

## Beratung und Training im »nicht-freiwilligen« Kontext



### 1 Grundsätzliche Überlegungen<sup>1</sup>

Beratungs- und Trainingsmaßnahmen, wie sie beispielsweise das AMS anbietet, finden nicht immer in einem ausschließlich freiwilligen Kontext statt. Freiwillig würde bedeuten, der/die KundIn ergreift selbst die Initiative, sucht sich selbst die Schulung/die Beratung und die professionellen HelferInnen (BeraterInnen, TrainerInnen, SozialarbeiterInnen, TherapeutInnen etc.) aus und erteilt, wie es in einem klassischen KundInnen-Dienstleistungsverhältnis der Fall ist, den Auftrag an den Anbieter. Im »nicht-freiwilligen« Kontext wird der/die KundIn von einer zuweisenden Stelle (z.B. AMS), die auch meist für die Finanzierung (Bezahlung) zuständig ist, »geschickt« (zugewiesen), wobei diese zuweisende Stelle ein eigenes Interesse verfolgt, das nicht immer und schon gar nicht notwendigerweise mit dem KundInneninteresse konform geht. Darüber hinaus kann es bei einer Teilnahmeverweigerung Sanktionen durch die zuweisende Stelle geben (z.B. Bezugssperren, keine Teilnahme an einer selbstgewollten Weiterbildung etc.).

Aber auch für die professionellen HelferInnen besteht keine Wahlfreiheit gegenüber den KundInnen, diese können also auch nicht einfach die KundInnen wieder wegschicken, wenn sie nicht mit ihnen kooperieren können oder wollen.<sup>2</sup>

Sehr schnell geht man/frau davon aus, dass Zwang zu Widerstand und Nicht-Kooperationsbereitschaft führt. Auch wenn Zwang quasi ein objektives Merkmal (das »Geschickt-Werden«) ist, wird »Nicht-Freiwilligkeit« subjektiv sehr unterschiedlich erlebt. Für manche Personen ist es das Schlimmste und auch Sinnloseste, was passieren konnte, man/frau fühlt sich unter Druck gesetzt, in seiner Freiheit beschnitten, nicht wertgeschätzt etc. Für andere wiederum ist es vielleicht eine Möglichkeit, in eine positive Entwicklung einzusteigen, für die man/frau bisher nicht genug Energie und Mut aufwenden konnte. Das heißt, KundInnen im »nicht-freiwilligen« Kontext sollten nicht in eine Schublade ge-

steckt werden, um nicht vorschnell die KundInnen und die eigene Arbeit und damit andere zu präjudizieren.

In Zwangskontexten kann Motivation nicht vorausgesetzt werden, aber professionelle HelferInnen können sie fördern! Motivationsförderung ist wohl die »Kernaufgabe der Arbeit im Zwangskontext«.<sup>3</sup> Wird von Motivation gesprochen, so müssen drei Motivationsarten unterschieden werden: a) die Teilnahmemotivation, b) die Veränderungsmotivation und c) die Beziehungsmotivation. Wobei die Teilnahmemotivation<sup>4</sup> jene Motivation, sich einer bestimmten Form von Vorgaben zu unterziehen, bedeutet, während die Veränderungsmotivation jene Motivation bezeichnet, sich selbst und bestimmte Aspekte seines Lebens verändern zu wollen, und die Beziehungsmotivation schlussendlich auf jene Motivation abzielt, sich in einer »beraterischen Beziehung«<sup>5</sup> zu engagieren.

Wenn von Motivationsförderung im »nicht-freiwilligen« Kontext gesprochen wird, so sind vor allem die Veränderungs- und Beziehungsmotivation gemeint, die Teilnahme ist ja bereits schon durch die »Nicht-Freiwilligkeit« hergestellt. Wie professionelle HelferInnen Veränderungs- und Beziehungsmotivation fördern können, möchte ich später im Text erläutern, wenn es um die Konzepte »Doppelmandat« und »Widerstand« geht.

Häufig findet man/frau in der Literatur bzw. in den Aussagen von professionellen HelferInnen Argumente, die gegen die »Nicht-Freiwilligkeit« sprechen, z.B. sei durch den Zwangskontext kein tragfähiger Beziehungsaufbau möglich, der Zwangskontext erzeuge Misstrauen und Widerstand, im Zwangskontext könne nicht gelernt werden, und/oder es seien keine nachhaltigen Entwicklungen möglich. Es gibt Studien (vor allem aus dem Suchtbereich zum Themenfeld »Therapie statt Strafe«), die belegen, dass Maßnahmen im Rahmen von Zwangskontexten genauso erfolgreich und nachhaltig sind wie unter den Rahmenbedingungen der freiwilligen Teilnahme, vorausgesetzt die Behandlung ist (zumindest im Nachhinein) als nützlich und sinnvoll erlebt worden (ebenso wie im freiwilligen Kontext).<sup>6</sup> Auch sollte man/frau nicht außer

<sup>1</sup> Beim vorliegenden Text handelt es sich um die verschriftlichte Fassung eines Fachvortrages, den der Soziologe, Supervisor und Trainer Dr. Alfred Fellinger-Fritz am 22. April 2015 im Rahmen einer Veranstaltung der Vereinigung Österreichischer Bildungs- und BerufsberaterInnen (VOEBB; [www.voebb.at](http://www.voebb.at)) und des Österreichischen Integrationsfonds (ÖIF; [www.integrationsfonds.at](http://www.integrationsfonds.at)) in der Zentrale des ÖIF in Wien gehalten hat.

<sup>2</sup> Vgl. Klug/Zobrist 2013, Seite 17.

<sup>3</sup> Mayer 2010, Seite 156, zitiert nach Klug, Zobrist 2013.

<sup>4</sup> Ursprünglich im therapeutischen Setting als Behandlungsmotivation bezeichnet.

<sup>5</sup> López Vietes, zitiert nach Klug/Zobrist 2013, Seite 18.

<sup>6</sup> Vgl. Othes 2008, Seite 13f, und Conen/Cecchin 2009, Seite 213f.

acht lassen, dass es in vielen Bereichen Zwangskontexte gibt, so z.B. im Pflichtschulbereich, bei verpflichtenden Aus- und Fortbildungslehrgängen oder im Rahmen von firmeninternen Seminaren, Supervisionen etc., wo die TeilnehmerInnen auch nicht immer ganz freiwillig teilnehmen, und dennoch wird dort häufig etwas gelernt!

Wenn genauer beleuchtet wird, welchen Beitrag professionelle HelferInnen (TherapeutInnen, SozialarbeiterInnen, TrainerInnen, Coaches etc.) dazu leisten, dass der Zwangskontext genauso erfolgreich ist wie die freiwillige Teilnahme, so lässt sich feststellen, dass diese den Zwangskontext eben auch als eine mögliche und erfolgsversprechende Möglichkeit der Zusammenarbeit sehen und anerkennen, in der es zwar ein Machtungleichgewicht gibt, aber dennoch die zumindest zeitweise Begegnung auf Augenhöhe und damit die Herstellung einer ausreichenden Vertrauensbasis möglich sind (siehe auch die Ausführungen zum so genannten »Doppelmandat« in Kapitel 2.1). Conen / Cecchin zählen folgende Punkte auf, warum eine »nicht-freiwillige« Teilnahme sehr wohl sinnvoll sein kann:<sup>7</sup>

- KlientInnen für Hilfen zu erreichen, die sie sonst nie erhalten hätten;
- einen Einstieg in die Arbeit mit KlientInnen überhaupt zu ermöglichen;
- bei KlientInnen eine Motivation aufzubauen;
- eine beraterische (oder therapeutische Arbeit) mit KlientInnen zu ermöglichen;
- die Bereitschaft für Veränderungen zu erhöhen;
- KlientInnen, die sonst hoffnungslos ausgegrenzt wären, für eine Zusammenarbeit zu gewinnen;
- KlientInnen mit der Verleugnung zu konfrontieren;
- auch jene KlientInnen zu erreichen, die aufgrund ihrer Hoffnungslosigkeit nie den Weg von sich aus finden würden, eine Hilfe anzunehmen.

Das soll aber nicht heißen, dass der Zwangskontext per se gut und unvermeidbar ist. Dort, wo eine freiwillige Kooperation möglich ist, soll sie auch angestrebt werden, aber manchmal braucht es eben auch den Zwangskontext, damit überhaupt Chancen, Möglichkeiten etc. wahrgenommen werden können.

Der Zwangskontext schränkt Freiheitsgrade auf der Seite der KundInnen, aber auch auf der Seite der professionellen HelferInnen ein. Einschränkungen der Freiheitsgrade und das Gefühl, unter Druck gesetzt zu werden, können zu reaktantem Verhalten führen.

Zwangskontext kann insofern auch zu massivem Widerstand führen, als Bedürfnisse nicht beachtet bzw. nicht (ausreichend) gestillt werden. Widerstand als Nicht-Engagemant oder Nicht-Motivation heißt aber nicht unbedingt, dass die KundInnen per se unmotiviert sind, sie sind nur nicht in der Gestalt motiviert, wie es die professionellen HelferInnen gerne hätten.

Professionelle HelferInnen, die auch erfolgreich im Zwangskontext sind, akzeptieren nicht nur die Möglichkeit, auch in diesem Kontext erfolgreich zu arbeiten (was nicht heisst, dass es nicht auch herausfordernd und mühsam sein kann), sondern sehen reaktantes und widerständiges Verhalten als für den Zwangskontext

normales Verhalten an, welches nicht gegen sie als Personen gerichtet ist. Und: Die professionellen HelferInnen haben einen konstruktiven Weg gefunden, mit diesen Phänomenen umzugehen.

## 2 Arbeitsmodelle

Als hilfreiche Arbeitsmodelle haben sich das »Doppelmandat«, das »Contracting aus dem Erwachsenen-Ich« (Transaktionsanalyse), die »Widerstandstypologie« sowie die »50-Prozent-Regel« herauskristallisiert.

### 2.1 Das Modell »Doppelmandat«

Der Begriff »Doppelmandat« wird in der Sozialarbeit diskutiert und beschreibt, dass man zumindest immer zwei Mandate oder Rollen zu erfüllen hat. Einerseits eine Unterstützungsrolle und gleichzeitig auch eine Kontrollrolle, bedingt auch durch den institutionellen Auftraggeber.<sup>8</sup> Im AMS-Kontext könnte das bei einem Berufsorientierungskurs folgendermaßen aussehen: Die TrainerInnen kontrollieren die Anwesenheit, die erstellten Unterlagen, die Fortschritte beim Karriereplan, die Bewerbungswilligkeit etc., und auf der anderen Seite unterstützen sie dabei, dass es für die TeilnehmerInnen möglich ist, die Kurszeiten einzuhalten, den Lebenslauf zu schreiben, sich zu bewerben etc.

In beiden Rollen gibt es nach Katharina Gerber-Eggimann so genannte »Pflichtanteile« und so genannte »Küranteile«. Pflichtanteil meint, dass es weder für die KundInnen noch für die professionellen HelferInnen Verhandlungsspielraum gibt, da gibt es sozusagen »nichts zu verhandeln« (z.B. regelmäßige Teilnahme, dass ein Karriereplan geschrieben wird etc.), und dann gibt es den Küranteil. Hier können KundInnen und professioneller HelferInnen gegenseitige Angebote machen und verhandeln (z.B. vertiefendes Eingehen auf individuelle Themen, Inanspruchnahme von Zusatzangeboten, wie z.B. sozialpädagogische Begleitung, Schuldnerberatung etc.). Wichtig ist die Unterscheidung auch deswegen, weil durch die Pflichtanteile die Freiheitsgrade eingeschränkt werden (Gefahr der Reaktanz), hier also nicht notwendigerweise die große Motivation entsteht, aber durch die Küranteile Freiheitsgrade wieder geöffnet werden (Reaktanz wird damit im Idealfall kleiner). Hier kann von Anfang an Motivation entstehen, ebenso können sich die KundInnen (und auch die professionellen HelferInnen) als Mitgestaltende des Unterstützungsprozesses erleben.

Indem man den KundInnen dieses Doppelmandat am Anfang, aber auch immer wieder während der Zusammenarbeit klar und transparent macht (KundInnen neigen regelmäßig dazu, die Rollen zu verwechseln), erhöht das die Möglichkeit einer tragfähigen Kooperation.

### 2.2 Das Modell »Contracting aus dem Erwachsenen-Ich«

An dieser Stelle kommt dann das Modell des so genannten »Contracting im Erwachsenen-Ich« ins Spiel. Die Transaktionsanalyse unterscheidet in ihrem persönlichkeitspsychologischen Strukturmodell die Persönlichkeitsanteile »Eltern-Ich«, »Erwachsenen-Ich« und »Kind-Ich«. Spreche ich als TrainerIn, BeraterIn etc. die KundInnen aus meinem Erwachsenen-Ich an und adressiere das

7 Vgl. Conen / Cecchin 2009, Seite 74.

8 Vgl. Conen / Cecchin 2009, Seite 74.

Erwachsenen-Ich der KundInnen und lasse mich nicht auf Einladungen der KundInnen ins Eltern-Ich (Abwertung, Kritik, überhöhte Fürsorglichkeit etc.) oder ins Kind-Ich (trozige Reaktionen etc.) ein, so kann es zu einem wertschätzenden und anerkennenden Beziehungsaufbau kommen. Die anfängliche Beziehung wird dann nicht zum »Drama«.<sup>9</sup>

### 2.3 Das Modell »Widerstandstypologie« mit fünf Widerstandstypen

Um einen erfolgreichen Beziehungsaufbau zu bewerkstelligen, sollten folgende fünf Widerstandstypen und die dahinterliegenden Bedürfnisse im Trainings- und Beratungskontext beachtet werden.<sup>10</sup>

- **Widerstand gegen die Rahmenbedingungen im »nicht-freiwilligen« Kontext:** Die Autonomie wird eingeschränkt, Bedürfnisse werden dadurch nicht ausreichend anerkannt und wertgeschätzt (dahinterliegende Bedürfnisse sind vor allem Kontrolle und Selbstwert). Sinnvolle Maßnahmen: Doppelmandat transparent machen; Wertschätzung geben, dass der/die TeilnehmerIn da ist, denn er/sie hat sich ja trotzdem irgendwie zur Teilnahme entschieden; über Küranteile (siehe Kapitel 2.1) verhandeln, um Freiheitsgrade an die TeilnehmerInnen zurückzugeben.
- **Widerstand gegen die Methodik/Didaktik:** Die Inhalte und die Methodik haben nichts mit den TeilnehmerInnen zu tun, und sie werden auch von den TeilnehmerInnen als nicht notwendig erlebt (dahinterliegende Bedürfnisse sind Orientierung und Lustgewinn). Sinnvolle Maßnahmen: Klare und transparente Inhaltsorientierung mit Nutzen- und Sinnstiftung; Methodik und Didaktik an den TeilnehmerInnen ausrichten; TeilnehmerInnen (soweit es möglich ist) als GestalterInnen des Prozesses miteinbeziehen.
- **Widerstand aufgrund einer Verwechslung:** Professionelle HelferInnen werden mit der zuweisenden Stelle verwechselt (dahinterliegendes Bedürfnis: Orientierung). Sinnvolle Maßnahmen: Doppelmandat transparent machen; realistisches Bild von sich selbst und den Möglichkeiten darstellen, um die Verwechslungsgefahr geringzuhalten; immer wieder an die Klärung der Frage erinnern, ob man/frau gerade in der Kontroll- oder Unterstützungsrolle ist.
- **Widerstand gegen Lernen/Verändern:** Von den TeilnehmerInnen wird Veränderung verlangt, obwohl diese das gar nicht wollen. Sinnvolle Maßnahmen: Lernangebote machen und didaktisch so aufbereiten, dass die TeilnehmerInnen sich (leichter) darauf einlassen können; TeilnehmerInnen, soweit als es eben möglich ist, als GestalterInnen des Prozesses miteinbeziehen; Sinnstiftung bzw. Nutzenorientierung, warum das Lernen sinnvoll sein könnte.
- **Widerstand aufgrund einer Selbstwertbedrohung:** Dies ist der existenziellste Widerstand. Gedanken bei TeilnehmerInnen könnten sein: »Andere tun so, als wüssten sie besser, was ich brauche!« oder »War das, was ich bisher gemacht habe, denn nicht gut genug?« (dahinterliegendes Bedürfnis: Selbstwertschutz). Sinnvolle Maßnahmen: Anerkennung aussprechen; das Bishe-

rige nicht abwerten; den TeilnehmerInnen ihre eigene Meinung zugestehen; Widerstand als normales Phänomen sehen.

In Kapitel 1 wurde bereits erwähnt, dass hinter jedem Widerstand ein nicht anerkanntes oder unerfülltes Bedürfnis steht. Es muss also geschaut werden, welche Bedürfnisse im Zwangskontext den einzelnen Widerstandstypen jeweils »zugeordnet« sind. Grawe unterscheidet vier grundlegende psychische Bedürfnisse:

- Bedürfnis nach Orientierung und Kontrolle;
- Bedürfnis nach Lustgewinn / Unlustvermeidung;
- Bindungsbedürfnis;
- Bedürfnis nach Selbstwerterhöhung / Selbstwertschutz.<sup>11</sup>

Es können (und sollen auch gar nicht) immer alle Bedürfnisse befriedigt werden, aber es kann schon einen großen Unterschied machen, diese anzuerkennen und ernstzunehmen.

### 2.4 Das Modell »50-Prozent-Regel«

Als letztes Modell möchte ich noch die so genannte »50-Prozent-Regel« anführen: Professionelle HelferInnen kontrollieren in der Beratungs- bzw. Seminarsituation »höchstens die Hälfte« des Geschehens, den anderen Teil kontrollieren die KundInnen (also der/die KlientIn bzw. der/die TeilnehmerIn). Dazu Noyen/Heidenreich: »Dabei ist der Zusammenhang in der Praxis eher multiplikativ als additiv: Selbst wenn Sie Ihre 50 Prozent einbringen, werden Sie bei einem passiven Gegenüber [null Prozent Engagement] keinen 50-prozentigen Behandlungserfolg erringen, sondern das Resultat wird Null sein (...).«<sup>12</sup>

Egal, ob der/die KundIn freiwillig oder unfreiwillig kommt, motiviert oder unmotiviert ist, wir haben nie einen hundertprozentigen Einfluss auf das Ergebnis. Wir können und sollen als professionelle HelferInnen aber unsere 50 Prozent ausnützen, und wir können durch das Beherzigen des Vorhergenannten die Chance erhöhen, dass die KundInnen auch ihre 50 Prozent in Anspruch nehmen, aber letztendlich bleibt es eine autonome Entscheidung der KundInnen.

## 3 Conclusio

Die mehr oder weniger unfreiwillige Teilnahme an Kursen, Beratungen etc. ist eine Realität, der wir uns als professionelle HelferInnen stellen müssen. Zwangskontexte bieten Herausforderungen und Hürden, aber genauso auch Chancen und Möglichkeiten.

Nutzen können wir die Chancen als professionelle HelferInnen nur, wenn wir den Zwangskontext auch als einen möglichen Arbeitskontext akzeptieren und nicht (nur) dagegen ankämpfen, uns des Doppelmandats bewusst sind und es auch gegenüber den KundInnen transparent machen. Auch wenn es im »nicht-freiwilligen« Kontext eine Machtgefälle gibt, so kann und soll durch ein Contracting aus dem Erwachsenen-Ich eine vertrauensvolle Kooperation auf Augenhöhe mit den KundInnen angestrebt werden (indem Regeln, Ziele, Erwartungen etc. transparent gemacht werden). Dass durch eine »nicht-freiwillige« Teilnahme Lernen bzw.

<sup>9</sup> Siehe gemäß der Transaktionsanalyse auch das so genannte »Dramadreieck«, welches aus den wechselnden Rollen von »Opfer«, »VerfolgerIn« und »RetterIn« gebildet wird.

<sup>10</sup> Vgl. Fellinger-Fritz 2011, Seite 37f, oder Wallner 2003, Seite 161.

<sup>11</sup> Vgl. Grawe 2004, zitiert nach Klug/Zobrist 2013, Seite 28.

<sup>12</sup> Noyen/Heidenreich 2013, Seite 12.

Veränderung herbeigeführt werden, kann man / frau als professioneller / professionelle HelferIn nicht garantieren, aber dies ist auch durch eine freiwillige Teilnahme nicht garantiert! Aber man / frau kann versuchen, eine wertschätzende und respektvolle Beziehung aufzubauen, den TeilnehmerInnen Mitgestaltungsmöglichkeiten und Sinnstiftung für die Beratung / das Seminar zu geben sowie Widerstand als normales Phänomen sehen und diesen nicht persönlich nehmen. Dadurch kann es möglich werden, dass sowohl Veränderungsmotivation als auch Beziehungsmotivation aufgebaut werden und damit auch der »nicht-freiwillige« Kontext zu einer für die KundInnen nützlichen Gelegenheit wird.

#### 4 Literatur

Conen, Marie Luise / Cecchin, Gianfranco (2009): Wie kann ich Ihnen helfen, mich wieder loszuwerden? Therapie und Beratung in Zwangskontexten. Carl-Auer-Systeme Verlag, Heidelberg.

Conen, Marie-Luise (2007): Eigenverantwortung, Freiwilligkeit und Zwang, in: Zeitschrift für Jugendkriminalrecht und Jugendhilfe (ZJJ), 2007, Heft 4, Seite 370–375.

Fellinger-Fritz, Alfred (2011): Umgang mit Widerstand, in AMS Österreich (Hg.): Praxishandbuch: Train-the-Trainer-Methoden in der Berufs- und Arbeitsmarktorientierung, Wien, Download unter [www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) im Menüpunkt »Publikationen – AMS / ABI-Methodenhandbücher«.

Gegenhuber Barbara (2008): Veränderungsmotivation im Quasi-Zwangskontext – Eine Untersuchung bei drogenabhängigen Straftätern in Behandlung, Wien.

Gerber-Eggimann, Katharina: Müssen – Können – Wollen. Lösungsorientierte Beratung im Zwangskontext, [www.espace-libre.ch/espacelibre/p/infotehke/pdf/loesungsorientierte\\_beratung.pdf](http://www.espace-libre.ch/espacelibre/p/infotehke/pdf/loesungsorientierte_beratung.pdf) [23.7.2009].

Huber, Anne A. (2003): Möglichkeiten des konstruktiven Umgangs mit Widerstand in erwachsenendidaktischen Veranstaltungen, Zeitschrift: Gruppendynamik und Organisationsberatung, Verlag für Sozialwissenschaften, Ausgabe: Juni 2003, Wiesbaden.

Kähler, Harro (2005): Soziale Arbeit in Zwangskontexten. Wie unerwünschte Hilfe erfolgreich sein kann, Verlag Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, München.

Klug, Wolfgang / Zobrist, Patrick (2013): Motivierte Klienten trotz Zwangskontext, Verlag Ernst Reinhardt GmbH & Co KG, München.

Lahniger, Paul (2005): Widerstand als Motivation. Herausforderungen konstruktiv nutzen in Moderation, Training, Teamentwicklung, Coaching und Beratung, Oekotopia Verlag, Münster.

Noyon, Heidenreich (2013): Schwierige Situationen in Therapie und Beratung – 30 Probleme und Lösungsvorschläge, 2., erweiterte Auflage 2013, Beltz Verlag, Weinheim / Basel.

Rotering-Steinberg, Sigrid (2003): Begegnungen mit Widerstand in Bildungsprozessen: Lernchancen und Sinnfindungen, Zeitschrift: Gruppendynamik und Organisationsberatung, Verlag für Sozialwissenschaften, Ausgabe: Juni 2003, Wiesbaden.

Wallner, Irmgard (2003): Widerstand und Akzeptanz im Gruppencoaching von Führungskräften – Ein Praxisbericht, Zeitschrift: Gruppendynamik und Organisationsberatung, Verlag für Sozialwissenschaften, Ausgabe: Juni 2003, Wiesbaden.

Zobrist, Patrick: Methodische Ansätze zur wirkungsvollen Betreuungsarbeit im Zwangskontext, VBK-/VSAV-Fachtagung vom 4./5. September 2008. Wirksame Handlungskonzepte im Kindes- und Erwachsenenschutz, [www.vbk-cat.ch/assets/pdf/de/aktuell/Unterlagen\\_Zobrist\\_gesamt.pdf](http://www.vbk-cat.ch/assets/pdf/de/aktuell/Unterlagen_Zobrist_gesamt.pdf) [23.7.2009].



---

**[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at)**

... ist die Internet-Adresse des AMS Österreich für die Arbeitsmarkt-, Berufs- und Qualifikationsforschung

---

#### Anschrift des Autors

Dr. Alfred Fellinger-Fritz, MBA  
Margaretenstraße 31/3/8, 1040 Wien, Tel.: 0699 19541395  
E-Mail: [office@alfredfellinger.at](mailto:office@alfredfellinger.at), Internet: [www.alfredfellinger.at](http://www.alfredfellinger.at)

Publikationen der Reihe **AMS info** können als PDF über das AMS-Forschungsnetzwerk abgerufen werden. Ebenso stehen dort viele weitere interessante Infos und Ressourcen (Literaturdatenbank, verschiedene AMS-Publikationsreihen, wie z. B. AMS report oder AMS-Qualifikationsstrukturbericht, u. v. m.) zur Verfügung.

[www.ams-forschungsnetzwerk.at](http://www.ams-forschungsnetzwerk.at) oder [www.ams.at](http://www.ams.at) – im Link »Forschung«

Ausgewählte Themen des **AMS info** werden als Langfassung in der Reihe **AMS report** veröffentlicht. Der AMS report kann direkt via Web-Shop im AMS-Forschungsnetzwerk oder schriftlich bei der Communicatio bestellt werden.

#### AMS report – Einzelbestellungen

€ 6,- (inkl. MwSt., zuzügl. Versandkosten)

#### AMS report – Abonnement

€ 48,- (10 Ausgaben zum Vorteilspreis, inkl. MwSt. und Versandkosten)

**Bestellungen und Bekanntgabe von Adressänderungen (schriftlich) bitte an:**  
Communicatio – Kommunikations- und PublikationsgmbH, Steinfeldgasse 5,  
1190 Wien, E-Mail: [verlag@communicatio.cc](mailto:verlag@communicatio.cc), Tel.: 01 3703302, Fax: 01 3705934

P. b. b.

Verlagspostamt 1200, 02Z030691M

Medieninhaber, Herausgeber und Verleger: Arbeitsmarktservice Österreich, Abt. Arbeitsmarktforschung und Berufsinformation / ABI, Sabine Putz, René Sturm, 1200 Wien, Treustraße 35–43

Juli 2015 • Grafik: Lanz, 1030 Wien • Druck: Ferdinand Berger & Söhne Ges.m.b.H., 3580 Horn

