabt [...], also die ist bei mir zusammengebrochen und das hat halt eine Stunde wirklich gedauert zum Stabilisieren, diese Kundin wieder. Ich weiß, es ist nicht meine Aufgabe, aber ich lass die nicht rausgehen, wenn sie weinend zusammenbricht. Ich find, das ist schon meine Aufgabe, dass ich ein bisschen Stabilisationsfunktion haben sollte und das ist halt, im Endeffekt staut es sich halt nach hinten natürlich. Also es ist wahnsinnig schwierig eigentlich, wenn man quasi auch so eine Vorgabe hat, durch das durchzuhetzen.“

Besonderen Herausforderungen im Hinblick auf diese emotionale Dimension der Arbeit mit Kund_innen sehen sich in gewissen Situationen Berater_innen mit Migrationshintergrund gegenüber (siehe Kapitel auch Kapitel 6.2.2). Neben der erhöhten Arbeitsbelastung, von der IP7 in Bezug auf seine türkischsprachige Kollegin spricht, die von dem scheinbar

großen Bedarf an türkischsprachiger Beratung überwältigt worden war, wird Mitarbeiter_innen mit Migrationshintergrund auch zugeschrieben, dass sie sich aufgrund einer (vermeintlich) geteilten ethno-nationalen Zugehörigkeit schwerer von den Schicksalen ihrer Kund_innen distanzieren könnten bzw. die Einhaltung einer rein professionellen Haltung ihnen gegenüber emotional belastend sei. Eine AMS-Beraterin (IP3) berichtet etwa von einer ungarischen Kollegin, der es äußerst schwer falle, bei Migrant_innen aus Ungarn den Anspruch auf österreichisches Arbeitslosengeld zu überprüfen und dabei ihren Lebensmittelpunkt in Österreich in Frage zu stellen:

„[...] weil wir in der Geldleistung auch Kollegen und Kolleginnen haben, die selber aus Ungarn kommen, und dass die sich sehr, sehr schwer tun, das geht sehr an die Psyche von den Kollegen, merk ich, diese Grenzgängergeschichten. Also wenn die das überprüfen müssen... Ich hab eine Kollegin, die wirklich in der Mittagspause einmal geweint hat, weil sie gesagt hat, ihr geht das so nahe, dass sie jetzt da, sie ist selber Ungarin, und jetzt muss sie ungarischen Staatsbürgern quasi unterstellen, dass die nicht in Österreich sich hauptsächlich aufhalten. Und dann muss das alles überprüft werden, wo die Konten sind, wo der Wohnsitz ist, ob es einen Nebenwohnsitz gibt... Und die sagen schon, dass das halt heftig ist.“

Eine zusätzliche Belastung, der sich Berater_innen mit Migrationshintergrund mitunter gegenübersehen, sind Diskriminierungserfahrungen in Zusammenhang mit Herkunft und Sprachkenntnissen. Die interviewte AMS-Beraterin (IP2), die selbst im Kosovo geboren wurde, beklagt, dass es nach wie vor noch verhältnismäßig wenige Kolleg_innen mit Migrationshintergrund gebe, was sie auf Vorurteile seitens der Leitungsebene und (mitunter auch sprachliche) Diskriminierung zurückführt:

„Ich glaube, die denken sich, da ist irgendwer mit Migrationshintergrund und dann passen sie, glaube ich, viel genauer auf, wie der redet, was der redet: ‚Naja, das Deutsch ist nicht so gut‘. Oder irgendwas wird schon nicht passen. Was man vielleicht bei den anderen nicht so... ja wahrnimmt...“

Die Beraterin weist in dieser Passage auf einen doppelten Standard hin, der AMS-intern auf Mitarbeiter_innen mit und ohne Migrationshintergrund angewendet werde, sowie auf linguistische Diskriminierungen: Sprachkenntnisse würden auch dann problematisiert,

wenn sie nicht zu Verständigungsproblemen führten, sondern weil sie ethno-natio-kulturelle Unterschiede markierten³⁴.

Ein weiterer Aspekt, der durchaus als belastend erlebt wird, ist der schlechte Ruf, den das AMS und seine Mitarbeiter_innen in der Öffentlichkeit erfahren. Mehrere der Interviewten nehmen auf dieses negative Image der Institution, und auch der eigenen Tätigkeit, implizit oder explizit Bezug. Dies zeigt sich auch in einer Art Gegendarstellung, die in mehreren Interviewpassagen deutlich wird, wobei die hohe Kompetenz des AMS und seiner Mitarbeiter_innen hervorgehoben wird. Veranschaulicht wird dies in folgender Aussage des interviewten Geschäftsstellenleiters (IP1):

„Ja, unsere Mitarbeiter und Mitarbeiterinnen sind exzellent, würde ich einmal sagen. [...] Also sie werden zwar immer wieder einmal angegriffen, in der Öffentlichkeit, aber 99% der Personen, die auf uns schimpfen, würden den Job keine drei Wochen aushalten, ja. [...] Unsere Mitarbeiter zum größten Teil lieben Herausforderungen, ja sonst könnten sie den Job ja ned machen.“

Wie in dieser Interviewpassage deutlich wird, berichten mehrere der interviewten Berater_innen von mangelnder Anerkennung ihrer Tätigkeit und mitunter sogar wahrgenommener Feindseligkeit in der Öffentlichkeit. Diese Ablehnung und Hostilität wird dabei durchaus als zusätzliche Belastung beschrieben. Besonders im Bereich von Herausforderungen im Zusammenhang mit Migration handeln AMS-Mitarbeiter_innen in einem politischen und ideologischen Spannungsfeld, mitunter auch mit hoher öffentlicher und medialer Aufmerksamkeit. Sie sind sich dessen auch bewusst, wie folgendes Zitat zeigt:

„Weil meine Abteilungsleiterin ist heute gekommen mit einem Ausschnitt von der Kronenzeitung, weiß nicht, gestern war so ein Artikel in der Krone von wegen ja, jetzt muss man beim AMS schon Fremdsprachen können oder irgendeinen „Asylschalter“ und sie hat sich halt ur aufgeregt, weil irgendwie anscheinend haben sie einen AMS-Berater gefragt, der meinte: Ja und mein

³⁴ Ein anderer Interviewpartner (IP7) hingegen stellt unzulängliche Deutschkenntnisse bzw. phonetische Abweichungen von der Norm als tatsächlich potentiell problematisch unter Mitarbeiter_innen dar: „Auch beim AMS selber arbeiten so viele Migranten, dass da Sprache auch ein Thema ist. [...] Naja, die, sie können schon natürlich alle schon so gut Deutsch, dass das kein Thema ist. Aber eine Kollegin, die verstehe ich schwer. [...] wird fachlich sehr gut sein, aber die ist halt, die tut sich ein bisschen schwer noch.“

Kollege, der kann nicht einmal so gut Deutsch, der redet die ganze Zeit Albanisch mit den Kunden und so und so...“

Es zeigt sich in dieser Passage, dass der institutionelle Umgang mit Sprachen nicht nur unternehmensintern ausgehandelt werden muss, sondern auch Gegenstand eines öffentlichen und medialen Diskurses ist, der Einfluss auf diese Aushandlungsprozesse hat. Wie in obiger Schilderung ersichtlich, übt dies zusätzlichen Druck auf die institutionellen Akteur_innen aus („sie hat sich halt ur aufgeregt“).

Sprachlich bedingte Kommunikationsschwierigkeiten mit Kund_innen werden in diesem Kontext als zusätzliche Belastung beschrieben, welche den Stress, dem sich die Mitarbeiter_innen in ihrem Arbeitsalltag generell ausgesetzt sehen, noch verstärken. Allen voran das Zusammentreffen von kurzen, standardisierten Zeitintervallen, die in Wien für Beratungsgespräche vorgesehen sind, und von sprachlich bedingten Verständigungsschwierigkeiten führen den Interviewten zufolge zu einer erhöhten Belastung in ihrem Arbeitsalltag. Dies schildert eindrücklich eine Beraterin aus Niederösterreich, deren Außenwahrnehmung sich durchaus mit der Innenperspektive der Wiener Interviewpartner_innen deckt:

„wenn ma bei Sprache bleiben, Sprachbarrieren natürlich oft. Die Wiener haben das noch schlimmer [...] Also ich hab das Gefühl, meine Kolleginnen, wenn sie es mir oft so erzählen, wirklich nur mehr einmal durchklicken [...] Naja, es ist in Wien doch so natürlich, dass viele Kunden und Kundinnen auch einen Migrationshintergrund haben und, viele sagen halt auch, sehr gebrochenes Deutsch. Dadurch die Beratungsgespräche werden auch länger natürlich, wenn man sich erst, wenn man überlegen muss, was man sagen möchte, ist es natürlich dann auch dann alles verlängert. Und ich glaub, dass das halt auch ein Stressfaktor dann auch oft ist, ja.“ (IP3)

Analog zu der Darstellung in dieser Passage berichten mehrere Interviewpartner_innen aus Wien davon, dass der zeitliche Druck durch Schwierigkeiten bei der Kundenkommunikation auf Deutsch verstärkt wird – was als zusätzlicher Stressfaktor erlebt wird.

Erwähnt wird von den Interviewpartner_innen jedoch ebenso, dass auch die Kommunikation auf Englisch unter Umständen als Belastung erfahren wird, nämlich dann, wenn Mitarbeiter_innen sich aufgrund als unzureichend eingeschätzter eigener Sprachkenntnisse un-

wohl fühlen. Vor allem älteren Kollegen wird zugeschrieben, dass sie „teilweise nicht Englisch können“ (IP7). Jedoch auch eine jüngere Mitarbeiterin (31 J.) bezeichnet ihre Englischkenntnisse als „grottenschlecht“ und berichtet, dass sie sich „eher schwertue, auf Englisch ein Beratungsgespräch zu machen, weil mir oft Wörter dann fehlen“ (IP3). Sie spricht ein gewisses Schamgefühl an, das sie empfinde, wenn sie mit Kund_innen auf Englisch kommuniziere, die diese Sprache „perfekt“ beherrschten:

„also mir ist es dann oft peinlich, wenn ich dasitze, vor mir... Also es war mir wirklich letztes Mal peinlich, da ist ein junger Syrer vor mir gesessen und der spricht perfekt Englisch und ich versuch dem da was zu erklären und ich bring das nicht heraus, was ich meine, also ...“ (IP3)

Erkennbar in dieser Interviewpassage wird ein Umkehr von Machtasymmetrien durch den Einsatz von ungleich verteilten sprachlichen Ressourcen unter Gesprächspartner_innen: Während die betroffene AMS-Beraterin in der Beratungssituation eigentlich in ihrer Rolle als Vertreterin der Institution, an die sich ihr Gesprächspartner als Antragsteller wendet, hierarchisch höher gestellt ist, so wendet sich diese Machtasymmetrie zeitweise dadurch, dass sie sich (aufgrund ihrer als unzureichend wahrgenommenen Englischkenntnissen) als „illegitime“ Sprecherin in der konkreten Gesprächssituation empfindet – und damit gegenüber einem „legitimen“ Sprecher eine sozial untergeordnete Rolle einnimmt. Dies kann wiederum als zusätzliche Belastung im Arbeitsalltag erlebt werden.

Es zeigt sich folglich in den Interviews, dass vor allem AMS-Mitarbeiter_innen im Kund_innenkontakt ihrer Tätigkeit zwar durchaus gerne nachgehen, sie zugleich aber auch als anstrengend und belastend empfinden. Ein Interviewpartner, der neben dem Studium Teilzeit beim AMS arbeitet (Serviceline) etwa bemerkt: „Es ist anstrengend. Es stresst mich, dieser Job. Ich mach es gern, aber es ist sehr stressig. Ich mein, 18 Stunden schaff ich eh ganz gut, mehr ginge nicht.“ Ein anderer Interviewpartner, der eine regionale Geschäftsstelle leitet, verweist in diesem Zusammenhang explizit auf die Grenzen der Belastbarkeit seiner Mitarbeiter_innen, die sich mit ständig steigenden Anforderungen konfrontiert sähen: „Aber irgendwann ist Schluss. Die Leute sind auch nur bis zu einem gewissen Grad belastbar.“ (IP1) Sprachliche Verständigungsschwierigkeiten werden in diesem Kontext meist als zusätzliche Belastung wahrgenommen, wie oben ausführlich dargestellt.

Die Analysen legen jedoch nahe, dass der institutionelle Kontext und die geschilderten Rahmenbedingungen zum Teil Sprachprobleme bedingen. So ist es allen voran die Tatsache, dass die Beratung auf kurze, standardisierte Zeitintervalle beschränkt ist, die den Umgang mit sprachlich bedingten Kommunikationsproblemen mitunter problematisch macht. Eine Interviewpartnerin etwa beschreibt, dass die AMS-internen Vorgaben Zeitdruck erzeugen, der es den Mitarbeiter_innen verunmöglicht, adäquat auf die einzelnen Kund_innen und ihre unterschiedlichen sprachlichen Kenntnisse einzugehen: “die [Servicezone] Geldleistung muss eine gewissen Anzahl an Anträgen pro Tag bearbeiten und man hat dann natürlich auch nicht so viel Zeit, dass man sich dann Zeit nimmt, sag ich jetzt einmal.“ (IP3)

Wie in diesem Kapitel ausgeführt stellt der Umgang mit sprachlicher Diversität für eine Institution wie das AMS sowie ihre Mitarbeiter_innen Herausforderungen dar, welche angesichts eines fehlenden kohärenten Lösungsansatzes zu Problemen für Kund_innen und Berater_innen führt. Während Migrant_innen Sprachbarrieren beim Zugang zu Beratung und Leistungen des AMS erfahren, erleben Berater_innen sprachlich bedingte Kommunikationsschwierigkeiten als zusätzliche Belastung in einem generell als fordernd beschriebenen Arbeitsalltag. Wie in diesem Kapitel dargestellt sind es nicht zuletzt die organisationalen Rahmenbedingungen selbst, die entscheidend dazu beitragen, dass sprachliche Diversität von den beteiligten institutionellen Akteur_innen als Problem erlebt wird.

Conclusio

Ziel der vorliegenden Arbeit war es, manifeste und latente Strukturen in Bezug auf sprachliche Praktiken innerhalb der Institution des AMS sowie deren Implikationen für die beteiligten Akteur_innen zu erforschen. Untersucht wurde dabei, wie AMS-Mitarbeiter_innen den Umgang mit sprachlicher Diversität wahrnehmen, welche Problembereiche sie diesbezüglich beschreiben, welche Bewältigungsstrategien und Argumentationsmuster dabei identifizierbar werden sowie welche institutionellen Praktiken sich wiederum daraus ergeben.

Wie die Analyse der empirischen Daten gezeigt hat, ist für ein Verständnis der Sprachpraktiken innerhalb des AMS zentral, dass es sich dabei um eine Organisation handelt, die prinzipiell monolingual konzipiert ist. Die Rolle von Deutsch als offizielle – und in der

Kund_innenkommunikation zu priorisierende – Amtssprache wird in den Interviews als unumstritten dargestellt. Es zeigen sich jedoch Ambivalenzen in Bezug auf die Akzeptanz anderer Sprachen neben Deutsch als Verkehrssprachen am AMS. Diesbezüglich sichtbar werden Unklarheiten in Bezug auf den Formalitätsgrad des beschriebenen Sprachregimes. Wie eingangs (siehe Kapitel 1) beschrieben, gehören informale Strukturen ebenso wie formale zum Sozialsystem Organisation, da Informalität Lücken im System füllt, welche die Formalstruktur offenlässt, um widersprüchliche Anforderungen zu bewältigen (Tacke 2010). Dies kann auch in Bezug auf das Sprachregime am AMS festgestellt werden: Wo Probleme im Organisationsalltag auftreten, weil ein Beharren auf die Amtssprache Deutsch an Grenzen stößt, da wirken informelle Strukturen kompensatorisch, indem beispielsweise auf andere Sprachen in der Kommunikation zurückgegriffen wird. Konstatiert wurden anhand der empirischen Daten sowohl regionale Unterschiede zwischen Geschäftsstellen, andererseits auch ein temporaler Wandel in Bezug auf die sprachliche Organisationskultur. Dies wurde einerseits auf einen Generationenwechsel sowie Veränderungen in der Personalstruktur zurückgeführt. Andererseits werden aber auch Änderungen in der Organisationsstruktur, konkret die Ausgliederung aus dem Ministerium und Konstituierung des AMS als serviceorientiertes Unternehmen, mit einer veränderten Haltung gegenüber dem monolingualen Habitus (Gogolin 1994) der Institution in Zusammenhang gebracht. Dies deckt sich mit den in Kapitel 3.3 ausgeführten Erkenntnissen aus der Forschung, wonach mit der Neuaufstellung des AMS sowohl eine verstärkte Kund_innenorientierung als auch eine Vergrößerung des individuellen Ermessensspielraums der Beraterinnen einhergegangen seien (Penz, Gaitsch et al. 2017, Penz, Sauer et al. 2017; siehe auch Kapitel 3.3).

Da Sprachregime „Bündel von Gewohnheiten, rechtlichen Regulierungen und Ideologien [sind], die Sprecher_innen in räumlich situierten Interaktionen in der Wahl sprachlicher Mittel beschränken“ (Coulmas zitiert in Busch 2013), sind die Begründungen, mit welcher der prinzipiell monolinguale Habitus des AMS legitimiert sind, für das vorliegende Forschungsinteresse von besonderer Bedeutung. Dominant ist hierbei das Narrativ, dass es unerlässlich sei, Deutsch zu sprechen, um in Österreich eine Arbeit zu finden, und die Kund_innen-Kommunikation auf anderen Sprachen sei daher kontraproduktiv. Das Beharren auf die Amtssprache Deutsch mit Hinweis auf die Notwendigkeit von Deutschkenntnissen für die Arbeitsmarktintegration wird dabei als pragmatischer Ansatz dargestellt, der vermeintlich unpolitisch sei. Tatsächlich belegen zahlreiche Studien auch für Österreich

die Wichtigkeit von Kenntnissen der Landessprache für die Arbeitsmarktintegration (siehe Kapitel 3.1).

Es wurde in der Analyse jedoch ebenso ersichtlich (bildhaft verdeutlicht in folgender Aussage: „Aber es gibt natürlich Haltungen in der Organisation, die sagen: Naja, wenn man von uns was will, dann muss man Deutsch sprechen.“, IP1), dass Deutschkenntnisse auch als ‚symbolisches Zugangskriterium‘ fungieren. Wie in Kapitel 2.1 dargestellt war sprachliche Homogenisierung für die Entstehung moderner Nationalstaaten von entscheidender Bedeutung (Bourdieu 1982, Brubaker 2014, Busch 2009, Gal 2006, Stevenson 2006). Die Interpretation der empirischen Daten legt nahe, dass Sprache als Fokus persönlicher und kollektiver Identität (Brubaker 2014) auch im institutionellen Kontext des AMS den Ausschluss von „illegitimen“ Sprecher_innen (Bourdieu 1982), die nicht Teil der (sprachlichen) nationalen Gemeinschaft sind, legitimiert.

Deutlich wurden bei der Analyse der Begründungen für die Priorisierung des Deutschen des Weiteren paternalistische Motive, basierend auf der Annahme, dass Arbeitslosen ein gewisser Druck vermittelt werden müsse, damit diese ihre Deutschkenntnisse und in Folge ihre Vermittlungsfähigkeit verbessern. Dies kann mit dem in Kapitel 3.3 beschriebenen Aktivierungsparadigma in Verbindung gebracht werden, demzufolge der Arbeitsvermittlungsprozess darauf abzielen soll, Kund_innen bei der Arbeitssuche „fördernd zu unterstützen, sie zu motivieren und sie gegebenenfalls zu stärkerer Eigeninitiative anzuleiten“ (Penz, Gaitsch et al. 2017). Ein weiteres wiederkehrendes Argument, nämlich die Präferenz von Deutsch als Kontrollmaßnahme bzw. als Schutz mehrsprachiger Berater_innen, verweist auf ein Misstrauen gegenüber Kund_innen, welches auch Penz, Gaitsch et al. (2017) in ihren Untersuchungen konstatierten.

In der beschriebenen Kontrastierung von EU-Migrant_innen mit Drittstaatenangehörigen generell und Asylberechtigten im Besonderen spiegelt sich die von Wodak und Boukala (2015) auf symbolischer Ebene ausgemachten Konstruktionen einer (europäischen) In-Group und einer (drittstaatlichen) Out-Group wieder. Es zeigt sich darin, dass Unterschiede zwischen Migrant_innengruppen nicht nur hinsichtlich rechtlicher Bestimmungen (wie beispielsweise durch die Verknüpfung von Sprachkenntnissen an Aufenthaltstitel) konstruiert werden, sondern auch diskursiv. Zugleich dient im vorliegenden Fall diese diskursive Konstruktion der institutionellen Entlastung in Bezug auf (mehr)sprachliche Aufgaben, da

durch die Kontrastierung mit Asylberechtigten nicht-geflüchtete Migrant_innen, insbesondere EU-Bürger_innen, als unabhängig und selbstständig dargestellt werden, die keiner besonderen institutionellen Hilfe (auch in Bezug auf sprachliche Probleme) bedürften. Angemerkt werden muss hier jedoch, dass die institutionelle Überforderung in Bezug auf eine erhöhte Anzahl an asylberechtigten AMS-Kund_innen generelle Veränderungsprozesse im Umgang mit Mehrsprachigkeit (auch in Bezug auf andere Kund_innengruppen) angestoßen zu haben scheint und die Jahre 2015/16 in diesem Sinne als Wendepunkt in Bezug auf die institutionelle Sprachenpolitik gesehen werden können.

Die dennoch nach wie vor bestehende Norm von Deutsch als präferierte Sprache in der Kund_innenkommunikation stößt in der Praxis an Grenzen. Die Absenz eines einheitlichen institutionellen Vorgehens führt zu einer konstatierten Individualisierung und Externalisierung sprachbezogener Aufgaben: Die Verantwortung für die Bewältigung bzw. Lösung von Kommunikationsschwierigkeiten wird einerseits AMS-Mitarbeiter_innen, andererseits den betroffenen Kund_innen übertragen. Die Interpretation der empirischen Daten legt nahe, dass die in Kapitel 2.2 dargestellten Forschungsergebnisse aus dem Gesundheitsbereich (Junge und Schwarze 2013, Novak-Zezula, Schulze et al. 2005, Trummer 2013) sowie von Ratzmann (2018) auch für den Umgang mit sprachlicher Diversität innerhalb des AMS relevant sind. Das AMS scheint trotz steigender Wichtigkeit bisher noch keine systematische Antwort auf die Herausforderungen, die zunehmende kulturelle und sprachliche Vielfalt mit sich bringen, gefunden zu haben bzw. die (sprachliche) Diversität der Antragsteller_innen noch ungenügend zu berücksichtigen. Beobachtbar sind auch Divergenzen bei der Wahrnehmung der Problematik von Mitarbeiter_innen an der Basis und Führungskräften sowie der informelle Rückgriff auf mehrsprachiges Personal. Wie von Ratzmann (2018) für die deutsche Bundesagentur beschrieben, werden auch am AMS Erwartungshaltungen gegenüber Antragsteller_innen erkennbar, selbst einen bzw. eine Dolmetscher_in mitzubringen.

Die beschriebenen Strategien der Individualisierung und Externalisierung hinsichtlich der Zuständigkeit für die Bewältigung von Kommunikationsproblemen müssen darüber hinaus in einem breiteren Kontext vor dem Hintergrund von sozialstaatlichen Transformationsprozessen gesehen werden: Öffentliche Institutionen betonen zunehmend individuelle Leistungen sowie die aktive Beteiligung von Bürger_innen (Soysal 2012, Lessenich 2015, Penz, Gaitsch et al. 2017, Penz, Sauer et al. 2017). Bezeichnend in diesem Zusammenhang

ist die Formulierung „Wer was braucht von uns, muss in irgendeiner Form schauen, dass er diese Information bekommt“ (IP10), welche die Verantwortung für sprachliche Verständigung nicht als institutionelle Aufgabe darstellt, sondern eindeutig bei den Kund_innen verortet: Die (als aktiv partizipierende Bürger_innen konzipierten) Individuen haben in diesem Sinne für Informationsbeschaffung und das Gelingen der Kommunikation mit den Behörden selbst Sorge zu tragen, u.a. durch Spracherwerb oder dem Hinzuziehen von (Laien)Dolmetscher_innen. Auch die oben beschriebene diskursive Konstruktion selbstständiger, unabhängiger EU-Bürger_innen ist vor diesem Hintergrund zu sehen.

Der momentane Mangel einer kohärenten systematischen Antwort auf die Herausforderungen, die sprachliche Diversität mit sich bringen kann, sowie die daraus resultierenden Tendenzen der Individualisierung und Externalisierung von Verantwortlichkeiten wird von betroffenen Akteur_innen durchaus als problematisch erlebt. Unter den gegebenen institutionellen Rahmenbedingungen schränken Sprachbarrieren den Zugang von Migrant_innen zu Beratung und Leistungen des AMS ein. Erkennbar waren dabei in den Daten nicht nur Fälle ‚manifeste‘ sprachlicher Barrieren (etwa gravierende Verständigungsprobleme oder Missverständnisse mit mitunter existentiellen Folgen), sondern auch ‚symbolische‘ Barrieren, bei denen Deutschkenntnisse (wie oben dargestellt) implizit als symbolisches Exklusionsinstrument fungieren. Diese symbolischen Sprachbarrieren finden sich jedoch nicht nur in den Köpfen mancher AMS-Mitarbeiter_innen, sondern – unserer Interpretation zufolge – auch in den Köpfen vieler Migrant_innen wieder, die durch symbolische Machtmechanismen ihre Position als „illegitime“ Sprecher_innen interiorisiert haben (Bourdieu 1982).

Während sich diese Arbeit vorrangig mit dem Umgang mit Mehrsprachigkeit aus Perspektive institutioneller Akteur_innen auseinandergesetzt hat, so werden darin auch mögliche Problembereiche für Migrant_innen berührt, die weiterführender Forschung bedürfen. Ergebnisse aus dem TRANSWEL-Projekt etwa legen nahe, dass durch das Abschieben von Kommunikationsproblemen auf einzelne Migrant_innen die – sozial ungleich verteilten – Kapitalressourcen von Individuen bedeutsam werden (Holzinger 2019, Regös, Holzinger und Scheibelhofer im Erscheinen, Scheibelhofer und Holzinger 2018). Insbesondere die starke Abhängigkeit von Laiendolmetscher_innen ist hier problematisch, da dadurch Migrant_innen nicht nur kulturelles (Sprachkenntnisse, Bildung) und finanzielles (beispiels-

weise für die Übersetzung von Dokumenten) Kapital aktivieren müssen, sondern auch sozialem Kapital (Bourdieu 1986) eine entscheidende Rolle beim Zugang zu Sozialrechten zukommt.

Wie gezeigt wurde, führt sprachliche Heterogenität unter den gegebenen institutionellen Rahmenbedingungen allerdings auch zu Problemen für „street-level bureaucrats“ (Lipsky 1980), die angesichts der an sie herangetragenen Anforderungen im Rahmen ihres Ermessensspielraums Handlungsroutinen entwickeln – welche in der Wechselwirkung zwischen Struktur und Handeln wiederum die kollektive organisationale Ordnung bedingen. Kommunikationsprobleme werden angesichts finanzieller und personeller Ressourcenknappheit meist als zusätzliche Belastung in einem generell als immer komplexer erlebten Berufsfeld erlebt. Der Arbeitsalltag von AMS-Berater_innen ist geprägt von organisationalen Umstrukturierungsprozessen unter dem Stichwort *New Public Management* und höheren Arbeitsanforderungen (wachsende Zahl an Beratungsfällen und zunehmend verschiedenartige Kund_innengruppen) (Penz, Gaitsch et al. 2017). Wie Penz, Gaitsch et al. (2017) feststellten, sind AMS-Berater_innen im Ländervergleich mit Deutschland und der Schweiz mit besonders hohen Fallzahlen konfrontiert und Beratungen auf kurze, standardisierte Zeitintervalle beschränkt, was Bemühungen um Personalisierung entgegenläuft. Sprachlich bedingte Kommunikationsschwierigkeiten mit Kund_innen werden in diesem Kontext als zusätzliche Belastung beschrieben, welche den Stress, dem sich die Mitarbeiter_innen in ihrem Arbeitsalltag generell ausgesetzt sehen, noch verstärken. Andererseits legen die Analysen nahe, dass umgekehrt die beschriebenen Sprachbarrieren in dem konkreten institutionellen Kontext verschärft werden bzw. überhaupt erst entstehen. Allen voran die Tatsache, dass die Beratung auf kurze, standardisierte Zeitintervalle beschränkt ist, macht den Umgang mit sprachlicher Heterogenität mitunter problematisch. Es zeigt sich hier anschaulich, dass Kommunikationsprobleme eng mit der Frage verknüpft sind, welche Handlungsspielräume Sprachregime ermöglichen bzw. verwehren (Blommaert, Collins und Slembrouck 2005, Heller 2007, Busch 2009, 2013).

Wie eingangs festgestellt, agieren staatliche Institutionen vor allem mit und durch Sprache, wodurch bestimmte Gruppen mit einem bestimmten Sprachrepertoire gegenüber anderen privilegiert sind (Brubaker 2014). Der Staat und seine Institutionen können in Bezug auf Sprache(n) daher keine neutrale Position einnehmen, sondern Sprach(en)regulierungen und linguistische Praktiken im öffentlichen Leben sind unausweichlich politisch (ebenda). Wie

in den empirischen Daten ersichtlich, sind sich institutionelle Akteur_innen (in unserem Fall AMS-Mitarbeiter_innen) durchaus bewusst, dass sie im Umgang mit (sprachlicher) Diversität in einem politischen und ideologischen Spannungsfeld handeln, mitunter auch unter öffentlicher und medialer Aufmerksamkeit (wie die in der Einleitung zitierten Zeitungsartikeln belegen). Der institutionelle Umgang mit Sprachen muss folglich nicht nur organisationsintern ausgehandelt werden, sondern ist auch Gegenstand öffentlicher und medialer Diskurse, welche wiederum diesen Aushandlungsprozesse beeinflussen.

Die vorliegende Arbeit hatte zum Ziel, einen Beitrag zum Verständnis des notwendig politischen Charakters von organisationsinternen Sprachpraktiken bzw. -regimen leisten. Dieser ist insbesondere im Kontext migrationsbedingter gesellschaftlicher Mehrsprachigkeit von hoher Relevanz und bedarf vertiefender und vergleichender Forschung. Die Art und Weise wie der Umgang mit (sprachlicher) Diversität gestaltet wird, beeinflusst in einer Migrationsgesellschaft die Lebenswelten aller, sowohl die der Mehrheitsbevölkerung als auch die von Migrant_innen. Es gilt daher in zukünftigen Studien sowohl verschiedene Institutionen als auch die Perspektive unterschiedlicher Akteur_innen in den Blick zu nehmen.

Literatur

- Aigner, Petra (2017): *Felder der Migrationssoziologie, Migrationssoziologie: Eine Einführung*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Alaggia, Ramona, Maiter, Sarah und Jenney, Angélique (2017): In whose words? Struggles and strategies of service providers working with immigrant clients with limited language abilities in the violence against women sector and child protection services. *Child & Family Social Work*, 22, S. 472-481.
- Ali-Pahlavani, Zohreh und Mittendorfer, Cornelia (Hrsg.): (2012): *Gleichbehandlung. Anspruch und Wirklichkeit am Beispiel ethnischer Diskriminierung*, Wien: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien.
- Allan, Kori (2013): *Language, Migration and Social Inequalities: A Critical Sociolinguistic Perspective on Institutions and Work*.
- AMS (2018a): *Arbeitsmarktlage 2017*. Wien: Arbeitsmarktservice Österreich.
- AMS. (2018b): *Daten und Fakten* [Online]. Available: <https://www.ams.at/organisation/ueber-ams/daten-und-fakten#wien> [Abfragedatum: 6.2.2019 2019].
- AMS. (2018c): *Organisation* [Online]. Available: <https://www.ams.at/organisation/ueber-ams/organisation> [Abfragedatum: 6.2.2019 2019].
- AMS. (2019a): *Arbeitslosengeld* [Online]. Available: <https://www.ams.at/arbeitsuchende/arbeitslos-was-tun/geld-vom-ams/arbeitslosengeld#wien> [Abfragedatum: 6.2.2019 2019].
- AMS. (2019b): *Notstandshilfe* [Online]. Available: <https://www.ams.at/arbeitsuchende/arbeitslos-was-tun/geld-vom-ams/notstandshilfe#wien> [Abfragedatum: 6.2.2019 2019].
- Arslan, Cansin, Dumont, Jean-Christophe, Kone, Zovanga, Moullan, Yasser, Ozden, Caglar, Parsons, Christopher und Xenogiani, Theodora (2015): *A New Profile of Migrants in the Aftermath of the Recent Economic Crisis*. OECD Social, Employment and Migration Working Papers, 160.
- Atzmüller, Roland (2009): 6. Aktivierung statt Vollbeschäftigung. Die Entwicklung der Arbeitsmarktpolitik in Österreich, In: Christoph Hermann und Roland Atzmüller (Hrsg.): *Die Dynamik des "österreichischen Modells": Brüche und Kontinuitäten im Beschäftigungs- und Sozialsystem*, 1 ed. Baden-Baden: Nomos.
- Auer, Eva, Grieger, Nadine und Wach, Iris (2019): *Erstmals mehr als 4 Millionen Menschen: Wie sich das Arbeitskräftepotenzial zusammensetzt und wie sehr es sich in den letzten 10 Jahren verändert hat*. Spezialthema zum Arbeitsmarkt - Februar 2019, Wien.
- Aure, Marit (2013): *Highly skilled dependent migrants entering the labour market: Gender and place in skill transfer*. *Geoforum*, 45, S. 275-284.
- Badelt, Christoph und Österle, August (2001): *Grundzüge der Sozialpolitik*, Wien: Manz.
- Bartik, Herbet, Lutter, Johannes und Fröschl, Doris (2015): *Beschäftigungssituation und Problemlagen von MigrantInnen - Exploration des Status quo in Wien*. In: *Europa Forum Wien* (Hrsg.), Wien: Arbeiterkammer Wien.

- Bernstein, Basil (1977): *Class, codes and control*, London [u.a.]: Routledge & Kegan.
- Biffel, Gudrun und Dimmel, Nikolaus (Hrsg.): (2011): *Grundzüge des Managements von Migration und Integration*, Bad Vöslau: omninum.
- Blommaert, Jan, Collins, James und Slembrouck, Stef (2005): *Spaces of Multilingualism. Language & Communication*, 25, S. 197-216.
- Bogner, Alexander, Littig, Beate und Menz, Wolfgang (2014): *Interviews mit Experten. Eine praxisorientierte Einführung*, Wiebaden: Springer VS.
- Bourdieu, Pierre (1982): *Ce que parler veut dire : L'économie des échanges linguistiques*, Paris: Fayard.
- Bourdieu, Pierre (1986): *The forms of capital*, In: J. G. Richardson (Hrsg.): *Handbook of theory and research for the sociology of education*. New York: Greenwood.
- Bourdieu, Pierre (2014): *Über den Staat. Vorlesungen am Collège de France 1989-1992*, Berlin: Suhrkamp.
- Brubaker, Rogers (2014): *Linguistic and Religious Pluralism: Between Difference and Inequality. Journal of Ethnic and Migration Studies*, 41, S. 3-32.
- Busch, Brigitta (2009): *Local actors in promoting multilingualism*, In: Gabrielle Hogan-Brun, Clare Mar-Molinero und Patrick Stevenson (Hrsg.): *Discourses on Language and Integration: Critical Perspectives on Language Testing Regimes in Europe*. Amsterdam, Netherlands: Amsterdam, Netherlands: Benjamins.
- Busch, Brigitta (2013): *Mehrsprachigkeit*, Wien: Facultas/WUV-UTB.
- Cardu, Hélène (2015): *Resilience strategies used by immigrant women facing professional deskilling in Quebec: A literature review and a small-scale study*, In: International Organization for Migration (Hrsg.): *Crushed hopes*. Geneva/Ottawa: International Organization for Migration.
- Carmel, Emma (2013): *Mobility, migration and rights in the European Union: critical reflections on policy and practice. Policy Studies*, 34, S. 238-253.
- Carmel, Emma, Sojka, Bozena und Papiez, Kinga (2016): *Free to Move, Right to Work, Entitled to Claim? Governing Social Security Portability for Mobile Europeans. WSF working paper series TRANSWEL #1*.
- Charmaz, Kathy (2000): *Grounded Theory. Objectivist and Constructivist Methods*, In: Norman K. Denzin und Yvonna S. Lincoln (Hrsg.): *The Handbook of Qualitative Research*. Thousand Oaks, CA: Sage.
- Charmaz, Kathy (2006): *Constructing Grounded Theory: A practical guide through qualitative analysis*, Thousand Oaks CA: Sage.
- Charmaz, Kathy (2014): *Constructing Grounded Theory*, London: Sage.
- Codó, Eva (2008): *Immigration and bureaucratic control*, Berlin [u.a.]: Mouton de Gruyter.

- Collins, James und Slembrouck, Stef (2006): "You don't know what they translate": Language contact, institutional procedure, and literacy practice in neighborhood health clinics in urban flanders. *Journal of Linguistic Anthropology*, 16, S. 249-268.
- Corbin, Juliet und Strauss, Anselm L. (2008): *Basics of qualitative research*, Thousand Oaks, CA: SAGE.
- Dahlvik, Julia (2016): Asylanträge verwalten und entscheiden: der soziologische Blick auf Verborgenes. *Vierteljahresschrift der Österreichischen Gesellschaft für Soziologie*, S. 191.
- de Cillia, Rudolf (2012): Migration und Sprache / n: Sprachenpolitik - Sprachförderung - Diskursanalyse, In: Heinz Fassmann und Julia Dahlvik (Hrsg.): *Migrations- und Integrationsforschung - multidisziplinäre Perspektiven*, 2nd ed. ed. Göttingen: V&R Unipress.
- Dubois, Vincent (2010): *The bureaucrat and the poor*, London New York: Routledge.
- Ehata, Rebecca und Seeleib-Kaiser, Martin (2017): Benefit Tourism and EU Migrant Citizens: Real-world Experiences. *Social Policy Review*, 29, S. 181-197.
- Eurostat. (2016): First and second-generation immigrants - statistics on education and skills [Online]. Eurostat. Available: http://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=First_and_second-generation_immigrants_-_statistics_on_education_and_skills#Over-qualification [Abfragedatum: 05/11/2018 2018].
- Eurostat (2017): *Migrant Integration Statistics*. In: Piotr Juchno und Mihaela Agafitei (Hrsg.), Luxembourg: Eurostat.
- Fairclough, Norman (2003): *Analysing Discourse*, London: Routledge.
- Favell, Adrian (2016): Liberalism not Neo-Liberalism: Comment on Will Kymlicka's article: "Solidarity in Diverse Societies". *Comparative Migration Studies*, 4, S. 5.
- Flubacher, Mi-Cha, Coray, Renata und Duchêne, Alexandre (2016): Language, Integration, and Investment: The Regulation of Diversity in the Context of Unemployment. *Multilingua: Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, 35, S. 675.
- Fröhlig, Florence, Runfors, Ann und Sojka, Bozena (2016): Exploring Subtle Mechanisms in Discourses of Belonging by Combining the Logics Approach with Critical Discourse Analysis. *WSF working paper series TRANSWEL #2*.
- Froschauer, Ulrike (2012): *Organisationen in Bewegung*, Wien: Facultas.WUV.
- Fuchs, Therese. (2011): *Gouvernementalität und AMS Österreich. Eine theoretische und praktische Annäherung an das neue Subjekt der Arbeit und seine Organisation*. Diplomarbeit, Universität Wien.
- Führer, Peter. (2016): *Österreichische Gewerkschaftspolitik und Arbeitsmarktpolitik im Zeichen der Wirtschaftskrise seit 2007*. Masterarbeit, Universität Wien.

- Gächter, August (2006): Migration and the Austrian Labour Market in an Enlarging European Union. A regional approach to free movement of workers: labour migration between Hungary and its neighbouring countries, Szeged: University of Szeged.
- Gächter, August (2012): Inakzeptable Ungleichheiten am Arbeitsmarkt. Arbeitspapiere Migration und soziale Mobilität, Nr. 23.
- Gächter, August (2016): Die Attraktivität von Arbeitskräften aus den EU-Mitgliedsstaaten 2004 und 2007. Arbeitspapiere Migration und soziale Mobilität, Nr. 31.
- Gal, Susan (2006): Migration, Minorities and Multilingualism. Language Ideologies in Europe, In: Clare Mar-Molinero und Patrick Stevenson (Hrsg.): Language Ideologies, Policies and Practices: Language and the Future of Europe. London: Palgrave Macmillan UK.
- Galgóczi, Bela, Leschke, Janine und Watt, Andrew (2012): EU Labour Migration in Troubled Times: Skills Mismatch, Return and Policy Responses: Ashgate Publishing Limited.
- Gatt, Sabine (2013): Rot-Weiß-Rot exklusiv? Dialektische Diskriminierungen im Namen der Nation(alsprache), In: Paul Mecheril, Oscar Thomas-Olalde, Claus Melter, Susanne Arens und Elisabeth Romaner (Hrsg.): Migrationsforschung als Kritik? Spielräume kritischer Migrationsforschung. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Glaser, Barney und Strauss, Anselm L. (1967): The Discovery of Grounded Theory, Mill Valley, Ca: Sociology Press.
- Glynos, Jason und Howarth, David J. (2007): Logics of critical explanation in social and political theory, London [u.a.]: Routledge.
- Gogolin, Ingrid (1994): Der monolinguale Habitus der multilingualen Schule, Münster [u.a.]: Waxmann.
- Gomolla, Mechthild (2011): Institutionelle Diskriminierung: Rechtliche und politische Hintergründe, Forschungsergebnisse und Interventionsmöglichkeiten im Praxisfeld Schule, In: Ursula Neumann und Jens Schneider (Hrsg.): Schule mit Migrationshintergrund. Münster [u.a.]: Waxmann.
- Gomolla, Mechthild und Radtke, Frank-Olaf (2009): Institutionelle Diskriminierung, Wiesbaden: VS, Verl. für Sozialwissenschaften.
- Grin, François, Sfreddo, Claudio und Vaillancourt, François (2010): The economics of the multilingual workplace, London [u.a.]: Routledge.
- Heller, Monica (2007): Bilingualism as Ideology and Practice, In: Monica Heller (Hrsg.): Bilingualism: A Social Approach. London: Palgrave Macmillan UK.
- Hoffmann-Riem, Christa (1980): Die Sozialforschung einer interpretativen Soziologie – Der Datengewinn. Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie, S. 339-372.
- Holl, Jürgen, Kernbeiß, Günter, Städter, Karin und Wagner-Pinter, Michael (2013): Die Langzeitwirkung von Qualifikationsmaßnahmen des Arbeitsmarktservice, Wien: Verl. des ÖGB.
- Holzinger, Clara (2019): “We don’t worry too much about language”: Street-level bureaucracy in the context of linguistic diversity. Journal of Ethnic and Migration Studies.

- Huber, Peter (2011): Educational Attainment and Education-Job Mismatch of Cross-Border Commuters in the EU. WIFO Working Paper, 388.
- Hundsdoerfer, Stefan. (2016): Die Verweildauer in der Arbeitslosigkeit. Ein Vergleich der dänischen und der österreichischen Arbeitsmarktpolitik. Masterarbeit, Universität Wien.
- Hymes, Dell H. (2004): *Ethnography, linguistics, narrative inequality*.
- Joseph, John Earl und Taylor, Talbot J. (Hrsg.): (1990): *Ideologies of language*, London: Routledge.
- Junge, Fabian und Schwarze, Antje (2013): Sprach- und Integrationsmittlung: Ein praxisbewährtes Instrument zum Umgang mit sprachlicher und kultureller Vielfalt (nicht nur) im Krankenhaus, In: Ricarda B. Bouncken, Mario A. Pfannstiel und Andreas J. Reuschl (Hrsg.): *Dienstleistungsmanagement im Krankenhaus I: Prozesse, Produktivität und Diversität*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Kalter, Frank und Granato, Nadia (2018): Migration und ethnische Ungleichheit auf dem Arbeitsmarkt, In: Martin Abraham und Thomas Hinz (Hrsg.): *Arbeitsmarktsoziologie: Probleme, Theorien, empirische Befunde*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Kirilova, Sofia und Biffl, Gudrun (2016): Studien und Statistiken zum Thema Bildung, Beruf und Dequalifizierung, In: Sofia Kirilova, Gudrun Biffl, Thomas Pfeffer, Isabella Skrivanek, Andrea Egger-Subotitsch, Monira Kerler und Evelyn Doll (Hrsg.): *Anerkennung von Qualifikationen. Fakten, Erfahrungen, Perspektiven*. ÖIF-Forschungsbericht. Vienna: Österreichischer Integrationsfonds.
- Krempf, Mathias und Thaler, Johannes (Hrsg.): (2017): *100 Jahre Arbeitsmarktverwaltung: Österreich im internationalen Vergleich*, Göttingen: V&R unipress.
- Kriz, Katrin und Skivenes, Marit (2010): Lost in Translation: How Child Welfare Workers in Norway and England Experience Language Difficulties when Working with Minority Ethnic Families. *British Journal of Social Work*, 40, S. 1353-1367.
- Krzyżanowski, Michał und Wodak, Ruth (2008): *The Politics of Exclusion. Debating Migration in Austria*, New Brunswick: Transaction.
- Kymlicka, Will (2015): Solidarity in diverse societies: beyond neoliberal multiculturalism and welfare chauvinism. *Comparative Migration Studies*, 3, S. 17.
- Labov, William (1977): *Language in the inner city*, Oxford: Blackwell.
- Landolt, Sara und Thieme, Susan (2018): Highly skilled migrants entering the labour market: Experiences and strategies in the contested field of overqualification and skills mismatch. *Geoforum*, 90, S. 36-44.
- Lessenich, Stephan (2015): *Die Neuerfindung des Sozialen: Der Sozialstaat im flexiblen Kapitalismus*: transcript Verlag.
- Lipsky, Michael (1980): *Street-level bureaucracy*, New York, NY: Russell Sage Foundation.
- Lopez-Ekra, Sylvia (2015): Conclusions and perspectives, In: International Organization for Migration (Hrsg.): *Crushed hopes*. Geneva/Ottawa: International Organization for Migration.

- Lueger, Manfred (2010): *Interpretative Sozialforschung: Die Methoden*, Wien: facultas.wuv.
- Lutz, Doris, Wörister, Karl und Woltran, Iris (2005): *Soziale Dienstleistungen*, In: AK Wien (Hrsg.): *Zur Zukunft öffentlicher Dienstleistungen. Zwischen Staat und Markt - Aktuelle Herausforderungen der öffentlichen Dienstleistungserbringung*. Wien: Kammer für Arbeiter und Angestellte für Wien.
- Maiter, Sarah, Alaggia, Ramona, Chan, Adrienne und Leslie, Bruce (2017): *Trial and error: attending to language barriers in child welfare service provision from the perspective of frontline workers*. *Child & Family Social Work*, 22, S. 165-174.
- Marshall, Thomas H. (1977): *Class, Citizenship, and Social Development* Chicago: University of Chicago Press.
- Mollard, Blandine und Umar, Sanober (2015): *Gender, migration and deskilling. A broad review of the literature*, In: International Organization for Migration (Hrsg.): *Crushed hopes*. Geneva/Ottawa: International Organization for Migration.
- Mourão Permoser, Julia (2012): *The Integrationsvereinbarung in Austria: Exclusion in the Name of Integration?*, In: Ilkar Atac und Sieglinde Rosenberger (Hrsg.): *Politik der Inklusion und Exklusion*. Wien: V&R unipress.
- Moyer, Melissa (2013): *Language as a Resource. Migrant Agency, Positioning and Resistance in a Health Care Clinic*, In: Celia Roberts, Melissa Moyer und Alexandre Duchêne (Hrsg.): *Language, Migration and Social Inequalities : A Critical Sociolinguistic Perspective on Institutions and Work*. Clevedon: Multilingual Matters.
- Neubecker, Nina, Fratzscher, Marcel und Linckh, Carolin (2014): *Migration in der Europäischen Union*. *DIW Wochenbericht*, 30, S. 711.
- Novak-Zezula, Sonja, Schulze, Beate, Karl-Trummer, Ursula, Krajic, Karl und Pelikan, Jürgen M. (2005): *Improving interpreting in clinical communication: models of feasible practice from the European project 'Migrant-friendly Hospitals'*. *Diversity in Health & Social Care*, 2, S. 223-232.
- OECD (2014): *International Migration Outlook 2014*, Paris: OECD Publishing.
- Österle, August und Heitzmann, Karin (2016): *Reforming the Austrian Welfare System: Facing Demographic and Economic Challenges in a Federal Welfare State*, In: Klaus Schubert, Paloma de Villota und Johanna Kuhlmann (Hrsg.): *Challenges to European welfare systems*. Cham: Springer.
- Oswald, Günther und Mittelstaedt, Katharina. (2018): *Wann das Sozialamt auf Vermögen zugreift und was B1-Deutschniveau bedeutet*. *Der Standard*, 28. November 2018.
- Penz, Otto, Gaitsch, Myriam, Glinsner, Barbara, Hofbauer, Johanna und Sauer, Birgit (2017): *Affektive Gouvernementalität: Beratung von Arbeitssuchenden im Ländervergleich*, In: Frank Sowa und Ronald Staples (Hrsg.): *Beratung und Vermittlung im Wohlfahrtsstaat*. Baden-Baden: Nomos.
- Penz, Otto, Sauer, Birgit, Gaitsch, Myriam, Hofbauer, Johanna und Glinsner, Barbara (2017): *Post-bureaucratic encounters: Affective labour in public employment services*. *Critical Social Policy*, 37, S. 540-561.

- Piller, Ingrid (2016): *Linguistic diversity and social justice*, Oxford: Oxford University Press.
- Piller, Ingrid und Lising, Loy (2014): *Language, Employment, and Settlement: Temporary Meat Workers in Australia*. *Multilingua: Journal of Cross-Cultural and Interlanguage Communication*, 2014, Vol.33(1-2), pp.35-59, S. 35.
- Piller, Ingrid und Takahashi, Kimie (2011): *Linguistic diversity and social inclusion*. *International Journal of Bilingual Education*, S. 371.
- Piller, Ingrid und Takahashi, Kimie (2013): *Language, Migration and Social Inequalities: A Critical Sociolinguistic Perspective on Institutions and Work*.
- Plutzer, Verena (2010): *Sprache als „Schlüssel“ zur Integration? Eine kritische Annäherung an die österreichische Sprachenpolitik im Kontext von Migration*.
- Przyborski, Aglaja und Wohlrab-Sahr, Monika (2014): *Qualitative Sozialforschung*, München: Oldenbourg Verl.
- Ratzmann, Nora (2018): *Gleichberechtigt – und diskriminiert. Für EU-Bürger gibt es Zugangsbarrieren zur deutschen Grundsicherung*. *WZ Mitteilungen*, 159, S. 41-43.
- Regös, Erika Nóra, Holzinger, Clara und Scheibelhofer, Elisabeth (im Erscheinen): *When vicinity divides: Transnational social security in the cross-border region of Hungary and Austria*, In: Anna Amelina, Emma Carmel, Ann Runfors und Elisabeth Scheibelhofer (Hrsg.): *European Social Citizenship. Regulations, discourses and experiences of transnational social security*. New York: Routledge.
- Rindler-Schjerve, Rosita und Vetter, Eva (2007): *Linguistic diversity in Habsburg Austria as a model for modern European language policy* In: Jan D. en Thije und Ludger Zeevaert (Hrsg.): *Receptive Multilingualism Linguistic analyses, language policies and didactic concepts*. Amsterdam/Philadelphia: John Benjamins Publishing Company.
- Sabates-Wheeler, Rachel, Koettl, Johannes und Avato, Johanna (2011): *Social security for Migrants: A Global Overview of Portability Arrangements*, In: Rachel Sabates-Wheeler und Rayah Feldmann (Hrsg.): *Migration and Social Protection. Claiming Social Rights Beyond Borders*. Basingstoke: Palgrave Macmillan.
- Scheibelhofer, Elisabeth (2008): *Combining Narration-Based Interviews with Topical Interviews: Methodological Reflections on Research Practices*. *International Journal of Social Research Methodology*, 11, S. 403-416.
- Scheibelhofer, Elisabeth und Holzinger, Clara (2018): *‘Damn It, I Am a Miserable Eastern European in the Eyes of the Administrator’: EU Migrants’ Experiences with (Transnational) Social Security*. *Social Inclusion*, 6, S. 201–209.
- Scheibelhofer, Elisabeth, Holzinger, Clara und Regös, Erika Nóra (im Erscheinen): *Navigating the labyrinths of transnational social security: Experiences and meaning-making processes of EU migrants when accessing and porting social benefits*, In: Anna Amelina, Emma Carmel, Ann Runfors und Elisabeth Scheibelhofer (Hrsg.): *European Social Citizenship. Regulations, discourses and experiences of transnational social security*. New York: Routledge.
- Schieffelin, Bambi B., Woolard, Kathryn Ann und Kroskrity, Paul V. (1998): *Language ideologies*.

- Schnell, Rainer, Hill, Paul B. und Esser, Elke (2013): Methoden der empirischen Sozialforschung, München: Oldenbourg Verlag.
- Seeleib-Kaiser, Martin und Pennings, Frans (2018): Intra-EU Migration and Social Rights: An Introduction, EU Citizenship and Social Rights. Cheltenham: Edward Elgar.
- Skutnabb-Kangas, Tove (2015): Linguicism, In: Carol Chapelle (Hrsg.): The Encyclopedia of Applied Linguistics. Oxford: Wiley-Blackwell,.
- Soderstrom, S. (2014): Lost in translation? Communication challenges in minority families' and healthcare workers' interactions. *Disability & Society*, 29, S. 807-820.
- Soysal, Yasemin Nuhoğlu (2012): Citizenship, immigration, and the European social project: rights and obligations of individuality. *The British journal of sociology*, 63, S. 1-21.
- Spielvogel, Gilles und Meghnagi, Michela (2018): The contribution of migration to the dynamics of the labour force in OECD countries: 2005-2015. OECD Social, Employment and Migration Working Papers, Paris: OECD Publishing.
- Spradley, James P. (2009): Participant observation, Belmont [u.a.]: Wadsworth, Cengage Learning.
- Stadler, Bettina und Wiedenhofer-Galik, Beatrix (2011): Dequalifizierung von Migrantinnen und Migranten am österreichischen Arbeitsmarkt. *Statistische Nachrichten*, 5, S. 383-399.
- Stadlmayr, Martina. (2012): Arbeitsmarktintegration und Dequalifizierung von Menschen mit Migrationshintergrund. Universität Linz.
- Statistik Austria (2017): Demographisches Jahrbuch 2016. Wien: Statistik Austria.
- Statistik Austria (2018): Arbeitsmarktstatistiken. Ergebnisse der Mikrozensus-Arbeitskräfteerhebung und der Offenen-Stellen-Erhebung. Wien: Statistik Austria.
- Statistik Austria (2019): Arbeitsmarkt 2018: deutlich mehr unselbständig Beschäftigte in Vollzeit, weniger Arbeitslose. Wien: Statistik Austria.
- Stevenson, Patrick (2006): ‚National‘ Languages in Transnational Contexts: Language, Migration and Citizenship in Europe., In: Clare Mar-Molinero und Patrick Stevenson (Hrsg.): *Language Ideologies, Policies and Practices: Language and the Future of Europe*. London: Palgrave Macmillan UK.
- Strauss, Anselm L. (1994): Grundlagen qualitativer Sozialforschung: Datenanalyse und Theoriebildung in der empirischen soziologischen Forschung, München: Fink.
- Strauss, Anselm L. und Corbin, Juliet (1996): *Grounded Theory. Grundlagen qualitativer Sozialforschung*, Weinheim: Beltz.
- Strübing, Jörg (2014): Grounded Theory und Theoretical Sampling, In: Nina Baur und Jörg Blasius (Hrsg.): *Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung*. Wiesbaden: Springer.
- Tacke, Veronika (2010): Organisationssoziologie, In: Georg Kneer und Markus Schroer (Hrsg.): *Handbuch Spezielle Soziologien*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Thierbach, Cornelia und Petschick, Grit (2014): Beobachtung, In: Nina Baur und Jörg Blasius (Hrsg.): Handbuch Methoden der empirischen Sozialforschung. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Thuesen, Frederik (2017): Linguistic barriers and bridges: constructing social capital in ethnically diverse low-skill workplaces. *Work, Employment and Society*, 31, S. 937-953.
- Tijdens, Kea und van Klaveren, Maarten (2012): A Skill Mismatch for Migrant workers? Evidence from WageIndicator Survey Data, In: Bela Galgóczi, Janine Leschke und Andrew Watt (Hrsg.): *Migration and Labour Markets in Troubled Times. Skills Mismatch, Return Migration and Policy Responses*. Farnham: Ashgate.
- Trummer, Ursula (2013): Diversität am Arbeitsplatz Krankenhaus: Hemmschuh und Chance, In: Ricarda B. Bouncken, Mario A. Pfannstiel und Andreas J. Reuschl (Hrsg.): *Dienstleistungsmanagement im Krankenhaus I: Prozesse, Produktivität und Diversität*. Wiesbaden: Springer Fachmedien Wiesbaden.
- Vertovec, Steven (2007): Super-diversity and its implications. *Ethnic and Racial Studies*, 30, S. 1024-1054.
- Verwiebe, Roland, Kittel, Bernhard, Dellinger, Fanny, Liebhart, Christina, Schiestl, David, Haindorfer, Raimund und Liedl, Bernd (2018): Finding your way into employment against all odds? Successful job search of refugees in Austria. *Journal of Ethnic and Migration Studies*, S. 1-18.
- Visintin, Stefano, Tijdens, Kea und van Klaveren, Maarten (2015): Skill mismatch among migrant workers: evidence from a large multi-country dataset. *IZA Journal of Migration*, 4.
- Wiedenhofer-Galik, Beatrix und Fasching, Melitta (2015): Arbeitsmarktsituation von Migrantinnen und Migranten in Österreich. Modul der Arbeitskräfteerhebung 2014. In: *Statistik Austria* (Hrsg.), Vienna.
- Witzel, Andreas (2000): Das problemzentrierte Interview. *Forum Qualitative Sozialforschung / Forum: Qualitative Social Research*, 1, S. Art. 22.
- Wodak, Ruth und Boukala, Salomi (2015): (Supra)National Identity and Language: Rethinking National and European Migration Policies and the Linguistic Integration of Migrants. *Annual Review of Applied Linguistics*, 35, S. 253-273.
- Yanow, Dvora (2000): *Conducting Interpretive Policy Analysis*, London: Sage.
- Yanow, Dvora und Schwartz-Shea, Peregrine (2015): *Interpretation and method: Empirical research methods and the interpretive turn*, New York: Routledge.

Abstract

Globalisierung sowie zunehmende Migration und Mobilität haben entscheidend zu steigender gesellschaftlicher Komplexität beigetragen. Der (politische) Umgang mit Diversität hat weitreichende Folgen für gesellschaftliche Teilhabe sowie soziale Gerechtigkeit und beeinflusst in Migrationsgesellschaften die Lebenswelten aller, sowohl die der Mehrheitsbevölkerung als auch die von migrierten und mobilen Minderheiten. Die Frage, wie Institutionen mit Diversität umgehen, ist folglich eine politische. Sprachliche Vielfalt ist hier aufgrund des vorwiegend durch Sprache vermittelten öffentlichen Lebens von besonderer Bedeutung, wird jedoch häufig mit kultureller und religiöser Andersartigkeit gleichgesetzt. Der institutionelle Umgang mit sprachlicher Diversität wird so unter den Umgang mit Diversität generell subsumiert – wodurch spezifisch sprachbezogene Fragestellungen aus dem Fokus geraten. Hier setzt die vorliegende Arbeit an, welche den Umgang mit sprachlicher Diversität innerhalb des österreichischen Arbeitsmarktservice (AMS) aus der Perspektive von Mitarbeiter_innen fokussiert. Basierend auf den Prinzipien der konstruktivistischen Grounded Theory nach Charmaz wurden die Daten vorrangig in problemzentrierten Interviews mit AMS-Mitarbeiter_innen erhoben. Die Analyse zeigt, dass das AMS prinzipiell als monolinguale Institution konzipiert wird. Dies führt angesichts einer zunehmend sprachlich heterogenen Kundschaft zu Widersprüchen. Die Absenz eines systematischen institutionellen Umgangs mit Kommunikationsproblemen führt zu Tendenzen der Individualisierung und Externalisierung von diesbezüglichen Zuständigkeiten. Die Interpretation der empirischen Daten legt nahe, dass Mitarbeiter_innen unter gegebenen institutionellen Rahmenbedingungen den Umgang mit sprachlicher Diversität als problematisch erleben. Deutlich wird außerdem, dass Kommunikationsprobleme eng mit der Frage verknüpft sind, welche Handlungsspielräume Sprachregime in Institutionen ermöglichen bzw. verwehren.