



# Un/doing Ethnicity im öffentlichen Dienst

Ethnografien zum ethnischen Differenzieren  
am Beispiel von Jugendamt und Polizei

Esteban Piñeiro, Martina Koch  
und Nathalie Pasche

***Un/doing Ethnicity* im  
öffentlichen Dienst**  
Ethnografien zum ethnischen  
Differenzieren am Beispiel von  
Jugendamt und Polizei

Esteban Piñeiro, Martina Koch,  
Nathalie Pasche

## **Sozialer Zusammenhalt und kultureller Pluralismus**

Die Reihe «Sozialer Zusammenhalt und kultureller Pluralismus» begründet eine Publikationsplattform für die wissenschaftliche Forschung zu Fragen der kulturellen Verschiedenheit und deren Folgen auf die gesellschaftliche Dynamik. Herausgegeben im Auftrag des Schweizerischen Forums für Migrations- und Bevölkerungsstudien (SFM), publiziert die Reihe hochstehende Arbeiten, die über angewandte Forschung auch die Grundlagendiskussion vorantreiben. Dank ihrer mehrsprachigen Ausrichtung und dank ihrer interdisziplinären Sensibilität soll die Reihe als Brückenkopf zwischen verschiedenen Forschungstraditionen und Disziplinen dienen.

*Leitung der Reihe am Schweizerischen Forum für Migrations- und Bevölkerungsstudien*

Gianni D'Amato, SFM, Université de Neuchâtel

Denise Efonayi-Mäder, SFM, Université de Neuchâtel

Rosita Fibbi, SFM, Université de Neuchâtel et Université de Lausanne

*Herausgeberkomitee*

Alberto Achermann, Zentrum für Migrationsrecht, Rechtswissenschaftliche Fakultät,  
Universität Bern

Paola Bollini, Dr. med., Consultante, Evolène

Mauro Cerutti, Département d'histoire générale, Université de Genève

Janine Dahinden, Maison d'analyse des processus sociaux, Université de Neuchâtel

Rita Franceschini, Center for Language Studies, University of Bolzano

Florence Passy, Institut d'études politiques et internationales, Université de Lausanne

Etienne Piguët, Institut de Géographie, Université de Neuchâtel

Francesca Poglià Mileti, Département des sciences sociales, Université de Fribourg

Shalini Randeria, Institut de Hautes Etudes Internationales et du Développement, Genève

Franz Schultheis, Kulturwissenschaftliche Abteilung, Universität St. Gallen

Jörg Stolz, Dépt Interfacultaire d'histoire et de sciences des religions, Université  
de Lausanne

Philippe Wanner, Laboratoire de démographie et d'études familiales, Université  
de Genève

Hans-Rudolf Wicker, Institut für Sozialanthropologie, Universität Bern

***Un/doing Ethnicity* im  
öffentlichen Dienst**  
Ethnografien zum ethnischen  
Differenzieren am Beispiel  
von Jugendamt und Polizei

Esteban Piñeiro, Martina Koch,  
Nathalie Pasche

Reihe            **Sozialer Zusammenhalt und kultureller Pluralismus**  
Collection    **Cohésion sociale et pluralisme culturel**  
Series         **Social Cohesion and Cultural Pluralism**

**Seismo**  
Seismo

Diese Publikation wurde vom Schweizerischen Nationalfonds zur Förderung der wissenschaftlichen Forschung unterstützt.

Publiziert von

Seismo Verlag, Sozialwissenschaften und Gesellschaftsfragen AG, Zürich und Genf  
www.seismoverlag.ch | buch@seismoverlag.ch

Der Seismo Verlag wird vom Bundesamt für Kultur für die Jahre 2021–2024 unterstützt.

Texte © Die AutorInnen 2021

ISBN (Print):978-3-03777-196-9

ISBN (PDF):978-3-03777-767-1

DOI 10.33058/seismo.30767

Umschlag: Gregg Skerman, Zürich



Dieses Werk ist lizenziert unter einer Creative Commons  
Namensnennung – nicht kommerziell – keine Bearbeitung  
4.0 international Lizenz

# Inhalt

1	<b>Ethnisches Differenzieren in der öffentlichen Verwaltung</b>	7
2	<b>Das Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe (ZeKi) – <i>Un/doing Ethnicity</i> in der Sozialen Arbeit</b>	29
2.1	Das Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe (ZeKi)	29
2.2	Personalrekrutierung und Fallzuteilung – <i>Doing Ethnicity</i> als De-Expertisierung	41
2.3	Klientengespräche – <i>Undoing Ethnicity</i> im sozialarbeiterischen Klientifizierungsprozess	48
2.4	Fallbesprechungen – <i>Undoing Ethnicity</i> im De-Klientifizierungsprozess	57
2.5	Zusammenfassung	64
3	<b>Die städtische Polizeiorganisation – <i>Un/doing Ethnicity</i> im Kontext von Polizeiarbeit</b>	67
3.1	Die städtische Polizei – «eine gute Dienstleistung und einen guten Service»	67
3.2	Schalter und Polizeinotrufzentrale – <i>Un/doing Ethnicity</i> bei der Dienstleistungserbringung	75
3.3	Patrouillierende Einheiten im öffentlichen Raum – <i>Un/doing</i> <i>Ethnicity</i> im polizeilichen Territorialisierungsprozess	82
3.4	Einvernahme – <i>Un/doing Ethnicity</i> in der polizeitaktischen Beziehungsarbeit	95
3.5	Zusammenfassung	105
4	<b>Institutionelle Logiken des <i>Un/doing Ethnicity</i> in der eingreifenden <i>Street-Level Bureaucracy</i></b>	109
4.1	<i>Un/doing Ethnicity</i> im Zeichen staatlicher Autorität	111
4.2	<i>Un/doing Ethnicity</i> in der Logik der eingreifenden Dienstleistungsproduktion	116
4.3	<i>Un/doing Ethnicity</i> in der Logik der autoritativen Sicherheits- und Ordnungsproduktion	123
5	<b>Literatur</b>	129



# 1 Ethnisches Differenzieren in der öffentlichen Verwaltung

Als die Schweizer Integrationspolitik gegen Ende der 1990er Jahre an Bedeutung gewann, verschoben sich zusehends die Deutungen und strategischen Ausrichtungen der offiziellen Ausländerpolitik. Hatte sich der Umgang mit der in der Schweiz lebenden ausländischen Bevölkerung jahrzehntelang um das Gefahrennarrativ der Überfremdungsabwehr organisiert, so deklarierte der Staat nun das Zusammenleben der einheimischen und ausländischen Wohnbevölkerung als sein vorrangiges Ziel. Das neue politische Ideal der Integration liess das alte Regime der fremdenpolizeilichen Abwehr in den Hintergrund treten, um nunmehr eine staatliche Kultur der «Chancengleichheit und die Teilhabe der ausländischen Bevölkerung am öffentlichen Leben» (Art. 53 Abs. 2 AIG) zu propagieren. Auch wenn die Abwehrlogik mit der neuen Integrationsförderung nicht verschwand (vgl. Piñeiro 2015; Kurt 2017; Joppke 2007), so begann der Bund doch anzuerkennen, dass die Zugewanderten sich nicht nur niedergelassen hatten. Für viele von ihnen war die Schweiz «zu einer Art zweiten Heimat» geworden (EKA 1999, 13; vgl. TAK 2009, 1). In der staatlichen Wahrnehmung tauchte nun jene neue politische Figur der Bevölkerung auf (vgl. Foucault 2006 und 2005), die zur zentralen Referenz des ausländerpolitischen Regierens werden sollte: die «Vielfalt der Bevölkerung» (Bundesrat 2010, 38). In seinem wichtigen strategischen Bericht zur Neujustierung der Ausländer- und Flüchtlingspolitik von 1991 stellte der Bundesrat klar, dass in «einer Willensnation» wie der Schweiz «das Zusammenleben verschiedener Kulturen zur Grundlage der staatlichen Existenz» gehöre (Bundesrat 1991, 301). Zu den «vier verschiedenen schweizerischen Kulturen und Lebensarten» kam nun quasi eine weitere, fünfte Lebensart, die der Ausländerinnen und Ausländer hinzu, die «unser kulturelles, gesellschaftliches und wirtschaftliches Leben» ganz wesentlich bestimmt (Bundesrat 1991, 293). Zumindest auf diskursiver Ebene entwickelte der Bund damals eine hohe Sensibilität für die ethno-nationalstaatlichen Unterschiede im eigenen Land, was auch zu einer «positiven Neubewertung des *ethnos*» (Hall 2018, 119; Herv. i. O.) führen sollte. Der Bundesrat erklärte die «Ausrichtung des staatlichen Handelns nach ethischen Prinzipien» zu einer wichtigen staatspolitischen Leitlinie, insbesondere das «Prinzip der Solidarität», den «Respekt vor Menschenrechten», das Prinzip der «Freiheit und der individuellen Selbstbestimmung» (Bundesrat 1991, 300). Auch wenn ein unerwünschter Migrationsdruck im Ausländer- und Asylbereich weiterhin abgewehrt werden sollte, so betonte er doch gleichzeitig, dass die Schweiz mit ihrem hohen Ausländeranteil einen «beachtlichen Leistungsausweis erbracht» hatte, was

die «Bereitschaft und die Fähigkeit unseres Landes, Fremde aufzunehmen» angehe (Bundesrat 1991, 301). Dieser programmatische Faden sollte auch in den kommenden zwei Jahrzehnten nicht mehr abreißen. Der Bundesrat wird in seiner Botschaft zum neuen Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer (AuG 2008) von den Zugezogenen *nicht* verlangen, «dass sie ihre persönliche Lebensauffassung oder ihre Herkunft aufgeben. Vielfalt ist ein wesentliches Element jeder freiheitlichen Ordnung, welches zu schützen ist» (BBl 2002, 3797). Die offizielle Politik wird weiterhin auf die «hohe Kapazität zur Aufnahme von Zuwandernden sowie [auf die] grosse Integrationskraft» der Schweiz setzen (Bericht Bundesrat Integrationspolitik 2010, 13) und dabei gleichzeitig die Respektierung der Rechtsordnung und der für ein friedliches Zusammenleben elementaren Verhaltensregeln und Prinzipien einfordern (vgl. BBl 2002, 3797). Auch heute verlangt der Staat von den Ausländerinnen und Ausländern «Eigenverantwortung», er will aber auch die «Vielfalt» berücksichtigen und «die Potenziale der ausländischen Bevölkerung» nutzen (Art. 53 Abs. 2 AIG). Denn Integration könne nur gelingen, «wenn Ausländerinnen und Ausländern echte und effektive Möglichkeiten gewährt werden, am wirtschaftlichen, sozialen und kulturellen Leben in der Schweiz teilzuhaben» (BBl 2002, 3797; vgl. Art. 4 Abs. 2 AIG).

### *Staatliche Verwaltung und ethnische Differenz*

Konzeptionell genährt wurde diese affirmative Haltung gegenüber ethnisch-kultureller Vielfalt zunächst von der «politischen Ideologie des *Multikulturalismus*» (Radtke 2016, 46; Herv. i. O; vgl. D'Amato 2010; Wicker 2003, 48). Anstelle eines Zwangs zur Assimilierung an eine homogen gedachte Gesellschaft trat nun das Postulat eines Rechts auf Differenz in einer pluralistisch gedachten Gesellschaft (vgl. Dahinden/Bischoff 2010, 13; vgl. im internationalen Kontext etwa Geisen 2009, Joppke/Morawska 2003 oder Nieke 2006). Die eigene Identität sollte gewahrt, ethnisch-kulturelle Differenzen anerkannt werden (vgl. Cattacin/Chimienti 2010, 41). Die darauffolgende *Diversity*-Debatte zog verschiedene *Diversity-Policies* (vgl. Vertovec/Wessendorf 2010, 18 f.) und Managementkonzepte (vgl. Mecheril/Plößer 2011) nach sich und liess ethnisch-kulturelle Unterschiede zu einem produktiven Ansatzpunkt für organisationale Entwicklungsprozesse werden (vgl. Efonayi-Mäder 2010)<sup>1</sup>. Als sich die Schweizer Staatsverwaltung gegen Ende der 1990er Jahre vermehrt selber als ein Aktionsfeld der Ausländerintegration wahrzunehmen beginnt, manifestiert sich der *Diversity*-Trend auch

---

1 Vgl. weiter auch Hong 2017; Nicholson-Crotty/Nicholson-Crotty/Fernandez 2017; Pitts/Jarry 2007; dazu kritisch z. B. Wilkins/Williams 2009 und 2008; Theobald/Haider-Markel 2008.

im Bereich öffentlicher Verwaltungsorganisationen. Konzeptionell mit dem Programm der «Interkulturellen Öffnung der Institutionen»<sup>2</sup> gefasst, steht dabei die Frage im Mittelpunkt, wie staatliche Behörden ihre Leistungen so ausrichten können, dass alle Bevölkerungsgruppen diese ungeachtet ihrer ausländischen Herkunft nutzen können (vgl. EKA 2005, 3; vgl. Piñeiro/Koch/Pasche 2018). Gleichzeitig will die «Verwaltung für alle» (Prodolliet 2005) auch den chancengleichen Zugang ausländischer Bevölkerungsgruppen zu öffentlichen Verwaltungsstellen gewährleisten. Im angelsächsischen Raum wird das Verhältnis von öffentlichen Diensten und ethnischen Minoritäten respektive zugewanderten Bevölkerungsgruppen schon seit dem Civil Rights Movement der 1960er Jahre diskutiert. Bis heute prägt das von Kingsley (1944) in den 1940er Jahren formulierte Konzept einer *Representative Bureaucracy* den wissenschaftlichen und praktischen Verwaltungsdiskurs wesentlich mit.<sup>3</sup>

Ausgangspunkt dieser Reformprogramme bildet die Annahme, dass ethnisch-kulturelle Aspekte bei der Erbringung von Verwaltungsleistungen oder bei der Besetzung öffentlicher Stellen eine wichtige Rolle spielen. Darauf weisen mehrere empirische Untersuchungen hin (vgl. Calmar Anderson 2017; Hong 2017)<sup>4</sup>, die weiter auch zeigen, dass Angestellte staatlicher Betriebe weniger als rational Ausführende im Weber'schen Sinne agieren (vgl. Weber 1980 [1921], 126 und 561 f.), als dass sie vielmehr in der Lage sind, ihre Aufgaben je nach Adressatenschaft und Arbeitssituation unterschiedlich wahrzunehmen. Zieht man die Annahmen der interkulturellen Öffnungsprogrammatik wie auch die Forschungsergebnisse zur Repräsentativität von Minderheiten in staatlichen Einrichtungen in Betracht, so können ethnisch-

---

2 Vgl. zum Fachdiskurs einer Interkulturellen Öffnung z. B. Mayer/Vanderheiden 2014; Eppenstein/Kiesel 2008, 54; Gaitanides 2006; bezogen auf die Schweiz Efonayi-Mäder 2010 sowie Piñeiro/Koch/Pasche 2018 und 2014 oder Pasche/Piñeiro/Koch 2014.

3 Besondere Aufmerksamkeit erhielt Moshers (1968) Unterscheidung von aktiver und passiver Repräsentation ethnischer Minoritäten und damit die Untersuchung des Zusammenhangs zwischen der Zusammensetzung des Verwaltungspersonals und der Qualität von Verwaltungsleistungen. Studien dazu kommen mehrheitlich zum Schluss, dass ein gemeinsamer sozialer oder kultureller Hintergrund zu einem empathischeren Umgang mit Adressatinnen und Adressaten öffentlicher Einrichtungen führt – was wiederum eine wichtige Voraussetzung bildet, damit Verwaltungsangestellte die Anliegen und Interessen von Mitgliedern ihrer eigenen ethnischen Gruppe wahrnehmen können (vgl. etwa Sowa/Colman Selden 2003; Lim 2006). Der Einfluss der passiven auf die aktive Repräsentation kann dabei je nach Situation und Position von Verwaltungspersonen stark variieren (vgl. Thompson 2003, 120; Wise 2003, 349).

4 Weiter auch z. B. Epp/Maynard-Moody/Haider-Markel 2014; Schultheis/Vogel 2014; Lipsky 2010 [1980]; Theobald/Haider-Markel 2008; Soni 2000; Sowa/Coleman Selden 2003.

kulturelle Zuschreibungen und Unterscheidungen das Handeln von Verwaltungsangestellten durchaus mitbeeinflussen. In diesem Zusammenhang sind jene Verwaltungsabteilungen und Mitarbeitenden von besonderem Interesse, die sich durch einen ausgeprägten persönlichen Kontakt zur Bevölkerung respektive zu ihren Adressatinnen und Adressaten auszeichnen. Denn in solchen öffentlichen Einrichtungen treffen zivile Personen auf die staatliche Regierung in Aktion (vgl. Hupe/Hill 2014). Für Organisationen wie Schulen, Gerichte, Sozialdienste, Jugendämter oder die Polizei, die an der Front tätig sind, prägte Michael Lipsky (2010 [1980]) den Begriff der *Street-Level Bureaucracy* (vgl. für einen Überblick Hupe 2019; Hupe/Hill/Bufat 2016; Brodtkin 2012; Maynard-Moody/Musheno 2003). Lipsky zeigt zum einen, dass das hier tätige Staatspersonal in der alltäglichen direkten Interaktion mit seinem Gegenüber oder seiner Klientel über relativ hohe Ermessens- und Entscheidungsspielräume verfügt – was vielfältige Möglichkeiten eines Umgangs mit ethnischen Merkmalen eröffnet. Zum anderen besitzen solche staatlichen Einrichtungen häufig auch Kompetenzen, um weit in die Privatsphäre von Bürgerinnen und Bürgern einzugreifen. Ethnische Unterscheidungen sind hier von grosser Tragweite, können doch staatliche Eingriffe in der *Street-Level Bureaucracy* potenziell auch unter Rückgriff auf Ethnizität erfolgen. Solche Charakteristiken zeichnen auch das Jugendamt und den Polizeidienst aus, die im Zentrum unserer Untersuchung stehen – weshalb wir im Folgenden näher darauf eingehen.

### Ermessen in der *Street-Level Bureaucracy*

Eines der zentralen Argumente von Lipsky (2010 [1980], 14 f.) bezieht sich auf die Ermessens- und Entscheidungsspielräume, die in der *Street-Level Bureaucracy* eine wesentliche Voraussetzung bilden, damit die Mitarbeitenden ihre Arbeit überhaupt erledigen können. Weder der Arbeitsvollzug noch die direkte Interaktion mit zivilen Personen lassen sich ohne Weiteres auf ein programmatisches Format reduzieren. Das Verwaltungspersonal ist in dynamische Handlungssituationen involviert, in denen es situativ, zeitnah und flexibel reagieren muss (vgl. Evans 2010, 13; Dubois 2010). Detaillierte Instruktionen würden die Arbeit behindern, ein standardisiertes Vorgehen diese allenfalls verunmöglichen. So müssen Polizistinnen und Polizisten auf Patrouille *in situ* entscheiden, wen sie anhalten und kontrollieren – aber genauso, welches Verhalten sie übersehen (vgl. Howe 2016; Lipsky 2010 [1980], 13). Sozialarbeitende wiederum filtern aus der Komplexität menschlicher Einzelschicksale jene Aspekte heraus, die sich im Rahmen ihres organisationalen Arbeitssettings bearbeiten lassen (Hitzler/Messmer 2008, 250; Rosenthal/Peecei 2006; Lipsky 2010 [1980], 59). Dabei werden

Individuen mit ihren jeweils spezifischen Problemen zu bearbeitbaren Fällen gemacht (vgl. Hasenfeld 2010a; Maeder/Nadai 2004; Koch 2016), die zum Repertoire der jeweils vorhandenen Lösungen passen (Pfadenhauer 2005). An der Front erfordert die staatliche Arbeit ein sensibles Beobachten des sich vollziehenden Geschehens. Unvorhersehbare Ereignisse oder unerwartete Verhaltensweisen von Klientinnen und Klienten gehören zum Arbeitsalltag. Das Staatspersonal an der Front ist besonders gefordert, muss es doch unter Bedingungen der Ungewissheit handeln (vgl. Wagenaar 2020, 273; Schütze 1992). Im Kindes- und Jugendschutz etwa müssen Zukunftsprognosen auf einer unsicheren Informationsbasis getroffen werden, um Möglichkeiten einer Kindeswohlgefährdung ausschliessen oder zumindest verringern zu können (Pomey 2017, 26 f.; Voll/Jud 2013, 23 ff.; Koch/Piñeiro/Pasche 2019). Die Fallentwicklung muss laufend beurteilt, das Handeln und das Treffen von Entscheidungen jeweils angepasst werden. Mitarbeitende der *Street-Level Bureaucracy* versuchen daher, angemessen auf den einzelnen Fall einzugehen und die singulären Rahmenbedingungen der Interaktion zu berücksichtigen. Dazu müssen sie auf Handlungen des Gegenübers relativ spontan reagieren, kreativ vorgehen und dabei immer wieder improvisieren (vgl. Evans 2020). Das hat mitunter auch damit zu tun, dass die Adressatinnen und Adressaten stark in den Arbeitsprozess einbezogen sind und die Kooperation mit ihnen bei der Erbringung von Dienstleistungen (vgl. Dunkel 2011; Whitaker 1980; Merten/Olk 1996, 570), aber auch in Pflicht- oder Zwangskontexten (vgl. May/Wood 2003; Hasenfeld 1987) eine zentrale Rolle spielt.

In der *Street-Level Bureaucracy* erhalten die persönlichen Eigenschaften der involvierten Personen wie auch ihre spezifischen biografischen Eigenschaften ein besonderes Gewicht (vgl. Lipsky 2010 [1980], 15; Olk/Otto/Backhaus-Maul 2003, LVI). Beispielsweise sind Lehrpersonen gefordert, das spezifische Potenzial eines Kindes wahrzunehmen, um es adäquat fördern zu können. Im polizeilichen und sozialarbeiterischen Arbeitsalltag haben es Verwaltungsangestellte häufig mit Personen zu tun, die in vielfältige komplexe soziale Problemlagen eingestrickt sind und oft auch unter schwerwiegenden psychischen Problemen leiden. So müssen Sozialarbeitende im Beratungsgespräch oder auch bei einer finanziellen Unterstützung die sozialen Belastungen, psychische oder kognitive Beeinträchtigungen ihres Klientels mitberücksichtigen (vgl. Fernqvist 2018). Ohne Beziehungsarbeit lässt sich weder der Job erledigen noch die dafür erforderliche Zusammenarbeit<sup>5</sup> mit dem zivilen Gegenüber etablieren. Der Aufbau und Erhalt eines mehr oder weniger vertrauensvollen Kontakts zum zivilen Gegenüber spielt bei der *Street-Level-Arbeit* eine entscheidende Rolle (vgl. Lipsky 2010 [1980], 54 ff. und

---

5 Vgl. Lipsky 2010 [1980], 54 ff. zu "client compliance".

117 ff.; Hasenfeld 2010b), wenn auch die Qualität der Arbeitsbeziehung je nach Auftrag und Setting variieren kann – im Falle der Polizei etwa danach, ob sie in öffentlichen Räumen patrouilliert, konflikt- und fallbezogen interveniert oder in Schulklassen Präventionsarbeit leistet (vgl. Scheffer/Howe/Kiefer/Negnal Porsché 2018). Wagner (2016) wiederum unterscheidet im Rahmen seiner Untersuchung zur Sozialarbeit in einem Schweizer Sozialamt zwischen einer verstehend-unterstützenden Beziehung, einem distanziert technisch-administrativen Beratungsverhältnis und einer paternalistisch-erziehenden Arbeitsbeziehung (vgl. dazu auch Ellis 2011 oder Becker-Lenz 2005). Das Gleichgewicht zwischen Nähe und Distanz muss dabei laufend ausgelotet werden (vgl. Wagenaar 2020, 273; Oevermann 2009).

Dass Verwaltungsmitarbeitende an der Front zwangsläufig mit Ermessens- und Entscheidungsspielräumen operieren, bedeutet jedoch nicht, dass keine organisationalen Regeln bestehen. Zwischen Regel und Ermessen existiert eine inhärente Beziehung (vgl. Evans 2013; Hill 2013; Ellis 2007). So können *Street-Level-Organisationen* Mitarbeitenden *a priori* Freiheitsgrade zugestehen – etwa im Rahmen bestimmter Aufgaben. Das ist z. B. bei investigativen Polizeikontrollen der Fall, die auf Basis eines spekulativen Verdachts durchgeführt werden. Sie gehören zum Methodenarsenal vieler Polizeien, auch wenn dabei (so genannte) ethnische Minderheiten (*African Americans and Latinos*) gegenüber Weissen (*Whites*) viel häufiger angehalten und damit diskriminiert werden (vgl. Epp et al. 2014; dazu auch Medina Ariza 2014). Geltenden Regeln werden von *Street-Level-Mitarbeitenden* situativ übersetzt und damit bestehende Handlungs- und Entscheidungsfreiheiten ausgelotet (Hupe et al. 2016, 18; Hupe/Bufat 2014, 551). So interpretieren und bewerten Sozialarbeitende die formalen organisationalen Regeln bei der Erbringung sozialer Dienstleistungen auf Basis ihres professionellen Verständnisses (vgl. Evans 2010, 755). Auch die Bedeutung rechtlicher Rahmungen lässt sich im Praxisvollzug anpassen respektive herunterspielen, wie Studien zum Handeln von Migrationsbehörden aufzeigen (vgl. Eule/Borrelli/Lindberg 2019; Vandevordt 2018; Alpes/Spire 2013). Jubany (2011) kommt in ihrer Analyse zum Asylprüfungsverfahren in Spanien und England zum Schluss, dass sich die Immigrationsbeamten Abklärungskriterien und Kategorisierungen bedienen, die weniger von offiziellen rechtlichen Regelungen abgeleitet sind, als vielmehr in der Subkultur der Ämter selbst verankert sind. Werden vorgeschriebene Regeln nicht erwartungsgemäss befolgt, so bedeutet das wiederum nicht, dass willkürlich oder regellos vorgegangen wird. Vielmehr ist die Verwaltungspraxis von *Street-Level-Organisationen* u. a. auch von Traditionen und Erfahrungsaustausch (vgl. z. B. Behr 2008 zu Cop Culture), von Normen und internen Diskussionen (wie Fallbesprechungen oder Rapportsitzungen; vgl. Wagenaar 2020, 161), von grundlegenden fachlichen Annahmen, pro-

fessionellen Haltungen und methodischen Überlegungen (vgl. Sommerfeld 2004; Evans 2010) geprägt.<sup>6</sup>

Die in der *Street-Level Bureaucracy* gestellten Aufgaben und Anforderungen können widersprüchlich erscheinen. So können Spannungen zwischen institutionellen Normen oder rechtlichen Regulierungen auf der einen und individuellen Bedürfnissen von Klientinnen oder Bürgern auf der anderen Seite auftreten (vgl. Lipsky 2010 [1980], 40 ff.; Hupe/Hill 2007, 296). Polizistinnen und Polizisten etwa sind während Personenkontrollen herausgefordert, sich zwischen zwei konfligierenden Interventionsanforderungen zu bewegen: Anforderungen einer eingreifenden investigativen Polizeiarbeit zum einen (mit potenziell diskriminierenden Effekten gegenüber ethnischer Minderheiten) und zum anderen einem Verbot, *Racial Profiling* zu praktizieren (vgl. Epp et al. 2014). Fernqvist (2018) weist wiederum auf das sozialarbeiterische Dilemma hin, Klientinnen und Klienten in ihrer Autonomie stärken zu wollen und sie gleichzeitig zu de-autonomisieren (vgl. dazu auch Oevermann 2009) – indem ihnen kognitive Einschränkungen zugeschrieben und Unterstützungsprozesse darauf ausgerichtet werden.

### *Eingreifende Street-Level Bureaucracy*

Abteilungen der Sozialverwaltung wie das von uns untersuchte Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe (ZeKi)<sup>7</sup> oder auch Abteilungen der Sicherheitsverwaltung wie der erforschte Polizeidienst erbringen nicht nur Zuwendungen oder Dienstleistungen (Leistungsverwaltung), sondern agieren auch in Zwangsettings. Jugendämter verfügen zudem über «einen sehr spezialisierten und gleichzeitig sehr weitreichenden Zugriff auf lokale Bevölkerungen» (Nieswand 2014, 282). Das ZeKi ist im Auftrag der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB)<sup>8</sup> mit Eingriffsmöglichkeiten ausgestattet und kann rechtsstaatliche Ansprüche je nach Situation auch mit Zwang durchsetzen (vgl. Häfelin/Müller/Uhlmann 2016; Tschentscher 2019). Die Polizei wiederum hat es mit einer breiten Adressatenschaft zu tun und ist mit Eingriffsrechten und einer «Gewaltlizenz» (Prätorius 2001; vgl. Herrnkind/Scheerer 2003)

---

6 Solche Orientierungen und Begründungen des Handelns lassen sich in neonstitutioneller Perspektive als institutionelle Logiken begreifen (vgl. hierzu die Ausführungen weiter unten im Abschnitt *Nexus von Un/doing Ethnicity und Arbeitspraktiken*).

7 Alle Namen von Organisationen, Abteilungen, Personen und Orten sind aus Datenschutzgründen anonymisiert.

8 Als interdisziplinäre Fachbehörden ordnen die KESB u. a. Massnahmen im Bereich des Kindes- und Jugendschutzes an. Sie übertragen Beratungs- und Begleitmandate an Dienste wie das von uns untersuchte ZeKi. Gleichzeitig können solche mandatierten Organisationen auch Gefährdungsmeldungen an die KESB machen (vgl. Schnurr 2012).

ausgestattet, um legitimerweise Zwang auszuüben (vgl. Herrnkind/Scheerer 2003; Weber 1980 [1921], 29). So gehören etwa polizeiliche Personenkontrollen zu jenen alltäglichen Routinen, bei denen Bürgerinnen und Bürger die Zwangsbefugnisse des Staates unmittelbar erfahren (vgl. Epp et al. 2014). Solche öffentlichen Einrichtungen bezeichnen wir in Anlehnung an Michael Lipsky (2010 [1980]) als «eingreifende *Street-Level Bureaucracies*» (Piñeiro/Koch/Pasche 2019<sup>9</sup>). Beide von uns untersuchten Organisationen können weit in die Privatsphäre von Bürgerinnen und Bürgern eingreifen und verfügen über einen hohen Anteil an Personal, das in direktem und häufigem Kontakt mit Kundinnen, Bürgern oder Klientinnen steht, die nicht freiwillig kommen (Pflichtklientel). Die Mitarbeit von Klientinnen und Klienten und die Etablierung eines Vertrauensverhältnisses müssen deshalb unter erschwerten Bedingungen stattfinden. Ganz allgemein, so Lipsky (2010 [1980], 54), hat es die *Street-Level Bureaucracy* mit einer unfreiwilligen Klientel zu tun, weil diese öffentlichen Einrichtungen Leistungen anbieten, die nirgendwo sonst zu erhalten sind (vgl. auch Mayntz 1985, 233 ff.). Klientinnen oder Kunden müssen sich mit dem Angebot arrangieren und mit solchen öffentlichen Diensten kooperieren, falls sie Leistungen beziehen wollen. Demgegenüber zeichnet sich die eingreifende *Street-Level Bureaucracy* durch unterschiedliche Zwangsettings mit z. T. fein abgestuften Anordnungs- und Eingriffsintensitäten aus, denen sich Adressatinnen und Adressaten nicht entziehen können, ohne entsprechende Konsequenzen oder Sanktionen in Kauf nehmen zu müssen. Der Zwangscharakter des Settings und das hierarchische Verhältnis zum offiziellen Gegenüber (vgl. Mayntz 1985, 232) werden zuweilen auch als staatlich verankerte «Eingriffsautorität» (Prätorius 2000a, 18) explizit – so etwa im Falle der Polizei – oder aber auch als (häufig implizites) Drohungsmoment wahrnehmbar, weshalb wir von einer «*Latenz des autoritativen Eingriffs*» (Piñeiro/Koch/Pasche 2017, 37; Herv. i. O.) sprechen. Der autoritative Eingriff wird hier zugunsten weicherer, kommunikativer oder gar dialogischer Formen des Steuerns oder Regulierens verwischt oder hinausgezögert, Freiwilligkeit und Zwang zu einem diffusen Graubereich vermengt (vgl. Hasenfeld 1987; Schütze 1996; Oevermann 2009; Koch et al. 2019) – weshalb im Kontext von Sozialer Arbeit von einem «unauflösbaren Widerspruch zwischen Hilfe und Kontrolle» (Bommers/Scherr 2012, 70 ff.; vgl. Böllert 2015; Becker-Lenz 2005) oder zwischen individueller Privatsphäre und staatlicher Sphäre (vgl. Bütow/Pomey/Rutschmann/Schär/Studer 2014) die Rede ist. So zeigen sich im Falle des Kinderschutzes Widersprüche zwischen einer Eltern-bezogenen Hilfelogik und einem Kinderschutz-bezogenen Eingreifen zur Wahrung des Kindeswohls – die zu einem ambivalenten Handeln der Professionellen zwi-

---

9 Vgl. dazu auch die detaillierten Analysen zur eingreifenden Dienstleistungs- und zur autoritativen Sicherheits- und Ordnungsproduktion in Kapitel 4.

schen «Ermächtigung und Entmachtung» von Eltern führen können (Pomey 2017; vgl. auch Biesel/Urban-Stahl 2018;). In Sozialen Diensten, Schulen, Jugendämtern und in der Pflege, aber auch bei der Polizei können sich Hilfe und Unterstützung mit Kontrollfunktionen und Sanktionen vermengen (vgl. Piñeiro et al. 2019; Baines/van den Broek 2017; Wagner 2016; Maynard-Moody/Musheno 2003; Monnat 2011; Dunkel 2011). Mitarbeitende der *Street-Level Bureaucracy* können weder ihre staatliche Agentenrolle (Musheno/Maynard-Moody 2016, 169), noch die mit der Arbeit einhergehenden Aufträge und Spannung zurückweisen. Sie müssen unterschiedliche, sich teilweise auch widersprechende Bedürfnisse und Forderungen ausbalancieren (vgl. Lipsky 2010 [1980], 4; Schütze 1992). Die Gleichzeitigkeit oder Verklammerung von Zwang/Kontrolle und Hilfe/Freiwilligkeit, von hartem Eingriff und einem weicheren kooperativen Umgang mit Adressatinnen und Adressaten (vgl. Pasche/Piñeiro/Koch 2018) konzipieren wir als Kontinuum von kooperativ-regulierenden und autoritativ-intervenierenden Praktiken (vgl. Kapitel 4). Unserer Ansicht nach ist dieses Kontinuum charakteristisch für die eingreifende *Street-Level Bureaucracy*, zeichnet sie sich doch durch eine hohe Variabilität an aufgaben- und situationsaffinen Eingriffsqualitäten bzw. Eingriffsintensitäten aus. Dabei ist die *Street-Level Bureaucracy* zwar immer an die rechtsstaatliche Aufgabenerfüllung gebunden, also an Verwaltungsgrundsätze wie Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip) und Verhältnismässigkeit, Rechtsgleichheit und Willkürverbot (Gleichheitsgebot/Diskriminierungsverbot) oder die Wahrung des öffentlichen Interesses (vgl. Häfelin et al. 2016 oder Tschentscher 2019). Organisationale Grundsätze und fachliche Anforderungen müssen im Arbeitsalltag aber immer übersetzt werden und beruhen deshalb auf situativen Interpretations-, Entscheidungs- und Handlungsprozessen. Die Herstellung ethnischer Differenzen vollzieht sich folglich in einem Spannungsfeld zwischen Rechtsstaatlichkeit und situativem Ermessen. In diesem Zusammenhang können sich Interaktionen zwischen Verwaltungsakteurinnen und -akteuren und ihrem zivilen Gegenüber als Machtbeziehungen erweisen, die sich in Form von «Hierarchisierungs- und Unterordnungsstrukturen artikulieren» (Hall 2018, 177). In zahlreichen internationalen Studien werden ethnische Zuschreibungen oder Unterscheidungen problematisiert, weil damit Prozesse der Abwertung, Benachteiligung und Stigmatisierung von Migrantinnen und Migranten oder von sogenannten ethnischen Minderheiten einhergehen können (vgl. Wagner 2017; Duemmler 2015; Brubaker 2015, 28 ff.).<sup>10</sup>

---

10 Vgl. weiter etwa auch Ward/Rivera 2014; Gomolla/Radtke 2009; Siebers 2009; Callan 2000; vgl. spezifisch zur Polizei etwa Amar 2010; Epp et al. 2014; Medina Ariza 2014; im Bereich des Kindes- und Jugendschutzes Koch/Piñeiro/Pasche 2018; Križ/Skivenes 2011.

## *Un/doing Ethnicity*

Grundsätzlicher als die Frage nach den negativen oder positiven Effekten eines ethnisch-kulturellen Differenzierens verweist der Zusammenhang von Ethnizität und *Street-Level Bureaucracy* auf Dynamiken, Prozesse und Praktiken einer Herstellung, Verfestigung oder Verwischung ethnischer Zuschreibungen oder Unterscheidungen. In sozial- und kulturwissenschaftlichen Migrations- und Ethnizitätsdiskursen finden sich zahlreiche theoretische Ansätze und empirische Untersuchungen, die sich mit ethnisch-kulturellen Differenzkonstruktionen befassen (vgl. etwa Hall 2018; Dahinden 2016; Brubaker 2007 und 2015; Jenkins 2008; Spivak 1985; Barth 1969). Mit seiner berühmten soziologischen Diktion eines «ethnischen Gemeinschaftsglaubens» hatte bereits Max Weber (1980 [1921], 237) die Vorstellung einer Primordialität von Ethnizität analytisch ins Wanken gebracht und die Auffassung einer Essentialität oder Naturalität einer ethnisch-kulturellen Abstammung oder Wesensart nachhaltig irritiert. Anstelle einer vermeintlich natürlichen «Gemeinschaft» liess er die ««ethnische» Gemeinsamkeit» treten, um Ethnizität als ein sinnstiftendes Verwandtschaftsgefühl zu bestimmen, das auf «Ähnlichkeiten des äusseren Habitus oder der Sitten» (Webers (1980 [1921], 237) beruhe oder auf Unterschieden einer *geglaubten* gemeinsamen Kultur und damit assoziierten Merkmalen wie Sprache, Religion, Denk- und Verhaltensweisen, regionale Herkunft, Bräuche oder Traditionen (vgl. Rex 1990; Hall 2018, 104 ff.). Verhandelte Weber (1980 [1921], 237) den Glauben an die ethnische Gruppe oder an ein reales Gemeinschaftshandeln noch konsequent aus der Binnensicht von sogenannten Ethnien (Wir-Bewusstsein), so konzipiert Fredrik Barth Ethnizität zudem auch als Zuschreibung durch andere (vgl. Barth 1969, 13). Seinem Verständnis nach lassen sich ethnische Gruppen nicht durch eine stabile Kultur kennzeichnen, die sich eindeutig identifizieren und von anderen Kulturen abgrenzen lässt (vgl. Groenemeyer 2003, 23) – weshalb die Aufmerksamkeit der Forschung dem ethnischen Grenzziehungsprozess an sich gelten sollte, der die Gruppe erst definiert (Barth 1969, 15). In den Mittelpunkt des Interesses gerät damit eine ««künstliche» Art der Entstehung» (Weber 1980 [1921], 237) ethnischer Gruppen oder Gemeinschaften – gleich ob diese auf Selbst- oder Fremdzuschreibungen begründet sind. Ethnizität lässt sich so etwa als Folge interaktionaler Herstellungs- oder sozialer Abschlusssprozesse konzipieren (vgl. Wimmer 2005, 41), womit die soziale Konstruktion und gesellschaftliche Organisation ethnisch-kultureller Kategorien und Unterschiede soziologisch relevant wird. Damit geraten nun auch die vielfältigen Praktiken und Prozesse eines ethnischen Markierens und Differenzierens in den Blick, die situativ aktiviert wie auch strategisch eingesetzt werden können (vgl. Groenemeyer 2003, 23).

Statt Unterschiede der Herkunft, des Aussehens oder der Tradition auf eine ursprüngliche ethnische Zugehörigkeit zurückzuführen, können sich diese an sich als eine mögliche Ressource der Distinktion oder Abwertung erweisen – auf die man sich berufen kann, wenn es für die Verfolgung von Interessen und Zielen hilfreich erscheint. Zentral wird damit die Frage, was Menschen oder Organisationen mit solchen Kategorien machen (vgl. Brubaker 2007, 24), und auch die Frage nach den mannigfaltigen Formen, in denen Ethnizität funktionieren kann, ohne die tatsächliche Existenz ethnischer Gruppen vorauszusetzen (Brubaker 2007, 26; vgl. auch Rex 1990, 147).

In unserer Studie verfolgten wir einen ethnomethodologischen Forschungsansatz, womit herkunftsbezogene Merkmale nicht als personale Eigenschaft oder als natürliches Wesensmerkmal von Individuen oder Gemeinschaften aufgefasst werden, sondern als emergente Produkte sozialer Praktiken und Situationen (vgl. Hirschauer 2014, 173; Lengersdorf 2011, 84). Wir interessieren uns für den praktischen Vollzug von ethnischen Unterscheidungen, dafür also, wie ethnische Differenzen im Arbeitsalltag aufgebaut, inszeniert oder markiert werden, wie sie im praktischen Handeln als *Achievement* (vgl. Garfinkel 1984 [1967], 116) hergestellt oder zur «Vollzugswirklichkeit» (Bergmann 2000, 122) werden (vgl. Diehm/Kuhn/Machold 2010, 88; Kubisch 2008, 20). Damit nehmen wir Abstand von einem primordialen Verständnis von Ethnizität, um sie mit Rogers Brubaker (2007, 21 f.) als Kategorie «unter dem Aspekt des Relationalen, Prozessualen, Dynamischen, Wechseltvollen und der Disaggregation» zu konzeptualisieren. Diese Verschiebung der Perspektive vom «being» zum «doing» (Kelle 2005, 96)<sup>11</sup> lenkt den Fokus auf die Prozesshaftigkeit solcher Differenzkategorien, auf den konkreten Vollzug und auf Interaktions- und Kommunikationsabfolgen (vgl. Frohnen 2005, 16; Lengersdorf 2011, 81). Zum Ausgangspunkt der Analyse werden dann Praktiken und Prozesse des Ethnisierens respektive des ethnischen Differenzierens, mithin das dynamische «Mit- und Gegeneinander von Aktualisierung und Neutralisierung» (Hirschauer 2001, 233) ethnischer Kategorien. Als ein *Doing Ethnicity* (vgl. Groenemeyer 2003, 32 ff.) erscheint Ethnizität als «praktische Leistung», als etwas, «das geschieht, wenn ethnische Kategorien im Laufe einer bestimmten interaktionalen Bewegung für die Beteiligten» (Brubaker 2007, 103) oder im Rahmen beruflicher Arbeitsverfahren relevant werden (vgl. Frohnen 2005; Jobard 2008; Diehm et al. 2010; Wagner 2016 u. a.). Mit Hirschauer betrachten wir Ethnizität als «Kategorisierungs-

---

11 Vgl. in Bezug auf Gender West/Zimmerman 1987 und West/Fenstermaker 1995. Die ethnomethodologische Konzeption des Verhältnisses von beruflicher Arbeit und Gender in der Tradition der feministischen Arbeitsmarkt- und Organisationsforschung eines *Gender at Work* (vgl. Wetterer 2002) war für uns in methodologischer Hinsicht instruktiv.

prozess» (2014, 172), als eine Form der «Humandifferenzierung» (2017, 35), die an Geburtsorten, Sprachen, menschlichen Körpern, Überzeugungen oder Leistungen ansetzt und sich zudem auch auf damit assoziierte Objekte, Symbole, Verhaltensweisen, Tätigkeiten oder soziale Positionen als sekundäre Merkmale ausdehnen kann. Humandifferenzierungen beruhen somit auf kontingenten sinnhaften Unterscheidungen (vgl. Hirschauer 2014, 170), die sich in einem kontinuierlichen Wechselspiel von «Leistungen des Darstellens und Zuschreibens» (Hirschauer 1989, 102) vollziehen (vgl. dazu auch Barth 1969; Kubisch 2008, 20 ff.).

Ethnisierungen können bis zu einem gewissen Grad formalisiert sein und in Form von mehr oder weniger detaillierten Vorschriften vorliegen (vgl. Leidner 1991, 157; Jubany 2011). *Doing Ethnicity* kann aber ebenso institutionell schwach verankert (vgl. Nieswand 2014) oder als informelle Voraussetzung in die Arbeit eingebaut sein (vgl. Leidner 1991, 157). Welche ethnischen Differenzierungen mittels welcher Zuschreibungen oder Kategorien in welchen Arbeitskontexten wirksam gemacht oder übergangen werden, lässt sich daher nicht vorab festlegen, sondern ist eine empirisch zu beantwortende Frage (vgl. Kelle 2016). So können ethnische Kategorisierungen genauso mit hoher wie auch mit geringer Relevanz mobilisiert oder heruntergespielt werden, ethnische Merkmale dramatisiert oder banalisiert (vgl. Nieswand 2014; Fassin 2013), ebenso markiert wie auch verwischt oder ignoriert werden bzw. nicht thematisiert werden (vgl. Hirschauer 2001, 209). Neben einem *Doing* ist auch ein *Undoing Ethnicity* oder ein Indifferent-Lassen (vgl. Hirschauer 2001, 220) ethnischer Kategorien denkbar, womit die «Möglichkeit von deren Irrelevanz» (Hirschauer 2014, 181) oder Gleichgültigkeit grundsätzlich gegeben ist – im Falle etwa, dass in sozialen Prozessen nicht (weiter) an ethnische Kategorisierungen angeschlossen wird. Ethnisch-kulturelle Zugehörigkeiten oder Unterscheidungen können sich als unreflektierte alltägliche Darstellungen zeigen wie auch als bewusste Inszenierungen (vgl. Kelle 2001, 39), die strategisch motiviert sein können (vgl. Groenemeyer 2003, 23) – z. B. um das Gespräch in eine bestimmte Richtung zu lenken oder um bestimmte Arbeitsziele zu erreichen. Ferner lassen sich ethnische Differenzierungen auch als eine spezifische Form sozialer Gleichheit bzw. Ungleichheit (vgl. Hirschauer 2014, 173 ff.) analytisch fassen, womit sie als «hierarchische Differenz von Gleichheit/Andersheit» (Hirschauer 2017, 39; vgl. Lamont/Monlár 2001) oder als «negative Klassifikationen» (Neckel/Sutterlüty 2010, 218; vgl. Brubaker 2015; Jobard 2008) in Erscheinung treten. Ein hierarchisches *Un/doing Ethnicity* zeigt sich etwa als Verhältnis der Über- oder Unterordnung, der Auf- und Abwertung, womit marginalisierende, stigmatisierende oder Dominanz-Effekte einhergehen können (vgl. Diehm/Kuhn/Machold/Mai 2013; Duemmler/Dahinden 2016; Gomolla/Radtke 2009). Die Dominanz

ethnisch-hierarchisierter Ordnungen sollte allerdings nicht überschätzt werden, können doch Kategorisierungen von dominierten Adressatinnen und Adressaten umgedeutet wie auch alternative soziale Differenzen hervorgebracht oder besonders gewichtet werden (vgl. Wimmer 2008, 995). Unser ethnografischer Zugang erlaubt es uns, eine besondere Affinität für die «Varianz an situierten Bedeutungen» (Kelle 2001, 54) der Kategorie Ethnizität zu entwickeln, für «situative *Relevanzabstufungen*» (Nieswand 2014, 280; Herv. i. O.) und für «*Gradualitäten*» also und auch für die «jeweiligen Spezifika» (Hirschauer 2014, 188; Herv. i. O.) von Zuschreibungen und (Selbst-)Darstellungen ethnischer Differenzen (vgl. Hirschauer 2017, 45 ff.).

### *Nexus von Undoing Ethnicity und Arbeitspraktiken*

Ethnische Zuschreibungen oder Unterscheidungen werden in ethnomethodologischer Perspektive immer situativ hergestellt, mit Bedeutung aufgeladen und in unserem Zusammenhang dem jeweiligen Arbeitskontext angepasst (vgl. Jenkins 2008, 52; Piñeiro 2011; Piñeiro/Koch 2012a und 2012b). *Undoing Ethnicity* verweist daher auf die «Besonderheit von Situationen» (Kelle 2001, 42), auf den «situativen Kontext von Interaktion» (Groenemeyer 2003, 33; vgl. auch Strauss 1978, 99) und ist in diesem Sinne «*sozial situiert*» (Goffman 2001, 56; Herv. i. O.; vgl. Garfinkel 1984 [1967]). Dem folgend untersuchen wir Ethnisierungen als emergentes Produkt sozialer Situationen (vgl. Hall 1993, 331). Unsere Aufmerksamkeit richtet sich dabei auf den Zusammenhang von *Undoing Ethnicity* und sozialarbeiterischen respektive polizeilichen Arbeitsvollzügen, die wir als wechselseitige Beziehung von Ethnisierungs- und Arbeitspraktiken konzipieren (vgl. Piñeiro et al. 2019; Wagner 2016; Nieswand 2014; Diehm et al. 2010, 80; Frohnen 2005). Die von uns eingenommene Perspektive auf den Vollzug von Arbeitsvorgängen (vgl. dazu auch Aghamiri/Reinecke-Terner/Streck/Unterkofer 2018) lässt die öffentliche Verwaltung zunächst als einen Kontext oder Hintergrund (vgl. Eberle/Maeder 2011, 60) von ethnischen Kategorisierungen erscheinen, der Deutungs- und Handlungsmuster strukturiert und folglich auch die Herstellung oder Neutralisierung von ethnischen Differenzen konditionieren oder adjustieren kann. In diesem Sinne wird in Arbeitsprozessen gleichzeitig «stets auch etwas Anderes als «nur» ein Arbeitsprodukt» erzeugt (Wetterer 2002, 130). Der Gegenstand unserer ethnografischen Forschung lässt sich demnach als Nexus von ethnischen Differenzierungen und beruflichen Arbeitsvollzügen fassen.

In einem präzisierenden Sinne ist nun zu fragen, inwieweit der Verwaltungskontext oder die *Street-Level-Organisation* respektive das jeweilige organisationale Arbeitssetting als *stabile oder dauerhafte* Bedingungen

eines *Un/Doing Ethnicity* zu begreifen sind (vgl. Eberle/Maeder 2011, 60 f.; Groenemeyer 2003, 33). Denn ethnomethodologisch gesehen, erscheinen solche Verwaltungskontexte, die in der Soziologie häufig als strukturelle Merkmale oder als die Interaktion rahmende organisationale oder rechtliche Bedingungen gefasst werden, als alltägliche Arbeits- oder Handlungsvollzüge (vgl. Maines 1977, 238 ff.; Eberle/Maeder 2011, 57 f.). Der Blick richtet sich dabei auf empirisch erfahrbare Interaktionen, die sich innerhalb der «Grenzen des *in situ* Beobachtbaren» (Kelle 2011, 230; Herv. i. O.; vgl. auch Nadai/Koch 2011) abspielen. In diesem Zuschnitt zeigt sich das *Un/doing Ethnicity while Doing the Job* (in Anlehnung an Leidner 1991) primär einmal als eine «Abfolge von Aktivitäten» (Lengersdorf 2001, 84), die als Ensemble von «vollzogenen interaktive[n] Wechselwirkungen» (Knoblauch 2001, 35) eine situierte «Interaktionsordnung» (Goffman 2001, 50 ff. [1983]; vgl. Knoblauch 2001, 34 f.) erkennen lassen. Aus dem Blick geraten damit aber Formen der sozialen Verfestigung<sup>12</sup>, eine Dauerhaftigkeit oder Stabilität (vgl. Wetterer 2002, 125) von ethnischen Praktiken im Rahmen von Arbeitsabläufen, die sich als «Habitualisierung und Typisierung von Verhalten» manifestieren können (Knorr-Cetina 1989, 87)<sup>13</sup>. Der Nexus von Verwaltungspraktiken und ethnischen Humandifferenzierungen, so die Annahme, wird also nicht nur in situierten Interaktionen erzeugt, sondern gleichzeitig auf einem «anderen Aktivitätsniveau» stabilisiert (Hirschauer/Boll 2017, 12).

In diesem Zusammenhang knüpfen wir theoretisch an den im organisationssoziologischen Neoinstitutionalismus (vgl. Powell/DiMaggio 1991) breit gefassten Begriff der Institution an. Institutionen wirken sich auf das Handeln stabilisierend aus, da sie «Erwartungssicherheit bieten bzw. Unsicherheiten reduzieren» (Walgenbach/Meyer 2008, 85). In solchen relativ stabilen Erwartungszusammenhängen (vgl. Hasse/Krücken 1999, 67) werden bestimmte Wahrnehmungsweisen, Denk- und Verhaltensmuster oder organisationale Abläufe geregelt, also ermöglicht wie auch begrenzt (vgl. Jepperson 1991, 146; Scott 2008, 48 ff.; Knoblauch 2001, 41). Analytisch lassen sich diese mit dem auf Roger Friedland und Robert R. Alford (1991) zurückgehenden

---

12 Die öffentliche Verwaltung zeichnet sich durch formalisierte Arbeitsverfahren aus (Vollzugsprinzipien, Anweisungen oder Handlungsstandards), z. B. des polizeilichen Patrouillierens oder Einvernehmens, weiter auch durch konzeptionelle Problemdeutungsmuster (z. B. «Kindeswohl» als Leitkonzept im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe) wie auch durch (häufig bloss implizit verankerte) fachliche, bürokratische, rechtliche oder ökonomische Regeln, die das Wahrnehmen oder Handeln von staatlichen Akteurinnen und Akteuren trotz vorhandener Ermessensspielräume ein Stück weit erwartbar werden lassen.

13 Vgl. zum Problem der ethnomethodologischen Perspektive Knoblauch 2001 oder Wetterer 2002, 24 f., 41 f.; vgl. zur institutionellen Dimension ethnischer Praktiken Brubaker 2007, 43; Gomolla/Radtke 2009 oder Frohnen 2005.

Konzept der *Institutional Logics* (vgl. Thornton/Ocasio 2008) präziser fassen. Dabei handelt es sich um sozial konstruierte Muster materieller Praktiken, um Annahmen, Werte, Überzeugungen und Regeln, nach denen Individuen ihr Leben gestalten oder ihr Dasein reproduzieren, Zeit und Raum organisieren und ihrer sozialen Realität Bedeutung verleihen (vgl. Thornton/Ocasio 1999, 804). Institutionelle Logiken bieten folglich Richtlinien oder Regeln dafür, wie in bestimmten sozialen Situationen agiert werden sollte und wie solche Situationen interpretiert werden können (vgl. Hasse/Krücken 2013, 237; Schildt/Perkmann 2017; Koch et al. 2019).

Zwar steht zunächst die ethnomethodologisch orientierte Mikroanalyse im Zentrum unserer beiden ethnografischen Fallstudien (vgl. Kapitel 2 und 3). Dadurch wird das Hauptgewicht auf den «Durchführungscharakter» (Hörning/Reuter 2006, 56) von staatlicher Verwaltung und somit auf das *wie und wo* des ethnischen Differenzierens (das im Arbeitsalltag praktisch hergestellt, mobilisiert, ignoriert oder verwischt wird) gelegt. In einer abschliessenden Analysephase richten wir unser Interesse auf die situationsübergreifenden Muster eines *Un/doing Ethnicity* im Arbeitsvollzug. Im Zentrum steht dabei die Frage, welche Praktiken und Prozesse eines (Nicht-)Ethnisierens über die jeweilige spezifische soziale Situation hinausweisen und sich allenfalls als «kategoriale Ordnungsprinzipien» (Legendsdorf 2011, 84) einer bestimmten Verwaltungspraxis verfestigen. Thematisiert wird damit eine «institutionelle Einbindung und Abstützung» (Wetterer 2002, 123) des *Un/doing Ethnicity* im Arbeitsalltag, das damit als dauerhafte(re) oder «translokal[e]» (Kelle 2011, 228) Praxis einer eingreifenden *Street-Level Bureaucracy* in den Blick gerät. Diese zeichnet sich durch «vergleichbar stabilere Reproduktionsformen» (Wetterer 2002, 123) eines ethnischen (Nicht-)Differenzierens bei Arbeitsabläufen aus, die wir in vergleichend, kontrastiver Perspektive als «sozial aufgebaut[e]» (Hirschauer/Boll 2017, 12) institutionelle Logiken eines polizei- und sozialarbeitsbezogenen *Un/doing Ethnicity* rekonstruieren (vgl. Kapitel 2 und 3). Der Blick richtet sich auf sozialarbeiterische oder polizeiliche Arbeitssettings, Arbeitsabläufe und -vollzüge innerhalb der eingreifenden *Street-Level Bureaucracy*, die die Wahrscheinlichkeit eines spezifischen Auftretens von *Un/doing Ethnicity* begünstigen oder befördern. Diese, häufig auch implizit bleibende strukturelle Vorgabe (vgl. Wetterer 2002, 28), die sich anhand von situations-, setting- oder organisationsübergreifenden Routinen oder Selbstverständlichkeiten des Denkens und Handelns rekonstruieren lässt, eröffnet Gelegenheiten für bestimmte Formen und Gradualitäten eines *Un/doing Ethnicity* – sie legt deren Realisierung nahe oder ermöglicht diese überhaupt erst (vgl. Wetterer 2002, 28). Sozialarbeiterische oder polizeiliche Praktiken oder Arbeitsprozesse können als Ressource eines *Un/doing Ethnicity* wirken, *vice versa* kann sich aber genauso auch das Ethnisieren als Ressource

einer bestimmten Verwaltungspraxis erweisen (vgl. Wetterer 2002, 130 ff.<sup>14</sup>). Die Beziehung zwischen ethnischem Differenzieren und Arbeitsvollzügen lässt sich daher als «*wechselseitiger* Strukturbildungs-, Klassifikations- und Verweisungszusammenhang begreifen» (Wetterer 2002, 131; Herv. i. O.).

*Die eingreifende Street-Level Bureaucracy ethnografisch  
im Blick*

Insofern wir uns für *Un/doing Ethnicity* als eine Form von «Humandifferenzierungen» (Hirschauer 2017, 35) im beruflichen Alltag der beforschten eingreifenden *Street-Level Bureaucracy* interessieren, bietet sich ein ethnografisches Forschungsdesign an. In dessen Mittelpunkt steht die teilnehmende Beobachtung von Interaktionssituationen (insbesondere zwischen Personal und Verwaltungsadressatinnen und -adressaten), aber auch die Beobachtung des Organisationsgeschehens und alltäglicher Arbeitshandlungen. Mit ihrer Tradition der Erforschung «des Fremden» bzw. der «Befremdung der eigenen Kultur» (Amann/Hirschauer 1997) und spätestens seit der «Krise der ethnographischen Repräsentation» (Berg/Fuchs 1993) in den 1970er Jahren, weist die Ethnografie eine besondere Sensibilität gegenüber «dem Anderen» und auch im Umgang mit entsprechenden Zuschreibungen und Unterscheidungen auf, wodurch sie für die Erforschung von Differenzen und Differenzpraktiken prädestiniert ist (vgl. Fritzsche/Tervooren 2012, 27). Mit Ethnografie wird weniger eine konkrete Methodik bezeichnet, als vielmehr eine «opportunistische und feldspezifische Erkenntnisstrategie» (Amann/Hirschauer 1997, 20; vgl. Breidenstein/Hirschauer/Kalthoff/Nieswand 2013), die sich insbesondere durch die Beziehung zwischen den Forschenden und ihrem Forschungsgegenstand charakterisiert (vgl. Amann/Hirschauer 1997). Mit Blick auf die beiden untersuchten *Street-Level*-Organisationen (Jugendamt, Polizeidienst) legten wir unsere Forschung als *Multi-Sited Ethnography* (vgl. Marcus 1995; Nadai/Maeder 2005) an, wobei wir die beiden Organisationen als je eine *Site* unseres Forschungsfeldes der staatlichen Eingriffsverwaltung konzipierten. Unser Studiendesign umfasst folglich zwei Fallstudien staatlicher Organisationen, die in zwei verschiedenen Schweizer Kantonen verortet sind.

Da wir uns primär für ein *Doing Ethnicity while Doing the Job* (in Anlehnung an Leidner 1991) als soziales Phänomen im Kontext öffentlicher Verwaltungsorganisationen interessieren und nicht für Prozesse des Herstellens und Darstellens von Organisation an sich (vgl. Engel 2014), handelt es sich bei unserer Forschung um eine Ethnographie *in* Organisationen (vgl. Eberle/Maeder 2011, 60). Entsprechend nahmen wir Differenzierungen qua Ethnizität

---

14 Wetterer (2002, 130 ff.) thematisiert hier die Arbeitsteilung zwischen den Geschlechtern als eine zentrale Ressource des *Doing Gender*.

relational zum unmittelbaren beruflichen Arbeitsalltag respektive Arbeitskontext, zum Arbeitsgeschehen und zum «organisierten Setting» (Maeder/Nadai 2004, 14) in den beiden untersuchten Organisationen in den Blick. Im Arbeitsalltag bzw. im empirischen Verwaltungsvollzug treten Prozesse des Ethnisierens als Arbeitsprozesse in Erscheinung, bei denen weitere feldspezifische Differenzierungen bedeutsam sind (vgl. Kelle 2016, 4). So spielt beim Jugendamt die binäre Sortierung zwischen Mitarbeitenden und Klientinnen und Klienten oder eine kategoriale Differenzierung der Klientel hinsichtlich Kindeswohl- und Erziehungsfragen eine zentrale Rolle. Beim untersuchten Polizeidienst wiederum dominieren deliktische Differenzierungskategorien des polizeilichen Gegenübers oder territoriale Zugehörigkeiten von Personen. Im situativen Geschehen interferieren feldspezifische und ethnische Kategorisierungen. Die Unterscheidung von Ethnisierungs- und Arbeitspraktiken sowie weiterer arbeitsspezifischer Differenzierungen ist daher analytischer Art. Erst diese analytische Unterscheidung aber ermöglicht die Fokussierung auf die Verschränktheit eines *Undoing Ethnicity* mit Arbeitsprozessen sowie mit dominanten Arbeitskategorien (vgl. Diehm et al. 2010, 80) und bringt damit die Frage hervor, wie ethnische Kategorisierungen in Arbeitsvollzügen jeweils hervorgebracht und situativ darin eingestrickt sind. Forschungspraktisch erfordert dieses Erkenntnisinteresse die Rekonstruktion des allgemeinen sozialen Interaktionsraums im jeweiligen (untersuchten) Arbeitskontext und der dabei dominant auftretenden feldspezifischen Arbeitskategorisierungen, um in einem weiteren Schritt den Fokus auf *Undoing Ethnicity* richten zu können (vgl. dazu Tervooren 2006; Kelle 2016, 12 f.). Dabei erweist sich das Beobachten eines *Undoing Ethnicity* als besondere methodische Herausforderung, tritt doch das «Ruhenlassen» (Hirschauer 1994, 678), ein mehr oder weniger absichtsvolles Übergehen oder Neutralisieren ethnischer Differenzen im Alltagshandeln zuweilen auch unbemerkt oder hintergründig in Erscheinung, je nach Arbeitssetting oder Situation also als «wenig «accountable»» (Kotthoff 2002, 133). Bleiben ethnische Differenzen in einer beobachteten Situation unmarkiert oder werden sie im (weiteren) Interaktionsprozess irrelevant oder (aktiv) de-thematisiert, so rücken gleichzeitig die feldspezifischen Arbeitskategorisierungen stärker in den Vordergrund der Wahrnehmung. Solche Situationen und soziale Prozesse, in denen Ethnizität im Sinne eines *Undoing Ethnicity* «langweilig, nichtssagend, nebensächlich und uninteressant» erscheint (Hirschauer 2013, 159), wurden in unserer Forschung ebenso berücksichtigt und finden daher auch Eingang in die vorliegende Monografie. Eingehend analysiert werden sie mit Blick auf den Kontext der eingreifenden *Street-Level Bureaucracy* sowohl auf Ebene der einzelnen Fallstudien (Kapitel 2 und 3) wie auch in der abschliessenden feldübergreifenden Diskussion (Kapitel 4).

Die Offenheit der Ethnografie gegenüber dem Feld und seinen Eigenheiten, dem lokalen Vollzug von Wirklichkeit, verhilft ihr forschungslogisch zu einer gewissen Sensibilität gegenüber dem Risiko der Reifikation (vgl. Kelle 2016; Diehm 1999) – und lässt sie dadurch zu einer Forschungsstrategie werden, die sich für die Erforschung von Differenzierungsprozessen besonders eignet (vgl. Fritzsche/Tervooren 2012, 27). Um vorschnelle Reifizierungen zu vermeiden (vgl. Kelle 2016, 12 ff.; Piñeiro et al. 2019), konzentrierten wir uns *erstens* bewusst nicht auf Interaktionen zwischen als ausländisch kodierten Mitarbeitenden, Adressatinnen oder Adressaten, sondern öffneten den Blick auf jegliche Kontakte zwischen den *Street-Level-Organisationen* und der Bevölkerung. *Zweitens* begegneten wir der Problematik der Reifikation, indem wir unsere Aufmerksamkeit wie von Hirschauer (2014, 173) vorgeschlagen, auf die vielfältigen Prozesse des Kategorisierens richteten und damit das «Kategorisieren selbst zum Gegenstand» unserer Forschung machten. *Drittens* achteten wir auch auf die unterschiedlichen Kontextualisierungen und Gradualitäten von Differenz. Dies erlaubte uns, theoretische Omnirelevanzannahmen «zugunsten einer differenziellen, situations- und kontextgebundenen Bedeutungszuschreibung der Kategorie Ethnizität» zurückzuweisen (Diehm et al. 2010, 88). Schliesslich wirkten wir *viertens* einer vorschnellen Bestimmung ethnischer Zuschreibungen und Unterscheidungen durch das mehrstufige Verfahren der Grounded-Theory (vgl. Strauss/Corbin 1996) entgegen, das als zirkulärer Forschungsprozess angelegt ist (vgl. Diehm et al. 2010, 88), sowie durch intersubjektive Validierungen von Forschungsergebnissen im Team.

### *Datenerhebung und Datenanalyse*

Die *Feldzugänge* gestalteten sich bei beiden untersuchten *Street-Level-Organisationen* jeweils sehr unterschiedlich. Sie lieferten bereits wichtige Hinweise über die Organisation und auch über einzelne Abteilungen, die beide längeren Analysen unterzogen wurden (vgl. die entsprechenden Ausführungen in den beiden ethnografischen Fallstudien, Kapitel 2 und 3). Mit dem Feldzugang begann die *Phase der empirischen Datensammlung und -erhebung*. Dabei blieben wir in einem heuristischen Sinne ergebnisoffen (vgl. Kelle 2001, 54), liessen also von Anfang an offen, ob und auf welche *Doing* und *Undoing Ethnicity*-Prozesse wir überhaupt stossen würden (vgl. Hirschauer 2001, 214).

In beiden Organisationen konnten wir teilnehmende Beobachtungen unterschiedlicher Arbeitsabläufe und Interaktionen realisieren und verschriftlichten Feldnotizen an Ort, um sie anschliessend in Beobachtungsprotokolle zu verdichten (vgl. Emerson/Fretz/Shaw 2011; Spradley 1979). Die Feldphase im Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe (ZeKi) fand zwischen Juli 2014 und Juni 2015 statt, jene in der Polizeiorganisation zwischen Januar 2015 und

Oktober 2015. Zum *ZeKi* liegen insgesamt rund 200 Seiten Beobachtungsprotokolle zu elf institutionellen Gesprächen zwischen Sozialarbeitenden und Klientinnen und Klienten vor sowie die Vor- und Nachbesprechungen dieser Gespräche mit dem Forschungsteam. Ausser an den erwähnten Gesprächen mit Klientinnen und Klienten nahmen wir an zwei Teamsitzungen, drei Leitungssitzungen und an vier intervisionistischen Fallbesprechungen teil. Am Empfang des *ZeKi* konnten wir einen halben Tag lang die Arbeit beobachten und dabei auch mehrere Telefongespräche mithören.

Die Feldphase in der *Polizeiorganisation* gestaltete sich in Form von Halb- bis Ganztagesbeobachtungen in verschiedenen Abteilungen (Uniform-, Schalterpolizei, Fahndung usw.). Wir nahmen an uniformierten Einsätzen (z. B. Fusspatrouille am Bahnhof) und in zivil (etwa Einsatz der Drogenfahndung) teil, konnten informelle Unterhaltungen auf der Strasse beobachten (z. B. mit Passantinnen und Passanten, mit Personen der Drogenszene usw.) und strukturierten Gesprächen beiwohnen (Einvernahmen mit beschuldigten Personen oder Zeuginnen und Zeugen), Telefongespräche am Schalter und in der Notrufzentrale mitverfolgen, an internen Rapporten und Einsatzplanungen, Leitungssitzungen, Kaffee- und Mittagspausen teilnehmen sowie Tür- und -Angel-Gespräche mitverfolgen. Insgesamt liegen rund 200 Seiten Beobachtungsprotokolle vor.

Ausserdem führten wir in beiden Organisationen insgesamt rund 30 Leitfaden-Interviews mit Mitarbeitenden unterschiedlicher Hierarchiestufen. Weiter untersuchten wir Dokumente der beiden Organisationen wie Flyer, Leitbilder oder interne Statistiken. Entsprechend vielfältig und umfassend ist das vorliegende ethnografische Material, was wiederum eine dichte, tiefgehende Analyse erlaubte. Der zirkulär-iterativ angelegte Forschungsprozess beinhaltete ein ständiges Wechseln zwischen Datensammlung und Auswertung, zwischen offenem, axialem und selektivem Kodieren (vgl. Strauss/Corbin 1996). Gesammelte Dokumente und erste Beobachtungsprotokolle wurden noch während der Feldaufenthalte analysiert. Dies erlaubte uns, erste Erkenntnisse im Sinne von *Sensitizing Concepts* (vgl. Blumer 1954) für die Fokussierung in weiteren Beobachtungen und für die Entwicklung von Interviewleitfäden zu nutzen. Institutionalisierte Arbeitsabläufe wie der Empfang der «Kundschaft» oder «Klientel» – im Gebäude oder Warteraum, am Schalter –, Interaktionen in strukturierten Gesprächen mit Klientinnen und Klienten der Sozialen Arbeit, am Polizeischalter oder in polizeilichen Einvernahmen, interne Anlässe wie Teamsitzungen im *ZeKi* oder Briefings bei der Polizei, stellten wir einander vergleichend und kontrastiv gegenüber (vgl. Bollig/Kelle 2012, 201). Ergebnisse, weiterführende Thesen, theoretische Verknüpfungen usw. wurden während des gesamten Forschungsprozesses in Memos verschriftlicht. In einer abschliessend synthetisierenden Analysephase

wurden die Ergebnisse der beiden ethnografischen Fallstudien in vergleichend-kontrastiver Perspektive diskutiert, und darauf aufbauend *Site*-übergreifende institutionelle Logiken eines arbeitsbezogenen *Un/doing Ethnicity* im Kontext der eingreifenden *Street-Level Bureaucracy* rekonstruiert.

### Übersicht

Unsere ethnografische Forschung konzentriert sich auf den äusserst sensiblen staatlichen Bereich der eingreifenden *Street-Level Bureaucracy*. Dargestellt werden die Ergebnisse eines dreijährigen, vom Schweizerischen Nationalfonds geförderten Forschungsprojektes.<sup>15</sup> Dabei untersuchten wir zwei Organisationen der öffentlichen Verwaltung, die sich durch einen ausgeprägten persönlichen Kontakt zur Bevölkerung auszeichnen und deren Personal über relativ grosse Ermessensspielräume verfügt: Neben einem städtischen Jugendamt – dem von uns so genannten Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe (ZeKi) – nahmen wir als weitere Einrichtung die Sicherheitspolizei einer mittelgrossen Stadt in den Blick. Beide Einrichtungen erbringen Zuwendungen oder Dienstleistungen (Leistungsverwaltung); sie verfügen gleichzeitig aber auch über besondere Eingriffsmöglichkeiten und können qua hoheitlichem Mandat rechtsstaatliche Ansprüche mit Zwang durchsetzen – das Jugendamt bloss in jenen Fällen, in denen es als Mandatsträger der Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) operiert. Solche öffentlichen Einrichtungen konzipieren wir als «eingreifende *Street-Level Bureaucracies*». Formen eines hierarchischen Differenzierens oder negativen Kategorisierens qua Ethnizität sind in diesem Zusammenhang von besonderer Bedeutung, kann doch die Polizei als Organisation «mit Gewaltlizenz» und auch das ZeKi weit in die Privatsphäre von Bürgerinnen und Bürgern eingreifen. Von besonderem Interesse ist deshalb ferner, ob und wie Eingriffe in diesem sensiblen Bereich der eingreifenden *Street-Level Bureaucracy* auch unter Rückgriff auf ethnische Differenzen stattfinden.

Nach den einleitenden Ausführungen und der methodologisch-methodischen Verortung des Forschungsprojekts werden nun in den folgenden Kapiteln die Ergebnisse der beiden ethnografischen Fallstudien dargestellt: Kapitel 2 widmet sich dem *Un/doing Ethnicity* in einer Organisation der Sozialen Arbeit – dem Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe (ZeKi). Kapitel 3 geht auf das *Un/doing Ethnicity* im Kontext der Polizei ein. In den Blick gerät hier eine städtische Polizeiorganisation. Mit dem abschliessenden

---

15 «Interkulturelle Öffnung der Institutionen». Herkunftsbezogene Differenz in der Schweizer *Street-Level Bureaucracy* (Nr. 146029). Das Forschungsprojekt lief von Februar 2014 bis Februar 2017, es wurde von Esteban Piñeiro geleitet und ausser ihm von Martina Koch und Nathalie Pasche bearbeitet.

Kapitel 4 rücken dann die *Site*-übergreifenden institutionellen Logiken eines *Undoing Ethnicity* im polizeilichen und sozialarbeiterischen Arbeitsvollzug in den Mittelpunkt des Interesses. Rekonstruiert werden hier die Logik der eingreifenden Dienstleistungsproduktion sowie die Logik der autoritativen Sicherheits- und Ordnungsproduktion.



## 2 Das Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe (ZeKi)<sup>16</sup> – *Un/doing Ethnicity* in der Sozialen Arbeit

### 2.1 Das Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe (ZeKi)

Die Kinder- und Jugendhilfe ist in der Schweiz föderal und subsidiär organisiert, was die Komplexität des stark ausdifferenzierten Systems zusätzlich erhöht. Ausgestaltung und Umsetzung der Hilfeleistungen liegen in der Verantwortung der Kantone und Gemeinden und die Träger können je nach Kanton variieren. Sowohl staatliche als auch private Akteure sind eingebunden und erbringen Kinder- und Jugendhilfeleistungen auf verschiedenen Ebenen (vgl. Schnurr 2012; Voll/Jud 2013, 27 f.). Um das von uns untersuchte Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe (ZeKi) in dieser föderalen Landschaft angemessen einordnen zu können, bedarf es zunächst einiger Ausführungen zum Kinder- und Erwachsenenschutzsystem in der Schweiz, bevor ausführlicher auf das ZeKi selbst eingegangen wird.

#### *Das System der Kinder- und Jugendhilfe in der Schweiz*

Waren die Kindesschutzorgane (ebenso wie die Erwachsenenschutzorgane) bis 2013 vor allem in der Deutschschweiz vornehmlich als kommunal-generalistische Miliz- und Laienbehörden organisiert (vgl. Häfeli 2014, 11), wurden sie 2013 durch die sogenannten Kindes- und Erwachsenenschutzbehörden (KESB) abgelöst und damit durchgängig professionalisiert. Das vormalige Vormundschaftsrecht war seit über hundert Jahren in Kraft, wobei sich im Kindeschutz – anders als im Erwachsenenschutz – materiell, also in Bezug auf die Kindeschutzmassnahmen, nicht viel änderte mit dem 2013 in Kraft getretenen neuen Kindes- und Erwachsenenschutzrecht. Die Änderungen im Kindeschutz waren also vor allem organisationaler und verfahrenstechnischer Art (vgl. Hofer 2013, 21). Die damals neu geschaffene KESB sind als interdisziplinäre Fachbehörden organisiert, bestehen aus mindestens drei Mitgliedern und vereinen die Disziplinen Recht, Soziale Arbeit und Psychologie/Pädagogik. In den allermeisten Deutschschweizer Kantonen sind die KESB Behörden, mit Ausnahme des Kantons Aargau, wo sie, wie in der französischsprachigen Schweiz, als Gerichte (Familiengerichte) konstituiert

---

16 Alle Namen von Personen, Organisationen sowie Orten sind anonymisiert. Bei der Anonymisierung von Personennamen wurden ausländisch klingende Namen in deutsche Namen umgewandelt, um einer Reifizierung von Ethnizität, vor allem auch bei der Analyse des Datenmaterials, vorzubeugen.

sind. Die KESB sind primär für erstinstanzliche Entscheide im Kindes- und Erwachsenenschutz zuständig und tragen die Prozessverantwortung (vgl. Schnurr 2016, 126; Rosch 2011, 33; für den Erwachsenenschutz: Becker-Lenz/Käch/Müller-Hermann/Neuhaus 2017). Je nach regionaler oder kantonaler Organisationsweise kommen weitere Aufgaben hinzu, wie beispielsweise Abklärungen (z. B. aufgrund von Gefährdungsmeldungen) und Begleitungen (vgl. Becker-Lenz et al. 2017; Schnurr 2016). Wo die KESB Abklärungen oder Massnahmen nicht selbst übernimmt, werden diese einer geeigneten Person oder Stelle in Auftrag gegeben, wie z. B. Sozialdiensten, Sozialzentren, Jugendämtern oder auch privaten Organisationen im Bereich Elternberatung. So übernimmt das von uns untersuchte städtisch-kommunale Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe ZeKi als Abklärungs- und Mandatsdienst im Auftrag der KESB sowohl Abklärungen zu Kindeswohlgefährdungen als auch Mandate wie Beratungen, Begleitungen oder Beistandschaften. Darüber hinaus bietet es auch Dienstleistungen jenseits des zivilrechtlichen Kindesschutzes an, also im Bereich des sogenannten freiwilligen Kindesschutzes.<sup>17</sup>

### *Das Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe ZeKi: Aufgaben und Organisationsweise*

Das *Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe* (ZeKi) ist einem städtischen Departement zugeordnet. Insgesamt verfügt das ZeKi über mehrere Dutzend Mitarbeitende, in erster Linie Sozialarbeitende. Die Mitarbeitenden sind auf verschiedene Teams mit jeweils einer Teamleitung aufgeteilt, die relativ autonom funktionieren und unterschiedliche Teamkulturen ausgebildet haben. Das ZeKi befindet sich in einem stattlichen Gebäude und empfängt die Besucherinnen und Besucher mit einem leuchtend-gelben Schild und Wänden im selben Farbton. Das Gebäude liegt in einem zentralen Wohnquartier, das nur wenige Verwaltungsgebäude beherbergt. Neben dem eher unerwar-

---

17 Der zivilrechtliche Kinderschutz befolgt die Grundsätze der Komplementarität, der Subsidiarität und der Verhältnismässigkeit und zentriert sich um den Begriff des Kindeswohls (vgl. Häfeli 2013). Komplementarität bedeutet, dass der Gesetzgeber primär den Eltern die Pflicht überträgt, das Kindeswohl zu wahren. Kindesschutzmassnahmen sollen daher die Verantwortlichkeiten und Fähigkeiten der Eltern soweit als möglich ergänzen, aber nicht verdrängen. Subsidiarität zielt auf eine abgestufte Anwendung verschiedener Massnahmen ab, wobei zuerst die Möglichkeiten des freiwilligen Kindesschutzes ausgeschöpft werden, bevor zivilrechtliche Massnahmen (wie Ermahnungen und Weisungen an die Eltern, Erziehungsaufsicht, Beistandschaften, Aufhebung des Aufenthaltsbestimmungsrechts und Entziehung der elterlichen Sorge [Art. 307–312 ZGB]) angewendet werden. Dies gilt allerdings nicht, wenn die Eltern nicht von sich aus Abhilfe schaffen wollen oder können. Und schliesslich muss der Eingriff verhältnismässig, also notwendig und tauglich zur Abwehr von Gefahr sein und er darf nicht stärker, aber auch nicht geringer als notwendig sein.

teten Standort entspricht auch der Zutritt zum Gebäude nicht unbedingt den Erwartungen: Im Eingangsbereich im Erdgeschoss findet sich zwar ein grosses Schild, das auf die Verwaltungsorganisation hinweist. Der Empfang ist aber im ersten Stock. Dort treffen die Besucherinnen bzw. Besucher auf ein verglastes Empfangsbüro und auf eine Klingel. Einlass ins angrenzende Wartezimmer, das durch eine geschlossene Tür gesichert ist, erhält nur, wer am Empfang sein Anliegen erläutert hat. Solche sicherheitsarchitektonischen Elemente sind im ganzen Gebäude auszumachen.

Bei der Organisationsweise<sup>18</sup> des ZeKi fällt auf, dass auf Ebene der Leitung ein relativ starker Führungsanspruch besteht; Leitungssitzungen sind straff organisiert, es erfolgen relativ viele Informationen, während Diskussionen eher kurz gehalten werden. Die Leitung ist um Regelungen bemüht. Unterhalb der mehrköpfigen Leitungsebene des ZeKi finden sich die Teamleitungen als unteres Kader. Ihre Mitsprache auf Leitungsebene scheint relativ begrenzt – so zumindest unser Eindruck in den Leitungssitzungen –, während sie für ihre Teams Ansprechpersonen bei «heiklen Fällen»<sup>19</sup> und Unklarheiten sind. Insgesamt zeigt sich jedoch, dass der Ermessensspielraum der Sozialarbeitenden trotz dem Führungsanspruch der oberen Leitung relativ gross ist. Entsprechend gross ist auch der Verantwortungsdruck, der auf den einzelnen Mitarbeitenden lastet; in Teamsitzungen lässt sich ein hoher Bedarf an Abstimmungen und Regelungen und an Rückversicherungen beobachten. Gefässe wie Teamsitzungen und Intervisionen (Fallbesprechungen) ermöglichen es, Interpretationen der Fälle mit denen ihrer oder ihres Vorgesetzten und ihren Kolleginnen und Kollegen abzustimmen und Unklarheiten, z. B. bei rechtlichen Fragen, zu klären. In solchen Aushandlungen zeigt sich die Komplexität dieses Feldes: Der Kinder- und Jugendschutz ist von zahlreichen rechtlichen Aspekten geprägt; hinzu kommen die erst wenige Jahre zurückliegende Revision des Kindes- und Erwachsenenschutzgesetzes auf nationaler

18 In der Forschung zum Kindes- und Jugendschutz wird zunehmend ein Wechsel der Perspektive auf die einzelnen Mitarbeitenden hin zum Blick auf den organisationalen und institutionellen Kontext gefordert und eingelöst (vgl. u. a. Smith/Donovan 2013; Alberth/Bode/Bühler-Niederberger 2010; Bode/Eisentraut/Turba 2012; Voll/Jud 2013; Bode/Turba 2015).

19 «Heikle Fälle» ist eine Bezeichnung aus dem Feld. Es sind Fälle, bei denen das Wohl eines Kindes (noch) nicht sichergestellt werden kann und/oder die ein spezielles Fingerspitzengefühl erfordern. Den ZeKi-Mitarbeitenden ist durchaus bewusst, dass das Kindeswohl nie absolut sichergestellt werden kann. Dennoch machen sie Unterschiede bezüglich ihrer Fälle und heben eben jene, die offenbar besondere Ressourcen und/oder eine besondere Sensibilität erfordern, als «heikel» hervor. Ferner gibt es «heikle Gespräche», das sind Gespräche, die für die Mitarbeitenden unter Umständen gefährlich oder sehr unangenehm sein könnten und die sie deshalb entweder zu zweit führen oder bei denen sie sich in die Nähe der Türe setzen, um je nach Gefahrenlage rasch den Raum verlassen zu können.

Ebene und in der Folge dieser Revision organisationale Umstrukturierungen auf kantonaler und kommunaler Ebene. Neben der rechtlichen und organisationalen Komplexität des Feldes fällt das grosse Kooperationsnetzwerk des ZeKi auf: Es wird mit zahlreichen weiteren Ämtern, Organisationen und Fachpersonen zusammengearbeitet, was ebenfalls zur Komplexität der Arbeit beiträgt. Ferner ist das Feld des Kindesschutzes bereits an sich komplex, spitzt sich hier doch das Spannungsfeld der Privatsphäre (der Familie) und von staatlich zu schützendem Kindeswohl zu. Anders gesagt, handelt es sich bei Kindesschutzmassnahmen mitunter um einen «durch Privatheitsvorstellungen komplizierten interaktiven Eingriff in den familiären Raum» (Alberth/Bode/Bühler-Niederberger 2010, 478; vgl. auch Koch et al. 2019; Beiträge in Bütow et al. 2014, v. a. Pomey 2014).

### *Selbstverständnis des ZeKi als «Dienst»*

Das ZeKi unterscheidet zwischen «vereinbarten»<sup>20</sup> und «angeordneten» Dienstleistungen. Das heisst es fungiert einerseits als *Fachstelle für Kinder- und Jugendhilfe* und übernimmt in dieser Funktion (freiwillige) Beratungen und Begleitungen von Kindern, Jugendlichen und Familien. Zu den mit Klientinnen und Klienten vereinbarten bzw. von ihnen nachgefragten Leistungen gehören laut internem Dokument Information, Beratung und Unterstützung von Kindern, Jugendlichen und «an ihrer Erziehung Beteiligten». Andererseits übernimmt das ZeKi die Funktion eines sogenannten Abklärungs- und Mandatsdienstes, was bedeutet, dass es im Auftrag der regionalen Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) «Abklärungsaufträge hinsichtlich [des] Kindeswohls» durchführt.<sup>21</sup> Ferner übernimmt das Zentrum Beistandschaften

---

20 Wo nicht anders vermerkt, stammen die Zitate in diesem und im folgenden Kapitel zum Polizeidienst (Kapitel 3) aus öffentlich zugänglichen Dokumenten (wie Homepage, Flyer usw.), aus internen Dokumenten (wie Konzepten, Leitbildern usw.), die uns im Zuge unserer Forschung zugänglich gemacht wurden, oder aus den Interviews mit den Mitarbeitenden und aus Beobachtungsprotokollen. Aus Datenschutzgründen können wir keine genaueren Quellenangaben machen. Längere Interviewausschnitte sind eingerückt dargestellt, finden sich in Anführungszeichen und verweisen auf die jeweilige Interviewpartnerin oder den jeweiligen Interviewpartner. Zitate aus Interviews und Dokumenten sind jeweils wortwörtlich wiedergegeben, Zitate aus Beobachtungsprotokollen sind erinnerte Aussagen und annähernd wörtlich notiert.

21 Sogenannte Gefährdungsmeldungen sind an die KESB zu richten, die anschliessend entscheidet, ob ein Abklärungsauftrag erteilt wird. Gefährdungsmeldungen können von Kindern und Jugendlichen selbst kommen, was nur in ganz wenigen Fällen geschieht. Öfters melden sich Eltern oder andere Personen aus dem nahen Umfeld von Familien oder auch andere Behörden, wie die Polizei, und Schulen oder andere soziale Institutionen, wie in einem jährlich veröffentlichten Bericht des ZeKi nachzulesen ist.

und Vormundschaften, es führt also zivilrechtliche Kinderschutzmamente im Auftrag der KESB. Daneben begleitet und finanziert das Zentrum auch sogenannte ergänzende Hilfen zur Erziehung, die von privaten Trägern ausgeführt werden. Oft sind das sozialpädagogische Familienbegleitungen. Diese Hilfen sollen «zur gesunden und sicheren Entwicklung der Kinder und Jugendlichen beitragen», heisst es in einem internen Dokument. Und schliesslich unterstützen und vermitteln die Mitarbeitenden auch «bei Konflikten, von denen Kinder und Jugendliche mitbetroffen sind».

Das ZeKi führt, wenn möglich, «vereinbarte» Beratungen und Begleitungen durch, also solche, die ohne Auftrag der KESB erfolgen und die von den durch die KESB «angeordneten Leistungen» abgegrenzt werden. Das ZeKi begreift sich – in Abgrenzung zur KESB als rechtlich-anordnende Behörde – nicht als Amt, sondern als «Dienst» mit einem Dienstleistungsauftrag (vgl. Koch et al. 2019).<sup>22</sup> Oder in den Worten eines Kadermitglieds: «Wir sind keine Behörde.» Das «Unterscheiden von Hilfebedarf und Anordnungsbedarf» ist daher grundlegend fürs organisationale Selbstverständnis, wengleich die Grenzen zwischen den beiden Bedarfen mitunter fließend sind: So zeigt eine intern verwendete Grafik, dass bei Abklärungen auf die Frage «Ist das Kindeswohl gefährdet?» ein «Hilfebedarf» vorhanden ist, wenn eine Gefährdung vorliegt. Ein «Anordnungsbedarf» wird in einem zweiten Schritt ermittelt und liegt erst vor, wenn «die Hilfeakzeptanz/Hilfekompetenz der KlientInnen [fehlt]». In Fällen, wo die Erziehungsberechtigten mit der Anfrage um Unterstützung einverstanden sind und die «erforderliche Kooperation leisten können», braucht es also kein Setting der Anordnung. Ist dies jedoch nicht der Fall, wird die KESB vom ZeKi ersucht, über Massnahmen zu entscheiden, die dann wiederum vom ZeKi erbracht werden. Das ZeKi greift also erst *ultima ratio*, wenn «Problemanerkennung und Hilfeakzeptanz weitgehend fehlen», darauf zurück, Anordnungen durch die KESB zu beantragen.<sup>23</sup> Dann wird es «verpflichtend» für Eltern und unter Umständen auch für Jugendliche. Solange «die Chance besteht», dass Unterstützungsangebote angenommen und die «erforderliche Kooperation» geleistet werden kann, geht es darum, «in Zusammenarbeit mit den Betroffenen» Lösungen zu finden. So ist denn

---

22 Dieser Organisationstypus in der Kinder- und Jugendhilfe ist in der Schweiz bisher kaum erforscht worden. Grössere empirische Studien zum System der Kinder- und Jugendhilfe in der Schweiz stehen bisher aus, mit wenigen Ausnahmen, die jedoch alle vor der Gesetzesrevision und der Schaffung der KESB durchgeführt wurden, so u. a. Voll/Jud/Mey/Häfeli/Stettler 2008; Schultheis/Frauenfelder/Delay 2007.

23 Der Entscheid über Massnahmen im Kinderschutz liegt bei der KESB; diese kann Fälle immer auch anders beurteilen als das ZeKi selbst.

auch das «Gestalten gelingender Zusammenarbeit» der oberste von fünf in einem internen Dokument aufgeführter Handlungsgrundsätze.<sup>24</sup>

### *Kindeswohl im Fokus*

Sowohl angeordnete als auch vereinbarte Leistungen zielen auf das *Kindeswohl* ab. Mit dem Thema Kindeswohl stehen Fragen zum Schutz von Kindern und Jugendlichen und damit deren Sicherheit im Fokus. Dabei geht es gemäss einem internen Dokument vor allem um «Schutz und Hilfe für Kinder und Jugendliche, welche vernachlässigt, misshandelt oder von häuslicher Gewalt betroffen sind oder die sich selbst oder andere in Gefahr bringen». Der Kindesschutz dient immer «der Abwendung einer Gefährdung des Kindeswohls» (Häfeli 2013, 278), wobei nach Häfeli eine Gefährdung vorliegt, «sobald nach den Umständen die ernstliche Möglichkeit einer Beeinträchtigung des körperlichen, sittlichen, geistigen oder psychischen Wohls des Kindes vorauszusehen ist» (Häfeli 2013, 278). Das bedeutet, dass noch keine Schädigung vorhanden sein muss; doch muss die Gefährdung «eindeutig und erheblich sein, damit sie rechtlich relevant ist und die Behörde zum Eingriff legitimiert und verpflichtet» (Häfeli 2013, 278) ist. Laut Schnurr (2012, 90) ist Kindeswohlgefährdung dabei «kein für (sic!) isoliert beobachtbarer ‹materialer Gegenstand› [...], sondern ein Zusammenhang aus Handlungen und Unterlassungen, aus Ereignissen, Interaktionen und Erleben.» Die Einschätzung der Gefährdungslage erfolgt «generell unter Bedingungen der Ungewissheit» (Schnurr 2012, 90; vgl. auch Biesel/Urban-Stahl 2018, 247 f.) und ist im konkreten Einzelfall komplex und anspruchsvoll. Das hängt auch damit zusammen, dass es sich beim Kindeswohl um einen unbestimmten Rechtsbegriff handelt, der einer Auslegung und Anwendung bedarf: Er muss von «der rechtsanwendenden und rechtsverwirklichenden Praxis [...] auf reale Lebenssituationen von Kindern und Jugendlichen» bezogen werden (Hessler/Münder 1998, 147; vgl. u. a. auch Höynck/Haug 2012, Andresen 2016 sowie Alberth et al. 2010 zu Ambivalenzen dieses Begriffs). Je nach fachlich-disziplinärer Orientierung wird Kindeswohl anders definiert, denn es hat unterschiedliche Dimensionen, wie beispielsweise gesellschaftspolitische, juristische, medizinische, psychologische, pädagogische, ethische

24 Wie unsere Forschung zeigte, gibt es allerdings im ZeKi – ähnlich wie im untersuchten Polizeidienst – einen erheblichen Graubereich, in dem sich Freiwilligkeit und Zwang vermischen und in dem auch in einem (angeblich) freiwilligen Beratungsgespräch intime Fragen nach den Schlafgewohnheiten, den Wohn- und Arbeitsverhältnissen, der Organisation der Kinderbetreuung usw. möglich sind. Diesbezüglich kann von einem «latenten Eingriff» gesprochen werden – es reicht, dass dieser am Horizont droht, um Wirkungen auf die Klientinnen und Klienten zu entfalten (vgl. Koch et al. 2019 und Piñeiro et al. 2017).

und philosophische.<sup>25</sup> Hinzu kommt, dass es sich um einen «normativ hoch aufgeladenen Begriff» (Biesel/Urban-Stahl 2018, 39) handelt, spiegeln sich doch darin gesellschaftlich-normative Vorstellungen über gute Kindheit, gute Elternschaft sowie «gelingende Erziehung und Bildung von Kindern» (Biesel/Urban-Stahl 2018, 39; vgl. auch Pomey 2017, 225 ff.). Insofern sind Kindeswohl und Kindeswohlgefährdung immer auch soziale Konstrukte (vgl. Biesel/Urban-Stahl 2018, 33 ff.).

### *Migration als «irrelevante Kategorie» auf der ZeKi-Leitungsebene*

Im Zusammenhang mit unserem Forschungsgegenstand des *Undoing Ethnicity* interessierten wir uns auch für Zahlen bezüglich Klientinnen und Klienten mit Migrationshintergrund. Im ZeKi findet sich eine relativ hohe Anzahl an Fällen mit Migrationshintergrund, was unter anderem mit dem städtischen Einzugsgebiet zusammenhängt. Die genaue Anzahl lässt sich nicht ermitteln; offizielle, d. h. publizierte Zahlen dazu gibt es nicht.<sup>26</sup> Offenbar werden aber interne Statistiken geführt, die u. a. die Nationalität der Klientinnen und Klienten aufführen. Ein Leitungsmitglied des ZeKi musste eine solche Statistik auf unsere Nachfrage hin in einem relativ zeitaufwändigen Prozess extra erstellen. Nach einem Interview mit dem Leitungsmitglied sitzt der Forscher mit ihm zusammen vor dessen Computer:

Eine erste Statistik, die die Nationalität der Klientinnen und Klienten ausweist, kann Klaus Nagel relativ rasch aus dem Intranet beschaffen. Mit Blick auf diese Statistik stellt er fest, dass Schweizerinnen und Schweizer offenbar überrepräsentiert seien. Doch auf die Frage des Forschers, ob es eine weitere Statistik gebe, die die Staatsangehörigkeit von in «angeordnete» Massnahmen involvierten Klientinnen und Klienten zeige, stellt sich heraus, dass eine solche bisher nicht existiert. Klaus Nagel sagt aber, es sei möglich, eine solche Statistik

---

25 Vgl. dazu die Beiträge aus unterschiedlichen Disziplinen in Kaufmann/Ziegler 2003 und in Gerber Jenni/Hausammann 2002; vgl. für eine sozialwissenschaftliche Definition von Kindeswohl Biesel/Urban-Stahl 2018, 43 ff., zur «Rationalitätensvielfalt» Bode/Marthaler/Bastian/Schrödter 2012 sowie zu verschiedenen «Orientierungen» im Kinderschutz Bastian/Freres/Schrödter 2017.

26 Das ZeKi veröffentlicht jährlich Zahlen zu seinen Leistungen und zu Merkmalen der betreuten Kinder und Jugendlichen bzw. Familien. Diese Zahlen geben unter anderem Auskunft zum Alter und zum Geschlecht der Kinder und Jugendlichen, die beraten und/oder begleitet werden, zu Platzierungen in Heimen und in Pflegefamilien und zu den Gründen der Meldungen respektive der Fallbegleitungen. Keine Angaben finden sich zu Aspekten wie Nationalität, Erstsprache, Beizug von Übersetzerinnen und Übersetzern usw.

zu erstellen. Er beginnt, Datensätze zu prüfen und stellt fest, dass er nicht ohne weiteres auf die Zahlen zurückgreifen kann. Der Forscher will seine Anfrage schon etwas abschwächen, als Klaus Nagel sich ans Telefon setzt und eine Kollegin anruft. Er meint, neben ihm säße ein «Wissenschaftler», der an bestimmten Zahlen interessiert sei. Nach einer halben Stunde hat er die Zahlen. (Bearbeiteter Auszug aus dem Beobachtungsprotokoll zu einem Interview mit Klaus Nagel, Leitungsmitglied des ZeKi)

Es zeigt sich, dass es dem ZeKi also mit den von ihnen erhobenen Daten grundsätzlich möglich ist, eine nach Nationalität aufgeschlüsselte Statistik zu erzeugen – allerdings wird dies in der Regel nicht gemacht. Die für die Forschenden erzeugten Statistiken dienen nach unserer Lesart vielmehr dazu, zu zeigen, wie irrelevant die Kategorie Nationalität oder Staatsbürgerschaft für das ZeKi eigentlich ist. Der Herstellungsprozess einer entsprechenden Statistik zieht sich in die Länge und erscheint als sehr aufwändig. Das ZeKi inszeniert sich nach aussen als vielfältige Organisation und konstruiert die Vielfalt der Klientinnen und Klienten ebenso wie diejenige der Mitarbeitenden als Normalität, als «normale Lebenssituation», wie es ein Leitungsmitglied in einem Interview ausdrückt, in dem es auch sagt:

[...] Die Tatsache von Migration ist bei uns eigentlich Normalzustand. [...] Wir haben alles Migranten, also auch die Schweizer, die da sind, sind Migranten. Man kann sagen, ab und zu hat man mal jemanden, der seit zwei Generationen schon in dieser Stadt lebt, aber unsere Klientel sind also – wir sind in einer globalisierten Welt angekommen, in einem urbanen Kontext sowieso, das heisst, Multi- oder Transkulturalität ist eine Alltagsrealität, die man zu bewältigen versucht. (Auszug aus dem Interview mit Klaus Nagel, Leitungsmitglied des ZeKi)

Im weiteren Verlauf dieses Interviews sagt Klaus Nagel auch, Migrationshintergrund sei keine «spezielle Kategorie», die spezifisch berücksichtigt werden müsse. Die Kategorie Migration scheint nicht zum professionellen (Selbst-) Verständnis der Leitung des Zentrums zu gehören. Vielmehr wird Migration als Begriff dekonstruiert, indem er normalisiert und verallgemeinert, ja gleichsam «banalisiert» (Nieswand 2014, 171) wird. Denn ansonsten werde riskiert, eine (urbane) Realität zu verkennen, die sich treffender mit Stichworten wie «globalisiert», «Multi- oder Transkulturalität» bezeichnen lasse. In solchen Aussagen zeigt sich, wie die Leitungsebene des ZeKi das Zentrum nach aussen repräsentiert, es gleichsam in einem professionalisierten Duktus inszeniert. Dabei wird deutlich gemacht, dass die Kategorie Nationalität im

ZeKi irrelevant sei, und dass (kulturelle) Vielfalt als Tatsache zu akzeptieren und als Selbstverständlichkeit zu betrachten sei. Diese Position entspricht den Forderungen nach Anerkennung von (kultureller) Diversität und nach interkultureller Öffnung von Institutionen, die ursprünglich für Soziale Dienste (vgl. Gatianides 2006) formuliert wurden, mittlerweile aber breit rezipiert werden, insbesondere auch für die öffentliche Verwaltung (u. a. auch auf Bundesebene: vgl. EKA 2005a).

Die Ablehnung von Kategorien wie Migration wird von Leitungsmitgliedern in Interviews damit begründet, dass so dem einzelnen Fall (oftmals einer Familie) adäquat begegnet werden kann. Denn jede Familie habe «eine eigene Kultur», die es zu berücksichtigen gelte in der Fallarbeit im ZeKi, wie ein anderes Leitungsmitglied sagt. Auf die Frage der Interviewerin, ob sich gewisse Mitarbeitende auf «interkulturelle Kompetenz» spezialisiert hätten, antwortet Laura Zeier:

Ich denke, wenn es eine Gruppe gäbe, der man interkulturelle Kompetenz zuschreibt, würde man den anderen ja zuschreiben, dass sie nicht kompetent sind [...]. Also wir erwarten von allen Mitarbeitenden, dass sie eine bestimmte Kompetenz für – ich meine, mit jeder Familie muss man interkulturell kompetent sein. Jede unterscheidet sich von der anderen, hat eine eigene Kultur, hat eine eigene Art, die Dinge, die Welt zu sehen, und das muss man immer mit einer relativen Offenheit erstmal erkunden. (Auszug aus dem Interview mit Laura Zeier, Leitungsmitglied des ZeKi)

Interkulturelle Kompetenz soll als Anforderung nicht auf bestimmte Mitarbeitende beschränkt sein, sondern für alle Mitarbeitenden gelten – auch mit dieser Position entspricht das ZeKi-Leitungsteam der Position des Bundes hinsichtlich der breiten Verankerung interkultureller Kompetenz im Zuge von interkultureller Öffnung. So soll diese als Querschnittsaufgabe von Organisationen verstanden werden, die alle Mitarbeitenden betrifft und sich nicht auf jene beschränkt, die einen Migrationshintergrund mitbringen (vgl. EKA 2005a; EKA 2005b; Pasche/Piñeiro/Koch 2014; Piñeiro et al. 2018). Laura Zeier relativiert ferner den Kulturbegriff, der durch die Interviewerin mittels des Konzepts der «interkulturellen Kompetenz» eingeführt wird, indem sie Kultur verallgemeinert und auf Familien anwendet: Durch ihre Betonung, jede Familie habe ihre eigene Kultur, markiert sie zugleich die Orientierung am Einzelfall (im ZeKi sind die «Fälle» oft Familien). Kultur wird dabei mit Weltsicht gleichgesetzt. Die Familienkultur besteht demnach aus einer spezifischen Perspektive auf die Realität, die es für die Mitarbeitenden des ZeKi zu rekonstruieren gelte. Ein so verstandener Kulturbegriff hat kaum etwas mit Ethnizitätskonstruktionen zu tun; auch Laura Zeier betreibt eher

ein *Undoing Ethnicity* durch den hier zum Ausdruck gebrachten Kulturbegriff. Als professionell gilt, zumindest auf der Ebene der Selbstdarstellung der Organisation in Interviews mit der Leitungsebene, also die Orientierung am Einzelfall.

Doch wie sieht es aus, wenn der Blick auf die alltäglichen Arbeitspraktiken gerichtet wird? Im Folgenden werden drei durch die Analyse rekonstruierte *Arbeitssettings* dargestellt, die je mit spezifischen Formen des *Undoing Ethnicity*<sup>27</sup> verknüpft sein können. Die Forschungsergebnisse werden auf diese drei arbeitsbezogenen Settings zugespitzt dargestellt; pro Setting werden jeweils dominierende Logiken des *Undoing Ethnicity* im Arbeitsvollzug rekonstruiert.<sup>28</sup> So zeigen sich in der Fallzuteilung im ZeKi Prozesse der Expertinnen- und Expertenpositionierung; Fachkräfte können über ein Markieren von Sprachkompetenzen oder ein Differenzieren von Sprachzugehörigkeiten in ihrem Status als Expertinnen und Experten für Erziehungsfragen und Kindeswohlbelange auf- oder abgewertet werden (Kapitel 2.2). Die Klientengespräche, die gleichsam auf der «Vorderbühne» (Goffman 1983 [1959]) des ZeKi stattfinden, dienen implizit immer auch der interaktiven Herstellung von Klientinnen und Klienten, der Klientifizierung; insofern es in diesen Gesprächen ferner auch um den Aufbau eines Vertrauensverhältnisses geht, finden sich hier primär Prozesse des *Undoing Ethnicity*, da Ethnisieren für diese Anlässe offenbar kontraproduktiv wäre (Kapitel 2.3). Interventionen, Fallbesprechungen also, die auf der «Hinterbühne» (Goffman 1983 [1959]) der Organisation stattfinden, haben ebenfalls den Zweck, Fälle organisational herzustellen und bearbeitbar zu machen und individuelle Perspektiven auf die Fälle abzustimmen, was unter Umständen auch darauf hinauslaufen

---

27 Vor allem im englischsprachigen Raum liegt eine Reihe von Studien vor, die sich den Themen Migration, Ethnizität und/oder Kultur im Bereich des Kinderschutzes/der Jugendhilfe widmen (vgl. u. a. Kriz/Skivenes 2011; Ashton 2010; Chand 2005). Der grösste Teil dieser Studien wählt dabei einen anderen Gegenstandszuschnitt als die hier präsentierte Forschung: Während es uns um Differenzkonstruktionen, um die Herstellung von Ethnizität geht, fassen die aufgeführten Studien Ethnizität mehrheitlich als gegeben auf und essentialisieren sie damit u.E., d. h. sie untersuchen, wie Organisationen im Bereich des Kinder- und Jugendschutzes mit Migrantinnen und Migranten bzw. mit Minderheiten umgehen, und interessieren sich weniger für das *Doing Ethnicity*, für das Herstellen von Ethnizität. Vgl. für den deutschsprachigen Raum auch die Beiträge in Jagusch/Sievers/Teupe 2012 zu einem Kinderschutz, der als «migrationssensibel» konzipiert wird. Eine Ausnahme stellt im deutschsprachigen Raum die Studie von Nieswand (2014; 2017) zu Ethnizitätskonstruktionen in einem Stuttgarter Jugendamt dar, die methodologisch einen ähnlichen Ansatz verfolgt wie unsere Studie.

28 Damit soll allerdings nicht suggeriert werden, dass die rekonstruierten Logiken nicht auch in anderen Settings auftauchen können, noch, dass in den dargestellten Kontexten jeweils nur die präsentierte Logik präsent sein muss.

kann, dass Fälle sich als nicht-bearbeitbar herausstellen respektive Klientinnen und Klienten de-klientifiziert werden, also den Status als Klientel verlieren; letzterer Prozess kann im Effekt diskriminierend sein, kommt aber in unseren Beobachtungen ohne ein *Doing Ethnicity* aus (Kapitel 2.4).

### **Beschreibung des Feldzugangs**

In der methodologischen Literatur zur Ethnografie wird davon ausgegangen, dass der *Feldzugang* ein eminent wichtiger Schritt der Datenerhebung ist (vgl. Breidenstein et al. 2013; Lau/Wolff 1983; Wolff 2000; Loch 2012). Er dient nicht lediglich dazu, die Datenerhebung vorzubereiten, sondern in dieser Phase werden bereits die Beziehungen zwischen Forschenden, Feld(teilnehmenden) und Forschungsgegenstand ausgehandelt und etabliert. Daher können bereits in dieser Phase oft sehr wichtige Erkenntnisse über das Feld und seine Funktionsweise gewonnen werden. Dies gilt auch für unseren Fall: Der Feldzugang zum ZeKi gestaltete sich nicht ganz einfach – mal fühlte es sich nach einem leichten Zugang an, mal fühlten wir uns «hingehalten».

Praktisch jeden neuen Feldkontakt, jede neue Beobachtungsmöglichkeit müssen wir in diesem Feld relativ aufwändig herstellen; immer wieder müssen wir uns und unser Anliegen präsentieren. Daran zeigt sich fast idealtypisch, dass der Feldzugang permanent hergestellt werden muss – wobei die Verhandlungen hier über eine Vielzahl an Personen ablaufen. Das Leitungsmitglied Klaus Nagel zeigt sich der Forschung gegenüber zwar von Anfang an offen, kann und will seine Deutung aber nicht einfach durchsetzen, sondern reicht unser Anliegen vielmehr nach unten durch. In einer E-Mail an die Mitarbeitenden schreibt er: «An einem solchen Projekt können auch wir ein grosses Interesse haben. Das Thema «Migration» ist politisch zuoberst auf der Traktandenliste [...]. Es kann uns für unsere Positionierung und Ausrichtung nur nützen, wenn wir da von einem solchen Projekt auch von Erkenntnissen profitieren können.» Damit macht er seinen Mitarbeitenden deutlich, dass ihm das Projekt wichtig erscheint; zugleich wird die Beziehung des ZeKi nach aussen, seine Positionierung angesprochen – was zeigt, dass Nagel als Leitungsmitglied auch politisch-strategisch denkt und die Image-Pflege seines Dienstes im Auge hat.

Das Nach-Unten-Reichen unseres Anliegens kann, in Anlehnung an das «Hochzonen» (Wolff 2000, 343; vgl. auch Lau/Wolff 1983), als «Niederzonen» interpretiert werden – und ist möglicherweise typisch für Organisationen, die nicht klassisch hierarchisch geführt werden, sondern Wert auf Mitsprache legen – wie dies in der Sozialen Arbeit oftmals der Fall ist. Beim ZeKi gibt es zwar eine Hierarchie, es existiert aber auch ein recht grosser Ermessens- und Deutungsspielraum auf unterster Ebene (vgl. Lipsky 2010 [1980]); Entscheidungskompetenzen sind diffus, unklar verteilt – und die Entwicklung unterschiedlicher Perspektiven auf den Fall zugelassen und (in gewissem Mass) wohl auch erwünscht. Unten, d. h. auf Ebene der Teamleitenden und der Sozialarbeitenden, überwiegt eine eher skeptische und ablehnende Haltung unserem Anliegen gegenüber. Es scheint dort als Zumutung, als Zusatzaufwand, als Bedrohung des intimen Beratungssettings mit Klientinnen und

Klienten, möglicherweise auch als Infragestellung der eigenen Professionalität (Angst vor Blick über die Schulter) usw. empfunden zu werden. Interviewsituationen können ausserdem besser kontrolliert werden als Beobachtungssituationen. Vielleicht stellt hier die fachliche Nähe eher ein Problem dar; wir werden als Konkurrenz, als Kontrolle empfunden. Zugleich kann diese Ausgrenzung von Fremden auch als Ausdruck von Professionalität gelesen werden: Es ist die Aufgabe der Sozialarbeitenden, ihre Klientinnen und Klienten zu schützen, geht es doch in diesen Beratungsgesprächen um «heikle» Themen.<sup>3)</sup> Zudem mussten die Mitarbeitenden in den Jahren zuvor einige Umstrukturierungen, Gesetzesreformen und Ähnliches über sich ergehen lassen, was auf Arbeitsüberlastung hindeutet. Später erfahren wir, dass zeitgleich mit uns offenbar noch zwei weitere Forschungsteams im ZeKi aktiv sind, weshalb zum Teil auch von einer Überforschung der Praxisorganisationen auszugehen ist. Ferner scheint diese Organisation einen relativ geübten Umgang mit öffentlichen Anliegen zu haben – und damit, wie diese auf Distanz zu halten sind (vgl. Lau/Wolff 1983). Trotz vieler Feldkontakte kommen wir beispielsweise kaum an informelle Anlässe heran, erhalten dafür Zugang zu aufschlussreichen Gesprächen mit Klienten und Klientinnen, zu Teamsitzungen und Fallbesprechungen (vgl. Ausführungen zur Datenerhebung in der Einleitung).

Beim Feldzugang zeigen sich bereits mehrere Aspekte, die sich im Verlaufe der Forschung als typisch für diese Organisation erweisen: Das Changieren zwischen einer grossen Offenheit gegenüber unserer Forschung (vor allem auf der Leitungsebene) und dem subtilen, teilweise kaum wahrnehmbaren Abwehren oder Nicht-Eingehen auf unser Anliegen; dies geschieht mitunter mit Verweise auf chronische Überlastung und knappe Ressourcen, was laut Lipsky (2010 [1980]) charakteristisch ist für *Street-Level Bureaucracies* im Allgemeinen. Weiter dann die Anschlussfähigkeit der Forschung an die Organisation, die Passung, die hergestellt werden muss, sowohl von den Forschenden als auch von den Feldteilnehmenden, z. B. indem der Nutzen für die Organisation in Form eines «Narrativs» betont wird; ferner der Hinweis auf administrative Tätigkeiten (Berichte schreiben usw.) in Form von «Computerarbeit», die in Verwaltungsorganisationen einen relativ hohen Anteil an der Arbeit ausmachen, selbst bei den *street-level bureaucrats* an der Front.

- 
- a) Einige unserer Beobachtungsanfragen wurden just mit dem Hinweis auf die «heikle» Qualität von Fällen oder Gesprächen abgelehnt. So haben wir mehrmals die Antwort erhalten, an diesem oder jenem Gespräch könnten wir nicht dabei sein, weil es sich um «heikle Gespräche» handle – das scheint eine nicht weiter erklärungsbedürftige Begründung zu sein im Feld. Der Verweis auf das «Heikle» konnte so zugleich zur Abwehr unseres Anliegens wie auch zur Demonstration der eigenen Professionalität genutzt werden, da die Klientinnen und Klienten aus «heiklen» Fällen offenbar auch besonders schützenswert sind (vgl. auch Fussnote 19 zu «heiklen Fällen»).

## 2.2 Personalrekrutierung und Fallzuteilung – *Doing Ethnicity* als De-Expertisierung

In diesem Kapitel geht es um die beiden organisationalen Prozesse der Personalrekrutierung und der Fallzuteilung, die beide auf Sprache rekurrieren, und zwar auf Sprachkompetenzen hinsichtlich von «Fremdsprachen». Dadurch, dass Personal mit Fremdsprachenkenntnissen rekrutiert wird, können Fälle aufgrund ihrer Sprachzugehörigkeit an Sozialarbeitende zugeteilt werden, wodurch neben der erleichterten Verständigung auch kulturelle Nähe erzeugt werden soll, so unsere Interpretation. Unbeabsichtigte Effekte dieser auf sprachlich-kulturelle Zugehörigkeiten abzielenden Praxis kann jedoch sein, dass Fachkräfte interaktiv in der Nähe von Klientinnen und Klienten positioniert und dadurch fachlich in Frage gestellt werden, wie im Folgenden gezeigt wird.

### *Sprache als zentrale Kategorie in der Fallzuteilung*

Als zentrale Differenz im Zusammenhang mit Ethnizität erweist sich im ZeKi Sprache und zwar vor allem in zwei Organisationsprozessen, der Personalrekrutierung und der Fallzuteilung. Ferner gibt sich das ZeKi auch bei seiner Informationspolitik Mühe, Klientinnen und Klienten zu erreichen, die der deutschen Sprache nicht oder nur wenig mächtig sind: So stellt es im Internet einen Flyer in rund einem Dutzend verschiedener Sprachen zur Verfügung. Damit werden (sprachliche) Zugangshürden zum ZeKi abgebaut – so wie die Programmatik der interkulturellen Öffnung der Institutionen dies fordert (vgl. u. a. Gaitanides 2006 oder Piñeiro et al. 2018). Diesbezüglich kann deshalb für das ZeKi nicht von einer «monolinguale[n] Normalität von Regeleinrichtungen» (Mecheril/Miandashti/Plößler/Raithel 2001, 301) gesprochen werden. Das ZeKi setzt bei der Personalrekrutierung gezielt auf Mitarbeitende mit Fremdsprachenkenntnissen (Muttersprache oder Zweitsprachen) und zwar sowohl bei den fachlichen Mitarbeitenden (Sozialarbeitenden) als auch in der Administration (Empfang): In Stellenausschreibungen sind «Kenntnisse in einer oder mehreren Fremdsprachen» als zusätzliche Qualifikation unter anderen genannten Spezialisierungen «besonders willkommen» (vgl. u. a. Chand 2005 zu Sprachbarrieren im Kinderschutz; Engstrom/Won Min 2004 und Engstrom/Piedra/Won Min 2009 zu mehrsprachigen Sozialarbeitenden im Kinderschutz). Dabei steht die sprachliche «Verständigung» im Zentrum. Deutlich wird das beispielsweise auch am im Internet zugänglichen Überweisungsformular (beispielsweise für Schulen), das unter der Rubrik «Bei Fremdsprachigkeit» nach der Verständigungskompetenz in Deutsch fragt (die Ankreuzmöglichkeiten lauten «Verständigung in Deutsch möglich» und «Übersetzung erforderlich»). Wenn Verständigung nicht mehr gegeben

scheint, zum Beispiel beim telefonischen Erstkontakt durch den Empfang, wird nach Möglichkeit auf interne Sprachkompetenzen zurückgegriffen, wie unsere Beobachtung beim Empfang des ZeKi, der zugleich als Telefonzentrale fungiert, zeigt. – Dort hatten wir die Möglichkeit, Telefongespräche mitzuhören und konnten so folgendes Gespräch protokollieren:

Jetzt ruft wieder jemand an, es ist eine Frau, die den Sozialarbeiter Tom Jucker sprechen möchte. Sie spricht sehr leise und in gebrochenem Deutsch. Anna Kräuchi vom Empfang muss mehrmals nachfragen, worum es gehe. «Herr Jucker ist besetzt», erklärt Anna Kräuchi dann. Die Frau am Telefon antwortet: «Meiner Tochter geht es nicht gut.» Es wird kurz still und die Frau fügt an: «Ich spreche nicht gut Deutsch.» «Sind sie Türkin?», fragt Anna Kräuchi. Die Frau bejaht und Anna Kräuchi verbindet sie mit einer anderen Mitarbeiterin vom Sekretariat, Tina Schmitter, die neben Deutsch auch Türkisch spricht. Anna Kräuchi erklärt mir, dass der Sozialarbeiter Tom Jucker grad in einer Besprechung sei. Deshalb schaue nun Tina Schmitter, ob es dringend ist. Ansonsten störe sie die Sozialarbeitenden nicht während einer Sitzung. (Bearbeiteter Auszug aus dem Beobachtungsprotokoll zum Empfang/zur Telefonzentrale)

Nicht erst in den Beratungsgesprächen mit den Sozialarbeitenden ist Verständigung zentral. Bereits beim Empfang, der Telefonanrufe entgegennimmt und bei dem sich die Klientinnen und Klienten physisch anmelden, wenn sie im ZeKi vorbeikommen, ist es wichtig zu verstehen, weshalb Klienten und Klienten anrufen. Fungiert der Empfang als Telefonzentrale, wird hier insofern bereits eine erste Triage vorgenommen, als entschieden werden muss, ob ein Fall so dringend ist, dass Sozialarbeitende aus Sitzungen geholt werden müssen. Diese Entscheidung ist nur möglich, wenn die Mitarbeiterinnen des Empfangs, also das administrative Personal, einigermassen versteht, was die Anrufenden sagen. Daher sind Kompetenzen in «Fremdsprachen» auch für das administrative Personal zentral.

Die Relevanz der Sprachkompetenz der fachlichen Mitarbeitenden, also der Sozialarbeitenden, hängt eng mit der Fallzuteilung zusammen: Aufgrund einer internen Liste, auf der sich die Mitarbeitenden selbst einschätzen bezüglich ihrer Sprachkompetenzen, werden «fremdsprachige» Familien Sozialarbeitenden zugeteilt<sup>29</sup>, wie uns das für die Fallzuteilungen zuständige Leitungsmitglied Laura Zeier im Interview sagt:

---

29 Sprache ist wohl nicht das einzige Kriterium für Fallzuteilungen, doch konnten wir trotz Nachfragen nicht eruieren, welche weiteren Kriterien es gibt und wann sie wie angewendet werden. Dies scheint auch den Mitarbeitenden selbst nicht immer klar zu sein, da dies offenbar wenig transparent gemacht wird.

Wir haben eine Liste mit Sprachkompetenzen, da kann jeder Mitarbeiter, jede Mitarbeiterin sich einschätzen, «kann sich verständigen», «spricht gut» oder «spricht sehr gut», glaube ich, oder «Grundkenntnisse», «gut» und «sehr gut». Wenn das bei der Fallzuteilung schon deutlich ist, und wenn es fremdsprachige Familien- also manchmal sieht man aus der Anmeldung oder aus der Überweisung, steht zwar nicht explizit drin, bei der Ersteinschätzung steht das drin, Familie spricht welche Sprachen, Vater, Mutter, Kinder, in den Überweisungen steht das manchmal nicht drin. Manchmal kann man es aber trotzdem herauslesen und dann frage ich nochmal nach. Und wenn die Familie wirklich sich nur in einer Sprache verständigen kann, schaue ich, dass das möglichst durch jemand aufgenommen wird, behandelt wird, der die Sprache spricht. (Auszug aus dem Interview mit Laura Zeier, Leitungsmittglied des ZeKi)

Auf Dolmetscherinnen und Dolmetscher wird in vielen Fällen nur zurückgegriffen, wenn eine Sprache intern nicht abgedeckt werden kann oder sich allenfalls (Interessens-)Konflikte ergeben könnten bei einer gewissen Fallzuteilung. Nicht nur, weil sich das ZeKi so «den Dolmetscher ersparen kann», wie ein Sozialarbeiter im Interview sagt. Sondern auch, weil es «ganz, ganz grosse Vorteile mit sich» bringe, wenn eine Sozialarbeiterin im selben Land wie eine Klienten-Familie aufgewachsen sei, weil sie dann selbst einen «Migrationshintergrund», eine spezifische «Lebenserfahrung» habe und «diesen kulturellen Hintergrund» teile. Das schaffe «Vertrauen». Auch die «direkte» Kommunikation in der eigenen Sprache, ohne Umweg über eine Dolmetscherin, sei ein «Riesenvorteil».<sup>30</sup> – In diesen Aussagen zeigt sich, dass der Aufbau eines Vertrauensverhältnisses wahrscheinlich einfacher gelingt ohne den Einsatz von Dolmetscherinnen und Dolmetschern. Andererseits könne die Einsetzung einer Dolmetscherin gerade in «heiklen Situationen», also gefährlichen, unklaren oder sehr unangenehmen Situationen, auch Entlastung für einen Sozialarbeiter bieten, da dadurch auch «eine gewisse Distanz» geschaffen werden könne.

---

30 Obschon wir bestrebt waren, auch an «muttersprachlichen» Gesprächen teilnehmen zu können, hat der Zugang zu so einem Gespräch aus unterschiedlichen Gründen nicht geklappt. Möglicherweise antizipierten die Sozialarbeitenden die sprachliche Herausforderung, die das je nach Sprache für uns bedeutet hätte, bzw. den Mehraufwand einer Übersetzung, den sie selbst sich vielleicht gezwungen gesehen hätten zu leisten. Ausserdem scheint mit «muttersprachlichen» Gesprächen eben oft auch ein spezielles Vertrauensverhältnis assoziiert zu werden, das wir als Drittpersonen (ähnlich wie die unerwünschten Dolmetscherinnen und Dolmetscher) gestört oder zumindest irritiert hätten – so möglicherweise die Annahme der Sozialarbeitenden.

Neben dem bereits ausgeführten Aspekt der Verständigung gibt es im ZeKi auch organisationale, möglicherweise finanzielle Gründe, die dafür sprechen, grundsätzlich ohne Dolmetscherinnen und Dolmetscher zu arbeiten. Darauf verweist die Aussage eines Leitungsmitglieds, der – nach den Gründen für die sprachzentrierte Fallzuteilung gefragt – antwortet: «[...] dass wir weniger Übersetzer brauchen und einfach auch, weil es auch einfacher geht.» Dolmetschende zu suchen bedeutet einen gewissen organisationalen Aufwand, es kostet Arbeitszeit und ausserdem Geld. Und für die Kommunikation im konkreten Beratungsgespräch bedeutet es ebenfalls eine Verkomplizierung, wenn über eine Drittperson kommuniziert werden muss. «Einfacher» kann also unterschiedlich interpretiert werden in diesem Kontext.

Sprache wird im ZeKi markiert, allerdings in diesem geschilderten Prozess der Fallzuteilung (noch) nicht auf eine ethnisierende Art und Weise. Sprache wird hier vielmehr zu einer organisationalen Ressource, anhand der sich Prozesse wie Fallzuteilungen steuern lassen. Das ZeKi aktiviert Sprachzugehörigkeiten und zwar zunächst quer zur «binären Sortierung» (Kelle 2016, 4) in Mitarbeitende und in Klientinnen und Klienten. Eine solche binäre Sortierung ist für Organisationen der *Street-Level Bureaucracy* (Lipsky 2010 [1980]) wie Schulen, Sozial- oder Polizeidienste grundlegend: Die Mitarbeitenden wie Lehrerinnen, Sozialarbeitende, Polizisten und ähnliche Berufsangehörige werden von den Adressatinnen und Adressaten wie Schülerinnen, Klienten, Bürgerinnen usw. unterschieden. Wie konstitutiv diese Unterscheidung ist, zeigt sich auch darin, dass diese Organisationen ihre Klientel interaktiv, in Prozessen der «Klientifizierung» (Messmer/Hitzler 2007), herstellen müssen (vgl. dazu das folgende Kapitel 2.3 und Kapitel 4). Umso interessanter scheint der hier rekonstruierte Effekt, dass durch die Sprachpolitik des ZeKi eine Sortierung vorgenommen wird, die quer zu jener in Mitarbeitende und Adressatinnen und Adressaten liegt, die also Fachkräfte und Klientel in eine gemeinsame Sprachgruppe einteilt, wie im Folgenden ausgeführt wird.

*«Zum Türken gemacht»: nicht intendierte Effekte auf Sprache basierender Fallzuteilungen*

Sprache muss nicht ethnisierend markiert werden, aber sie kann zu einem «Mobilisierungspunkt» (Lengersdorf 2011, 138) für ein *Doing Ethnicity* werden: Dass Sprache als Differenzkonstruktion nicht immer neutral ist, zeigt bereits die Wortwahl: «Fremdsprache» und «Muttersprache» sind Metaphern, die Eigenes und Fremdes markieren. Ausserdem – so unsere These – werden mit der Sprachzugehörigkeit auch noch weitere Zugehörigkeiten und damit affine Differenzen aktiviert. Denn auf die Frage hin, ob auch sogenannte

«Fraternisierungsversuche» oder Loyalitätskonflikte zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel mit ähnlichem Sprachhintergrund beobachten werden können, antwortet ein Leitungsmitglied:

Ja, das kann auftauchen, bei Türkisch ja, nicht bei allen Sprachen. Ich glaube bei Portugiesisch oder Spanisch – da ist das nicht so ein Thema, aber Türkisch ist natürlich, Türkisch ist nicht nur eine Sprache, sondern auch eine Nation. Da ist es vielleicht ab und zu mal kann es das geben. (Auszug aus dem Interview mit Klaus Nagel, Leitungsmitglied des ZeKi)

Zwar wird hier nicht personalisiert, es geht also nicht um «Türken», sondern um «Türkisch», also um die Sprache. Doch wird diese Sprache anders attribuiert als andere Sprachen – wie beispielsweise Portugiesisch und Spanisch. Entlang von Sprachzugehörigkeiten wird hier nun ein *Doing Ethnicity* betrieben. Das zeigt sich auch in einem Auszug aus dem Beobachtungsprotokoll. Beobachtet wurde eine Leitungssitzung, in deren Anschluss sich das Leitungsmitglied Klaus Nagel noch mit der Forscherin unterhält:

Klaus Nagel sagt im Anschluss an eine Leitungssitzung zur Forscherin, dass das Thema Migration in dieser Sitzung zwar nicht explizit vorgekommen sei, aber dass es immanent sei. Er erwähnt eine Fallzuteilung und schaut währenddessen zu Laura Zeier, welche organisationsintern für die Fallzuteilungen zuständig ist. Sie hätten im Zentrum türkische Mitarbeitende. Erst kürzlich habe es einen türkischen Klienten gehabt, den sie einem dieser Mitarbeitenden zugeteilt hatten. Da die türkische Gemeinschaft sehr klein sei, komme es halt schnell vor, dass man sich entweder persönlich oder vom Hörensagen kenne. Der türkische Klient wollte nicht zum zugeteilten Mitarbeiter gehen, weil er ihn kannte. Den Klienten haben sie dann einem neuen Mitarbeiter mit türkischem Hintergrund zugewiesen. Letzterer habe erst kürzlich mit seiner Arbeit im ZeKi begonnen und sei aus einer anderen Stadt zugezogen, deshalb habe sich diese Fallzuteilung so angeboten. Klaus Nagel, Laura Zeier und ich lachen. Laura Zeier ergänzt, dass dieser neue Mitarbeiter ihr darauf sagte, dass er in seinem vorherigen Job einfach «Schweizer» war und jetzt neu zum «Türken gemacht» werde. Alle lachen wieder. (Bearbeiteter Auszug aus dem Beobachtungsprotokoll zu einer Leitungssitzung)

Durch die beschriebene Praxis der Fallzuteilung im ZeKi, die auf Sprachzugehörigkeiten und damit assoziierte kulturelle Zugehörigkeiten abstellt, wird eine sprachlich-kulturelle Nähe zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel zu erzeugen versucht – nicht nur, um Übersetzungsdienste zu sparen, sondern

auch, um den Aufbau einer Vertrauensbeziehung und die Verständigung zu erleichtern und dadurch Arbeitsprozesse zu optimieren. Verständigung und der Aufbau einer Vertrauensbeziehung, die im Idealfall die Form eines «Arbeitsbündnisses» (Oevermann 1996) annimmt, sind im Feld des Kinderschutzes zentral. Erst wenn Klientinnen und Klienten kooperieren, wenn sie sich verstanden fühlen, geben sie jene zum Teil intimen Informationen preis, die für die Einschätzung des Kindeswohls unerlässlich sind.

Doch hat diese sprachlich-kulturelle Nähe gleichsam eine Kehrseite: Relevant ist in diesem Zusammenhang, dass auch Mitarbeitende – qua den ihnen zugeteilten «fremdsprachigen» Klientinnen und Klienten – von Ethnizität affiziert und dadurch zu «Fremdsprachigen» werden – oder wie es ein Sozialarbeiter ausdrückt: Er werde durch diese Zuteilungspraxis «zum Türken gemacht», so zitiert ihn das Leitungsmitglied Laura Zeier im Anschluss an eine Leitungssitzung. Hierin zeigt sich, dass die sprachlich-kulturelle Nähe, die durch das beschriebene Abstimmen von Fällen zwischen Sozialarbeitenden und ihrer Klientel erzeugt werden soll, auch nicht intendierte Effekte zeitigen kann: Entlang von Sprachzugehörigkeiten, die in diesem Kontext als «sekundäre Merkmale» von Ethnizität wirksam werden (Hirschauer 2017, 35; vgl. auch Nieswand 2017, 283), wird durch den Prozess der Fallzuteilungen ein *Doing Ethnicity* betrieben. Dieses läuft darauf hinaus, dass die angesprochene binäre Sortierung in Sozialarbeitende/Expertinnen einerseits und Klienten andererseits, die wie gezeigt konstitutiv für *Street-Level-Organisationen* ist, durchbrochen wird. Auf diesen unbeabsichtigten Effekt, der zu einer fachlichen Prekarisierung von Mitarbeitenden führen kann, wird im Folgenden näher eingegangen.

Dass die Fallzuteilung aufgrund sprachlicher Kompatibilität nicht unintendierte Folgen haben kann, zeigt sich konkret an einem «externen Standortgespräch» in einem heilpädagogischen Kinderheim, an dem wir beobachtend teilnahmen. Am Gespräch nahmen drei Vertreterinnen und Vertreter des Heims teil, ferner die Eltern sowie die Grossmutter eines Jungen, der im Heim platziert war, der ZeKi-Sozialarbeiter Raphael Helmig sowie die Forscherin. In diesem Gespräch findet nach unserer Lesart eine fachliche Degradierung des ZeKi-Sozialarbeiters Raphael Helmig statt. Dieser hat in diesem Gespräch die Funktion, als ZeKi-Vertreter zu prüfen, ob die Heimunterbringung eines Jungen in seiner Zuständigkeit nach wie vor angezeigt ist bzw. welche Entwicklungen sich ergeben haben. Im Verlaufe des Gesprächs wird er aber von den anderen Fachpersonen (von Seiten des Heims) zunehmend als «Übersetzer» adressiert, da er dieselbe Muttersprache wie die Klienten-Familie spricht:

Der Sozialarbeiter des ZeKi, Raphael Helmig, übernimmt das Wort und beginnt mit «Ja», die Eltern hätten ihn angerufen und ihm mitgeteilt, was sie heute gerne sagen möchten. Der Vater beginnt zu erzählen: «Kinder wohnen bei den Eltern.» Es sei ihm bewusst, dass der Junge Mark «hier» sehr viel lerne. An Wochenenden sei er jeweils bei der Mutter. Er schlage vor, dass Mark mittwochs bei ihm übernachten würde. Dann habe Mark nicht so Heimweh, bringt der Vater als Grund. Es gebe ja auch Kinder, die täglich auswärts übernachteten. Die Heimleiterin Brigitta Stolz erklärt: «Das könnte schlecht sein für den Jungen. Eine solche Umstellung könnte ihn aus dem Rhythmus bringen.» Hier im Heim gebe es feste Zeiten fürs Essen und Schlafen. Wenn der Junge dann unter der Woche bei ihm übernachten würde, dann könne er die Zeit zum Nachtessen beispielsweise nicht einhalten, dann würde der Junge auch noch später ins Bett gehen und wäre am nächsten Morgen nicht fit. Er müsse ja auch noch in die Schule. Sie schlägt dem Vater stattdessen vor, am Mittwochnachmittag vorbeizukommen und ihn zum Beispiel für drei Stunden abzuholen und etwas mit ihm zu unternehmen. Der Vater sagt, ja, wenn es regelmässig sei. Nicolas Kurt, ein Mitarbeiter des Heims und die Bezugsperson von Mark, antwortet, es müsse regelmässig sein. Mark brauche Ordnung, so wie er seine Spielzeug-Autos einparke. Veränderungen und Unregelmässigkeiten überforderten ihn und führten dazu, dass er seine Kraft und Energie dafür aufbrauche, statt das für andere Dinge zu brauchen. Brigitta Stolz schaut Raphael Helmig an und fragt ihn: «Wollen Sie das übersetzen?» Es ist ganz kurz still und Raphael Helmig übersetzt, dabei fällt mir jetzt auf, dass alle ihn anschauen, auch die Fachpersonen. Mir fällt auf, dass er sehr lange übersetzt, er spricht anteilmässig viel mehr als das, was Nicolas Kurt erzählt hat. [...] Raphael Helmig sagt dann wieder auf Deutsch: «Habe es übersetzt.» (Bearbeiteter Auszug aus dem Beobachtungsprotokoll zu einem externen Standortgespräch)

Als das Gespräch an einen «heiklen» Punkt gelangt, wird der ZeKi-Sozialarbeiter von einer anderen Fachperson, einer Vertreterin des Kinderheims, aufgefordert, ihre fachlichen Aussagen der Klienten-Familie zu «übersetzen» – obschon diese des Deutschen mächtig ist. Der Sozialarbeiter des ZeKi wird auf seine Rolle als Übersetzer hingewiesen – und damit nicht als Fachperson angesprochen, sondern für den Zweck der Übersetzung instrumentalisiert. In dieser Situation tritt die sozialarbeiterisch-fachliche Expertise des ZeKi-Vertreters interaktiv in den Hintergrund, während eine (zugeschriebene) sprachlich-kulturelle Expertise betont und ausserdem als Vehikel genutzt wird, um für die Klienten-

Familie «schwierige» Entscheidungen zu kommunizieren und durchzusetzen. Die Markierung von Sprachkompetenzen bzw. Sprachzugehörigkeiten läuft auf eine Instrumentalisierung des Sozialarbeiters mit Migrationshintergrund als Übersetzer hinaus, was eine Reduktion seiner Expertise auf sprachlich-kulturelle Aspekte zur Folge hat; seine sozialarbeiterisch-fachliche Expertise ist in diesem Gespräch nicht gefragt und wird interaktiv gleichsam zugeschüttet (vgl. dazu auch Koch et al. 2018, 140 ff.).

Zusammenfassend lässt sich festhalten, dass mit den beschriebenen Abstimmungsprozessen der Differenzierung nach Sprache eine wichtige Rolle zukommt (die Fallzuteilungen werden entsprechend den Sprachkenntnissen vorgenommen) und eine solche Differenzierung unterschiedliche und unintendierte Effekte zeitigen und *Doing Ethnicity* auf eine punktuelle Abwertung der Expertenposition hinauslaufen kann. Die Distanz, die ein Expertentum an sich markiert – und damit der Expertenstatus – wird hier brüchig. Der ZeKi-Mitarbeiter erscheint nicht mehr primär als kompetenter Sozialarbeiter, sondern wird zum türkischsprachigen Gegenüber gemacht. Dadurch bricht die für Organisationen der Sozialen Arbeit konstitutive Unterscheidung in Klientinnen einerseits und Sozialarbeitende andererseits auf, indem gewisse Sozialarbeitende und gewisse Klienten durch die Betonung eines spezifischen Merkmals, nämlich ihrer Sprachzugehörigkeit, in eine Nähe zueinander gerückt werden. Mit Hirschauer (2014) gesprochen, überlagert in diesem Moment die Differenz türkischsprachig versus nicht-türkischsprachig, die Differenz Expertinnen versus Nicht-Expertinnen und lässt diese in den Hintergrund treten. Der Sozialarbeiter wird implizit, subtil «zum Türken» gemacht.

### 2.3 Klientengespräche – *Undoing Ethnicity* im sozialarbeiterischen Klientifizierungsprozess

In diesem Kapitel geht es um Interaktionen auf der «Vorderbühne» (Goffman 1983 [1959]) des ZeKi, nämlich um institutionelle Gespräche zwischen Sozialarbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten. In diesen Gesprächen werden in erster Linie Themen verhandelt, die mit Erziehung zu tun haben. Der Prozess der «Klientifizierung» (Messmer/Hitzler 2007) ist hier eng verknüpft mit der Herstellung von Erziehungskompetenz; hervorgebracht werden letztlich erziehungs(in)kompetente Eltern(-teile) bzw. Erziehungsberechtigte, wobei immer wieder neu ausgehandelt wird, was Erziehungskompetenz ist – und wo die Grenze zur Erziehungsinkompetenz liegt. Wie wir sehen konnten, sind in diesen Aushandlungen kaum Ethnisierungsprozesse zu beobachten; Ethnizität scheint hinsichtlich der Frage, ob es sich um erziehungskompetente Personen handelt oder nicht, kaum von Relevanz – zumindest nicht in

unserem Datenmaterial. Was verhandelt wird, sind gesellschaftlich-normative Fragen rund um Erziehung (wie Essenszubereitung, Schlafsituation und -zeiten von Kindern, Fragen rund um die Schule und Ausbildung, Freizeit, angemessenes Verhalten von Kindern usw.). Wenngleich solche Fragen prinzipiell Anschlussmöglichkeiten für ethnisierende oder kulturalisierende Deutungen bieten würden, fanden wir keine solchen Auslegungen. Vielmehr scheinen die Fragen, die verhandelt werden, einzelfallabhängig zu sein. Ferner geht es in diesen Gesprächen immer auch darum, ein Vertrauensverhältnis aufzubauen. Erst wenn Klientinnen und Klienten ein gewisses Vertrauen zur Sozialarbeiterin oder zum Sozialarbeiter des ZeKi haben, werden sie jene Informationen preisgeben, die für die ZeKi-Mitarbeitenden relevant sind. Diese Informationen erlauben, die Erziehungskompetenz einzuschätzen, um letztlich beurteilen zu können, inwiefern das Kindeswohl allenfalls gefährdet ist. Wahrscheinlich würden stereotypisierende bzw. kulturalisierende Aussagen vonseiten der Fachkräfte diesen Beziehungsaufbau eher gefährden. Wie die weitere Analyse zeigt, können Fragen rund um Erziehung zwar nicht verhandelt werden, ohne (implizit) auf gesellschaftlich-normative Orientierungen zu rekurrieren, aber doch ohne ein offensichtliches *Doing Ethnicity*.

*Orientierung am «Kindeswohl» als professionelle Richtschnur:  
Ist es ein «heikler Fall»?*

Bei Arbeitsprozessen wie der Fallzuteilung (siehe vorhergehendes Kapitel) und in Gefäßen wie der Intervision (siehe nachfolgendes Kapitel), die allesamt auf der Hinterbühne der Organisation und mithin ohne direkten Kontakt mit Klienten stattfinden, lassen sich vereinzelt Momente des *Doing Ethnicity* ausmachen. Das gilt jedoch kaum für den Bereich der Vorderbühne, also für die direkte Interaktion von ZeKi-Angehörigen mit Klientinnen und Klienten: Wir haben keine Klientengespräche beobachtet, in denen Sozialarbeitende gegenüber ihrer Klientel explizit kulturalisierten oder ethnisierten. Mit anderen Worten: Es liess sich in keinem der Gespräche ein offensichtliches *Othering* (vgl. Said 2003 [1978]; Spivak 1985) gegenüber Klientinnen und Klienten und in Bezug auf Ethnizität beobachten. Vielmehr sind wir einer Art «Banalisierung» (Nieswand 2014) von Ethnizität begegnet, was wahrscheinlich damit zusammenhängt, dass kulturalisierende Stereotypisierungen dem Aufbau einer Vertrauensbeziehung zu den Klientinnen und Klienten hinderlich sind und der professionellen Einzelfallorientierung zuwiderlaufen. Dahinter steckt eine verständigungs- und abstimmungsaffine Haltung, denn die aufs Kindeswohl ausgerichtete Arbeit der Sozialarbeitenden im ZeKi erfordert eine enge Zusammenarbeit mit der Klientel. Es bedarf einer tragfähigen Beziehung und einer vertrauensvollen Kommunikation, damit die Klientinnen und Klienten

von sich erzählen. Ein *Othering*, also eine Gesprächsstrategie, die eine auf Ethnizität basierende Grenze markieren würde zwischen «uns» und «euch anderen», wäre einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung eher hinderlich.<sup>31</sup> Die Orientierung am Einzelfall, an der einzelnen Familie, ist zentral, wie sich im Interview mit der Sozialarbeiterin Gerda Sutter, Teamleiterin, zeigt:

Das ist so ein bisschen das Denken, das wir hier haben. Dass wir auch schauen, okay, nicht jede Familie tickt da gleich. Es muss ja auch einen Spielraum geben, wo sich das so bewegt und man muss immer schauen: Okay, wie ist das Kind jetzt unterwegs? Was sagt das Kind selbst? Das ist ganz wichtig. Und dann auch: Was sagt die Umgebung vom Kind? (Auszug aus dem Interview mit Gerda Sutter, Teamleiterin)

Sozialarbeitende des ZeKi bringen ihre Orientierung am Einzelfall bzw. am einzelnen Familiensystem in den Interviews in Aussagen wie «jede Familie hat ihre eigene Kultur» oder «ich habe so viele verschiedene Familien und viele entsprechen nicht ganz dem Standard» zum Ausdruck. Ihr Fokus richtet sich dabei darauf, ob es sich um einen «heiklen Fall» handelt oder nicht, also um einen Fall, in dem eine akute Gefährdung des Kindeswohls möglich ist, in dem mit viel Fingerspitzengefühl vorgegangen werden muss und/oder in dem das Familiensystem die Kooperation verweigert.

Ob ein Fall heikel ist oder nicht, ist *die* zentrale Differenz – sie weist keinen direkten Zusammenhang zur Differenz der Ethnizität auf. Daher stehen in Gesprächen mit den Klienten oftmals relativ banale Fragen rund um die Erziehung, die Familienorganisation, ums Wohnen, um die (Fremd-) Betreuung der Kinder und ihre Ausbildung, um finanzielle Aspekte usw. im Vordergrund. Eine ZeKi-Sozialarbeiterin, die zugleich ein Team leitet, erläutert im Interview:

Im direkten Gespräch möchte ich [wissen]: Wie sind die Erziehungsvorstellungen der Eltern? Was ist die Haltung dem Kind gegenüber in der Erziehung? Was sind die Methoden? Diese Themen habe ich sowieso mit jeder Familie, ob die jetzt aus dem Kosovo kommt, oder in einer Schweizer Stadt wohnt. [...] Ich habe so viele verschiedene Familien. Viele entsprechen nicht ganz dem Standard. Und ich muss dann einfach schauen, okay, wo weicht es denn ab? Und wie stark weicht es denn ab? Und ist es wirklich ein Problem? Und das sieht

---

31 Es mag sein, dass eine solche auf Verständigung und Vertrauen ausgerichtete Kommunikation dort an ihre Grenzen stösst, wo es sich um sehr «heikle Fälle» handelt. Da wir keine akut heiklen Fälle oder heiklen Gespräche beobachten konnten, können wir dazu nichts Weiteres sagen (siehe Fussnoten 19 und 25).

man eigentlich nur am Kind. (Auszug aus dem Interview mit Gerda Sutter, Teamleiterin)

Wo Eltern als wenig erziehungskompetent erscheinen, unabhängig ihrer Herkunftskultur, wird versucht, eine Verhaltensänderung der Eltern bzw. der Sorgeberechtigten zu erreichen – eine Gratwanderung, wie eine Sozialarbeiterin im Interview schildert:

Und bei aller Beziehungsarbeit, die mit den Eltern in der Regel stattfindet, gibt es ja da immer noch dieses Kind, was wir schützen müssen. Weil, ich kann nicht, wie in einem anderen Beratungskontext [...] diese Vertrauensbasis herstellen. Sondern ich habe auch immer noch, auf diesen Auftrag zu schauen, was ist mit dem Kind. Und das finde ich, ist schon eine ziemliche Herausforderung. Weil man vielleicht an der einen oder anderen Stelle auch den Eltern dann... Den Weg finden muss, den Eltern zu vermitteln, dass man den Eindruck hat, vielleicht sind sie überfordert mit der Erziehung. Sie sind vielleicht auch nicht in der Lage, dem Kind das zu geben, was das Kind braucht. Ja. Oder sie gefährden das Kind durch ihr Verhalten. Und das ist schon noch mal eine ziemliche Aufgabe, das. Im Idealfall schafft man das natürlich, die Eltern immer mitzunehmen und zu sagen und sie dahin zu führen. Ja, ein Stück selber einzusehen. (Auszug aus dem Interview mit Helene Zaugg, Sozialarbeiterin)

Hierin zeigt sich deutlich, in welches grundlegende organisationale Dilemma das ZeKi eingestrickt ist: Neben dem Beratungsmandat hat es in Bezug auf den zivilrechtlichen Kinderschutz auch ein Inspektionsmandat (Lipsky 2010 [1980], 74 f.). Die Sozialarbeitenden im ZeKi müssen Informationen sammeln, die die Einschätzung einer «Gefährdungssituation» und Entscheide über die Notwendigkeit von Schutzmassnahmen erlauben (ZGB Art. 446; ZGB Art. 314 Abs. 1; vgl. auch Schnurr 2016, 122 ff.). Dabei ist kein völliger Verlass auf die Aussagen der Klientinnen und Klienten, denn diese können unter Umständen ein Interesse daran haben, die Situation zu beschönigen (vgl. Ash 2011; Munro 1999). Dennoch ist ihre aktive Mitarbeit für einen gelingenden Abklärungs- und Beratungsprozess wesentlich (vgl. Biesel/Fellmann/Müller/Schär/Schnurr 2017). Doch wird der Beziehungsaufbau zwischen Sozialarbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten (Herstellung eines Arbeitsbündnisses) durch die erwähnten Kontroll- und Inspektionsaufgaben erschwert. Kurzum: Im Kinderschutz geht es um die «Herstellung von Vertrauen zu Eltern, die potentiell Misstrauen verdienen» (Alberth et al. 2010, 482; vgl. Biesel/Urban-Stahl 2018, 175 f.; Marthaler 2012 sowie diverse Beiträge in Bode/Turba 2014). Und *Doing Ethnicity* wäre wohl kontraproduktiv in

diesem Prozess. Inwiefern es daher für diese Arbeit eines *Undoing Ethnicity* bzw. eines Ruhenlassens von Ethnizitätskategorien bedarf, wird im Folgenden ausführlich dargestellt.

*Klientifizierung und Normalisierung: alltäglich-pragmatische Themen in Beratungsgesprächen*

Bei den untersuchten Klientengesprächen scheint Ethnizität als Kategorie, die im Grunde «ständig im Hintergrund abrufbar» (Nieswand 2014, 284) wäre, (explizit) keine Rolle zu spielen. Ethnizität ist denn auch «nicht unmittelbarer Gegenstand des institutionellen Mandats» (Nadai/Käch/Hollenstein 2016, 2). Vielmehr wird Ethnizität ruhen gelassen, was letztlich dem Arbeitsbündnis zuträglicher ist. Das zeigt auch der Vergleich zweier Klientengespräche: einem Gespräch mit einer Familie mit «Migrationshintergrund» und einem Gespräch mit einer Familie ohne «Migrationshintergrund». In beiden Gesprächen werden auf ähnlich normativ-belehrende Weise alltäglich-intime Themen (wie beispielsweise die Schlafsituation der Familie, die Zu-Bett-geh-Zeit einer Tochter, offene Rechnungen, das angeblich «sexualisierte Verhalten» des einen Sohnes, Alkoholprobleme der Eltern oder die «Wohnsituation») besprochen. Ethnizität als Differenz wird hingegen ruhen gelassen. Das wird im folgenden Gespräch plastisch, an dem das Ehepaar Sollberger, Eltern dreier Kinder und hier Klientin bzw. Klient, Jeanette Christen als Vertreterin einer Sozialpädagogischen Familienbegleitung, der Familienbegleiter Thorsten Jansen, der ZeKi-Vertreter Raphael Helmig sowie eine Forscherin des Teams teilnehmen. Das Gespräch findet nicht im ZeKi selbst statt, sondern in den Räumlichkeiten der Sozialpädagogischen Familienbegleitung und dauert rund zwei Stunden. Die Gesprächsleitung liegt bei Jeanette Christen. Für das Gespräch wurden sechs Stühle in einem Kreis angeordnet und in der Mitte des Kreises befinden sich auf einem Hocker eine Wasserflasche und Gläser. Die Mitarbeiterin der sozialpädagogischen Familienbegleitung Jeanette Christen eröffnet das Gespräch.

Jeanette Christen sagt, sie hätten sich vor nicht sehr langer Zeit gesehen, und schaut dabei zum Ehepaar Sollberger, den Eltern von drei Kindern. Heute gehe es darum zu besprechen, wie sich die Kinder angesichts der Trennung der Eltern und der Suchtprobleme der Mutter verhielten, ob es Veränderungen gegeben habe und so weiter. Der Vater übernimmt gleich das Wort: Ja, es habe letzte Woche ein Ereignis bei Felix gegeben.<sup>32</sup> Er habe nach diesem Ereignis

32 Worauf sich das «sexualisierte Verhalten» genau bezieht, bleibt in dieser Situation unklar. Möglicherweise steht der Verdacht eines sexuellen Übergriffs auf Felix im Raum – allerdings wird dieser Verdacht nicht ausgesprochen.

die Kinderärztin angerufen, weil er das untersuchen lassen wollte. Jeanette Christen meint: «Machen Sie das!» Er habe aber keinen Termin bekommen, die Kinderärztin habe momentan keine Zeit, sagt der Vater. Er könne jederzeit ins Kinderspital, schlägt Jeanette Christen vor. [...] Jeanette Christen wendet sich zur Mutter: «Fällt Ihnen das auch auf?» «Nein eigentlich nicht», antwortet die Mutter. [...] Jeanette Christen konstatiert, die Kinder zeigten vermehrt «sexualisiertes Verhalten», vor allem Felix, mehr als andere Kinder im gleichen Alter. Sie fände es deswegen schon noch gut, den Jungen untersuchen zu lassen. [...] In diesem Kontext fragt sie die Eltern später, ob sie offene Rechnungen hätten. Dann sei es manchmal schwierig, einen Arzttermin zu erhalten. Die Eltern verneinen die Frage. [...] Später wiederholt der Vater, das Verhalten von Felix sei ihm eingefahren. Jeanette Christen meint, es sei spannend, von der Kita habe sie nichts gehört. Umgekehrt habe es auch eine Zeit gegeben, wo es zuhause «ruhig» war und dafür in der Kita nicht, sodass die Kita den Eindruck hatte, dass es zuhause bei den Sollbergers Probleme gebe. Der Familienbegleiter Thorsten Jansen habe aber auch «sexualisiertes Verhalten» bei den Jungs beobachtet; was er beobachtet habe, werde er dann später berichten, kündigt Jeanette Christen an. Sie wendet sich zur Mutter: «Wie geht es mit der Erziehung?» Sie habe ja auch schon von Problemen berichtet, deswegen wolle sie wissen, wie es laufe. In einem unzufriedenen Ton antwortet die Mutter: «Ja, es geht.» [...] Später sagt Jeanette Christen zum Vater, ihr sei beim Hausbesuch aufgefallen, dass er einen sehr sarkastischen Ton im Umgang mit den Kindern habe. Der Vater legitimiert sich: Er mache das vor allem bei David, er habe gemerkt, dass ihn das jeweils wieder herunter hole, vor allem wenn, er einen Wutanfall habe. Jeanette Christen antwortet, sie habe da den Eindruck gehabt, dass der Junge «irritiert» sei. Der Vater ignoriert die Kritik und wiederholt, dass das den Jungen «herunter holt». [...] Jeanette Christen meint dann, sich an die Mutter wendend: Sie möchte «klarstellen», sie wisse, dass sich die Mutter «bemüht». Sie wisse auch, dass die Mutter ein Alkoholproblem habe und wolle zeigen, dass Kinder solche Sachen auch mitbekommen. Jeanette Christen möchte dabei helfen, wie mit dieser Situation umzugehen sei. Das Ziel sei schon – das formuliert Jeanette Christen dann sehr vorsichtig –, dass Frau Sollberger nicht mehr trinke. Der Vater schaut bekräftigend zur Mutter hinüber und meint, sie habe jetzt länger nicht mehr getrunken. Die Mutter bejaht, sie habe seit einer Woche nicht getrunken. [...] Jeanette Christen sagt abschliessend, sie müssten in diesen Prozess Zeit investieren. Bis jetzt

habe sich das Angebot der sozialpädagogischen Familienbegleitung auf «Aussenaktivitäten» beschränkt. In ihren Augen sei es wichtig, die Angebote auf den Alltag auszudehnen. [...] Dann beklagen sich die Eltern über das Verhalten einer Mitarbeiterin der Kita, weil diese – ohne die Eltern zuerst zu benachrichtigen – Jeanette Christen eine Rückmeldung zu den Kindern gegeben hat. Jeanette Christen erklärt, das sei ein Missverständnis, das sei eigentlich ihr Fehler, sie habe in der Kita angerufen und sich über die Kinder erkundigt. Die Eltern, vor allem die Mutter, erscheinen nach dieser Klärung sichtlich beruhigt. (Bearbeiteter Auszug aus dem Beobachtungsprotokoll zu einer Standortsitzung)

In diesem Standortgespräch auf einer Familienberatungsstelle (mit dem Ehepaar René und Iris Sollberger, bei denen es sich gemäss dem ZeKi-Sozialarbeiter um «waschechte Schweizer» handelt), finden sich von Beginn an praktisch nur Problematisierungen, wobei die verschiedenen Teilnehmenden Unterschiedliches zur Sprache bringen: Der Vater und vor allem auch Jeanette Christen als Vertreterin der Familienberatungsstelle problematisieren das Verhalten der Kinder, insbesondere «sexualisiertes Verhalten» des Sohnes Felix – dieses wird von Jeanette Christen geradezu pathologisiert. So betont sie mehrmals, dass der Junge im Kinderspital und bei einer Kinderpsychiaterin abgeklärt werden sollte. Jeanette Christen problematisiert parallel zum Verhalten der Kinder auch jenes der Eltern, vor allem der Mutter: Beispielsweise erwähnt sie ihre Alkoholsucht; dass auch der Vater alkoholabhängig ist, erfährt die Forscherin erst im Nachhinein vom anwesenden ZeKi-Vertreter. Latent scheint hier die Theorie mitzuschwingen, dass sich im Verhalten der Kinder Probleme der Eltern manifestieren. Jeanette Christen wendet verschiedene Strategien an, um Faktizität bzw. Objektivität zu konstruieren: Sie greift auf eigene Beobachtungen und Wahrnehmungen zurück, die sie bei einem «Hausbesuch» gemacht hat; sie setzt die «Rückmeldungen» eines Mitarbeiters der Familienberatungsstelle und aus der Kita selektiv ein: Dass die Kita kein «sexualisiertes Verhalten» von Felix beobachtet hat, wird von ihr so gedreht, dass vor allem die «Probleme zuhause bei Sollbergers» in den Vordergrund rücken. Ferner bringt sie erinnerte Aussagen der Eltern aus früheren Gesprächen in Stellung. Dies alles dient in unserer Lesart vor allem dazu, die Beratungs- und Begleitungsbedürftigkeit der Familie zu konstruieren – die ja just von ihrer Organisation abgedeckt werden kann. Das formuliert Jeanette Christen mehrfach auch ganz explizit: So sagt sie zu den Eltern, sie müssten Zeit in diesen Prozess investieren und weitere Angebote des familienpädagogischen Dienstes beanspruchen; die Angebote sollten auf den Alltag ausgedehnt werden. Ähnlich wie in anderen beobachteten Standortgesprächen braucht

es nach dieser kommunikativen, respektive interaktiven Konstruktion der Hilfebedürftigkeit der Familie keinen expliziten Zwang mehr; die Eltern sind offenbar einverstanden, weitere Angebote zu beanspruchen.<sup>33</sup>

In einem weiteren Gespräch mit Familie Hauser, einer Familie mit «Migrationshintergrund», zeigt sich eine ähnliche thematische Fokussierung wie im bereits dargestellten Beratungsgespräch. Das Gespräch findet in einem Besprechungszimmer des ZeKi statt. Neben der ZeKi-Sozialarbeiterin Doris Amstutz sind auch die Mutter, der Vater, die elfjährige Tochter Eva und ihre kleinere Schwester Sandra (Kleinkind) anwesend sowie die Familienbegleiterin, die Dolmetscherin für die Mutter und die Forscherin. Verhandelt werden alltäglich-pragmatische, aber mitunter auch sehr intime Aspekte wie die «Wohnverhältnisse», d. h. die Grösse der Wohnung, die Aufteilung und Nutzung der Zimmer, die «Schlafsituation» (wer schläft mit wem in welchem Zimmer, in welchem Bett; wann geht die ältere Tochter ins Bett), die Essenszubereitung, Evas schulischen Leistungen (macht sie ihre Hausaufgaben) sowie ihre Freizeitaktivitäten (hat sie Freundinnen, hat sie Hobbys usw.). Auf den ersten Blick könnte angenommen werden, dass hier kulturalisiert oder ethnisiert wird. Denn es kommen verschiedene normative Bezüge zum Ausdruck: Beispielsweise sagt die ZeKi-Sozialarbeiterin zur etwa elfjährigen Tochter Eva: «20 Uhr wäre die Zeit, zu der Mädchen in deinem Alter zu Bett gehen» oder der Vater, Herr Hauser, betont, er würde jetzt «aufs Essen achten und leichtes Essen» zubereiten und die Mutter, Frau Hauser, konstatiert, sie wisse, dass «es nicht normal» sei, dass sie mit ihren beiden Töchtern im selben Zimmer schlafe. Darin zeigen sich normative Annahmen bezüglich Tagesablauf, Gesundheit, Wohnen und Schlafsituation usw. – kurz: bezüglich habitualisiertem Lebensstil (vgl. Bourdieu 1982). Dabei steht weniger ein allfälliger Migrationshintergrund oder eine bestimmte Herkunftskultur im Zentrum. Sozialarbeitende scheinen vielmehr auf einer pragmatisch-konkreten Ebene zu intervenieren, um «richtiges» Erziehungsverhalten (vgl. Delay/Frauenfelder 2005) zu erreichen. Ob und in welchem Ausmass Ethnizität in so einem Gespräch wirksam wird, hängt also von der jeweiligen

---

33 Interessant ist hier ferner die organisatorische Aufgabenteilung und Kompetenzverteilung, die einer Kaskade gleicht: Ursprünglich war die KESB involviert (ob bzw. von wem es eine Gefährdungsmeldung gab, ist nicht zu rekonstruieren), die das ZeKi mit diesem Fall betraute. Das ZeKi beauftragte daraufhin den familienpädagogischen Dienst, der nun die engere Begleitung übernimmt – und diese ausdehnt. Ausserdem lässt er sich von der Kita Bericht über die Kinder erstatten. Kontrollierende und normalisierende (hier im Sinne von: auf eine Norm hin arbeitende) Momente gegenüber der Familie gibt es nun vor allem vom familienpädagogischen Dienst, während das ZeKi jetzt eher diesen Dienst kontrolliert und selbst wiederum von der KESB kontrolliert wird (vgl. Messmer/Fellmann/Wetzel/Käch 2019 zur Sozialpädagogischen Familienbegleitung in der Schweiz).

(Interaktions-)Situation und vom jeweiligen Fallverlauf ab (vgl. auch Nieswand 2014, 284), wobei ihre Aktivierung tendenziell die Arbeitsbeziehung gefährdet und deshalb in der Regel ruhen gelassen wird – *Undoing Ethnicity* im Klientifizierungsprozess also.<sup>34</sup>

*Undoing Ethnicity* kann im uns interessierenden Kontext als «Klientifizierung» (Messmer/Hitzler 2007) gelesen werden. Damit ist «ein Vorgang bezeichnet, der sich auf die interaktive Herstellung erwartbarer institutioneller Rollenidentitäten bezieht» (Messmer/Hitzler 2011, 56). Interaktiv werden die Sozialarbeitenden zu Expertinnen und Experten für Erziehungsfragen, während die Adressatinnen und Adressaten interaktiv klientifiziert werden, indem sie situativ als wenig kompetent bezüglich Erziehungsverhalten scheinen oder indem sie diese Kompetenz fortlaufend unter Beweis stellen müssen. Individuen und Familien werden organisational in «Beteiligungsrollen» (Hitzler/Messmer 2008, 246) sozialisiert, da die Komplexität ihres «Falles» reduziert werden muss, um den Fall bearbeitbar zu halten. Dafür bedarf es einer Etablierung von Adressatinnen und Adressaten «in ihren [organisations-] relevanten Aspekten» (sowie ein Ausblenden nicht-relevanter Aspekte), um die Fälle «nach Massgabe der institutionellen Zielsetzungen» prozessieren zu können (Hitzler/Messmer 2008, 250; Lipsky 2010 [1980], 59). Für diesen Herstellungsprozess von Fällen sind Kategorisierungen unabdingbar. Hinzu kommt, dass es einer sorgfältigen Mittelallokation bedarf, da Ressourcen in *Street-Level Bureaucracies* chronisch knapp sind. Sozialarbeitende unterscheiden beim zivilrechtlichen Kinderschutz daher zunächst, ob es sich um «heikle Fälle» handelt oder nicht. Darin drückt sich die ganze Ambivalenz des Kinderschutzes aus (vgl. Dahmen/Kelle 2020), wie sie oben ausgeführt wurde: Da man nie genau wissen kann, ob eine Gefährdung des Kindeswohles vorhanden ist oder nicht, ist ein «heikler Fall» einer, bei dem genau hingeschaut werden muss, bei dem die Sozialarbeitenden aufmerksam sein müssen, ohne zu überreagieren – ein Fall, zu dem Ressourcen hinfließen, auch wenn sie andernorts knapp sein mögen (vgl. zu Entscheidungsprozessen im Kinderschutz auch Freres/Bastian/Schrödter 2019). Ethnizität spielt in diesem Prozess insofern keine Rolle und wird ruhen gelassen, als jeder Fall potenziell ein «heikler Fall» sein könnte, in dem sich eine so markante Erzie-

---

34      Daher wird von Seiten der Sozialarbeitenden meist auch dann, wenn Klientinnen und Klienten Themen wie ihren ausländerrechtlichen Status oder ähnliches ins Gespräch einbringen, tendenziell ein *Undoing Ethnicity* betrieben, indem solche Themen relativ rasch vom Tisch gewischt werden – auch da, wo sie rechtlich gesehen tatsächlich einen Unterschied machen.

hungersinkompetenz manifestiert, dass es ein staatliches Eingreifen in Form von zivilrechtlichen Kinderschutzmassnahmen braucht.<sup>35</sup>

## 2.4 Fallbesprechungen – *Undoing Ethnicity* im De-Klientifizierungsprozess<sup>36</sup>

Fallbesprechungen, auf die dieses Kapitel eingeht, dienen der intersubjektiven Validierung und Überprüfung von eigenen Hypothesen der Sozialarbeitenden zu ihrem Fall; es geht darum, Sichtweisen auszutauschen und abzustimmen und den Fall gleichsam kollektiv hervorzubringen (vgl. u. a. Matzner 2018). In solchen Intervisionen sind die Klientinnen und Klienten selbst nicht anwesend, weshalb – anders als in den direkten Klienteninteraktionen – kein *Face-Work* (vgl. Goffman 1994 [1967]) betrieben werden muss. Hier sind die *Street-Level-Bureaucrats* nicht direkt an der Front – das erlaubt eine andere Form der Kommunikation sowie eine Reflexion der Fälle, die in den Klientengesprächen selbst aufgrund des Handlungsdrucks oftmals nicht möglich ist. Mit anderen Worten: In Fallbesprechungen braucht es keine Rücksichtnahme gegenüber der Klientel. In diesem geschützten Rahmen können deshalb auch Sachverhalte angesprochen und geäussert werden, die an der Front vielleicht gedacht, aber nicht ausgedrückt werden. Daher könnte vermutet werden, dass hier grundsätzlich die Möglichkeit eines *Doing Ethnicity* besteht, da Ethnisieren in diesem Kontext nicht die Arbeitsbeziehung zur Klientel gefährden würde. Interessanterweise hat unser (limitiertes<sup>37</sup>) Datenmaterial diese Arbeitshypothese aber nicht bestätigt; auch in Fallbesprechungen wird kaum ethnisiert, zumindest nicht in unserer Anwesenheit und selbst da nicht, wo Mobilisierungspunkte bestehen würden, wo also Themen rund um Migration verhandelt werden. Unsere nachfolgende Analyse zweier Fälle, in denen jeweils der illegale Aufenthaltsstatus eines Elternteils verhandelt wird, fokussiert darauf, inwiefern sich die Perspektiven der Sozialarbeitenden auf den Aufenthaltsstatus und daraus folgende Implikationen für das ZeKi unterscheiden. Diesbezüglich scheint ein grosser Interpretations- und

---

35 Ein Indiz für einen heiklen Fall ist allenfalls das Alter des (jüngsten) Kindes. Ist dieses im Vorschulalter und wird es nicht fremdbetreut, schauen die Behörden (ZeKi im Auftrag der KESB) genauer hin, weil allfällige Kontrollinstanzen wie Schule, Kindertagesstätte, Tagesmutter usw. fehlen. Abgesehen davon liessen sich keine weiteren Differenzen wie Geschlecht, Familienkonstellation, soziale und kulturelle Herkunft usw. finden, die einen heiklen Fall konstituieren würden. Im Gegenteil wurde im Feld immer wieder betont, dass Kindeswohlgefährdungen in allen Schichten und bei allen Nationalitäten vorkommen.

36 Vgl. zum Begriff der De-Klientifizierung u. a. auch Messmer/Hitzler 2008.

37 Wir haben insgesamt vier Fallbesprechungen beobachten können.

Ermessensspielraum zu bestehen, der zu Ungleichbehandlungen im ZeKi führen kann – ohne dass ein explizites *Doing Ethnicity* eine Rolle spielt. Dies ist insbesondere bemerkenswert, als mit den verhandelten Fragen rund um das Aufenthaltsrecht Anschlussmöglichkeiten für ethnisierende Kategorisierungen geboten würden – diese werden von den Sozialarbeitenden aber nicht (explizit) wahrgenommen.

Da es sich beim Kindeswohl um ein «soziales Konstrukt» (Biesel/Urban-Stahl 2018, 33) und einen «normativ hoch aufgeladenen Begriff» (Biesel/Urban-Stahl 2018, 39) handelt, bedarf es bei jedem Einzelfall eines Abwägens, eines Austarierens: Welche Faktoren spielen inwiefern eine Rolle für das Wohl der Kinder und für eine allfällige Gefährdung dieses Wohls? Inwiefern spielen kulturelle oder ausländerrechtliche Aspekte und möglicherweise damit zusammenhängende Ungleichheiten und Deprivationen eine Rolle für das Wohl der Kinder? Diese Fragen lassen sich im Kinderschutz nicht unabhängig vom Einzelfall beantworten. Das zeigt sich auch in Fallbesprechungen und Teamsitzungen, in denen solche Aspekte immer wieder ausgehandelt und abgestimmt werden. In einer rund einstündigen Intervision, bei der – neben der Forscherin – fünf Sozialarbeitende aus verschiedenen ZeKi-Teams anwesend sind, wird unter anderem der Fall einer Familie besprochen, bei der der Vater sein Aufenthaltsrecht verloren hat.

Jetzt präsentiert Hildegard Geller ihren Fall. Es handelt sich um eine Familie, die sie schon lange begleitet: Mutter, Vater und ein etwa neunjähriger Junge, der nach einer Fremdplatzierung nun wieder bei der Mutter lebe. Die Mutter habe eine psychische Erkrankung und konsumiere Drogen. Nach einigen Ausführungen dazu, wie komplex der Fall aufgrund der hohen Anzahl involvierter Fachstellen sei, und einer kurzen Zusammenfassung des bisherigen Fallverlaufs, kommt Hildegard Geller auf die Beziehung der Eltern zu sprechen: Die Mutter habe eine «symbiotische Beziehung» mit dem Kindsvater. Sie sei längere Zeit von häuslicher Gewalt betroffen gewesen und sei deswegen auch schon im Spital gelandet (jemand stöhnt auf). Der Kindsvater habe ins Gefängnis gehen müssen und dann einen Landesverweis bekommen. In der Realität pendle der Vater jetzt aber regelmässig zwischen X (Land in Europa) und der Schweiz, was zu regelmässigen «gewaltsamen Auseinandersetzungen» zwischen «Kindsmutter und Kindsvater» führe. [...] Später erzählt Hildegard Geller, dass die Mutter kürzlich wieder vom Vater zusammengeschlagen worden und um Geld bestohlen worden sei. Die Beziehungsstruktur sei schwierig. Rechtfertigend sagt sie: Sie sei ja nicht vom Migrationsamt, sie sei nicht dafür zuständig, dass der Vater «herumschwirrt».

Jetzt stellt Hildegard Geller ihre zu diskutierenden Fragen: «Muss ich das berücksichtigen, dass der Vater illegal da ist?» [...] Die anschliessende Diskussionsrunde dreht sich zunächst längere Zeit um einen anderen Punkt, nämlich darum, wo sich der Junge aufhalten soll, ob im Heim oder bei der Mutter. Später kommt Rita Bigler auf Hildegard Gellers Frage zurück, wie mit dem Vater umzugehen sei. Da habe sie die Haltung, dass es nicht die Sache des ZeKi sei, wo er sich aufhalte. Jonas Hofer meint, es störe aber insofern, als es den Jungen störe. Die Mutter müsste das der Polizei melden. «Mir gefällt das nicht», sagt Jonas Hofer, die Mutter sei schon eine genug grosse «Belastung» für den Jungen, für den Vater habe es da «keinen Platz». Kurt Liechti meint, der Vater habe hier nichts zu suchen. Als Institution müsse man sagen, dass man nicht mit ihm arbeite, weil er offiziell nicht da sei. Denise Hauter fragt Hildegard Geller, ob der Junge wisse, dass der Vater ausgewiesen wurde, das könne nämlich verwirren. Hildegard Geller antwortet, das habe sie sich noch gar nicht überlegt. (Bearbeiteter Auszug aus dem Beobachtungsprotokoll zu einer Intervision)

Hier wird ein Fall verhandelt, in dem sich der Vater eines Jungen offenbar immer wieder illegal im Land aufhält – er wurde zuvor wegen wiederholter Tätlichkeiten gegen die Mutter aus der Schweiz ausgewiesen. Während die fallführende Sozialarbeiterin argumentiert, «ich bin nicht vom Migrationsamt» und sich so als nicht-zuständig für den Aufenthaltsstatus des Vaters deklariert, argumentieren zwei Kollegen, bereits die Mutter sei «eine Belastung» für das Kind, der Vater «störe» deshalb, er habe hier «nichts zu suchen» und deshalb solle die Mutter des Kindes ihn bei der Polizei anzeigen. Mit dem Vater solle keine Zusammenarbeit von Seiten des ZeKi stattfinden. Verhandelt werden hier nicht ethnisch-kulturelle Aspekte, sondern Fragen der organisationalen Zuständigkeit: Dass dem Vater die Aufenthaltsbewilligung entzogen wurde, illegalisiert seine Besuche bei seiner Familie. Sein Status erschwert es dem ZeKi, ihn in Massnahmen einzubinden. Die ZeKi-Sozialarbeiterin fragt sich daher, wie sie mit dieser Situation umgehen soll. An diesem Beispiel zeigt sich exemplarisch, wie migrationsrechtliche Aspekte erstens unterschiedlich interpretiert und gewichtet werden können – gerade auch im Hinblick auf die zentrale Orientierung am Kindeswohl – und dass dadurch zweitens andernorts gemachte ausländerrechtliche Differenzierungen (beispielsweise den Aufenthaltsstatus, die politischen Partizipationsmöglichkeiten oder die Anerkennung ausländischer Bildungsabschlüsse betreffend) aktualisiert werden können oder auch nicht. Ein rechtlich prekärer Aufenthaltsstatus kann auch den Klientinnen- und Klienten-Status im ZeKi in Frage stellen:

Sowohl in diesem Fall eines illegalisierten Vaters als auch in einem weiteren Fallbeispiel, in dem es um eine Mutter ohne legalen Aufenthaltsstatus geht, wird in Fallbesprechungen ausgehandelt, wer jeweils überhaupt Klientin oder Klient des ZeKi sein kann oder darf – und wer kein legitimes Anrecht auf einen Klientenstatus geltend machen könne. Das erinnert an den Prozess des *Creaming*, den Lipsky (vgl. 2010 [1980], 107–111) beschreibt und in dem *Street-Level-Bureaucrats* jene Klientinnen und Klienten bevorzugt auswählen, von denen sie annehmen, dass eine Zusammenarbeit erfolgreich sein wird bzw. dass es einfacher wird, die organisationalen Ziele zu erreichen.

Eine solche Aushandlung darüber, wer nun eigentlich als erziehungsberechtigt und damit als Klientin bzw. Klient des ZeKi zu adressieren sei, zeigt sich auch im folgenden Fallbeispiel, das in einer anderen Intervisionssitzung verhandelt wurde und von Nora Streit, einer Sozialarbeiterin im ZeKi, eingebracht wurde. Auch diese Sitzung dauert rund eine Stunde und es sind, neben der Forscherin, ebenfalls fünf Sozialarbeitende aus unterschiedlichen Teams anwesend:

Nora Streit präsentiert heute einen ihrer Fälle. Als erstes teilt sie allen Anwesenden ein Blatt aus. Ich schaue es mir an und merke, dass es ein Familienstammbaum ist. Nora Streit erzählt, worum es geht, dabei schaut sie oft auf das Blatt. Es geht um ein Mädchen, Lena heisst sie, sie sei zu früh geboren und war deshalb länger im Spital. Die etwa zwanzigjährige Mutter Bea ist aus X [aussereuropäisches Land] und «seit fünf Jahren in der Schweiz». Beas Mutter, im Folgenden Grossmutter genannt, ist bereits länger in der Schweiz, sie war hier verheiratet. Beas Mutter wollte Bea über den Familiennachzug zu sich kommen lassen, sie hat nämlich einen C-Ausweis (Niederlassungsrecht). Bea ist dann vor fünf Jahren in die Schweiz gekommen, sie hat aber keine Papiere und ist eine «Sans-Papier». Die letzte Trennung der Grossmutter war sehr schwierig gewesen, Bea und ihre Mutter wurden auf die Strasse gesetzt. Der Vater des Babys Lena, Georg, ist von X (europäisches Land), seine Eltern sind legal hier. [...] Seit das Kind da ist, stellt sich das Problem, dass die Mutter Bea eine «Sans-Papier» ist. Mittlerweile hat man sie provisorisch anmelden können. Der Vater hat noch keine Vaterschaftsanerkennung machen können (was auch mit dem Aufenthaltsstatus der Mutter zu tun hat). Nora Streit meint, für sie stellten sich da Fragen wie: Inwiefern braucht es Unterstützung, wie kann man die Mutter unterstützen? Sollen Georg und Bea zusammenziehen oder soll Bea in ein Mutter-Kind-Haus? Trotz «bescheidenen Verhältnissen» hätte die Mutter Bea einen sehr liebevollen Umgang mit dem Kind, Nora Streit hat schon einen

Hausbesuch gemacht. Sie hat auch bei der Mutter-Kind-Beratung nachgefragt, Bea geht regelmässig hin und ist interessiert. Nora Streit schlussfolgert über das Baby: Das Kind sei «gesund» und «gut aufgehoben». Sie hat auch dem Vater bei seinen Eltern einen Hausbesuch abgestattet. [...] Beide Elternteile wollen zusammen sein, es ist aber eine «schwierige Situation», sie haben noch kein Geld. Gut wäre, wenn sie heiraten würden, dann wären viele Probleme gelöst. Aus ihrer Sicht sieht sie keine Gefährdung, problematisch seien der Status der Mutter und die finanziellen Aspekte. Nora Streit möchte folgende Fragen behandeln in der Fallbesprechung: Wie kann man dafür sorgen, dass «Mutter und Kind» bleiben können und was brauchen sie an «Unterstützung», damit sie als «Familie funktionieren können»? [...] Da meint Meret Halter, eine andere Sozialarbeiterin: Ihr sei gerade in den Sinn gekommen, dass es ja primär um das Baby ginge. Es könnte ja auch sein, dass die Mutter ein Kind als Mittel zum Zweck bekommen hat, zur Erlangung eines Aufenthaltsrechts. «Das gibt's ja auch, böse gesagt», Leute, die ihre Kinder instrumentalisieren. «Ich wäre deshalb bei der Betreuung nicht zu nahe bei der Mutter. Mein Ziel wäre: Dass der Vater die Sorge für das Kind übernimmt. Klar ist die Mutter wichtig, aber nicht um jeden Preis.» Nora Streit sagt «mh» dazu. (Bearbeiteter Auszug aus dem Beobachtungsprotokoll zu einer Intervention)

In diesem Auszug aus einer Fallbesprechung geht es um den Fall einer jungen Familie, bestehend aus der jungen Mutter Bea, die über keinen legalen Aufenthaltsstatus verfügt, ihrem Freund Georg, dem Vater des Babys, sowie Lena, einem zu früh geborenen Säugling. Ausserdem werden Lenas Grosseltern erwähnt, d. h. Beas Mutter sowie Georgs Eltern. Allesamt sind sie in die Schweiz eingewandert, unterscheiden sich aber bezüglich ihres Aufenthaltsstatus. Um diesen kreist ein Grossteil der Fallbesprechung Primär Beas unsicherer Aufenthaltsstatus als «Sans-Papier» wirkt sich auf die Familiensituation aus und stellt in gewisser Hinsicht eine Herausforderung für die Sozialarbeiterin Nora Streit dar, da sie nicht weiss, wie lange Bea in der Schweiz bleiben kann. Nora Streit sieht keine Gefährdung in diesem Fall, stellt aber einen Unterstützungsbedarf fest. Sie möchte daher «Unterstützung» bieten, weiss aber nicht recht, wie sie das in dieser rechtlich schwierigen Situation tun kann. Aus analytischer Perspektive sind in diesem Ausschnitt vor allem die Zuschreibungen, wer als Klientin oder Klient bzw. als sozusagen legitimer Elternteil betrachtet wird, interessant. Nora Streit präsentiert zwar das gesamte Familiensystem. Ihr Fokus liegt aber auf der jungen Familie und dort insbesondere auf Bea und ihrer Tochter Lena. Sie beschreibt Bea als hingebungsvolle Mutter, als liebevoll,

interessiert am Kind. Über den Umgang des Vaters mit dem Baby erfahren wir hier nichts, was wohl auch damit zusammenhängt, dass der Säugling bei seiner Mutter lebt. Interessanterweise bringt nun eine andere Sozialarbeiterin den Vorschlag ein, primär den Vater als legitimen ZeKi-Klienten zu adressieren bzw. als sorgenden Elternteil in die Verantwortung zu nehmen. Das macht vor dem Hintergrund des prekarierten, illegalisierten Aufenthaltsstatus der Mutter Bea insofern Sinn, als der Vater durch seinen legalen Aufenthaltsstatus in rechtlich klaren Verhältnissen lebt, während der Mutter unter Umständen eine Ausschaffung droht. Die Sozialarbeiterin begründet ihren Fokuswechsel auf den Vater allerdings damit, dass sie der Mutter hypothetisch unterstellt, ihr Kind aus instrumentellen Gründen, zur Erreichung eines legalisierten Aufenthaltsstatus, bekommen zu haben – was ihr legitimes Mutter-Sein offenbar insofern in Frage stellen würde, als sie nicht mehr als die primär zu adressierende Person zu betrachten wäre. Allenfalls vor dem Hintergrund, dass die Mutter Bea eines Tages nicht mehr in der Schweiz sein könnte, scheint Meret Halters Vorschlag rational, wobei der Aufenthaltsstatus eines ausserehelich geborenen Kindes an denjenigen der Mutter gekoppelt ist, zumal der Vater bisher (noch) keine Vaterschaftsanerkennung gemacht hat. Insofern erscheint das Szenario, dass Bea ohne ihre Tochter des Landes verwiesen wird, unrealistisch. Auch vor dem Hintergrund, dass die Mutter Bea aktuell den Alltag mit dem Säugling bestreitet und sich dabei als offenbar «gute Mutter» (vgl. u. a. Bauer/Wiezorek 2017; Johnston/Swanston 2006; Ott/Hontschik/Albracht 2015 sowie Scourfield 2001 zu Genderdiskursen im Kinderschutz) erweist, erstaunt der Vorschlag eher. Ferner wird aus dem Beobachtungsprotokoll auch nicht deutlich, inwiefern Nora Streit überhaupt auf diesen Vorschlag eingeht. Analytisch gesehen ist die Bemerkung von Meret Halter aber insofern interessant, als hier eine sich auf die rechtliche Ungleichstellung beziehende Differenz eingeführt wird, die die in diesem Feld praktisch allgegenwärtige Differenz nach Geschlecht (der Eltern) überlagert: Und dies, obwohl die Mutter Bea geradezu als idealtypische Mutter geschildert wird, als gute Mutter. Aus Nora Streits Schilderungen scheint, abgesehen von den unterschiedlichen Aufenthaltsstatus, nichts für eine Abwertung der Mutter oder für eine Aufwertung des Vaters in ihrer jeweiligen Rolle als Adressatin oder Adressat des ZeKi zu sprechen. Auf den Punkt gebracht: Meret Halters Position, die hier eine von mindestens zwei Positionen ist und sich im weiteren Gesprächsverlauf auch nicht durchsetzt, aber aus analytischen Gründen dennoch sehr interessant ist, würde auf ein Verwischen von Geschlechterunterschieden hinauslaufen, zugunsten einer Betonung des rechtlichen Status – der aber für das Kindeswohl hier nicht als entscheidend dargestellt wird. Der Aufenthaltsstatus von Klientinnen und Klienten kann also zu einem Mobilisierungspunkt für Differenzierungen werden, die sich

hier aber nicht in Form eines *Doing Ethnicity* zeigen, sondern – zumindest vordergründig – auf Aspekte organisationaler Zuständigkeiten fokussieren.

In beiden Fällen wird unter anderem die Position zum Ausdruck gebracht, dass das ZeKi jeweils primär mit dem anderen, rechtlich nicht-prekarisierten Elternteil zusammenarbeiten soll, womit ein *Creaming* (vgl. Lipsky 2010 [1980], 107-111) stattfindet, das mit Prozessen der Klientifizierung und De-klientifizierung bzw. der Er- und Entmächtigung von Eltern(teilen) (vgl. Pomey 2017) einhergeht: Der eine (rechtlich abgesicherte) Elternteil wird zum Klienten oder in seiner Rolle als Klientin gestärkt, während der Klientenstatus des anderen, rechtlich prekarisierten Elternteils im Zuge dessen abgewertet wird, bis hin zur Feststellung, dass mit dieser Person nicht zusammengearbeitet werden solle. Besonders interessant ist in diesem Zusammenhang, dass es sich beim in seiner Rolle als Klient zu stärkenden Elternteil um einen Vater handelt, der bisher keine Vaterschaftsanerkennung gemacht hat. Die Betonung des rechtlichen Status verschränkt sich in diesen beiden Fällen also mit einem Übergehen des Geschlechterunterschieds, die Differenz nach Geschlecht wird hier irrelevant gemacht – und läuft mal auf eine Klientifizierung, mal auf eine De-klientifizierung hinaus, je nach rechtlichem Status.

Zugleich hat ein Mitglied der Zentrumsleitung eine dezidierte Haltung zu diesen Fällen, wie im Interview zum Ausdruck kommt. Als der Interviewte zum Thema «Fremdenfeindlichkeit» in seiner Organisation Stellung nimmt, kommt er auf spezifische Fälle zu sprechen, die stark an die zwei oben verhandelten Fälle erinnern:

Bei einem Vater, der auf seinem Besuchsrecht besteht und einen unsicheren Aufenthaltsstatus hat, da steht viel auf dem Spiel auf der Beziehung zum Kind, ob man die unterstützt oder ob man sie nicht unterstützt, und da haben wir einzelne Fälle gehabt, wo es nicht unterstützt worden ist, mit der Argumentation, der bleibt jetzt sowieso nicht mehr lange da, der wird sowieso ausgewiesen, und also, wo man in die Dynamik hineinkommt. Bei der prekären Rechtsstellung, und in dieser Rechtsstellung sind die ethischen Fragen gestellt, wie man die Interessenlage vom Kind beurteilt, in Bezug auf den Kontakt zum Elternteil und wie man die Interessenlage vom Elternteil beurteilt, in Bezug aufs Kind. [...] Wir sind nicht die Migrationsbehörde. [...] Wir könnten von uns aus, alle Menschen gleich behandeln in ihrer Rechtsstellung. (Auszug aus dem Interview mit Klaus Nagel, Leitungsmitglied des ZeKi)

Das Leitungsmitglied Klaus Nagel grenzt sich dezidiert von der Logik einer anderen Verwaltungseinheit, dem Migrationsamt, ab. Während dort Aufent-

haltsbestimmungen und -status erteilt werden und zentral sind, müssten diese keine Rolle spielen im ZeKi: Hier könnten alle Menschen gleichbehandelt werden. Die analysierten Fallbeispiele zeigen aber, dass dies nicht in allen Fallbearbeitungen so geschieht bzw. dass nicht alle ZeKi-Mitarbeitenden Klaus Nagels Position teilen. Die Prekarität, die durch einen unsicheren Aufenthaltsstatus entsteht, wird im ZeKi in gewissen Fällen reproduziert oder gar verstärkt, indem es für betroffene Elternteile schwierig wird, ihre Interessen am Kind und ihre Anerkennung durch das ZeKi durchzusetzen. Solche exkludierenden Effekte kommen in den beiden analysierten Interventionen ohne expliziten Rückgriff auf Ethnizität aus – Diskriminierung findet sich hier auch ohne ein offenes *Doing Ethnicity*.

## 2.5 Zusammenfassung

Im ZeKi finden sich unterschiedliche Ausprägungen von *Undoing Ethnicity while Doing the Job* (in Anlehnung an Leidner 1991). Die drei hier dargestellten Settings, die Fallzuteilungen, die institutionellen Gespräche zwischen Sozialarbeitenden und Klientinnen und Klienten sowie die Fallbesprechungen/ Interventionen haben unterschiedliche Arbeitszwecke und -logiken: Die Fallzuteilungen zielen darauf ab, «Fälle» mit Sozialarbeitenden so abzustimmen, dass diese Fälle möglichst effizient und reibungsarm abgewickelt werden können, d. h. dass eine gute Verständigung sowie ein Vertrauensaufbau möglich ist, dass Klientinnen und Klienten möglichst gut mit dem ZeKi «kooperieren», relevante Informationen hinsichtlich des Kindeswohls und des Familienalltags preisgeben usw. Sprachlich-kulturelle Aspekte scheinen bei diesem Abstimmungsprozess eine wichtige Rolle zu spielen, wie gezeigt wurde. Allerdings gehen damit nicht intendierte Effekte einher, indem Sozialarbeitende mit «Migrationshintergrund» dadurch von Ethnizität affiziert werden, was situativ dazu führen kann, dass ihre fachliche Expertise zugunsten ihrer sprachlich-kulturellen Expertise marginalisiert wird – ein *Doing Ethnicity* als De-Expertisierung.

In den Klienten-Gesprächen spielt der Aufbau bzw. der Erhalt einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zwischen Sozialarbeiter und Klientin eine eminent wichtige Rolle: Erst wenn die Klientinnen und Klienten auch persönliche, mitunter intime Informationen preisgeben, können die ZeKi-Mitarbeitenden ihren Job machen – denn für Fragen rund ums Kindeswohl kann potenziell jede Information relevant sein. Hier zeigt sich denn auch eine Fokussierung auf alltäglich-intime Themen zu Lebensstil- und Erziehungsfragen, die es den Sozialarbeitenden erlaubt, auf einer pragmatisch-konkreten Ebene über gutes Erziehungsverhalten zu sprechen – und die Adressatinnen

und Adressaten dadurch zu Klientinnen und Klienten zu machen. *Doing Ethnicity*, insbesondere in der Form von kulturalisierenden, stereotypisierenden Zuschreibungen, wäre auf der Vorderbühne kontraproduktiv bei der institutionellen Herstellung von Klientinnen und Klienten, würde es doch unter Umständen das *Face-Work* (vgl. Goffman 1994 [1967]) der Klientinnen und Klienten gefährden. Was wir beobachten konnten, war vielmehr ein *Undoing Ethnicity* im Klientifizierungsprozess.

In Intervisionen, in denen oftmals besonders «heikle Fälle» besprochen werden, bedarf es keiner Rücksichtnahme auf das *Face-Work* von Klientinnen und Klienten, weshalb hier grundsätzlich ohne Gefährdung der Arbeitsbeziehung auch kulturalisierende Interpretationen zum Ausdruck kommen könnten – was sich in unserem Datenmaterial aber nicht bestätigte. Doch können ausländerrechtliche Fragen, in unserem Beispiel zum Aufenthaltsstatus, erstens erstaunlich disparat interpretiert und behandelt werden und zweitens können sich Positionen zeigen, die auf eine De-klientifizierung hinauslaufen können: Bezüglich Aufenthaltsstatus bereits prekarierte Personen werden in einem Prozess des *Creaming* weiter prekariert, indem ihnen der Status als legitimer Klient des ZeKi bzw. als Adressatin abgesprochen werden. Dies geschieht in den von uns beobachteten Intervisionen ohne expliziten Rückgriff auf ein *Doing Ethnicity*, kann im Effekt aber (nichtsdestotrotz) diskriminierend sein.

Auf den Punkt gebracht: Die rekonstruierten Prozesse des *Undoing Ethnicity* im ZeKi entfalten sich abhängig vom Arbeitskontext, in dem sie geschehen; sie sind insofern vielfältig, als unterschiedliche Formen der Überkreuzungen, insbesondere mit Prozessen der Klientifizierung bzw. De-klientifizierung sowie der Auf- oder Abwertung von Expertinnen- und Expertenpositionen gefunden wurden; und sie können als effektivvoll in ihrer jeweiligen Ausgestaltung beschrieben werden.



### 3 Die städtische Polizeiorganisation<sup>38</sup> – *Undoing Ethnicity* im Kontext von Polizeiarbeit

#### 3.1 Die städtische Polizei – «eine gute Dienstleistung und einen guten Service»

Nebst dem Militär ist die Polizei die einzige Organisation, welche über eine «Gewaltlizenz» verfügt (Prätorius 2001; vgl. Herrnkind/Scheerer 2003; Wilz 2012, 113). Das staatliche Gewaltmonopol verschafft der Polizei eine «Rückendeckung staatliche[r] Autorität» (Schöne 2011, 92) und damit die Möglichkeit, *legitimerweise* Zwangshandlungen gegenüber Menschen und Gegenständen auszuüben (1980 [1921], 29).<sup>39</sup> Sie kann bereits bei einem Verdacht auf einen Gesetzesverstoss eingreifen: sie kann anhalten, untersuchen, verhören, anordnen und wegweisen, verhaften, in Gewahrsam nehmen und auch Bussen aussprechen. Trotz der staatlich verliehenen Kompetenz greift die Polizei nicht ständig ein. Bereits auf symbolischer Ebene entfaltet sie eine grosse Wirkung auf die Bevölkerung. Der «Clou des Gewaltmonopols», so Briken (2014, 219), liegt in «seiner weit über den gesetzlichen Rahmen hinausweisenden Funktionalität, potenziell in jeder Interaktion seitens der PolizistInnen durch die Androhung von – vermeintlich legitimer – Gewalt wirksam zu werden». Diese soziale Drohungsdynamik fassen wir mit dem Begriff des «latenten Eingriffs» (vgl. Piñeiro et al. 2017, 21), der erstens symbolisch-materiell durch die polizeiliche Signaletik wirksam wird (Uniform, Waffenarsenale, Blaulicht, beschriftete Autos und Polizeiposten usw.) und zweitens durch das Wissen der Bevölkerung um die repressiven Eingriffsmöglichkeiten der Polizei, die allgegenwärtig sind.

Die Schweizer Polizeilandschaft ist ein unübersichtliches Konstrukt: Sie umfasst 26 kantonale Polizeikorps und rund 300 städtische und kommunale Polizeikorps (vgl. Konferenz der Kantonalen Polizeikommandanten der Schweiz KKPKS, o. J.). Über die Polizeihöhe verfügen die Kantone; sie sorgen in ihrem Territorium für die «öffentliche Sicherheit und Ordnung» und nehmen «kriminalpolizeiliche Aufgaben wahr» (Lehmann 2007, 69). Die Kantonspolizeien teilen ihre Aufgaben mit Stadt- und Gemeindepolizeien,

---

38 Alle Namen von Organisationen und Mitarbeitenden sowie Adressatinnen und Adressaten sind anonymisiert. Die forschende Person war mit allen Mitarbeitenden (ausser den Leitungspersonen) per Du, was entsprechend mit der Nennung des anonymisierten Vornamens (d. h. ohne Nachname) deutlich gemacht wird.

39 Zu den konkreten rechtlichen Aspekten der Polizei im Schweizer Kontext siehe Tiefenthal 2018; Mohler 2012 und Kälin/Lienhard/Wytenbach/Baldegger 2007.

wobei die Befugnisse und Kompetenzen je nach Ort variieren. Die Schweizer Polizei ist «lokal verankert» (Lehmann 2007, 13), von politisch-regionalen Eigenheiten stark geprägt und damit «sehr heterogen» (KKPKS, Startseite). Die föderalistische Polizeilandschaft war in den letzten Dekaden durch grossflächige Reformen geprägt, welche die «Beziehungen und Kompetenzgrenzen zwischen Kantonspolizei und den Gemeindepolizeien» (Lehmann 2007, 71) neu organisierten. Einige Korps behielten ihre dezentralen Strukturen zwar bei. Gleichzeitig ist aber Schweiz weit ein «Trend zur Regionalisierung und Zentralisierung» (Gamma 2004, 19) zu beobachten. Prägend ist in diesem Zusammenhang die Fusion von Gemeinde- oder Stadtpolizeien mit Kantonspolizeien und eine Reduktion von Gemeindepolizeien «zugunsten zentral koordinierter Polizeieinsätze mit mobilen, regional organisierten Patrouillen» (Ebnöther, 2010). Eindrücklich zeigt sich dieser Zentralisierungsprozess in der Vereinheitlichung der ursprünglich föderalistisch ausgestalteten Polizeiausbildung. Verfügten die meisten Polizeikorps bis zur Jahrtausendwende über eigene Polizeischulen (Lehmann 2007, 37), so führte die Umsetzung des bildungspolitischen Gesamtkonzepts (BGK) von 2004 zu fünf regionalen Ausbildungszentren. Damit reduzierte sich die Anzahl der Polizeischulen stark, Ausbildungsinhalte wurden harmonisiert und der Polizeiberuf eidgenössisch anerkannt. Seither erhalten Polizistinnen und Polizisten nach ihrer Berufsausbildung den Titel «Polizist/Polizistin mit eidgenössischem Fachausweis» (Schweizerisches Polizei-Institut SPI o. J.). Die Reformen in der Polizeiausbildung und in den Polizeikorps machen deutlich, dass die Schweizer Polizei in den letzten Jahren grosse Veränderungen erfuhr.

Bei dem von uns erforschten Polizeidienst handelt es sich um ein mittelgrosses städtisches Korps mit mehreren hundert Mitarbeitenden. Wie viele andere Schweizer Polizeikorps, wurde auch dieses bezüglich der Aufgabenteilung zwischen Stadt- und Kantonspolizei reformiert. Das geografische Einsatzgebiet wurde erweitert, neue Aufgaben wurden übernommen, andere wiederum abgegeben. Die Reformen brachten auch eine stärkere Dienstleistungsorientierung im Sinne von “New-Police Management” (Briken 2014, 213) hervor. Seither tritt die Polizei gegenüber den Gemeinden und der Bevölkerung als Auftragnehmerin in Erscheinung, die «eine gute Dienstleistung und einen guten Service» anbietet, erläutert Michael Wittwer, Leiter der städtischen Polizeiorganisation, im Interview.

Die wissenschaftliche Polizeiforschung zum Umgang der Polizei mit ethnischen Unterschieden ist uneinheitlich und widerspiegelt eine Vielfalt an Polizeipraxen, die sich je nach Kontext (z. B. Land, Einsatzgebiet) unterscheiden. Es sind ethnografisch bzw. teilnehmend beobachtende Studien, die patrouillierende Einheiten (vgl. Reuss-Ianni 1999) im Umgang mit einer vielfältigen Bevölkerung untersuchen – meist im Kontext von Personenkon-

trollen. Stark zusammengefasst stellen die Studien «tendenziell ungleiche Polizeipraktiken gegenüber ethnischen Minderheiten» (Hunold 2011, 21; vgl. Hunold 2015, 15) fest, wobei die Orientierung an ethnisch-kulturellen Merkmalen selten als alleiniges Kriterium prägend ist für das polizeiliche Handeln, sondern oftmals in Kombination mit anderen Zuordnungen wie beispielsweise Alter und Geschlecht (z. B. junge Männer), Kleidungs- und Lebensstile<sup>40</sup> (z. B. Jugendkultur wie Hip Hop), Verhaltensweisen gegenüber der Polizei (z. B. Augenkontakt meiden), Aufenthaltsorte (z. B. als gefährlich oder problematisch erachtete Orte) usw. in Erscheinung tritt (vgl. Jobard 2008; Jobard/Lévy 2009; Lukas/Gauthier 2011; Hunold 2015; Belina/Wehrheim 2011; Zdun 2010). Dabei rückt der «sozialräumliche Kontext der polizeilichen Alltagspraxis» (Hüttermann 2000, 501) ins Zentrum der erwähnten Forschungen, was den «lokalspezifischen polizeilichen Habitus» (Hunold 2011, 257) betont. Hierfür sind ebenso das Einsatzgebiet, die Polizeikultur (z. B. diskriminierende «Betriebskultur»; Jaschke 1997, 210 oder inwiefern Personenkontrollen zum polizeilichen Selbstverständnis gehören; Lukas/Gauthier 2011; Jobard 2008), der Hintergrund und das fachliche Profil der Polizistin oder des Polizisten (Dienstalter, Wohnort, Abteilung usw.) sowie die (lokal-)politischen Rahmenbedingungen zentral (z. B. rechtlicher Rahmen, politische Reformen usw. vgl. Lukas/Gauthier 2011; Jaschke 1997; Jobard/Lévy 2011). Die Heterogenität der Ergebnisse deutet auf ein hoch situatives *Doing Ethnicity while Doing the Job* (vgl. Leidner 1991, 163) hin, was eine «mikroanalytische, differenzierende Betrachtung» (Jaschke 1997, 209) des Polizeifelds erfordert. Für die föderale Schweiz bedeutet dies, dass sich der polizeiliche Umgang mit Ethnizität von Korps zu Korps, von Revier zu Revier, von Einheit zu Einheit bzw. von Abteilung zu Abteilung stark unterscheidet.

Im Gegensatz zu den erwähnten Studien beschränkt sich unser Forschungsprojekt nicht auf patrouillierende Einheiten, sondern nahm die Polizeiorganisation als Ganzes in den Blick. Den polizeilichen Arbeitsalltag beobachteten wir in sehr unterschiedlichen Abteilungen des Polizeidienstes: bei der Schalterpolizei, der Polizei-Notrufzentrale, bei patrouillierenden Einheiten wie der Uniformpatrouille und bei einer auf das Drogenmilieu spezialisierten und in Zivil tätigen Einheit («die Gruppe»<sup>41</sup>), bei ermittelnden Abteilungen wie der Fahndung oder der «Schnittstelle»<sup>42</sup>, in einer Präventionsabteilung

---

40 Den Kleidungsstil bezeichnet Jobard als «une variable racialisée» (Jobard/Lévy 2009, 26).

41 Die Originalbezeichnung der Abteilung wurde für diese Forschung durch «Gruppe» ersetzt.

42 Die Originalbezeichnung der Abteilung wurde durch «Schnittstelle» ersetzt. Es handelt sich um eine Abteilung, die eine Schnittstellenfunktion zwischen der Fahndung und der Patrouille erfüllt.

sowie auch im Rahmen von Rapport- und Leitungssitzungen aber auch in den Kaffee- und Mittagspausen. Unsere Feldbeobachtungen beziehen sich auf Aktivitäten von in der Öffentlichkeit handelnden uniformierten Polizistinnen und Polizisten ebenso wie auch auf verdeckt ermittelnden Einheiten in Zivil. Dadurch bekamen wir präventive und repressiv-eingreifende Praktiken, informelle persönliche Unterhaltungen auf der Strasse bis hin zu protokollierten Einvernahmen in den Blick. Die verschiedenen Abteilungen und die damit verbundene Vielfalt an Arbeitsvorgängen wie auch die vielfältigen Kontakte mit unterschiedlichsten Adressatinnen und Adressaten verweisen auf eine äusserst effiziente Arbeitsteilung, die konstitutiv ist für die «Polizei als Organisation» (Wilz 2012, 113). Es handelt sich um eine «hoch segregierte Organisation [...], die aus handlungstheoretischer Sicht nicht eine Kultur besitzt, sondern in deren Alltag verschiedene Kulturmodelle miteinander konkurrieren» (Behr 2008, 18). Während unserer Feldaufenthalte manifestieren sich interne Grenzziehungsprozesse bereits schon in sprachlicher Hinsicht. Uniformpolizistinnen und -polizisten etwa bezeichneten Fahnderinnen und Fahnder wiederholt als «Fachidioten»<sup>43</sup>; umgekehrt halten Fahnderinnen und Fahnder ihre Arbeit für «komplexer» als jene «der Uniform». Über solche sprachlichen Abgrenzungen und Wertungen hinweg, weist die Vielfalt an Abteilungen mit unterschiedlichen Job-Profilen, Rollen und Tätigkeiten innerhalb der Polizei einen funktionalen Charakter auf: Abteilungen an der «Front» wie die Schalter- oder Notrufpolizei ordnen Fälle nach einer polizeilichen Logik und leiten diese an passende oder spezialisierte Abteilungen weiter. Während Dienste an der Front mit einer breiten Kundschaft zu tun haben, konzentrieren sich andere Abteilungen auf ein spezifisches polizeiliches Gegenüber, das können Akteurinnen und Akteure der Drogenszene, Kleinkriminelle, Zeuginnen oder Zeugen sein. Das polizeiliche Handeln und die Eingriffspraxis variieren von Abteilung zu Abteilung stark (vgl. Pasche et al. 2018). Das «Bild einer homogenen, klassen- und standesbewussten, vom Korpsgeist getragenen Polizei» (Jaschke 1997, 135) lässt sich auch in unseren Analysen nicht aufrechterhalten. Die unterschiedlichen Polizeipraxen und damit einhergehende polizeispezifische Arbeitskategorisierungen sowie die darin eingelagerten Konstruktionen von Ethnizität lassen sich entlang von abteilungsspezifischen Arbeitssettings rekonstruieren. In sechs solcher Arbeitssettings haben wir Arbeitsvollzüge und polizeiliche Arbeitskategorisierungen in Verbindung mit einem *Undoing Ethnicity* herausgearbeitet, die in diesen Settings besonders gut zum Ausdruck kamen, jedoch auch punktuell

---

43        Zitate in den folgenden Abschnitten stammen aus Interviews, aus Feldprotokollen oder aus internen Dokumenten. Zitate aus Interviews und Dokumenten sind jeweils wortwörtlich wiedergegeben, Zitate aus Feldprotokollen sind erinnerte Aussagen und annähernd wörtlich notiert.

in anderen Abteilungen zu beobachten waren: bei der Schalterpolizei und der Notrufzentrale ein *Undoing Ethnicity* bei der Dienstleistungserbringung, bei den patrouillierenden Einheiten der uniformierten Polizeipatrouille und der in Zivil operierenden «Gruppe», ein *Undoing Ethnicity* im Rahmen des polizeilichen Territorialisierungsprozesses und schliesslich bei den ermittelnden Abteilungen der Fahndung oder der «Schnittstelle» ein *Undoing Ethnicity* in der polizeitaktischen Beziehungsarbeit.

### **Beschreibung des Feldzugangs: «Kundschaft» und «Forschende empfangen»**

Nachdem wir unser Forschungsanliegen an der richtigen Stelle platzieren hatten, erreicht uns ein formeller doch zugleich zuvorkommender Brief, mit dem Hinweis, dass Michael Wittwer (Leiter der städtischen Polizei) uns für ein «persönliches Gespräch empfangen» werde. Dieser Einladung folgend, suchen wir die «Polizeiwache» des städtischen Korps auf und treffen auf einen unauffälligen Betonbau. Auch im Internet tritt das städtische Korps wie eine von vielen weiteren Abteilungen der öffentlichen Verwaltung auf. Im Gebäude werden wir als «Kundschaft empfangen». Wir beziehen eine Nummer aus dem Ticketautomaten und treten in den öffentlich zugänglichen Empfangsbereich ein. Das Ticketsystem funktioniert wie beim Schalterdienst der Post: Mittels digitalem Nummerndisplay werden «Kunden» darüber orientiert, wann sie an der Reihe sind. Uniformierte Schaltermitarbeitende weisen uns freundlich darauf hin, im Wartebereich zu warten. Der eigentliche Schalterbereich ist verglast und für die Kundschaft nicht zugänglich. An der Wand gegenüber dem Schalterbereich hängt eine Schweizerfahne. Der Wartebereich ist mit bequemen Sitzinseln ausgestattet, Zeitschriften und Informationsbroschüren liegen bereit, in Ausstellungsvitrinen können alte Sicherheitsschlösser betrachtet werden. Der Empfangsbereich wirkt offen, die Polizei kundenfreundlich. Wer sich hier aufhält, wird von der Polizei als vertrauenswürdige und unbescholtene Bürgerin oder Bürger behandelt, so unser erster Eindruck. Dennoch aber wird Sicherheit produziert. Das Gebäude der «Polizeiwache» ist – wie das Wort bereits sagt, rundherum mit unauffällig platzierten Kameras ausgestattet. Im Hintergrund wird der Eintritt von Personen überwacht, der öffentlich zugängliche Eingang via Videoprojektion im Schalterbereich kontrolliert. Anders, als zunächst angenommen, ist der Schalter also nicht offen zugänglich; erst wenn ein Ticket angefordert wird, wird einem Einlass in diesen Bereich gewährt – ansonsten bleiben die verglasten Schiebetüren geschlossen. Die freundlichen uniformierten Schaltermitarbeitenden sind mit einer respektablen Auswahl an Eingriffsinstrumenten ausgestattet, die an ihren Gurten befestigt sind: Pistolen, Pfefferspray, Schlagstock. Für den «Bürger» bleibt dieses Arsenal an Waffen jedoch unsichtbar, da am Schalter nur der Oberkörper der Polizistinnen und Polizisten sichtbar ist. Weiter verfügen Schaltermitarbeitende über einen Alarmknopf: «Wenn man darauf drückt, dann rennen alle Kollegen, die im Haus sind, hierher», sagt eine Mitarbeiterin des Empfangs im Interview.

Für die Kundschaft ebenfalls unsichtbar und unzugänglich ist ein weitläufiger Trakt innerhalb der Polizeiwache, der sich gleich hinter dem Empfangsbereich über viele Stockwerke erstreckt. Von aussen lässt sich das labyrinthische Gewirr von Gängen und Büroräumen nicht im Geringsten erahnen. Zu diesem geschlossenen Komplex haben nur Mitarbeitende Zugang, Einblick erhalten zudem auch Beschuldigte, Anwältinnen und Zeugen, die für Einvernahmen vor- oder eingeladen werden – stets in Begleitung von Polizistinnen und Polizisten. Auch wir werden von einer Mitarbeiterin des Sekretariats, Sandra Luginbühl, abgeholt. Freundlich unterhält sie sich mit uns, bietet uns Kaffee und Wasser an, bis Dienstleiter Michael Wittwer zu uns stösst. Unser Erstempfang verläuft routiniert und lässt bereits erahnen, dass dieser Polizeidienst über viel Erfahrung im Umgang mit der Öffentlichkeit verfügt. In den ersten «persönliche(n) Gespräch(en)» mit dem Dienstleiter Michael Wittwer zeigt sich auch bereits sein Führungsverständnis und seine Haltung zur Rolle der Polizei und zum Polizeidienst, die er aktiv prägt und nach aussen trägt. Die «Betriebsführung», das «Steuern und Führen» des städtischen Korps, gestaltet er nach einer «inneren Vision», die er selber verkörpert und lebt. Mittels PowerPoint-Präsentation und persönlichen Anekdoten vermittelt Michael Wittwer das Bild eines offenen und toleranten, kommunikativen und nahbaren Polizeidienstes, der auf kommunaler Ebene stark verankert ist. Er beschreibt sein Korps als vielfältig, erwähnt auch Polizisten mit «Dreadlocks», «Nasenpiercing» oder «Tattoos» und stellt sich als toleranter Chef dar. Auch die sprachlich-kulturelle Vielfalt der Mitarbeitenden wird hervorgehoben und begrüsst. Seine Offenheit und Toleranz verstehen wir als Imagepflege einer Polizei, die sich gegen aussen kundenfreundlich, bevölkerungsnah und dienstleistungsorientiert gibt. Uns scheint, dass kein Zeitaufwand gescheut wird: Wir erhalten Führungen von mehreren Leitungspersonen durch das Gebäude, essen mit ihnen wiederholt gemeinsam über Mittag und kommen in den Genuss einer Stadtführung mit Fokus auf «Brennpunkte» aus polizeilicher Sicht.

Unser Empfang als Forschende bei der Polizei und die verschiedenen Gespräche mit dem Dienstleiter und mit anderen Führungspersonen irritieren uns zunächst. Denn die Offenheit und das Interesse an unserer Forschung überrascht angesichts den in der Forschungsliteratur beschriebenen Hindernissen und Unwägbarkeiten, mit denen sich manche Forschende im Feld der Polizei konfrontiert sehen. So berichtet beispielsweise Reichertz (2002, Absatz 14) von «mühseligen Verhandlungen» oder Dudek (2009) verzichtet aufgrund von Bedenken einer Polizeiorganisation auf teilnehmende Beobachtung (2009, 112). Andere erleben wiederum relativ freie Zugänge in ihren ethnografischen Forschungen (wie z. B. Fassin 2015, 28). Insbesondere die Anfänge der empirischen Polizeiforschung in Deutschland in den 1970er Jahren sind von Zugangsbarrieren geprägt (vgl. Ohlemacher 2003; Reichertz 2002). Die mittlerweile respektable Anzahl an Ethnografien im Polizeikontext weisen auf eine Öffnung gegenüber Forschenden hin<sup>a)</sup>, wenn auch Behr (2002) für Deutschland feststellt, dass sich die Polizei «nach wie vor dem ungehinderten Durchdringungswunsch widersetzt» (2002; Absatz 1). Was die Offenheit gegenüber Forschungsanfragen angeht, ist anzunehmen, dass grosse korpspezifische Unterschiede bestehen. Diesen Eindruck bestätigen auch unsere vorgängigen Felderfahrungen mit einem

anderen Polizeikorps, das wir ursprünglich ausgewählt und angefragt hatten. Wir waren über einen persönlichen Kontakt zu einem Mitarbeitenden einer Präventionsabteilung eingestiegen, mit der Hoffnung, schrittweise Zugang zu verschiedenen Abteilungen der Polizeiorganisation zu erhalten. Allerdings waren wir von Anfang an mit starken Widerständen und Skepsis konfrontiert, weshalb wir kaum Beobachtungen durchführen konnten. Die Kontaktaufnahme erstreckte sich über ein halbes Jahr und erforderte etliche Telefonate, Treffen sowie E-Mails. Nach ersten Interviews mit Mitarbeitenden der Präventionsabteilung und einem kurzen Feldaufenthalt, musste der Kontakt auf Wunsch des Dienstes beendet werden; die von uns erhoffte Türöffner-Funktion der Präventionsabteilung kam nicht zum Tragen. Den Abbruch interpretieren wir dahingehend, dass die Präventionsabteilung einen prekären Status innerhalb des Korps innehatte. Im Rahmen unserer Feldaufenthalte in einem weiteren Korps stellten wir eine Hierarchisierung von Polizeiaufgaben fest. So gelten präventive und dienstleistungsorientierte Tätigkeiten häufig als weniger relevant bzw. werden sie nicht als polizeiliches Kerngeschäft aufgefasst. Als richtige Polizeiarbeit werden Aufgaben mit grosser Dringlichkeit angesehen, die hartes Durchgreifen erfordern, wie z. B. die Verfolgung von Kriminellen (vgl. Innes 2005, 165). Unter diesem Blickwinkel lässt sich nachvollziehen, weshalb sich der Einstieg über die Präventionsabteilung als Sackgasse herausstellte. Diese Erfahrung kam uns jedoch für die Kontaktaufnahme mit dem zweiten Polizeidienst zugute: Unsere erste Anfrage richteten wir an die Kommunikationsabteilung, die Anliegen von aussen koordiniert; die Anfrage gelangte intern weiter an den Kommandanten und wurde damit auf höchster Ebene angesiedelt. Im Nachhinein erwies sich die Einhaltung des offiziellen Dienstweges als die richtige Strategie.

Die uns Forschenden vermittelte Offenheit und die Bürger- und Dienstleistungsorientierung des von uns untersuchten Polizeidienstes wird sich später als eine Sicherheitsstrategie erweisen; die Simultanität von Bürgerorientierung und verdeckter Sicherheitsproduktion sich als eine zentrale polizeiliche Strategie zeigen. Die zuweilen auch informell anmutenden Gespräche mit uns Forschenden werden nicht nur zur Selbstinszenierung als offene und kommunikative Dienstleistungsorganisation genutzt, sondern bilden gleichzeitig auch Teil einer Herstellung von Sicherheit: Im persönlichen Austausch wird Nähe zwischen uns Forschenden und Polizistinnen oder Polizisten hergestellt, was es der Polizei erlaubt, uns besonders gut zu prüfen. So lässt sich ermitteln, ob wir verdeckte Anliegen verfolgen, ob wir vertrauenswürdig sind oder ein Sicherheitsrisiko darstellen. Der lockere kollegiale Umgang mit uns Forschenden erzeugt eine diffuse Familiarität, wir fühlen uns in dieser entspannten kollegialen Atmosphäre wohl. Statt uns auf Distanz zu halten wie dies beim ersten Polizeidienst geschah und den wir schliesslich nicht untersuchen konnten, wird informelle Nähe erzeugt, womit wir besser einschätzbar werden für die Polizei. Dies ist keine spezifische Strategie nur der Schalterpolizei, lassen sich doch ähnliche Vorgehensweisen auch bei patrouillierenden Einheiten oder in den Einvernahmen beobachten.<sup>b)</sup> Was die Offenheit und Informalität mit uns Forschenden angeht, so beruht diese auf Gegenseitigkeit: Der Vertrauensvorschuss und die damit verbundene Offenheit implizieren, dass wir im Gegenzug das Vertrauen nicht

missbrauchen werden. Exemplarisch drückt sich dies in folgender Szene aus, einem Ausschnitt aus einer wöchentlich stattfindenden Sitzung von Führungspersonen des untersuchten städtischen Dienstes:

Yves Jenni, der Stellvertreter von Michael Wittwer, hat die Sitzungsmoderation inne und informiert: Zwei Frauen seien letzte Woche da gewesen, um das Inventar im Dienst zu prüfen. Zu Recht hätten sich Mitarbeitende skeptisch geäußert, was die da machen. Sie hätten die Erlaubnis gehabt, das Mobiliar des ganzen Dienstes aufzunehmen. [Er wie auch Dienstleiter Michael Wittwer waren im Vorhinein darüber informiert worden.] [...] Dienstleiter Michael Wittwer kommt später nochmals auf die «Besuche» der «Inventarinnen» zu sprechen. Er versichert, dass sie nicht einfach so «frei herumlaufen» würden, sie würden begleitet und würden sich zurückhaltend verhalten. Sie hätten sie auch «überprüft», bevor sie in den Dienst kamen. Jetzt kommt Michael Wittwer auf mich zu sprechen. [Ich denke, das ist sicher kein Zufall: Es geht jetzt um Externe, die sich intern bewegen. Da realisiere ich, dass wir Forschende eigentlich eine ähnliche Position wie die Inventarinnen haben: Auch wir wurden wohl auf Herz und Nieren überprüft. Es darf nicht einfach jedermann/-frau vorbeikommen, das macht Michael Wittwer hier deutlich.] Michael Wittwer erklärt, unser Projekt sei von der Leitung abgesegnet worden. Ich hätte mich verpflichtet, die Geheimhaltung einzuhalten. Sie würden darauf vertrauen, dass ich das mache. (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Dienstleiter Michael Wittwer signalisiert hier einen Vertrauensvorschuss und ein Entgegenkommen, erinnert die Forscherin jedoch zugleich an die Geheimhaltungspflicht, die damit einhergeht. Gleichzeitig wird auch der Umgang des Dienstes mit Externen am Beispiel der «Inventarinnen» deutlich. Der Zugang wird erst nach einer Überprüfung gewährt. Es ist also anzunehmen, dass wir bereits vor unserem ersten Besuch auf der Wache, genauso wie die Inventarinnen, «überprüft» wurden. Die persönlichen Erstgespräche und die damit verbundenen informellen Kontaktmomente dienen hierbei als Zusatzinformationen, um ein Gesamtbild von uns Forschenden zu erhalten. Sicherheitspraktiken finden auch hier verdeckt statt, ohne dass wir es bemerken. Erst nach einem längeren Feldaufenthalt werden für uns solche Sicherheitsstrategien sichtbar.

- 
- a) Beispiele für aktuelle ethnografische Forschungen zur Polizei sind für den Präventionsbereich: Scheffer/Howe/Kiefer/Negnal/Porsché 2018; Eick 2014. Im Kontext der Polizeiausbildung: Pichonnaz 2017. Zu polizeilichem Handeln im Revier, etwa Hunold 2015; Fassin 2015.
  - b) Siehe dazu auch Ausführungen zum *Soft Policing* der ansässigen Bevölkerung in Kapitel 3.3 und zur ambivalenten Beziehungsarbeit in Einvernahmen in Kapitel 3.4.

### 3.2 Schalter und Polizeinotrufzentrale – *Undoing Ethnicity* bei der Dienstleistungserbringung

Der Polizeischalter und die -notrufzentrale sind von uniformierten Polizistinnen und Polizisten besetzt und nicht von Sachbearbeiterinnen und Sachbearbeitern. Am Polizeischalter und in der Polizeinotrufzentrale zeigt sich eine ausgeprägte Dienstleistungsorientierung, die den Umgang mit einer vielfältigen «Kundschaft» prägt. Wie sich zeigen wird, findet auf der «Vorderbühne» (Goffman 1983 [1959]) des Polizeischalters und der -notrufzentrale ein *Undoing Ethnicity* statt, während wir auf der «Hinterbühne» (Goffman 1983 [1959]) Situationen beobachten konnten, in denen das polizeiliche Gegenüber kategorisiert und punktuell ethnisiert wird. Eine ähnliche Dynamik lässt sich auch in Bezug auf die Sicherheitsproduktion feststellen, welche tendenziell auf der Vorderbühne verdeckt wird. Im Zeichen der Dienstleistungsorientierung verzichten Polizistinnen und Polizisten im direkten Kundenkontakt am Schalter und in der Notrufzentrale auf die Inszenierung von polizeilicher Autorität. Damit wird versucht, die Distanz gegenüber der Bevölkerung zu minimieren und Offenheit zu signalisieren. Telefonische Erreichbarkeit und räumliche Zugänglichkeit sollen für alle «Bürger» gewährleistet werden: So ist die Polizeinotrufzentrale «rund um die Uhr» über verschiedene Kanäle erreichbar (Polizeinotrufnummer, Gegensprechanlage beim Dienst, Notrufposten an Autobahnen usw.). Die Schalterpolizei wiederum kann während den Schalteröffnungszeiten über den kundenfreundlichen Empfangsbereich erreicht werden. Würden am Schalter nicht uniformierte Polizistinnen und Polizisten arbeiten oder regelmässig ein- und ausgehen, könnte beinahe in Vergessenheit geraten, dass wir es hier mit einer Polizeiorganisation zu tun haben, was auch das folgende Beispiel illustriert:

Während ich im Wartebereich sitze, kommen ein jugendlich aussehender Junge und ein älterer Herr dazu. Der Jüngere läuft hin und her und meint in einem lockeren Ton: «Ich fühl mich wohl hier.» Später stellt sich heraus, dass er für eine Einvernahme vorgeladen worden war. (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Die von der Polizei selbst, als solche wahrgenommenen Funktionen der beiden Abteilungen – im Falle der Notrufzentrale die «Entgegennahme der Notrufe» und am Schalter die «Aufnahme von Strafanzeigen aller Art» –, bilden nur einen Teil des Kerngeschäfts ab. Denn längst nicht alle Meldungen oder Anfragen am Schalter führen zu Strafanzeigen. Intern wird die Arbeit am Schalter als unbedeutend erachtet, denn Schalterpolizistinnen und -polizisten müssen sich häufig mit «einem Scheiss», also mit nicht-strafrechtlichen oder

unklaren Angelegenheiten beschäftigen (z. B. wegen mangelnder Beweislage oder kleinem Ausmass). Letztere werden als «nicht-polizeilich» verstanden:

Vielleicht hast du hier eine grössere Kundenfrequenz, das hast du ja draussen [bei der Uniformpolizei] nicht. Vielleicht hast du hier noch ein bisschen mehr das Zivilrechtliche. Viele Fragen sind gar nicht für uns. (Auszug aus dem Interview mit der Schaltermitarbeiterin Klara)

Die Schaltermitarbeiterin deutet hier an, dass sie häufig mit nicht-polizeilichen Anfragen konfrontiert ist. Die strafrechtlichen Anliegen bilden anteilmässig nur einen kleinen Teil des Alltagsgeschäfts: Von rund 17 000 jährlichen Anfragen erweisen sich lediglich 3 200 als «Strafanzeigen aller Art». Anfragen und Klientel fallen insgesamt sehr vielfältig aus, weshalb der Schalterpolizei eine «Triage»(-Funktion) zukommt. Sie unterscheidet insbesondere zwischen polizeilichen und nicht-polizeilichen Angelegenheiten und sortiert letztere aus. Wie eine als zivilrechtlich eingeordnete Anfrage aussehen kann und polizeilich bearbeitet wird, zeigt folgendes Beispiel:

Die nächsten Kunden kommen zum Schalter, eine ca. 35-jährige Frau und ihr Vater (wie sich später herausstellt). Sie erklärt, etwas emotional aufgebracht, dass ihr Vater erst kürzlich von seinem Arbeitgeber gekündigt wurde, obwohl er eigentlich krankgemeldet wäre. Der Vater brummt zwischendurch bestätigend etwas. Ich sehe ihn aber nicht. Sie müsste zur UNIA (branchenübergreifende Gewerkschaft), allerdings sei die momentan geschlossen, weshalb man sie hierher schickte. Die Frau wirkt ein wenig durcheinander. Ich verstehe nicht sofort, worum es geht. Auch Klara Meier, die Schalterpolizistin, kann die Anfrage zuerst nicht einordnen und meint mehrmals in einem leicht verzweifelten Ton: «Hier ist aber die Polizei!» Klara stellt ein paar Rückfragen und erklärt dann geduldig, es sei was «Ziviles», das sei nichts für die Polizei. Sie ergänzt, dass «normalerweise» alles im Arbeitsvertrag geregelt sei, ob sie den Vertrag hätten? Sie erklärt, dass eigentlich die UNIA dafür zuständig sei. Die Frau meint aber, dass die jetzt geschlossen sei. Klara geht an ihren Computer und schaut nach, wo sie anstelle der UNIA hingehen könnten. Als weitere Option schlägt sie das RAV (Regionales Arbeitsvermittlungszentrum der Arbeitslosenversicherung) vor. Sie sucht die Adressen im Internet und druckt sie aus und übergibt ihr das Blatt. Die Frau bedankt sich mehrmals. Klara verabschiedet sich und meint lachend zum Vater: «Gute Besserung.» (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Auch wenn diese Anfrage Klara zunächst irritiert – wohl auch deshalb, weil die Erwartung der Tochter diffus erscheint und zunächst im polizeilichen Jargon

als etwas «Ziviles» eingeordnet werden muss –, wird die nicht-polizeiliche Anfrage dennoch bearbeitet. Die Kundin gelangt mit einem arbeitsrechtlichen Anliegen an die Polizei, welche ihr offenbar als letzte helfende Instanz für die Situation ihres Vaters erscheint.

Mit ähnlich vielfältig gelagerten Anfragen ist auch die Polizeinotrufzentrale konfrontiert, handelt es sich doch etwa bei jedem fünften Telefonat um einen Notfall – um Situationen also, in denen «Ersteinsatzmittel» ausrücken müssen. In der Selbstbeschreibung der Notrufzentrale leistet sie «Hilfeleistung und Auskunftserteilung an Bürger», was auch eine sozialarbeiterische Dimension beinhalten kann:

Der Leiter der Notrufzentrale erklärt mir in einem einführenden Gespräch, dass es nachts ab und zu Anrufe von Menschen gebe, die Probleme haben. Manche würden dann über ihre Ehe-, Sex- oder Arbeitsprobleme sprechen. Es seien ein paar «Spinner» dabei. Es sei halt «total anonym», wenn man die Zentrale anrufe. In solchen Situationen würden sich die Mitarbeitenden Mühe geben und zuhören. Wenn die Leute dann anschliessend «merci» sagten, dann hätten die Mitarbeitenden schon viel erreicht. (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Wie bereits die Statistiken andeuten, haben längst nicht alle Anfragen eine Polizeiintervention zur Folge. Im Selbstverständnis der Zentrale sind nicht nur akute Notfälle wie z. B. Meldungen bei Verkehrsunfällen oder bei häuslicher Gewalt Teil des Hauptgeschäfts. Der Begriff der «Hilfeleistung» wird bei der Notrufzentrale sehr breit gefasst. Darunter fallen auch Anrufe von Menschen, welche Zuwendung in Form von Zuhören suchen. Selbst «Spinner» erhalten Aufmerksamkeit. Wie ein solcher Anruf ablaufen kann, zeigt der nächste Gesprächsausschnitt, den wir mithörten und protokollierten:

Ein sehr alkoholisiert klingender Mann ruft bei der Notrufzentrale an, er hat eine stark verwaschene Sprache, und meint, er müsse was melden. Er erzählt eine Verschwörungstheorie, ich verstehe es nicht ganz, er erzählt irgendwas von Atomkraftwerken, Nuklearenergie und Fukushima. Die Polizistin Monika reagiert gelassen und zwinkert mir zu, lacht leise vor sich hin. Sie meint, das sei «zu gross für die Polizei», da müsse er das CERN [Europäische Organisation für Kernforschung] in Genf anrufen. Der Mann ist interessiert und will wissen, was das ist. Er erzählt seine Geschichte weiter, scheint aber Monika zu mögen, er fragt sie zwischendurch, wie sie heisse, ob sie an Gott glaube, und ob sie ihn heiraten möchte. Sie antwortet geduldig und freundlich, Heiraten sei nicht so ihr Ding. Nach einigen Minuten

[Monika malt währenddessen ein wenig auf ihrem Notizblock und sagt regelmässig «mh»] unterbricht sie ihn in einem freundlichen Ton: «Ja gut, wie kann ich Ihnen helfen?» Monika bleibt bis am Schluss freundlich, lenkt das Gespräch sehr geschickt und beendet dieses schliesslich: «So also Herr X, schönen Abend noch.» Monika erklärt mir dann, sie hätten hier ein paar «Stammkunden», die regelmässig anrufen würden. Wenn es bei einem von ihnen eine Funkstille gebe, würden sie es gleich merken und ihn ein wenig vermissen, meint sie lachend zu mir. (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Der Anrufer wird von Monika als «Stammkunde» kategorisiert, was deutlich macht, dass dieser als berechtigter Anrufer akzeptiert wird. Mehr noch: Monika nimmt sich Zeit für einen Schwatz mit ihm, geht auf seine Verschwörungstheorie und seinen Heiratsantrag ein und beendet das Gespräch freundlich und respektvoll.

Abteilungen an der Front werden mit vielen nicht-strafrechtlichen Anfragen konfrontiert (vgl. Scott 1981; Waddington 1999, 14), die aber dennoch entgegengenommen und gegebenenfalls weitergeleitet werden. Von der alten zierlichen Dame mit Rollator, die einen Portemonnaie-Diebstahl melden will, zum bereits polizeilich registrierten, als «aggressiv» geltenden Delinquenten mit Migrationshintergrund, der einen Polizeieinsatz am Schalter kritisiert, oder von der Tochter, die sich um die Kündigung ihres Vaters sorgt, bis hin zum Anrufer mit Alkoholproblemen, der seine Verschwörungstheorien mitteilen möchte. Die vielfältige Kundschaft und ihre Anliegen und Bedürfnisse (vgl. Scott 1981, 7) widerspiegeln die von der Gesellschaft wahrgenommene Funktion der Polizei als «unspezifische Hilfeinstitution» (Feltes 2011, 1350)<sup>44</sup>:

Ja, sie haben alle Erwartungen, an dich, an die Polizei. Dass man mal sicher zuhört, dass man sie ernst nimmt und dass sie eine Auskunft bekommen oder dass man einfach etwas macht, dass sie nachher wieder zufrieden nach Hause können, quasi. (Auszug aus dem Interview mit Schaltermitarbeiterin Klara)

Ebenso vielfältig erscheint uns die polizeiliche Kundschaft, die sich an die Polizei als (letzte) helfende Instanz wendet. Die Kundschaft ist kaum fassbar und erzeugt damit auch ein serviceorientiertes Gleichbehandlungsmoment an der Front: Alle Anliegen, unabhängig von ihrer Herkunft und unabhängig davon, ob es sich um polizeirechtliche oder nicht-polizeiliche Anfragen han-

<sup>44</sup> Auch die Uniform-Patrouille weist Elemente des Dienstes an der Front und Dienstleistungselemente auf (z. B. wenn Passantinnen und Passanten sich nach dem Weg erkundigen). Autoritative oder repressive Momente des Zwangs zur Aufrechterhaltung von Sicherheit und Ordnung werden dennoch aber hier stärker inszeniert.

delt, werden in der Regel kundenfreundlich und zuvorkommend behandelt. Die Inszenierung von Kundinnen- und Kundennähe lässt Aspekte wie den sozialen Hintergrund oder ethnische Bezüge in den Hintergrund treten; letzteres interpretieren wir als ein *Undoing Ethnicity*. Dem kundenfreundlichen Empfang auf der Vorderbühne folgt auf der Hinterbühne eine Sortierung der Kundschaft nach polizeilichen Kategorien. Je nach Bedarf werden auch verdeckte Massnahmen vorgenommen, etwa im Falle eines als «aggressiv» geltenden Kunden, der (auf der Vorderbühne) freundlich gebeten wird zu warten, während die Schaltermitarbeiterin sich (auf der Hinterbühne) bei den Kollegen telefonisch erkundigt, ob diese Person momentan gesucht wird und vielleicht auch angehalten werden muss. Polizistinnen und Polizisten rufen interne polizeiliche Datenbanken ab oder erkundigen sich bei «fallführenden» Kolleginnen und Kollegen, wenn sie es mit verdächtigen oder ihnen bereits bekannten Personen zu tun haben. Wie folgendes Beispiel zeigt, geschieht dies gegenüber der Kundschaft stets verdeckt:

Jetzt kommt ein Mann mit ausgefüllten Formularen zum Schalter, in gebrochenem Deutsch teilt er mit, dass er einen Antrag für den Fahrausweis (Auto) machen möchte. Es stellt sich dabei heraus, dass er den Nothelfer-Kurs noch gar nicht absolviert hat, obwohl das eine Voraussetzung ist, um den Ausweis überhaupt beantragen zu können. Klara erklärt ihm, dass er das zuerst machen müsse. Sie überprüft aber dennoch seine Angaben, die er im Formular ergänzt hat, und fragt nach seinem Aufenthalts-Ausweis. Er gibt ihr eine Karte. Wie ich später erfahre, ist sie seit langem abgelaufen. Klara schaut im Computer schnell was nach und ruft dann den Kollegen Jörg an. Er soll den Aufenthaltsstatus des Mannes überprüfen. Sie beendet das Telefongespräch und erklärt mir, dass es «komisch» sei, die Hälfte der notwendigen Unterlagen für den Antrag fehle, zudem habe er keinen Ausländerausweis. Sie geht wieder zurück zum Mann am Schalter und erklärt, er müsse nochmals kurz im Wartebereich warten, der Kollege würde ihn dann abholen. Der Mann bedankt sich freundlich, unwissend, dass die Polizei grad seinen Ausweis überprüft (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Später stellte sich in einem Gespräch mit dem Kollegen heraus, dass er dem «Kunden» trotzdem empfohlen habe, «zu versuchen», den Führerausweis zu beantragen. Wengleich diese Überprüfung keine rechtliche Konsequenz für den «Kunden» hatte, so zeigt sich hier ein Kaschieren polizeilicher Handlungen. Hier gerät der «Kunde» aufgrund seiner gebrochenen Sprache und seinen unvollständigen Aufenthaltspapieren unter Verdacht – was wiederum zu verdeckten Ermittlungs- und Kontrollhandlungen führt. Sicherheitspro-

duktion am Schalter kann also mit vielfältigen Kategorisierungsprozessen auf der Hinterbühne einhergehen und scheint in Kontrast zur Service- bzw. Dienstleistungsorientierung auf der Vorderbühne zu stehen. Denn auf der Vorderbühne werden zunächst alle Personen zur vielfältigen Kundschaft gezählt, ungeachtet, um wen es sich dabei handelt oder ob ein polizeiliches oder nicht-polizeiliches Anliegen vorgebracht wird. Diese für die Vorderbühne typische kundenorientierte Indifferenz wird auf der Hinterbühne der Polizeiabteilungen nicht durchgehalten.

Die räumliche Inszenierung von Dienstleistungsorientierung auf der Vorderbühne ist zwar bei der Notrufzentrale nicht so markant, weil diese nur telefonisch zu erreichen ist. Dennoch unterscheiden sich auch hier polizeiliche Handlungen und damit einhergehende Ethnisierungen je nachdem, ob sie auf einer Vorder- oder auf einer Hinterbühne stattfinden: Auf der Vorderbühne werden Ethnisierungen tendenziell nicht hergestellt oder markiert. Auf der Hinterbühne hingegen, können Personen aufgrund ihrer Herkunft ins Visier der Polizei geraten. In einem beobachteten Fall wird ein «Rumäne» in der Polizeidatenbank erfasst, obwohl er keine Delikte begangen hat.

Monika, Polizistin bei der Notrufzentrale, erhält einen Telefonanruf. Ich kann das Gespräch mit angeschlossenem Headset mithören und sitze währenddessen neben Monika. Es handelt sich um eine Mitarbeiterin der Verkehrskontrolle, sie möchte eine Personalüberprüfung, offenbar zu einem angehaltenen Zug-Passagier. Sie buchstabiert den Namen. Sie wolle wissen, ob seine Wohnadresse stimme und ob er von der Polizei gesucht werde. Sie hängt in einem hohen und ironischen Ton an, er sei Rumäne (offenbar hatte er seinen Pass gezeigt). Die Frau sagt das in einer Art, als wäre es selbsterklärend, was das impliziert. Monika überprüft den Namen des Mannes in der Datenbank und es erscheinen ein paar Einträge. Offenbar hat er wiederholt «geringfügige Taschendiebstähle» in einem anderen Kanton begangen (ca. vier Mal) und darf deshalb für ein bis zwei Jahre den anderen Kanton nicht betreten. Sie informiert die Zugkontrolleurin, dass er hier nicht gesucht werde. Später macht Monika einen Eintrag und schreibt im Titel: «Rumäne im Zug kontrolliert.» Sie erklärt mir: Eigentlich sei da nichts Polizeiliches vorgefallen. Sie mache aber einen Journaleintrag, damit man nachvollziehen könne, wann er genau in der Schweiz war. Denn wegen dem Schengen-Abkommen gebe es keine Kontrolle an der Grenze, worauf der Mann einfach sagen könne, dass er seit gestern in der Schweiz sei. So haben sie aber einen Beweis, dass er mindestens an diesem Tag in der Schweiz war

und können ihn, wenn sich was ergibt, zurückschicken. (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Die geschilderte Konversation verdeutlicht den Umgang mit verdächtigen «Rumäninnen» und «Rumänen». Ihre Präsenz im polizeilichen Interventionsgebiet löst bei vielen Polizistinnen und Polizisten Skepsis aus, die polizeiliche Interventionen nach sich ziehen. So hat der von der Verkehrskontrolle angehaltene «Rumäne» aktuell kein Delikt begangen, dennoch aber verdächtigt ihn die Polizei aufgrund vergangener «geringfügiger» Delikte in einem anderen Kanton.

Ohne sein Wissen und auch ohne dass konkrete aktuelle Verdachtsäusserungen vorliegen, erhält der «Rumäne» einen polizeilichen Eintrag. Dieser kann als künftige Beweisführung dienen, um den potenziellen Kriminellen allenfalls auch aus dem Interventionsgebiet wegweisen zu können, im äussersten Fall auch aus der Schweiz. Interessant ist zudem, dass der «Rumäne» nicht von der Polizei identifiziert wird, sondern von einer Mitarbeiterin der Bahn, die mit der Polizei zusammenarbeitet und offensichtlich die Konstruktion des «verdächtigen Rumänen» stützt (mehr unter *Policing* von nicht Ansässigen [Aussenseitern] in Kapitel 3.3).

Es lässt sich also feststellen, dass die beiden Abteilungen Schalter- und Polizeinotrufzentrale nach aussen hin Offenheit, Kunden- und Bürgerorientierung signalisieren und damit zu einem positiven Polizei-Image beitragen. Nach innen übernehmen sie erste Sortierungs- und Triagefunktionen und wenden polizeilogische Kategorisierungen an (von Aufträgen, Personen, Delikten usw.), die auch in anderen Abteilungen zu beobachten sind (siehe nächster Abschnitt). Die Dienstleistungsorientierung lenkt von der Tatsache ab, dass es sich bei der Polizei letztlich um eine Kontroll- und Sanktionsinstanz handelt. Ethnische Differenzkonstruktionen treten auf der Vorderbühne der beiden Frontabteilungen, im direkten Kontakt mit dem polizeilichen Gegenüber in den Hintergrund – dadurch, dass sie von aussen als generalistische Hilfs- und Dienstleistungsorganisation wahrgenommen werden und auf der Vorderbühne eine kundenorientierte Gleichbehandlung inszenieren. Zunächst werden alle zur «Kundschaft» gezählt, unabhängig davon, ob es sich um bekannte Kriminelle, verwirrte Personen, normale Bürgerinnen und Bürger oder Menschen mit Migrationshintergrund handelt. Im Vordergrund steht das Credo, «das Bestmögliche für den Kunden herauszuholen». Hinter dem Schalter und jenseits des Telefonats (Hinterbühne) wird diese kundenorientierte kategoriale Indifferenz jedoch nicht mehr aufrechterhalten. Konstruktionen von problematischen oder kriminologisch zu beurteilenden Adressatinnen und Adressaten (wie z. B. «die Rumänen») finden statt und verweisen auf die vielfältigen polizeilichen Kategorisierungen des polizeilichen Gegenübers.

### 3.3 Patrouillierende Einheiten im öffentlichen Raum – *Un/doing Ethnicity* im polizeilichen Territorialisierungsprozess

Im beobachteten Polizeialltag wird ständig zwischen verschiedenen Personen, (Problem-)Gruppen, Adressatinnen und Adressaten differenziert – und zwar in allen Abteilungen der Polizei. Besonders deutlich zeigt sich dies bereits in den sprachlichen Kategorisierungen des polizeilichen Gegenübers: So gibt es bei Fussballspielen «normale Fans», welche im Gegensatz zu den «Hooligans» keine Probleme bereiten. Es gibt den «unangenehmen Bürger», der zwar nichts verbochen hat, aber der Polizistinnen und Polizisten einen grossen Zeitaufwand beschert, z. B. bei kleinen nachbarschaftlichen Streitigkeiten. Kriminelle werden in verschiedene Unterkategorien eingeordnet, z. B. in gute Kriminelle: es gibt «Anständige», deren Vergehen als «nicht schlimm» bezeichnet werden; dann Personen, die im Grunde genommen «ä guete Siech» bzw. ein «Korrekte» sind. Umgekehrt gibt es solche, die «dick drin sind», d. h. schwerwiegende Delikte begingen. In Einvernahmen gibt es «Kooperative» oder solche, «die nicht kommen», d. h. nicht redselig sind. In verdeckten Ermittlungen werden Spitznamen vergeben wie z. B. «Schneffe» oder «Bock». Auch ethnische Zugehörigkeiten werden markiert, es gibt den «Jugo» oder den «Schwarzen». Die einzelnen Beispiele zeigen bereits, wie differenziert das polizeiliche Gegenüber wahrgenommen wird und dass diese Bezeichnungen höchst situativ gerahmt sind. Damit gehen unterschiedliche Wertungen einher, woraus bestimmte polizeiliche Handlungen resultieren können. So werden als unkooperativ betrachtete Personen durch Eingriffshandlungen sanktioniert (vgl. van Maanen 1978), für besonders problematische Gruppen wie etwa arbeitslose Jugendliche mit Migrationshintergrund können gar spezielle Polizei-Einheiten ins Leben gerufen werden (siehe z. B. Hüttermann 2001).

Mit Blick auf die von uns beobachteten patrouillierenden Einheiten wird eine Kategorisierung des polizeilichen Gegenübers<sup>45</sup> besonders relevant: die Unterscheidung in zur Stadt und zum Interventionsraum zugehörige Personen und in auswärtige Personen. Das erinnert an Elias/Scotsons (1993 [1965]) Fallstudie zu Differenzierungsprozessen zwischen «Etablierten» und «Aussenseitern» in einer englischen Vorortsgemeinde. Die Etablierten, d. h. «alteingesessenen Gruppen», grenzten sich von den «später Zugewanderten» (1993 [1965], 7) ab und stigmatisierten sie als «Aussenseiter». Für unseren Kontext sind die Ausschlusspraxen der Etablierten gegenüber den «Neuankömmlinge[n]» (Elias/Scotson 1993 [1965], 9) interessant – angesichts

---

45 In diesem Kontext handelt es sich um als problematisch erachtete Personen (z. B. verdächtige Personen, «Randständige», «Konsumenten» usw.).

dessen, dass sich beide Gruppierungen hinsichtlich Kriterien wie sozialer und ethnischer Herkunft wenig unterschieden. Vielmehr ist die Dauer der Sesshaftigkeit mit Blick auf Machtprozesse entscheidend (vgl. Elias/Scotson 1993 [1965], 38; Treibel 2017, 154; Juhasz/Mey 2003, 75). Alteingesessen-Sein geht mit bestimmten Machtpositionen einher, die über mehrere Familiengenerationen erworben, kumuliert, gesichert und weitergereicht werden.<sup>46</sup> In unserem Fallbeispiel ist nicht das Anciennitätsprinzip (vgl. Elias/Scotson 1993 [1965], 238) vorherrschend, sondern die polizeilich-territoriale Differenzierung zwischen im polizeilichen Hoheitsgebiet Sesshaften (Etablierte) und Personen mit auswärtigem Wohnsitz (Aussenseiter). Neuzugezogene können zwar anfänglich von Polizeipatrouillen als Aussenseiter kategorisiert werden, allerdings können diese durch wiederholte Interventionen auch schnell zu alten Bekannten werden. Für diese polizeiliche Kategorisierung ist die Zeitdimension weniger relevant, da sie auch neue Gruppen als zur Stadt zugehörig zählt – vorausgesetzt, dass diese darin sesshaft werden. Wie sich herausstellen wird, sind diese räumlichen Zugehörigkeiten für «draussen» tätige Polizeipatrouillen handlungsrelevant. Auf den ersten Blick scheinen Ethnisierungen hier kaum eine Rolle zu spielen, da auch ethnisch kodifizierte Neuzugezogene zum Polizeiterritorium gezählt werden. Umgekehrt kann z. B. auch ein Schweizer Suchtmittelabhängiger als Aussenseiter kategorisiert werden; aufgrund dessen also, dass er in einem anderen Kanton wohnhaft ist. Allerdings führt die Ethnisierung der räumlichen Kategorisierungen in Aussenseiter und Etablierte zu einer Akzentuierung der Aussenseiter-Positionen, die härtere Polizeiinterventionen zur Folge haben kann. Um diese unterschiedlichen Kategorisierungs- und Interventionsformen zu verdeutlichen, wird zunächst auf die territoriale Differenzlogik der Polizeieinheiten eingegangen und erst in einem weiteren Schritt werden wirkmächtige Überkreuzungen mit einem *Doing Ethnicity* aufgezeigt.

Die territoriale Zuständigkeit patrouillierender Einheiten bringt also Differenzkonstruktionen entlang des polizeilichen Territoriums hervor. Denn mehr als bei anderen Abteilungen spielt hier die räumlich-territoriale Dimension eine grosse Rolle.<sup>47</sup> Polizeipatrouillen sind im öffentlichen Raum

46 Das Konzept von Elias/Scotson wurde mittlerweile in unterschiedlichen Forschungsfeldern angewandt und weiterentwickelt. Erwähnenswert ist Hüttermanns Untersuchung zur «polizeilichen Alltagspraxis» (2000, 497). Im Kontext der Migrationsforschung und mit Blick auf *Doing* und *Undoing Ethnicity* ist der Ansatz insbesondere interessant, weil ein *Doing Difference* nicht zwingend auf Zuordnungen zur sozialen oder ethnischen Herkunft zurückzuführen ist (vgl. Hormel 2007; Treibel 2017). Für einen Überblick zu verschiedenen Studien siehe Treibel 2009, 144.

47 Vgl. zum räumlichen (Polizei-)Wissen und der damit verbundenen Konstruktionen des «draussen» etwa Hunold 2015; Howe 2016; Belina/Wehrheim 2011; Hüttermann 2001.

präsent, intervenieren und kontrollieren innerhalb eines territorial gefassten Interventionsgebiets. Im Fokus des vorliegenden Kapitels sind zwei Einheiten, bei denen das «Spüren des Raumes», wie es eine Leitungsperson im Interview ausdrückte, als besonders relevant erachtet wird: Eine Uniformpatrouille und die auf die Drogenszene spezialisierte Einheit «die Gruppe»<sup>48</sup>. Beide sind innerhalb desselben städtischen Polizeiterritoriums für die Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung zuständig, wobei sie sich in ihren Aufgaben und Vorgehensweisen unterscheiden: Die *uniformierte Patrouille* zeigt, wenn nicht von der Polizeinotrufzentrale aufgeboten, präventive Präsenz und wechselt zwischen mobilen (zu Fuss, im Auto) und immobilen (sichtbaren oder verdeckten) Einsätzen. Als «Generalisten» haben sie, wie auch die im vorangehenden Kapitel dargestellten Frontabteilungen (Empfang und Notruf), keine Deliktspezialisierungen und sind mit einer entsprechend breiten Adressatenschaft konfrontiert. Abgesehen davon, dass die Stadtverwaltung bestimmte Themen setzen kann (z. B. «präventive Präsenz» an «Brennpunkten») und Meldungen aus der Notrufzentrale erfolgen, können sie eigene «Schwerpunkte» setzen (z. B. Verkehrskontrollen, durch die Stadt patrouillieren).

Wie die uniformierte Patrouille ist auch die «Gruppe» vorwiegend im öffentlichen Raum tätig, allerdings ohne «Arbeitskluft» (Uniform) und damit für Normalbürgerinnen unsichtbar. Sie ist auf das «Drogenmilieu» spezialisiert – ein Auftrag, der ursprünglich von der Stadtverwaltung kam:

«[Die Stadtpolizei hat] diese Gruppe bei uns [dem Polizeidienst] [eingekauft]. Es ging dabei um die Verhinderung einer offenen Drogenszene, insbesondere an bestimmten Plätzen im Stadtzentrum. Und dort haben wir gesagt, ok, das machen wir. Wir bringen einfach diese Leute zivil auf die Gasse und die kontrollieren das.» (Auszug aus dem Interview mit der Leitungsperson Tim Lanz)

Die Mitarbeitenden der «Gruppe» treten locker auf, sind in Freizeitkleidung unterwegs und pflegen einen umgänglichen, alltagsnahen Verhaltens- und Kommunikationsstil – sei es untereinander, mit den Forschenden oder gegenüber der «Szene». Diese Inszenierung von Lässigkeit erweist sich als eine zentrale Kompetenz, um Nähe zur «Gasse» zu schaffen. Die «Gruppe» ist jedoch nicht mit einer Präventionseinheit zu verwechseln, wie sie z. B. Kiefer (2016; 2017) mit der Einheit SODA beschreibt, welche ebenfalls auf Beziehungen mit «geringen Berührungängsten» (2016, 36) setzt. Denn trotz ziviler Kleidung und gelassenem Auftreten kann die «Gruppe» autoritativ auftreten und hart eingreifen, etwa die Pistole zücken oder Personenkontrollen durchführen (vgl. Pasche et al. 2018, 11).

48 Anonymisierte Bezeichnung der Einheit.

Wenn auch die beiden untersuchten patrouillierenden Einheiten unterschiedliche Aufträge wahrnehmen, so sind bei beiden zwei Formen der Polizeiarbeit zu beobachten, deren Anwendung sich ebenfalls entlang räumlich-territorialer Zuordnungen gestaltet: Während mit zur Stadt und zum Interventionsraum zugehörigen Personen eher polizeipragmatisch verfahren wird, intervenieren patrouillierende Einheiten bei aussenstehenden *Personen* tendenziell härter. Zum einen haben wir es mit weicheren Eingriffsformen zu tun, die präventiv angelegt sind und im Polizeikontext als *Soft Policing* bezeichnet werden.<sup>49</sup> Es sind die nicht-zwingenden Aspekte der polizeilich durchgeführten sozialen Kontrollen, die mitunter auch Autorität, Überzeugung, Verhandlung und soziale Interaktion umfassen (vgl. Innes 2005, 157). Zum anderen treffen wir auf ein hartes polizeiliches Intervenieren, das mit dem Einsatz repressiver Eingriffsmittel und mit der Betonung polizeilicher Autorität einhergeht (vgl. Innes 2005, 157; Pasche et al. 2018). Ethnische Zuschreibungen oder Differenzierungen scheinen bei diesem *Hard Policing* zunächst irrelevant zu sein, können Aussenstehende auch Personen aus einer anderen Schweizer Stadt sein, bei denen ethnische Zuschreibungen keine Rolle spielen. Allerdings werden wir weiter unten sehen, dass Überkreuzungen zwischen den Kategorien *aussenstehend* und *ethnisch different* beim harten polizeilichen Eingriff wahrscheinlicher werden. Gegenüber lokalen Adressatinnen und Adressaten gehen Polizeipatrouillen hingegen weicher und pragmatischer vor (*Soft Policing*), auch wenn diese als problematisch gelten. So beobachten Mitarbeitende der «Gruppe» das lokale etablierte «Drogenmilieu», suchen regelmässig Aufenthaltsorte auf, führen punktuell Durchsuchungen durch und pflegen gleichzeitig persönliche Kontakte (vgl. zur diffusen Sozialbeziehung Oevermann 2009, 117 ff.) zu Akteurinnen und Akteuren der ansässigen Drogenszene. Dadurch sammeln sie Informationen und wissen über den momentanen «Markt» oder einzelne Suchtbiografien sehr gut Bescheid, was folgender Ausschnitt zeigt:

Nachdem Patrick, Sandro (Mitarbeiter der «Gruppe» in ziviler Kleidung) und ich einige Aufenthaltsorte von Suchtmittelabhängigen zu Fuss aufgesucht haben, pausieren wir in einem Restaurant und sitzen an einem Tisch draussen. Ein Mann kommt vorbei und zeigt sich hochofrenet, Patrick und Sandro zu sehen. Er fragt zum Spass, ob sie mit Drogen dealen würden. Sandro und Patrick lachen und der Mann verabschiedet sich. Sandro erklärt, das sei ein «Konsument». Eine Zeit lang hätte er es fast geschafft, raus zu kommen. Er hatte einen neuen Job und sei gut angezogen gewesen. Nach zwei Wochen

---

49 Vgl. zum Begriff der *Soft-Power-Practices* und zum Begriff des *Hard Policing* Hunold 2011 oder Kiefer 2017.

sei er dann wieder den Drogen verfallen. «Weisst du wieso?», fragt er mich herausfordernd. Ich verneine und er erklärt: «Der Mann hat es mir nämlich erzählt.» Der Mann habe keine Freunde mehr, kein soziales Umfeld mehr gehabt. Er sei so einsam gewesen, dass er dann wieder angefangen habe zu trinken, und da hatte er ja sein Umfeld. (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Obwohl die zivil gekleideten Polizisten der «Gruppe» in der Öffentlichkeit nicht auffallen und als ganz normale Restaurantbesucher durchgehen, werden sie von einem Konsumenten sofort erkannt. Der lockere und spassige Umgang zwischen dem Konsumenten und den beiden Polizisten beruht offensichtlich auf einer längeren Bekanntschaft. Sandro kennt die Geschichte des Ein- und Ausstieges des Konsumenten, der die beiden Polizisten auch mal von sich aus aufsucht. Er macht sich über die Polizisten ein wenig lustig, indem er in die Rolle der «Gruppe» schlüpft und so tut, als halte er Ausschau nach Deals und als kontrolliere er Drogenabhängige. Er gibt den beiden Polizisten zu erkennen, dass er sie trotz ihrer Funktion als Personen schätzt. Die Polizistinnen und Polizisten der «Gruppe» erfahren in Smalltalks viel über ihr Gegenüber, z. B. über bevorstehende Gefängnisaufenthalte, über berufliche Ziele und Ausbildungen, über Bekannte oder Beziehungen. In ihrem Selbstverständnis geht ihre Arbeit über eine reine polizeiliche Kontrollfunktion hinaus, sie beinhaltet den Süchtigen der ansässigen Szene gegenüber auch eine soziale Dimension:

Eigentlich werden sie [Drogenkonsumentinnen und -konsumenten] immer da sein. Ich kenne wenige Suchtmittelabhängige, die es aus der Szene geschafft haben, es ist ein Auf und Ab, aber sie werden immer da sein. Wenn die Szene grösser wird, kommt das ihnen auch nicht zu Gute; dann hat es mehr Deals, die Preise steigen, oder die Qualität sinkt, es hat andere Konsumenten, andere Dealer, die vielleicht aggressiver vorgehen, als wir es uns gewohnt sind. Wir sind halt ein wenig da, um den Handel zu regulieren, um eine Expansion der Szene zu verhindern. (Auszug aus dem Interview mit Mitarbeiter der Gruppe Sandro)

Aus Sandros Sicht kommt die polizeiliche Kontrolle auch den «Konsumenten» zugute, denn damit lassen sich Preisanstiege vermindern. Mit szenen- oder gassennahen Kommunikations- und Kleidungsstilen verfolgt die «Gruppe» das Ziel, «nahe an der Drogenszene» zu sein. Denn damit lässt sich das Geschehen besser einschätzen und kontrollieren bzw. «regulieren». Verschiedene als problematisch erachtete Personen und Konflikte werden durch Nähe, d. h. sozio-kommunikativ gehandhabt. Auch die Uniformpatrouille kann

im Konfliktfall eine Vermittlungsfunktion einnehmen, wie das folgende Beispiel verdeutlicht:

Zum Beispiel, wenn du eine Moschee hast in einem Quartier und es im Sommer heiss ist, dass sie nachher am Abend im Ramadan um 23 Uhr die Fenster aufmachen, weil sie keine Klimaanlage haben, und der andere nebenan, der vielleicht schlafen möchte, was zu Konflikten führen kann. Das hat einfach halt auch mit – ja, dem Thema Migration zu tun oder mit Kulturen, mit verschiedenen. Ja du hast natürlich auch Verständnis [... Es geht darum, mal] zu eruieren, wo es ist, danach probieren Kontakt aufzunehmen, danach versuchst du dort an das Verständnis zu appellieren. Auf Gegenseitigkeit, sprich sie, welche den Lärm verursachen, zu sagen, dass sie Lärm machen. Dass sie auch dort an den gesunden Menschenverstand appellieren und sagen, hört mal, ja, ich verstehe, dass ihr das Fenster offen habt, weil es heiss ist, aber andererseits müssen sie die anderen verstehen, welche nicht Ramadan haben und halt nicht am Abend um 23.00 beten und schlafen wollen, und die haben halt vielleicht auch das Fenster offen, weil es heiss ist. Und dann versuchen wir zu vermitteln und Kompromisse zu suchen. (Auszug aus dem Interview mit Uniformpolizist Daniel)

Anwohnerinnen und Anwohner sowie Besucherinnen und Besucher der Moschee sind hier in einen Lärmkonflikt involviert, der nach Ausführungen des Uniformpolizisten mithilfe der Polizei gelöst werden konnte. Die Betenden sowie der daraus entstandene Konflikt mit der Nachbarschaft kodiert der Polizist als ethnisch, hängt dieser aus seiner Sicht mit «Migration» und dem Aufeinandertreffen von verschiedenen «Kulturen» zusammen. Das Beispiel zeigt, dass *Doing Ethnicity* bei der Adressatinnen- und Adressatenkonstruktion eine Rolle spielen und Anlass sein kann, um «Kontakt» zu knüpfen und um langfristige Lösungen zu suchen. Dieses Vorgehen lässt sich auch bei anderen, von der Polizei adressierten lokal ansässigen Personen oder Gruppen beobachten:

Wir müssen das Terrain besetzen. Wir müssen präsent sein. Wir müssen auch Kontakte knüpfen. Wir müssen eben auch Gespräche führen können in jedem Kreis. (Auszug aus dem Interview mit Leitungsperson Tim Lanz)

Entsprechend bewirtschaften patrouillierenden Einheiten verschiedene Netzwerke, die aus unterschiedlichsten Akteurinnen und Akteuren bestehen: Angehörige des «Drogen»- oder «Fanmilieus», «Italo-Boys», «Ladendetektivinnen», «Bauern», Musliminnen und Muslime in einer Moschee usw.

Die Ausdifferenzierung von Adressatinnen und Adressaten kann mit einem *Doing Ethnicity* einhergehen (wie z. B. im oben erwähnten Lärmkonflikt), allerdings können andere Kategorisierungen ebenso eine Rolle spielen, wie beispielsweise die Zugehörigkeit zu «Szenen» (etwa «Kunst-», «Party-», «Fan-» oder «Drogenszenen»). Auch wenn Polizeipatrouillen Einzelne oder Gruppen teilweise nicht schätzen, so gehören sie ihrem Verständnis nach dennoch fest zur Stadt. Mit solchen Etablierten müssen sich Polizistinnen und Polizisten auch langfristig arrangieren, etwa mit den «Randständigen» am Bahnhof. So sagt ein Uniformpolizist im Interview: «Es ist ein Teil der Gesellschaft. Klar, eigentlich möchte sie niemand, aber es gibt sie.» Die Polizei trägt die Verantwortung für alle in der Stadt lebenden Personen; auch wenn sie nicht alle gleichermaßen «toleriert». Dennoch pflegt sie «Kontakt» zu als problematisch geltenden Personen und Gruppen, versucht, harte Eingriffe möglichst gering zu halten und verfolgt stattdessen Strategien des Beziehungsaufbaus und des kommunikativen Vorgehens (*Soft Policing*) – was weniger sozial motiviert ist, als vielmehr einer pragmatischen Polizeihaltung entspricht: Denn selbst nach einem harten Durchgreifen «habe ich den [Eingekerkerten, Delinquenten] morgen früh wieder auf der Strasse», wie Dienstleiter Michael Wittwer im Interview sagt. Die Polizei ist dann womöglich mit den negativen Folgen des eigenen Intervenierens konfrontiert, wie beispielweise erschwerte Kommunikation und fehlende Kooperationsbereitschaft. Die Herstellung von Nähe gilt ebenso der sozialen Kontrolle und das in einer Form, die bei harten Interventionen kaum möglich wäre. Die folgende Szene verdeutlicht das *Soft Policing* von lokalen Adressatinnen und Adressaten am Beispiel einer Intervention der «Gruppe»:

Die in zivil operierenden Polizisten der «Gruppe» Sandro und Patrick beschließen, einen Park aufzusuchen, wo sich Suchtmittelabhängige aufhalten. Patrick parkiert das Auto gleich neben dem Park. Er ist genervt, weil sich dort einer aufhält, der eigentlich eine Sperre für den Park hätte. Wir laufen zu den Suchtmittelabhängigen, sie stehen alle, ich habe den Eindruck, dass es zwei Gruppen gibt. Patrick geht direkt auf den Mann zu, der eigentlich Platzsperre hätte. Letzterer weiss wohl gleich, worum es geht, er beginnt seine Anwesenheit zu legitimieren, indem er sich beschwert, dass er ja erst seit zehn Minuten da sei und nichts gemacht habe. Nach einigen Minuten verlässt er den Platz. Ich schaue zu Sandro rüber, er mischt sich deutlich mehr unter die Leute und plaudert mit einigen. Patrick steht jetzt bei mir, hat die anderen im Rücken und erklärt, dass in der Nähe ein Schulhaus sei. Der Mann, den er wegschickte, war in eine Schlägerei verwickelt, deswegen wurde er vom Platz verwiesen. Jetzt kommt Sandro hinzu

und erklärt, der Park sei mal grösser gewesen. In der Regel gebe es, mit Ausnahme der Schlägerei, keine Probleme hier. Er regt an, ich solle mit den Leuten sprechen und stellt mich dann einer jungen, von Drogen sehr gezeichneten Frau und einem jungen Mann vor. Sandro fragt die Frau suggestiv, wie gut sie es doch hätten und dass sie sich doch gut verstehen würden. Die junge Frau bestätigt und folgt Sandros Einschätzungen. Er erklärt mir, dass der junge Mann mal Förster gewesen war. Jetzt erzählt uns der Mann, wie er mal bei einem Förster-Wettbewerb teilnahm und Holzscheiben sägen musste. Dazwischen, womöglich hörbar für die anderen, erklärt mir Sandro, dass entgegen bestehender Vorurteile, das eben auch normale Menschen seien bzw. dass sie eine normale Vergangenheit hätten. (Mir kommt es vor, als würde Sandro hier die Leute etwas vorführen, es ist mir unangenehm.) Die junge Frau erzählt, dass sie gerade aus dem Gefängnis komme. Eine andere Frau kommt hinzu und meint, sie seien gleichzeitig dort gewesen. Vorher konnten sie sich nicht ausstehen, jetzt verstünden sie sich besser. Wir verabschieden uns von der Gruppe und laufen zu Patrick. Sandro erklärt, es sei eben wichtig, sich freundschaftlich zu unterhalten und dadurch Präsenz zu markieren und zu zeigen, dass die Polizei anwesend ist und sie nicht alles machen können. Meistens seien die Leute ja sehr nett. (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Der Suchtmittelabhängige mit Platzsperre wird darauf hingewiesen, dass er sich nicht an die polizeiliche Weisung gehalten habe. Patrouillierende Polizistinnen und Polizisten signalisieren damit, dass sie über die Interventionen der Kolleginnen und Kollegen informiert und darauf bedacht sind, dass die Regeln eingehalten werden. Die parallel laufenden Gespräche zwischen dem anderen Polizisten und Suchtmittelabhängigen dienen ebenfalls der Kontrolle. Sie lassen sich als latente Drohung gegenüber der «Szene» verstehen, dass die Polizei sie ständig im Auge behält. Die latente Drohung wird durch die Anwesenheit der Forscherin sogar verstärkt; auf Aufforderung des Polizisten sollen die Suchtmittelabhängigen auch gegenüber der Forscherin für Auskünfte über persönliche Themen zur Verfügung stehen – womit hier klargemacht wird, dass das Gespräch hier nicht auf gleicher Augenhöhe verläuft, so wie die Polizisten es suggerieren. Die im Gespräch gewonnenen Informationen ermöglichen es der Polizei, Nähe herzustellen und mehr über die «Szene» zu erfahren. Gleichzeitig möchte der Polizist Sandro durch die Verwicklung der Forscherin in ein Gespräch mit Menschen aus der «Szene» bei ihr wohl Empathie für die von Sucht betroffenen Menschen auslösen. Für Aussenstehende scheinen die «in die Routine eingebauten Grenzüberschreitungen» (Behr 2002, Abs. 53),

welche sich hier in Form einer impliziten Auskunftspflicht und Kooperationspflicht äussern, im Widerspruch zum empathischen Aufruf zu stehen.<sup>50</sup> Aus Sicht von Mitarbeitenden der «Gruppe» ist diese Dynamik Teil ihres Polizeialltags und wird folglich keineswegs als problematisch wahrgenommen.

Durch weichere, kommunikative Interventionen wie die Vermittlung zwischen Konfliktparteien oder Beziehungspflege zu Suchtmittelabhängigen lässt sich Nähe herstellen und besser kontrollieren. Ethnische Zuschreibungen oder Unterscheidungen können hier eine Rolle spielen, genauso wie andere Aspekte wie Geschlecht oder Zugehörigkeit zu einer Szene: Personen wie auch Sicherheits- oder soziale Probleme werden ethnisiert; bestimmten ausländischen Bevölkerungsgruppen wird eine Kombination spezifischer Verhaltensweisen attribuiert, wie der folgende Interviewausschnitt verdeutlicht:

Also sobald wir etwas einer Gruppierung ein bisschen zuordnen können, sind wir ein bisschen mehr aufmerksam auf diese Gruppierung. Wir haben aus Sri Lanka viele Leute gehabt. Und dann haben wir gewusst, dort ist Alkohol eine Gefahr bei ihnen, weil sobald sie einfach zu Trinken begannen, haben sie über den Durst getrunken und dort hat es dann Eskalationen gegeben. Und wo wir das festgestellt haben, haben wir eine gewisse Aufmerksamkeit auf diese Gruppierung gehabt, da wir gewusst haben, es könnte nachher eskalieren oder Probleme geben. Schlägereien oder weiss ich nicht was alles. (Auszug aus dem Interview mit Leitungsperson Tim Lanz)

Wie bei der hiesigen Drogenszene wird auch «die Gruppierung» aus Sri Lanka durch ein weiches kommunikationsorientiertes Vorgehen (*Soft Policing*) engmaschig reguliert bzw. kontrolliert, denn harte Interventionen wären angesichts ihrer lokalen Verankerung kontraproduktiv. Weil sich Etablierte trotz problematischen Verhaltensweisen weiterhin im polizeilichen Zuständigkeitsgebiet aufhalten werden und die Polizei mittel- oder auch langfristig für sie zuständig sein wird, sind vielmehr kommunikative Strategien, ein dialogisches Vorgehen und Beziehungsarbeit angezeigt.

Das Ansässig-Sein geht mit einer Art Privilegierung gegenüber Auswärtigen einher, die nicht im polizeilichen Hoheitsgebiet wohnen bzw. die «nicht unsere üblichen Pappenheimer» sind. Dazu zählen etwa «Kriminaltouristinnen», Drogenkonsumenten aus der Nachbarstadt, «Fahrende» usw. Diese Aussenseiter werden aus polizeilicher Sicht besonders problematisiert. Da die Polizei sie nicht kennt und sie nicht zur Stadt gehören, erhöht aus

---

50 Die beobachtete Szene hat eine ähnliche Dynamik wie die von Behr beschriebene Szene, bei der Polizisten ihm eine prekäre Wohnsituation von Gastarbeitern zeigen wollen und hierfür ohne Ankündigung oder Erklärung in die Wohnung eintreten (Behr 2002, Abs. 46–54).

Sicht der Polizistinnen und Polizisten «draussen» das Gefahrenpotenzial, weil zukünftige kriminelle oder gefährliche Handlungen nicht antizipiert werden können. Dabei erhöhen bestimmte Merkmalskombinationen die polizeiliche Gefahreneinschätzung: Geht bereits von ansässigen Drogenabhängigen oder bestimmten (Jugend-)Gruppen mit Migrationshintergrund in Ausgehmeilen ein Sicherheitsrisiko aus (z. B. Gruppen-Schlägereien wie das obige Beispiel zur «Gruppierung aus Sri Lanka»), so gilt das umso mehr für Auswärtige derselben Gruppen, denen gegenüber ein hartes Eingreifen legitim erscheint, wie nächstes Beispiel illustriert:

Wir haben kürzlich ein Ereignis gehabt, in einem Club hier hat ein Organisator von X (Stadt in anderem Kanton) einen Abend organisiert. Und es sind viele Leute aus X (afrikanisches Land) hergekommen und haben Probleme gemacht. Also und die sind alle aus X (Stadt in einem anderen Kanton) gekommen. Die Polizei hat einschreiten müssen. Gummischrot schiessen, Gas geben. (Auszug aus dem Interview mit Leitungsperson Yves Jenni)

Das Beispiel verdeutlicht ein hartes Eingreifen, das sich von der weicheren Polizeikontrolle gegenüber lokalen Personen deutlich unterscheidet: Klassische Eingriffsmittel wie Gummischrot oder Tränengas werden weniger zögerlich im Umgang mit auswärtigen Problemgruppen eingesetzt. Hier werden sie zudem aufgrund ihrer Herkunft (aus dem Land X) und ihrem anderen Wohnort zu zweifachen Aussenseitern gemacht. Die geschilderte Szene steht im Kontrast zum Umgang der Polizei mit der lokal ansässigen «Gruppierung» aus «Sri Lanka», was aus polizeilicher Sicht eine dialogische Interventionsform erfordert. Auch bei der «Gruppe» lässt sich ein harter Umgang (*Hard Policing*) mit auswärtigen Suchtmittelabhängigen feststellen, wie das folgende Beispiel aufzeigt:

Unterwegs im zivilen Auto sichten Patrick und Sandro (die Polizisten der «Gruppe», die ich heute begleite) vier verdächtige unbekannte Drogenkonsumenten, die in einem Auto mit einem Nummernschild eines anderen Kantons einsteigen und wegfahren. Die beiden Polizisten verfolgen sie unauffällig mit dem Auto, bis sie in der Nähe eines Parks parkieren. Damit scheint sich der Verdacht der Polizisten zu erhärten, nehmen sie doch an, dass sie im Park Drogen kaufen (werden). Patrick und Sandro beschliessen, ebenfalls in der Nähe zu parkieren und versteckt zu warten, bis die anderen wieder ins Auto steigen. Währenddessen warten Sandro und ich draussen auf die vier, hinter einer Mauer versteckt (mit Sicht auf den Park). Patrick hält sich für eine Verfolgung bereit am Steuer. Nach ca. 15 Minuten verlassen

die vier verdächtigten Drogenkonsumenten den Park und steigen ins Auto. Als die Beobachteten mit dem Auto wegfahren wollen, stellt sich Patrick auf Sandros Handsignal mit dem zivilen Polizeiauto quer auf die Strasse, um sie an der Weiterfahrt zu hindern. Währenddessen geht Sandro gebückt mit der gezogenen Pistole zum Auto und fordert die vier auf, anzuhalten, die Hände in die Luft zu halten und sie dann an einen für ihn sichtbaren Ort zu legen. Patrick kommt hinzu und die zwei Polizisten durchsuchen abwechslungsweise die drei Personen und den Fahrer einzeln (etwas abseits). Währenddessen unterhalten sie sich kaum. Sandro fragt lediglich, was die vier machen würden. Der Eine antwortet, sie würden «eine Tour» machen. «Nur eine Tour?», fragt Sandro rhetorisch zurück. Nach der Durchsuchung werden die Ausweise mit Unterstützung der Polizeizentrale überprüft. Patrick kommt zu mir und erklärt mir, dass offenbar was beim Deal schiefgegangen sei. Einer habe 400 Franken und ein anderer 1000 Franken bei sich gehabt, weshalb Patrick überzeugt ist, dass sie was kaufen wollten. Womöglich sei der Dealer nicht vorbeigekommen, vermutet Patrick. Er geht zu Sandro zurück, der währenddessen den Angehaltenen ihre Ausweise zurückgibt, und meint: «Ist alles in Ordnung.» Sie verabschieden sich voneinander, Sandro wünscht ihnen noch «einen schönen Tag», die anderen fahren weg. Sandro erzählt, dass er vorher die Polizei-Kollegen aus dem anderen Kanton am Telefon informiert habe und die seien sehr interessiert gewesen. Zwei von den Angehaltenen sind bekannt, das andere Polizeikorps werde heute versuchen, sie bei ihrer Rückkehr an ihren Wohnort zu erwischen und zu durchsuchen. Wir gehen wieder zum Auto zurück und fahren in der Gegend weiter herum. Patrick erklärt mir, dass die zwei aus dem anderen Kanton jetzt zumindest einen grossen Schock hätten und womöglich nicht mehr in diese Stadt zurückkehren würden, um hier Drogen zu kaufen oder zu konsumieren. Das sei ein wichtiger Schwerpunkt der «Gruppe», damit die Stadt nicht zu einem beliebten interkantonalen Drogenplatz werde. Jetzt wissen die, dass sie beobachtet werden, dass sie nicht einfach das machen können, was sie wollen, sagt Patrick noch. (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Ein hartes autoritäres Vorgehen<sup>51</sup> markiert Auswärtigen gegenüber, dass ihre Anwesenheit im Hoheitsgebiet alles andere als erwünscht ist. Für Aussen-seiter ist die Polizei an deren Wohnort bzw. in deren Wohngebiet zuständig. Deshalb kooperiert der Polizeidienst auch eng mit anderen Polizeidiensten

---

51 Vgl. hierzu auch die Ausführungen zu *Undoing Authority* bei Pasche et al. 2018.

(z. B. Hinweise und Informationen zu den aus dem Polizeieinsatzgebiet Weggewiesenen weiterreichen). Nicht-sesshafte Auswärtige<sup>52</sup>, die keinen festen Wohnsitz haben, stellen aus polizeilicher Sicht eine grosse Herausforderung dar: Nicht-Sesshaftigkeit erscheint in der föderalistisch-territorialen Polizeilogik höchst suspekt. Sie fordern das Straf- und Kontrollsystem heraus und lassen die Grenzen und Schwächen des territorial organisierten polizeilichen Handelns deutlich werden. Hier setzt ein härteres Durchgreifen an, um die Auswärtigen aus dem eigenen Territorium möglichst fern zu halten. Am Beispiel eines Uniformpolizisten im Umgang mit einer sogenannten «Kriminaltouristin» wird diese Logik besonders deutlich:

Zwei «Rumäninnen» wurden von einer «Ladendetektivin» bei einem «geringfügigen Diebstahl» in einem Lebensmittelladen beobachtet. Daraufhin wurde die uniformierte Zweierpatrouille (Daniel und Sandro) damit beauftragt, das Delikt an Ort und Stelle abzuklären und die angehaltenen Frauen für die Erfassung von Fingerabdrücken abzuführen. Es handelt sich um «Diebesgut» im Wert von rund 60 Franken. Rechtlich gesehen hat das Delikt ein Territorialverbot für eine beschränkte Zeit (d. h. sie dürfen sich für eine bestimmte Zeit nicht in der Schweiz aufhalten) sowie eine Geldbusse zur Folge – zu wenig aus Sicht von Polizist Daniel. Mitarbeitende des Ladens haben Anzeige erstattet und es liegen Videoaufnahmen als Beweismittel vor. Die zwei Frauen müssen noch ihre Fingerabücke registrieren lassen, weshalb sie zum Polizeiposten gebracht werden. Daniel führt die eine «Rumänin» in Handschellen ab. Während er ihr die Handschellen anlegt, protestiert die junge Frau (in Englisch) und meint, das sei für einen Diebstahl im Wert von 23 Euro nicht nötig, sie würde seine Anweisungen befolgen und nicht noch mehr Probleme verursachen. Daniel ignoriert ihren Kommentar und führt sie durch den Lebensmittelladen sowie durch den Einkaufskomplex in Handschellen ab. Zu viert fahren wir im Auto zum Posten – Daniel am Steuer, ich auf dem Beifahrersitz, die Festgenommene hinter mir, Sandro zur Aufsicht neben ihr. (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Im Auto begründet der Uniformpolizist der Forscherin das Anlegen der Handschellen als eine Sicherheitsmassnahme, vorwiegend um den Schutz der Forscherin zu garantieren. Gleichzeitig weist er darauf hin, dass die festge-

---

52 Personen und Gruppen, welche als Nichtsesshafte kategorisiert werden, wie z. B. «Zigeuner» oder «Fahrende», sind historisch gesehen relevante «Grenzfiguren» (Patrut 2013, 286). Nach wie vor sind solche Zuordnungen in der Gesellschaft, Medien, Politik, Forschung relevant, normativ und ausgrenzend (siehe z. B. Sigona 2011 oder Marushiakova/Popov 2011 für einen kritischen Überblick zu den «Gypsy Studies»).

nommene Frau, die hinter der Forscherin im Auto sitzt und kein Schweizer Dialekt versteht, die Handschellen auch als Würgewaffe nutzen könne. Damit relativiert der Polizist sein eigenes Sicherheitsargument – u. E. ein Hinweis dafür, dass es sich hier vordergründig um die Inszenierung polizeilicher Autorität handeln könnte. Angesichts des «geringfügigen» Diebstahls und da sich beide Frauen von Anfang an kooperativ zeigen und Fluchtgefahr unwahrscheinlich ist, dient Daniels hartes Durchgreifen dazu, die jungen Damen für zukünftige Delikte in der Stadt abzuschrecken, was sich auch bei der Verabschiedung manifestiert:

Ich begleite Daniel während er die beiden in den Gefängniszellen abholt und sie bis vor eine Eingangstüre bringt. Er meint in einem kühlen Ton, er hoffe, er werde sie nicht mehr sehen. Die eine Frau erwidert in einem ehrlichen und ernsten Ton, das hoffe sie auch. Sie verabschieden sich und gehen. (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Daniel schöpft seine polizeilichen Befugnisse voll aus, obwohl es sich um ein «geringfügiges» und klares Delikt handelt. Auch auf der Wache bleibt sein Handeln konsequent streng. So verbietet er den beiden Frauen, die in separaten Zellen untergebracht wurden, miteinander zu sprechen; er ermahnt sie zur Ruhe, erlaubt der jüngeren «Rumänin» nicht, die Gefängniszelle einen Spalt offen zu lassen, prüft das Familienbüchlein – obwohl für das Delikt irrelevant – und sucht darin nach zusätzlichen Informationen (z. B. inwiefern die beiden miteinander in Verbindung stehen und ob sie verheiratet sind). Polizeiintern werden «Rumäninnen» unter Generalverdacht gestellt und als (potenzielle) «Kriminaltouristinnen» und «-touristen» eingeordnet, problematisiert, strenger überwacht und mit ihnen wird härter umgegangen.

Zusammenfassend lässt sich feststellen, dass Kategorisierungsprozesse von patrouillierenden Einheiten territorial geordnet werden, wobei sie – ähnlich wie die Etablierten- und Aussenseiter-Beziehung – die klassische ethnisch-nationalstaatliche Differenzlogik zwischen fremd und einheimisch durchbrechen (vgl. Elias/Scotson 1993 [1965], 15; Hormel 2007, 160). Wie jedoch im vorliegenden Kapitel deutlich wurde, können sich territoriale Grenzziehungsprozesse mit einem *Undoing Ethnicity* verweben. Während bei lokalen «Pappenheimern», die als fester Bestandteil der Stadt betrachtet werden, Unterschiede qua Ethnizität sich weniger auf die Polizeiarbeit auszuwirken scheinen, kann ein *Doing Ethnicity* die Aussenseiterposition der Nicht-Lokalen verstärken und aus polizeilicher Sicht eine härtere Gangart erforderlich werden lassen – so etwa auch im Falle einer Massenschlägerei in einer Ausgehmeile, in die junge Männer mit Migrationshintergrund aus einem anderen Kanton involviert waren. Nicht-Sesshaftigkeit («Fahrende»)

wird in dieser Logik zum Aussenseitertum *in extremis* und wird pauschal mit der Kategorie der «Kriminaltouristinnen und -touristen» gefasst.

### 3.4 Einvernahme<sup>53</sup> – *Undoing Ethnicity* in der polizeitaktischen Beziehungsarbeit

Einvernahmen führen in der Regel Uniformpolizistinnen und -polizisten, Mitarbeitende der «Schnittstelle»<sup>54</sup> sowie der Fahndung durch. Anders als bei Uniformpolizistinnen und -polizisten, gestalten sich Einvernahmen<sup>55</sup> bei letzteren beiden Abteilungen als aufwändige Ermittlungsarbeit. Die «Schnittstelle» hat für die Uniformpolizei wie auch die Fahndung eine entlastende Funktion, bearbeitet sie doch jene Fälle, die zu «aufwändig für die Uniform und zu wenig für die Fahndung» hergeben (bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll). Mitarbeiterinnen und Mitarbeiter der Fahndung bearbeiten schwere Delikte und verfügen über mehr Befugnisse. Oftmals betonen Fahnderinnen und Fahnder, dass sie sich mit «komplexeren Fällen» beschäftigen würden oder wie ein Mitarbeiter ironisch über seine Adressatinnen und Adressaten sagt: «Wir haben es mit der oberen Liga zu tun.» Die Ermittlungen, mit denen sich insbesondere die «Schnittstelle» und die Fahndung befassen, sind fallorientiert. Delikte müssen in aufwändigen Verfahren aufgeklärt und verdächtige Personen häufig verdeckt ermittelt werden. Spätestens hier werden die oben beschriebenen territorialen Grenzziehungsprozesse der patrouillierenden Einheiten aufgeweicht, denn «der Vagant, der hält sich ja nicht an die Grenzen und an die Region, sondern meistens geht es übers Regionale, übers Kantonale sprich ins Nationale oder sogar ins Internationale raus», wie ein Fahnder im Interview sagt. Die Einvernahme stellt ein zentrales Moment für die Verbrechensaufklärung dar. Deren Dynamik ist durch eine ambivalente Beziehungsarbeit mit dem polizeilichen Gegenüber geprägt, unabhängig davon, ob es sich bei Einvernommenen um Etablierte oder Aussenseiter handelt (siehe Kapitel 3.3). Die Einvernahme lässt *Undoing Ethnicity* als eine von vielen Kategorisierungspraktiken im Umgang mit Einvernommenen

---

53 Einvernahme ist die schweizerische Bezeichnung für Verhör oder Vernehmung.

54 Anonymisierte Bezeichnung der Einheit.

55 Im Forschungsprojekt wurde der Hauptfokus auf Interaktionen zwischen der Polizei und ihren (ggf. auch als ethnisch markierte) Adressatinnen und Adressaten gelegt, weshalb die ermittelnden Abteilungen und insbesondere Einvernahmen einer genauen Analyse unterzogen wurden. Wie Personen in die Einvernahme gerieten, was sich vor der Einvernahme abspielte, konnten wir aus forschungspragmatischen Gründen nicht rekonstruieren. Allerdings könnte sich genau diese Vorgeschichte als relevant für die Prozesse des *Undoing Ethnicity* erweisen. Dies müsste im Rahmen einer weiterführenden Forschung rekonstruiert werden.

sichtbar werden. Auch andere Zuschreibungen oder Kategorisierungen, etwa qua Männlichkeit (siehe Kasten «Einvernahme von Herrn Loosli», S. 100), lassen sich in der ambivalenten Beziehungsarbeit strategisch (de-)aktivieren. Das Ein- und Ausblenden von Differenzen geschieht auf subtile Weise. Aus Gründen der Nachvollziehbarkeit gehen wir zunächst auf die Dramaturgie der Einvernahme und auf die darin eingelagerte ambivalente Beziehungsdynamik ein, um diese in einem weiteren Schritt hinsichtlich eines *Undoing Ethnicity* auszuleuchten.

Primäres Ziel ist es, spontane und authentische Aussagen des Gegenübers zu erhalten, die der weiteren Ermittlungsarbeit dienen: «Du willst ja auch etwas von denen, dementsprechend brauchst du ein bisschen Geschick, wie du sie behandelst», sagt der Mitarbeiter der «Schnittstelle» Andy. Einseitiges hartes Durchgreifen bei Beschuldigten oder verbale Ausschreitungen wirken hier eher kontraproduktiv, denn das Gegenüber muss sich der ermittelnden Person öffnen. Der oder die gesprächsführende Polizistin oder Polizist ist in hohem Masse auf das Gegenüber angewiesen (vgl. dazu Schröer 2003). Entsprechend wird eine polizeitaktische Beziehungsarbeit zentral, wie ein Fahnder erzählt:

Einfach die Beziehung aufbauen zu ihm [einvernommene Person]. Du kannst nicht jemandem über den schweren Drogenhandel befragen, wenn du ihn vorher nicht ein wenig kennengelernt hast. Du kannst nicht sagen: «Guten Tag, X (anonymisiert) ist mein Name. Geben Sie zu, dass Sie zwei Kilo Heroin verkauft haben.» Nein, da musst du zuerst ein bisschen kennenlernen, ein bisschen warm machen und so weiter. (Auszug aus Interview mit Fahnder Matto)

Das «Kennenlernen» des Gegenübers wird zu einer zentralen Aufgabe, bildet es doch die Voraussetzung, um das ambivalente *Interrogation Game* (vgl. David/Warfield Rawls/Trainum 2017) zu eröffnen. Die Taktik Good Cop-Bad Cop (vgl. Leo 1996, 283), bei der zwei verschiedene Rollen – meist von zwei Polizistinnen und Polizisten – eingenommen werden, ist bei Ermittlungen weit verbreitet: Zum einen der böse Polizist, der schroff und urteilend der beschuldigten Person gegenüber auftritt, und zum anderen der liebe Polizist, der sich wohlwollend und verständnisvoll zeigt. Vom emotionalen Wechselbad beeinflusst und der Verwirrtaktik irritiert, erhöht sich die Wahrscheinlichkeit, dass beschuldigte Personen beim guten Polizisten gestehen, so die These. Wichtig ist in unserem Zusammenhang, dass im Zentrum dieser Ermittlungstaktik die subtile und zugleich ambivalente Beziehungsarbeit steht und im Rahmen dessen verschiedenen Zuschreibungen und Differenzen markiert werden, u. a. auch ein *Undoing Ethnicity*.

Die Einvernahme lässt sich als klassisches Drama in drei Akten beschreiben: Zuerst wird die Szene eröffnet und eingeleitet. Im darauffolgenden Hauptakt bauen Polizistinnen und Polizisten Spannungen auf, beispielsweise durch Provokationen, lauter werdende Stimmen, Konfrontationen mit Verdächtigungen, um diese wiederum im letzten Akt aufzulösen. Die Analogie zum dramaturgischen Spiel soll nicht darüber hinwegtäuschen, dass sich die Einvernommenen in einer Zwangslage befinden, die auch reale, strafrechtliche Konsequenzen nach sich ziehen kann (vgl. David et al. 2017, 20).

Polizistinnen und Polizisten beginnen die Einvernahmen meist mit Eröffnungshandlungen (vgl. David et al. 2017, 11) wie freundlichem Grüßen, Komplimenten oder Witze machen usw., um den Eindruck einer lockeren, alltagsnahen Konversation zu vermitteln. Ziel ist es, eine erste persönliche Beziehung zum Gegenüber herzustellen:

Der Polizeipraktikant folgt der Aufforderung des Fahnders und bringt den beschuldigten Herrn Loosli für die Einvernahme ins Befragungszimmer, wo der Fahnder Matto und ich auf ihn warten. Matto fragt den Beschuldigten: «Wie geht es?» Der Mann antwortet: «Schlecht.» Worauf der Fahnder meint: «Konnten Sie rauchen?» Der Mann verneint, der Fahnder befiehlt dem Polizeipraktikanten den Beschuldigten auf den Balkon zu begleiten, damit er eine Zigarette rauchen kann. Währenddessen setze ich mich zuhinterst im Raum. Nach ca. acht Minuten kommen die Beiden wieder zurück. Matto fragt den Beschuldigten Loosli verwundert: «Schon wieder zurück?» Herr Loosli antwortet, er habe nur eine Zigarette geraucht. Der Mann setzt sich. Das Zimmer ist ziemlich karg und im gleichen Stil wie andere Einvernahme-Zimmer im Haus eingerichtet. Es hat einen Arbeitsplatz mit Bildschirm und Drucker. Vis-à-vis, nach rechts versetzt, befinden sich ein kleiner Tisch mit einem Stuhl, da sitzen jeweils die Befragten. Am Ende des Zimmers sind Stühle aufeinander gestapelt. Auf der linken Wandseite hat es Fenster. Ansonsten sind die Wände kahl, der Raum wirkt ein wenig trist. Herr Loosli hat die Beine gestreckt und gekreuzt und lehnt sich mit dem Ellbogen auf den Tisch. Von hinten wirkt er ruhig und gefasst. Matto nimmt die Personalien des Mannes auf (Geburtsdatum, Eltern, Geburtsort, momentanes Beschäftigungsverhältnis usw.). Währenddessen sitzt er gegenüber einem Bildschirm, setzt sich aber ein wenig versetzt nach rechts, womöglich um den Blickkontakt mit Herrn Loosli aufrechtzuerhalten. Erst nach einigen Minuten fällt mir auf, dass Matto eine schwarze, sehr modische Brille aufgesetzt hat. Er wirkt dadurch intellektueller und ernster. Nach rund 15 Minuten ist Matto mit den

Formalitäten durch und fragt Herrn Loosli nochmals: «Wie geht's?» Der Mann antwortet: «Geht so.» Matto fragt fürsorglich – und lächelt dabei –, ob «der Schock» vorüber sei, so als sei er der nette Vater, der sich um sein Kind sorgt, das einen Streich gespielt hat. Der Mann antwortet gelassen: «Ja, nein», er sei eher «überrascht.» «Weshalb?», fragt Matto. Der Mann antwortet, über die Tatsache, dass die Polizei vorbeigekommen sei. Matto antwortet, diesmal kühler und in den Bildschirm starrend: «Wir haben unsere Gründe.» (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Der lockere Umgang dient nur vordergründig dem Vertrauensaufbau. Das Gewähren einer Raucherpause schafft Vertrauen, der Fahnder signalisiert damit Wohlwollen. Es bleibt aber nicht bei dieser wohlwollenden Haltung, bildet sie doch nur ein «warm up» für den Haupttakt, dem eigentlichen «Boxkampf»: Matto sieht am Ende der im Ausschnitt beschriebenen Sequenz vom lockeren kollegialen Umgang ab und betont nun die ernste Angelegenheit, um die es im Weiteren geht.<sup>56</sup> Im Haupttakt umzingelt die Polizistin oder der Polizist das Gegenüber, verbal wird emotionaler «Druck auf den Beschuldigten» ausgeübt mit dem Ziel, spontane Reaktionen beim Gegenüber zu provozieren. Spontaneität und Emotionalität, so die Polizistinnen und Polizisten, erlaubt es ihnen, den Wahrheitsgehalt einer Aussage besser beurteilen zu können und damit auch ihre Thesen zu bestätigen oder zu verwerfen. Das polizeiliche Gegenüber wird strategisch irritiert, beispielsweise durch Anschreien oder Auslachen. Der folgende Abschnitt verdeutlicht diese Strategie im Falle des beschuldigten Herr Werren, der nach längerer Ermittlungsarbeit schliesslich seine Tat, ein «Raserdelikt»<sup>57</sup>, in einer von uns beobachteten Einvernahme gesteht:

Andy, der Polizist, fragt mit ernster Miene: Wissen Sie, was mit dem Auto eines «Rasers» passiert? Der Beschuldigte, Werren, zögert und antwortet unsicher. Er wisse es nicht genau, er glaube, das Auto werde eingezogen. Wie das aber bei diesem Fall funktioniere, wisse er nicht. Der letzte Satz klingt eher wie eine Frage an Andy. Andy meint, das würde auch für dieses Auto gelten, und fügt an, er finde es «komisch», dass sie das Auto gleich verkauften. «Verstehen Sie wieso?», fragt Andy. Leise antwortet Herr Werren: «Ja.» Andy mustert ihn neugierig und lacht dann laut und sagt: «Sie können es selber

---

56 Eine detailliertere Analyse zum «Fall Herr Loosli» folgt im Kasten. Die dynamische Beziehungsarbeit wird dort ausführlich dargestellt.

57 Die Bezeichnung «Raserdelikt» ist rechtlich definiert; im Rahmen einer rechtlichen Reform «Via sicura» wurden repressivere Massnahmen gegenüber «Rasern» eingeführt. Der vorliegende Fall fällt unter dieses Gesetz (vgl. Bundesamt für Strassen ASTRA).

nicht glauben, ich sehe es Ihnen an.» Herr Werren schaut ein wenig verlegen weg. Andy sagt lachend: «Wir verkaufen es, dann können sie es nicht wegnehmen.» Jetzt lacht Herr Werren auch und gibt zu: Er habe sich in seiner Familie «dafür eingesetzt», dass das Auto (welches unter den Namen der Mutter registriert war) verkauft wird. «Sie?», fragt Andy wieder mit hochgezogenen Augenbrauen und lacht gerade aus. Herr Werren bleibt ernst und meint, er wusste nicht, ob das Auto von der Polizei entzogen würde, weshalb er sich auch für den Verkauf einsetzte. (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Andy konfrontiert Herr Werren mit der Tatsache, dass das Auto kurz nach der von der Polizei erfassten Geschwindigkeitsübertretung verkauft wurde. Das Auto kann bei einem «Raserdelikt» je nach Ausmass des Deliktes entzogen werden, was Herr Werren offenbar nach seiner Tat befürchtete. Das Lachen von Andy wird hier zu einer subtilen taktischen Intervention. Er bringt Herrn Werren dazu, über sich und seine eigenen Aussagen zu lachen und sogar ein Geständnis abzulegen. Herr Werren räumt schliesslich ein, sich bewusst für den Verkauf des Autos eingesetzt zu haben, womöglich mit der Hoffnung, sich der Sanktion zu entziehen.

«Gewisse muss man ein wenig aus dem Konzept rausschütteln, indem man sie halt auch ein wenig frontal angreift und auch «e bitz schyysig macht», sagt Fahnder Matto im Interview. Den «emotionalen Weg» zu beschreiten, beinhaltet aber nicht nur ein strategisches Provozieren; Polizistinnen und Polizisten changieren zwischen konfrontativen und verständnisvoll-wohlwollenden Strategien. Bewusste Provokationen werden immer wieder auch entkräftet, die konfliktgeladene Stimmung methodisch beruhigt, beispielsweise indem Komplimente oder Witze gemacht werden, Komplizenschaft zwischen Einvernehmenden und beschuldigten Personen inszeniert wird. Auch Polizist Andy entkräftet seine provokativen Belustigungen gegenüber dem Beschuldigten im bereits erwähnten Raserfall (siehe oben) durch ein Kompliment:

Andy hält kurz inne und meint zu Herrn Werren: «Sie haben abgenommen, ich schätze fünf Kilo. Haben Sie dafür was gemacht?» Herr Werren antwortet, er gehe dreimal pro Woche joggen. Andy findet es toll und meint: «Sehen Sie, ich habe gesagt, Sie sehen besser aus!» (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

In der Interaktion zwischen Polizistin bzw. Polizist und beschuldigter Person geht der institutionelle Kontext und das asymmetrische Machtverhältnis teilweise vergessen; die Situation wird zu einer höchst persönlichen und intimen Angelegenheit, bei der die Involvierten punktuell sogar auf Augenhöhe interagieren. Der polizeiliche Akt, das repressive Eingriffspotenzial tritt

in den Hintergrund, womit die Hemmschwelle der Beschuldigten sinkt, (spontane) Aussagen zu machen. Beschuldigte wiederum können in diesem Rahmen ebenfalls provozieren, z. B. indem sie belehrend auftreten, wie sich im Gespräch mit Herrn Loosli zeigt:

«Ich bin ein simpler Konsument», meint der Beschuldigte. Matto antwortet, er zweifle das nicht an. Der Mann widerspricht: Matto gebe ihm zu spüren, dass er denke, dass er ein Dealer sei. Matto antwortet, das stimme nicht, das sei nicht so. Etwas besserwisserisch sagt der Mann, Matto könne ihm nicht sagen, was er fühle, das seien seine Emotionen, die könne ihm niemand vorschreiben, entsprechend seien sie weder falsch noch richtig. Matto antwortet darauf, er sei sehr «empfindlich». (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)

Dem Beschuldigten Loosli gelingt es hier, seinem Standpunkt Geltung zu verschaffen, so dass nur wenig Raum bleibt, um seiner Argumentation etwas zu entgegnen. In Kontrast dazu erscheint Mattos Unterstellung von Empfindlichkeit eher platt, umso mehr, als dass sie auch keine emotionale Reaktion beim Gegenüber auszulösen vermag.

Nach dem «Boxkampf» wird die ganze Spannung abgebaut, es folgt der letzte Akt des Dramas der Einvernahme. Jetzt geht es darum, im Guten abzuschliessen: «Das ist nichts anderes als höflich, erstens. Zweitens: Vielleicht haben wir noch mehr mit der Person zu tun, also viele kommen halt leider immer wieder», so Fahnder Matto im Interview.

Die ambivalente Beziehungsarbeit dient also nicht nur dem Erwirken von Geständnissen, sie bereitet auch künftige Kooperationen zwischen bekannten Beschuldigten und der Polizei vor. Im Idealfall wird der Beschuldigte zum «Informanten». Das Personalisieren der Beziehung zwischen Beschuldigtem und Polizisten oder Polizistin erweist sich als höchst produktiv und dient einem weiterführenden Zweck: Es ermöglicht nicht nur authentische Aussagen des Gegenübers, sondern auch, dass künftige Kontakte mit bekannten Personen strategisch, zugunsten der Polizeiarbeit genutzt werden können.

#### **Fallvignette: Einvernahme von Herrn Loosli**

Im Rahmen einer von uns beobachteten «Aktion» einer Fahndungsabteilung fand die Vernehmung mit dem «Beschuldigten» Loosli statt. Dieser befand sich zum Zeitpunkt eines Polizeieinsatzes im «Bordell» von «Laura»<sup>3)</sup> – letztere galt als Hauptverdächtige eines «Methamphetamin-Business» und als Anlass der Aktion. Loosli war bereits vorher wegen Drogendelikten beim Polizeidienst bekannt. Später stellte sich heraus, dass er ein Kollege von Laura war, der Hauptbeschuldigten und Besitzerin des Bordells. Loosli befand sich alleine in der Wohnung, er hatte in der

vorherigen Nacht den Zug verpasst und deshalb in der Wohnung von Laura übernachtet, so seine Angaben. Der Fahnder Matto wurde vom Leiter der «Aktion», der die Fahnder vor Ort anleitete, damit beauftragt, Loosli zu vernehmen. Herr Loosli hat den Aufenthaltsstatus C (Niederlassungsbewilligung) und eine fremdländische Muttersprache, was jedoch während der beobachteten Aktion und der Einvernahme nicht thematisiert wurde. Die Informationen über Looslis Herkunft erfuhren wir nur per Zufall, weil der Status vor der Einvernahme in einem polizeilichen Formular erfasst wurde. Der Einstieg in die Einvernahme wurde bereits weiter oben als Beispiel für eine Eröffnung dargestellt. Bei den Ermittlern war Loosli bereits bekannt als Person, die «dick drin» ist; sie hatten ihn im Rahmen von «Observationen» bereits kennengelernt. Von der Einvernahme erhofften sich die Polizisten, Loosli aus der Reserve zu locken und Aussagen zur Hauptbeschuldigten Laura zu kriegen, also mehr Beweise, welche die Ermittlungen gegen «Laura» unterstützen würden. Loosli wird als beschuldigte Person einvernommen:

*Wie oft er bei Laura Pillen gekauft habe?, fragt der Fahnder. Der «Beschuldigte» Loosli fragt verwundert nach: «Bei Laura? Null mal.» Matto fragt: «Wo ist sie jetzt?» Loosli antwortet, «in ihrer Wohnung», denke er. Matto atmet laut aus und tippt währenddessen resigniert in seine Tastatur. «Glauben Sie wirklich, dass Laura jetzt gerade in ihrer Wohnung ist?» Loosli antwortet ausweichend, er wisse nicht, wo sie wohne. Matto wird laut und schreit Loosli an: «Laura wird jetzt gerade von der Polizei vernommen, es gibt «ernsthafte Beschuldigungen». Glauben Sie, wir sind so blöd?» Auch Herr Loosli wird lauter: «Ich war klar»; er habe gesagt, dass er über Andere nichts aussagen werde. Matto reagiert: «Sie haben Angst vor Laura, einer 1,50 Meter grossen Thailänderin?» Während er das sagt, zeigt er mit der Hand abschätzig auf Loosli, es wirkt so wie: Siebe da, ein Schwächling. Loosli ignoriert seine Provokation, bleibt ruhig, spricht laut und deutlich weiter: «Sie beharren.» Er habe seine Haltung von Anfang an klar gemacht. (Bearbeiteter Ausschnitt aus Beobachtungsprotokoll)*

Fahnder Matto versucht aus Loosli Aussagen zur Hauptbeschuldigten Laura heraus zu kitzeln. Dabei knüpft er im ganzen Gespräch an Männlichkeitskonstruktionen<sup>b)</sup> an und versucht punktuell eine Komplizenschaft in Form eines Männerbündnisses mit Loosli zu bilden (z. B. über die Freundin oder «Frauen»; dass [Männer wie sie] ihre Geburtstage nicht vergessen dürfen, dass die Frauen bestimmten, wo es langgeht und man lieber keinen Ärger mit ihnen habe sollte), um dann wiederum punktuell seine Männlichkeit in Frage zu stellen. Interessant an diesem Ausschnitt ist die Subtilität des *Doing Ethnicity*, das sich in Verschränkung mit einem betonten Männlichkeitsbezug vollzieht. Die Verbildlichung der Hauptbeschuldigten Laura als kleine «Thailänderin» reduziert sie auf körperlich-ethnische Eigenschaften. Dadurch versucht Matto, Herrn Looslis Schweigen zu Lauras Drogengeschäften ins Lächerliche zu ziehen. Die ethnisierende und stereotypisierende Darstellung von Lauras (körperlicher) Erscheinung stellt Looslis Männlichkeit infrage, unterstellt ihm Matto doch, Angst vor Laura zu haben. Diese körperlich-ethnische Differenzmarkierung von Laura widerspiegelt jedoch zugleich die ambivalente Beziehungsarbeit in Ein-

vernahmen: Auf den ersten Blick wird vor allem eine Provokation deutlich, dahinter steckt jedoch auch eine Einladung zur Verbrüderung bzw. zu einer männlichen Komplizenschaft: «Wir Männer gegen die Frauen» und an diesem Beispiel konkret «Thailänderinnen». Damit manifestiert sich eine Form von *Othering*-Praxis (vgl. Said 1978; Spivak 1985; Diehm et al. 2010, 85), welche eine Abgrenzung gegenüber Anderen vornimmt und ein verbindendes Moment (als Wir) enthält. Das Wir-Gefühl versucht Matto über Männlichkeitskonstruktionen und einem Ethnisieren von Laura als Andere (*Othering*) herzustellen, wobei die Beziehung ambivalent gehalten wird: Matto setzt einen Bezug zu Männlichkeit in der ganzen Vernehmung strategisch ein, um Gemeinsamkeit und Nähe mit dem Beschuldigten herzustellen, um damit den wohlwollenden lieben Polizisten zu spielen, und irritiert die Beziehung gleichzeitig, indem er Loosli in seiner Männlichkeit punktuell mit provokativen Aussagen blossstellt, und so den bösen Polizisten aufsetzt. Diese polizeitaktische Beziehungsarbeit hatte sich in anderen Vernehmungen ebenfalls manifestiert. Durch Komplimente oder durch das Gewähren von Raucherpausen wird versucht, Nähe herzustellen; punktuell wird dann ein «Tropfen Gift ins Fass» getan, hauptsächlich um die Authentizität der Aussagen des Gegenübers besser einschätzen zu können.

Der Verlauf der Einvernahme zeigt, dass die Strategie eines *Doing Masculinity* bei Loosli zunächst nicht funktioniert. Er lässt sich wenig beirren und nervt sich eher, dass Matto immer noch versucht, Aussagen zu Laura aus ihm heraus zu bekommen. In anderen Sequenzen erwidert er die Provokationen gar und unterstellt Matto beispielsweise, dass er stur oder schwer von Begriff sei. Mattos Taktik scheint also zunächst nicht zu greifen. Allerdings nimmt die Vernehmung am Schluss eine kleine Wende: Loosli weicht von seinem harten Kurs ab, keine Aussagen über andere zu machen, als er mit Bildern von anderen Einvernommenen (Thailänderinnen im Metamphetamin-Business) konfrontiert wird: Er macht einzelne Aussagen, sogar auch zu Laura. Er gesteht zudem, dass Laura eine gute Freundin sei, weshalb er sie auch nicht in die Bredouille bringen möchte. Matto akzeptiert letztere Aussage und zeigt hierfür Verständnis, was wiederum ihre männliche Komplizenschaft unterstützt. Längerfristig könnte Loosli nämlich wieder dieser Polizei und Matto begegnen. Ein einvernehmliches Ende wie «ich habe Verständnis für deine Meinung», kann erneuten Kontakten zugutekommen.

Ein Grund, weshalb Laura in der Einvernahme als Hauptdrahtzieherin und Loosli als Nebenakteur gelten, liegt u. E. daran, dass Loosli nicht ins polizeilich konstruierte Drogenprofil passt. In der Fahndung werden unterschiedliche Zweige des Drogenhandels ethnisch kodiert: Es gibt die «schwarzen Kleindealer», die «Thailänderinnen» haben das «Methamphetamin-Business» inne, die «Albaner» den Kokainhandel usw. Dass Laura als Hauptbeschuldigte vernommen wird und Loosli, der zwar «dick drin ist» und durch die Observationen von Laura, der Polizei auch schon bekannt ist, dennoch aber als «kleiner Dealer» betrachtet wird, erscheint naheliegend. Denn seine ethnische Herkunft passt nicht zum «Thailänder-Business». Entsprechend wird in der Vernehmung nur Lauras ethnische Zugehörigkeit thematisiert, jene von Loosli hingegen nicht. Seine Zugehörigkeit manifestiert sich lediglich im Protokoll mit Angaben über den rechtlichen Aufenthaltsstatus und über die Muttersprache.

Zudem ist Loosli in einem anderen Kanton wohnhaft – weshalb er nach der Einvernahme der zuständigen Polizei überführt wird. Die Kategorisierung von Herrn Loosli als Aussenseiter (wohnhaft in einem anderem Kanton) und von Laura als Etablierte führt zu einem anderen polizeilichen Handeln als bei patrouillierenden Einheiten (siehe Kapitel 3.3): Als Aussenseiter situiert, sind keine weiteren Ermittlungen gegen Herrn Loosli mehr nötig, denn dafür ist die entsprechende Polizei an seinem Wohnsitz zuständig. Anders verhält es sich gegenüber der lokal ansässigen Hauptverdächtigten Laura, die Abteilung «muss jetzt mit ihr arbeiten». Ihr stehen in nächster Zeit weitere Einvernahmen bevor. Durch ihre territoriale Zuordnung als Etablierte fällt sie in den Zuständigkeitsbereich des von uns untersuchten städtischen Polizeidienstes. Hier zeigt sich eine Territorialisierungsstrategie, die jedoch nicht harte oder weichere Eingriffspraxen strukturiert, sondern den Ermittlungsaufwand bestimmt: Für Lokale werden mehr Ressourcen aufgewendet als für Aussenstehende.

- a) Die Polizisten sprachen die Hauptverdächtige mit dem Vornamen an, den sie ihnen nannte und den sie selbst im Kontext von Sexarbeit verwendete – weshalb die Person auch hier mit einem anonymisierten Vornamen aufgeführt wird.
- b) Ähnlich wie beim Konzept *Undoing Ethnicity*, wird hier Männlichkeit nicht als essentialistische Kategorie oder individuelle Eigenschaft betrachtet. Vielmehr wird im Sinne von *Doing Gender* (West/Zimmerman 1987 u. a.) von einer Praxis des Herstellens und Ruhenslassens von Geschlecht(erddifferenzen) ausgegangen. Damit einher kann auch die Markierung oder Stabilisierung von Dominanzverhältnissen gehen (vgl. Meuser 2010, 122 und Connell 2015 zur «hegemonialen Männlichkeit»).

Inwiefern spielen Ethnisierungspraktiken im Drama der Einvernahme eine Rolle? Können sie die Beziehungsarbeit belasten und damit auch potenzielle Geständnisse verhindern? Das scheint nicht der Fall zu sein, denn ethnische Markierungen werden strategisch eingesetzt: Sie können für Provokationen hilfreich sein, aber auch für den individuellen Beziehungsaufbau. Sie können relevant gemacht werden, müssen es aber nicht. Der ermittelnde Polizist, die gesprächsleitende Polizistin kann auch andere Eigenschaften oder Unterschiede des Gegenübers markieren, die z. B. auf Geschlecht (Männlichkeitsbezüge, Flirten) oder auf gemeinsame Interessen (Autos, Sport) zurückgehen; einem Raucher in Haft kann eine Zigarettenpause ermöglicht werden, die festgenommene Person kann für kurze Zeit von den Handschellen befreit werden. Polizistinnen und Polizisten entwickeln hier eine einzelfallorientierte Perspektive auf ihr Gegenüber, indem sie Verhaltensweisen, äussere Merkmale wie Kleidung oder religiöse Zeichen, die soziale Herkunft oder berufliche Tätigkeit erkennen (herstellen), einordnen und via Beziehungsarbeit auf ihr Gegenüber zugeschnitten strategisch verwerten. Ethnizität *kann* in diesem Prozess genauso eine Rolle spielen wie die Kategorisierungen nach Geschlecht, Wohnort oder Zivilstand:

Das ist von Person zu Person und von Kultur zu Kultur anders. Du kannst sie fragen, wie sie aufgewachsen sind, und eben was sie für einen Stand haben im Leben. Kannst dich ein bisschen einschleimen, du kannst sie ein bisschen emporheben, und sie sind ja gar keine Verkehrten, und sie arbeiten so, du schaust zu ihnen auf und bewunderst sie ja eigentlich oder, und dementsprechend kannst du gar nicht verstehen, dass sie so etwas haben machen können. Und du bist masslos enttäuscht von ihnen. (Auszug aus dem Interview mit Mitarbeiter Schnittstelle Andy)

Hier wird deutlich, wie ermittelnde Polizistinnen und Polizisten einen spezifischen Bezug auf den Fall herstellen und die persönliche Beziehung nutzen. Durch Zuhören (sich nach ihrem «Stand im Leben» erkundigen), Komplimente machen («einschleimen»), Bewunderung aussprechen kann eine kollegiale Nähe hergestellt werden. Persönliche Frage (z. B. «wie sie aufgewachsen sind», nach dem Beruf oder Hobbys) ermöglichen gleichzeitig, mehr über die beschuldigte Person und ihre Position in der Gesellschaft zu erfahren und daran anzudocken: Was könnte beim Gegenüber Emotionen wecken? Was sind die wunden Punkte? Hier kann das Herstellen ethnischer Bezüge eine polizeitaktische Rolle spielen. Aufgrund der ambivalenten Beziehungsarbeit, kann ein *Doing Ethnicity* positiv als auch negativ eingesetzt werden, z. B. um persönliche Nähe zu schaffen oder um aggressiv zu provozieren oder zu erniedrigen: Fühlt sich der erstgeborene Sohn für die Familie verantwortlich? Oder handelt es sich beim Gegenüber um einen Familienvater? Dann kann im Laufe des Gesprächs an die Verantwortung gegenüber der Familie appelliert werden. Oder hat die Polizei eine religiöse Person vor sich? Dann kann entsprechend an moralische Dogmen angeknüpft werden. Ob ethnische Zuschreibungen oder Differenzierungen hergestellt, betont oder neutralisiert werden, ist hochgradig vom Kontext abhängig, sie werden je nach Person, Situation oder Anlass relevant gemacht – oder auch nicht. So fügt sich das *Un/doing Ethnicity* in die intransparente Logik des Einvernehmens ein (vgl. David et al. 2017). Bereits die Eröffnung eines Gesprächs mittels Smalltalk kann als Strategie betrachtet werden, um den Beschuldigten von der Ernsthaftigkeit seiner Lage abzulenken. Ein lockerer Beziehungsstil hilft, eine kooperative Haltung zu fördern und an Informationen zu kommen, die auch die Beschuldigten selbst belasten könnten. Schröder (2003, 74 und 97) stellt in einer seiner Studien fest, dass «die auf Kooperationsverpflichtung angelegte Beziehungsarbeit» in Einvernahmen mit «türkischen Migranten» kaum gelinge, insbesondere müssten Polizistinnen und Polizisten die Perspektive des migrantischen Gegenübers berücksichtigen (vgl. auch Schröder 2013). In unseren Beobachtungen gelingt es den Polizistinnen und Polizisten gut, sich

diesen dramaturgischen Elementen der Einvernahme zu bedienen und die Einvernommenen für eine Kooperation zu gewinnen – auch bei Personen, die als ethnisch-kulturell different gelten. Unsere Ergebnisse zeigen, wie das *Undoing Ethnicity* im Rahmen der Einvernahme bzw. von Ermittlungsarbeiten der Beziehungsarbeit dienen kann, um je nach Situation einen guten persönlichen Kontakt herstellen zu können. Durch Beziehungsarbeit können wichtige Eigenschaften und wunde Punkte ausgelotet werden, die sich strategisch nutzen lassen. Mit ethnischen Kategorisierungen wird in Einvernahmen geradezu spielerisch umgegangen, je nachdem, was die Situation in einem bestimmten Moment erfordert. Dabei bildet der Rückgriff auf ethnische Merkmale oder Unterschiede bloss eine von vielen Möglichkeiten des taktischen Umgangs mit dem Gegenüber.

### 3.5 Zusammenfassung

In Frontabteilungen wie der Notrufzentrale oder am Schalter ist die Polizei mit einer vielfältigen Kundschaft konfrontiert. Differenzierungen qua sozialem Hintergrund, Ethnizität oder Geschlecht werden auf der Vorderbühne kommunikativ nivelliert bzw. relativiert (*Undoing Ethnicity* im Kontext der Dienstleistungserbringung). Auf der Hinterbühne der Anmeldung/Aufnahme und der Notrufzentrale wird die vielfältige «Kundschaft» aber problem- bzw. deliktspezifisch erfasst: Unbescholtene Bürgerinnen, die am Schalter eine Auskunft erbeten, werden von «unangenehmen Bürgern» sowie von «gefährlichen» Personen unterschieden. Ethnische Kategorisierungen können hier je nach Situation oder Fall eine Rolle spielen – wie auch in weiteren, von uns beobachteten Abteilungen und Arbeitsvollzügen: Patrouillierende Einheiten unterscheiden primär einmal zwischen Etablierten und Aussenseitern; relevant ist für sie, ob das polizeiliche Gegenüber in derjenigen Stadt wohnhaft ist, für die sie verantwortlich sind – oder ob es in einer anderen Kommune, ausserhalb des Kantons oder gar ausserhalb des Landes seinen Wohnsitz hat. *Undoing Ethnicity* verschränkt sich hier mit Prozessen eines *Doing Territory*. Werden Auswärtigen zusätzlich noch ethnische Merkmale zugeschrieben, scheint dies ein härteres Eingreifen der Polizei zu begünstigen. In ermittelnden Abteilungen wie der «Schnittstelle» oder der Fahndung wird ein *Undoing Ethnicity* häufig auch in Kombination mit weiteren Differenzkategorien (Gender, Lebensstil, Schicht, familiäre Situation usw.) strategisch eingesetzt oder auch bewusst übergangen – um beispielsweise emotionale Nähe herzustellen, zu provozieren oder Härte zu markieren. Mit ethnischen Differenzen wird entsprechend spielerisch umgegangen, je nachdem, was die jeweilige Situation gerade erfordert. Sie kommen dann zum Tragen, wenn

sie in einer polizeilichen Logik als zielführend oder opportun, hilfreich oder effektiv erachtet werden.

*Undoing Ethnicity* ist stark eingestrickt in polizeiabteilungs- bzw. einheitsspezifischen Handlungsvollzügen: Gewisse Abteilungen sind auf den gewaltförmigen Eingriff spezialisiert (Sonder- und patrouillierende Einheiten), während bei anderen die Beziehungsarbeit im Vordergrund steht (Frontlinien, ermittelnde Abteilungen). Ein auswärtiger Drogenkonsument mit Migrationshintergrund wird bei einer polizeilichen Intervention das harte Vorgehen der Patrouille unmittelbar zu spüren kriegen, während ihm bei der anschliessenden Einvernahme mit dem Drogenfahnder ein «lieber Polizist» gegenüber sitzen kann. Das unterschiedliche Vorgehen der Polizei mag für Aussenstehende widersprüchlich erscheinen. Aus dem funktional-arbeitsteiligen Selbstverständnis der Polizei lässt es sich aber nachvollziehen. Die polizeitaktische Beziehungsarbeit etwa, verweist auf diese vielschichtige und ambivalent erscheinende Polizeilogik: Ein Polizist, eine Polizistin kann zwischen diesen Rollen wechseln, die Rollen können auch zwischen Abteilungen oder Polizistinnen bzw. Polizisten variieren. Ebenso verhält es sich mit dem polizeilichen Eingriff bzw. mit der Anwendung von Polizeigewalt: Sie bilden ein strategisches Moment im polizeilichen Handeln, das sich nicht durchgängig standardisieren lässt, sondern situativ und fallbezogen zum Tragen kommt. Auch wenn gewisse Elemente und Charakteristiken des polizeilichen Handelns abteilungs- oder teamspezifisch sind, so lassen sich doch eingreifende und kommunikativ-beziehungsorientierte Momente in den meisten Polizeieinheiten beobachten: persönliche Beziehungsarbeit z. B. wird nicht nur von Ermittlerinnen und Ermittlern betrieben, sondern auch von patrouillierenden Einheiten oder von Frontabteilungen wie dem Empfang.

Ebenso wichtig wie der Eingriffsmoment sind für die Polizei auch kommunikative und kooperative Handlungselemente. Durch die Beziehungsarbeit in Einvernahmen wie auch mit Etablierten kann die Konstruktion von Ethnizität markiert oder neutralisiert werden. *Undoing Ethnicity* erscheint hier als eine ambivalente Praxis, weil sie strategisch angelegt ist, als ein Mittel zum Zweck der Einvernahme etwa: Es geht darum, eine emotionale Nähe herzustellen – abhängig von der polizeilichen Einschätzung des persönlichen Hintergrunds des Gegenübers. Ethnische Differenzierungen kommen dann zum Tragen, wenn sie als zielführend oder opportun, hilfreich oder effektiv erachtet werden. Die – auch via *Undoing Ethnicity* – kommunikativ hergestellte Nähe erlaubt es Polizistinnen und Polizisten, das definierte Polizeiterritorium besser zu kontrollieren. Ganz nach dem Motto «mach deinen Feind zum Freund» pflegen sie Beziehungen mit unterschiedlichen lokalen Akteurinnen und Akteuren: aus dem Drogen- oder Fanmilieu, aus der Klubszene, mit politischen oder religiösen Gruppierungen, den «Italo Boys»

usw. Diese intensive Beziehungsarbeit ist polizeitaktischer Natur, entspricht sie doch der Vorstellung, dass Sicherheit mit dem Spüren und Kennen des polizeilichen Einsatzraums einhergeht. In der Stadt sesshafte Leute werden in dieser Optik besser einschätzbar, potenzielle Gefährdungen und Unregelmässigkeiten antizipierbar. Kommunikative Elemente, dialogische Momente, kooperative Haltungen oder persönliche Zuwendungen bilden also Teil der polizeilichen Eingriffslogik. Sie vollziehen sich letztlich immer in Bezug auf das Sicherheits- und Ordnungsmandat der Polizei, was *ultima ratio* auch die Anwendung legitimer Gewalt erfordern kann. Oder wie es ein Fahnder im Interview beschreibt: «Wir sind die Polizei. Das Schlusswort haben wir.»



## 4 Institutionelle Logiken des *Undoing Ethnicity* in der eingreifenden *Street-Level Bureaucracy*

Unsere ethnografischen Fallstudien zeigen, wie im beruflichen Alltag der beiden untersuchten Verwaltungsorganisationen eine grosse Vielfalt ethnischer Zuschreibungen hergestellt, offen diskutiert, in Interaktionen verwischt oder ruhen gelassen wird. Formen und Ausprägungen eines *Doing* und *Undoing Ethnicity* sowie die Relevanz ethnischer Kategorisierungen in Interaktionen können dabei stark variieren. Auf den ersten Blick zeichnet sich das dynamische Spiel ethnisierender Praktiken durch ein recht hohes Mass an Kontingenz aus (vgl. auch Nieswand 2014, 284). Nur in seltenen Fällen verfügen die untersuchten Organisationen über explizierte Deutungen, öffentlich ausgewiesene Regeln und Verfahrensweisen im Umgang mit ethnischen Differenzen oder Gruppierungen. Die Praxis des Ethnisierens vollzieht sich vornehmlich auf Ebene der organisationalen «Aktivitätsstruktur» (Hasse/Krücken 2013, 239) und wird als offizielle Verwaltungspraxis nur punktuell dokumentiert oder formell ausgewiesen. Unsere ethnografischen Fallstudien zeigen weiter, dass die Offenheit und Varianz des *Undoing Ethnicity* mit beachtlichen Ermessensräumen korreliert, über die Verwaltungsakteurinnen und -akteure in der Interaktion mit ihrem Gegenüber verfügen (vgl. Lipsky 2010 [1980]; Hupe et al. 2016). Ethnisches (Nicht-)Differenzieren lässt sich allerdings nicht auf dieses organisationale Ermessen als dessen Ermöglichungsraum und konditionierendes Moment reduzieren. Die eingehendere Analyse unseres empirischen Materials zeigt, wie *Undoing Ethnicity* in Abhängigkeit von organisationalen Zielen, Arbeitssettings und Arbeitsvorgängen relevant gemacht oder unterlassen wird: In Klienten-Gesprächen im Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe (ZeKi) kommt dem Aufbau und Erhalt einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zwischen Sozialarbeiter und Klientin zentrale Bedeutung zu; auf der «Vorderbühne» (Goffman 1983 [1959]) der Notrufzentrale und Schalterpolizei, die Anlauf- und Kontaktstellen der Polizei, gestaltet sich der Empfang kundenorientiert. In diesen beiden Settings scheinen sich ethnische Zuschreibungen tendenziell kontraproduktiv auf den Arbeitsvollzug auszuwirken. Sie werden daher kommunikativ relativiert oder verwischt (*Undoing Ethnicity*). Ethnisierungen spielen teilweise auf der «Hinterbühne» (Goffman 1983 [1959]) des ZeKi, bei Fallzuteilungen (Abstimmung Sozialarbeitende/Klientel), sowie bei patrouillierenden Einheiten und in polizeilichen Einvernahmen eine wichtige Rolle. Im Falle der polizeitaktischen Beziehungsarbeit im Rahmen von Einvernahmen kann ebenso auf ein *Doing* wie auch

auf ein *Undoing Ethnicity* zurückgegriffen werden – je nachdem, was in der polizeilichen Logik gerade als zielführend erscheint. Auch wenn Ermessensräume eine unabdingbare Voraussetzung für das *Undoing Ethnicity* bilden, so gelangen die beiden ethnografischen Fallstudien doch zum Schluss, dass sich relational zur beruflichen Aufgabenerfüllung und zu abteilungsspezifischen Handlungsvollzügen deutliche Muster des ethnischen Differenzierens herausbilden. *Undoing Ethnicity* erweist sich als eng verwoben mit weiteren Formen und Praktiken der Humandifferenzierung und arbeitsspezifischen Typisierungen, die der Herstellung des Arbeitsgegenstands und der eigentlichen Adressatinnen und Adressaten (Klienten, Kundinnen, Einvernommene usw.) dienen: Patrouillierende Einheiten etwa unterscheiden mit Blick auf das polizeiliche Territorium insbesondere zwischen Etablierten und Aussen- seitern, wobei sich diese Kategorien mit einer ethnischen Differenzierung verschränken können (oder auch nicht). Die Polizei greift zuweilen auch auf ethnische Kategorisierungen zurück, wenn es darum geht zu entscheiden, welche Personen nicht zum legitimen Adressatenkreis gehören. Im ZeKi wiederum finden sich Überkreuzungen mit Klientifizierungsprozessen und einer Abwertung von Expertinnen- und Expertenpositionen. Wir sehen, dass sich das *Undoing Ethnicity* mit weiteren sozialarbeiterischen und polizeilichen Arbeitskategorien und mit der Herstellung institutioneller Rollen von Verwaltungsakteurinnen und -akteuren sowie von Normadressatinnen und -adressaten verknüpft (vgl. Mayntz 1985, 237): Um die Komplexität im Einzelfall und komplizierte menschliche Einzelschicksale bearbeitbar zu machen, werden Adressatinnen und Adressaten «in ihren [organisations-]relevanten Aspekten etabliert» und «nach Maßgabe der institutionellen Zielsetzungen ‹prozessiert›» (Hitzler/Messmer 2008, 250; Rosenthal/Peecei 2006; Lipsky 2010 [1980], 59). Die Transformation von Individuen in organisationale «Beteiligungsrollen» (Hitzler/Messmer 2008, 246<sup>58</sup>), die Anpassung von Rollenbeziehungen, Problemstellungen und Aufgaben an die Voraussetzungen des jeweiligen Arbeitssettings, verlangt eine entsprechende Rahmung der Interaktion und eine funktionale bzw. bewältigungsorientierte Typisierung von Anforderung und Aufgaben. Kategorisierungsprozesse spielen dabei eine entscheidende Rolle: Sozialarbeitende konstruieren ihre Adressatinnen und Adressaten als Klientel, die Schalterpolizei adressiert Aufsuchende als Kundinnen und Kunden; die Polizeipatrouille unterscheidet wiederum primär zwischen im Polizeiterritorium Wohnhaften (Etablierten) und auswärtigen Personen (Aussenseitern). *Undoing Ethnicity* muss vor dem Hintergrund dieser komplexen Dynamik organisationalen Kategorisierens analysiert werden.

---

58 Vgl. hierzu auch Hasenfeld 1972 zu “people-processing organizations” und Lipsky 2010 [1980], 59 f.

Während in den vorangegangenen Kapiteln das *Un/doing Ethnicity while Doing Social* oder *Doing Police Work* auf Ebene von situierten Interaktionen untersucht und in der jeweils spezifischen Eigenlogik der beobachteten Arbeitssettings *innerhalb* der beiden ethnografischen *Sites* analysiert wurde, rücken nun in vergleichend-kontrastiver Perspektive Gemeinsamkeiten und Unterschiede zwischen den beiden *Street-Level-Organisationen* ins Zentrum des Interesses. Es zeigen sich zwei dominante institutionelle Logiken (vgl. u. a. Thornton/Ocasio 2008 und Ausführungen hierzu in Kapitel 1), die sich weder eindeutig einer Organisation alleine zuordnen lassen noch quer dazu liegen: Es sind die Logik der eingreifenden Dienstleistungsproduktion sowie die Logik der autoritativen Sicherheits- und Ordnungsproduktion. Während sich letztere in *starker Ausprägung* fast ausschliesslich bei der Polizei beobachten lässt, finden wir die eingreifende Dienstleistungslogik nicht nur im ZeKi stark ausgeprägt, sondern auch in der Polizei, namentlich bei der Schalterpolizei sowie bei der Notrufzentrale. Diese beiden institutionellen Logiken verweisen auf zwei Pole eines Kontinuums von Eingriffsqualitäten, das sich zwischen kooperativ-regulierenden auf der einen und autoritativ-intervenierenden Praktiken auf der anderen Seite aufspannt. Zwischen diesen Polen gibt es vielfältige Möglichkeiten des Eingreifens, bei denen sich kooperative und repressive Momente auf vielfältige Weise miteinander verwoben zeigen (vgl. Piñeiro et al. 2017 und 2019; Koch et al. 2019 und Pasche et al. 2018). Im Folgenden gehen wir zunächst auf dieses Kontinuum ein (4.1), bevor wir uns eingehend dem *Un/doing Ethnicity* in der Logik der eingreifenden Dienstleistung (4.2) und jenem in der Logik der autoritativen Sicherheits- und Ordnungsproduktion (4.3) zuwenden.

#### 4.1 *Un/doing Ethnicity* im Zeichen staatlicher Autorität

##### *Un/doing Ethnicity im Kontinuum von kooperativ-regulierenden und autoritativ-intervenierenden Praktiken*

Sowohl im ZeKi als auch bei der Polizei gibt es ein Kontinuum von kooperativ-regulierenden und autoritativ-intervenierenden Praktiken, bei dem die Ausgestaltung des Verhältnisses zwischen der Verwaltungseinheit und ihrem Gegenüber eine zentrale Rolle spielt. Wie unsere ethnografischen Fallstudien zeigen, realisiert sich die Eingriffsqualität immer relational zur Beziehungsarbeit, die das jeweilige Verwaltungshandeln oder die je spezifische Intervention mitkonditionieren. Beide von uns untersuchten, staatlichen Einrichtungen verfügen über spezifische Steuerungs- und Eingriffsmöglichkeiten und können folglich auch einseitig-hierarchisch auf zivile Akteurinnen und Akteure einwirken. Diesbezüglich weisen die von uns untersuchten Organisationen

Ähnlichkeiten wie auch Unterschiede auf: Die Polizei verfügt über hoheitsstaatliche Eingriffsrechte und kann bereits schon bei einem Verdacht auf einen Gesetzesverstoss eingreifen. Das ZeKi wiederum präsentiert sich als öffentlicher Dienst, der vor- oder nachgelagert zur hoheitlich intervenierenden Kinderschutzbehörde (KESB) operiert. Die KESB ordnet Massnahmen an, auch schwere bis hin zum Entzug der elterlichen Obhut (Fremdplatzierung von Kindern) oder der elterlichen Sorge. Gleichwohl aber lässt sich das Vorgehen im ZeKi nicht eindeutig vom behördlichen Eingriff der KESB unterscheiden (vgl. Koch et al. 2019). Häufig bleibt der hierarchische Eingriff angedroht, er wird aufgeschoben, verwischt oder aufgeweicht, kann aber dennoch jederzeit realisiert werden. Diese «*Latenz des autoritativen Eingriffs*» (Piñeiro et al. 2017, 37; Herv. i. O.) erfolgt aus einem Zusammenspiel von autoritativem Eingreifen und kooperativem Dienstleistungshandeln. Hier kristallisiert sich ein Graubereich heraus, in dem sich ein «befehlende[r] Staat in Reserve» (Prätorius 2000b, 70; vgl. Benz 2007, 347f.) manifestiert – der auch im Falle der Polizei zu erkennen ist: Während gewisse Polizeiabteilungen auf den physisch-gewaltförmigen Eingriff spezialisiert sind (Sondereinheiten), wird der polizeiliche Eingriff in anderen Abteilungen und in vielen von uns beobachteten Situationen kommunikativ übersetzt und kooperativ flankiert: Eine kooperative Haltung und kommunikativ ausgerichtete *Soft-Power-Practices* (Hunold 2011, 253) spielen im Polizeialltag eine wichtige Rolle (vgl. Pasche et al. 2018).

Sowohl das ZeKi wie auch der Polizeidienst tarieren also ihr autoritatives Vorgehen so, dass sich die gestellten Aufgaben in der jeweiligen organisationalen Logik möglichst produktiv wahrnehmen und erledigen lassen (vgl. Benz 1994, 165 ff.; Voigt 1995b, 65 ff.). Häufig verlangt die Arbeit im ZeKi wie auch im Polizeidienst Beziehungs- und Vertrauensarbeit – überall dort, wo die Erbringung der Arbeitsleistung den aktiven Einbezug der Adressatinnen und Adressaten erfordert (vgl. Olk et al. 2003, LVI). Erst wenn die Klientinnen und Klienten des ZeKi auch (ausgesprochen) persönliche Informationen preisgeben, können Sozialarbeitende ihre Arbeit machen. Kundinnen oder Klienten müssen zulassen, dass Behörden Zugang zu ihrem Privatleben erhalten (vgl. Hasenfeld 2010a, 12) – nicht nur in jenen Fällen, in denen *Street-Level-Organisationen* personenbezogene Dienstleistungen erbringen. Die enorme Bedeutung, die diesem Arbeits- und Vertrauensverhältnis für die Verrichtung der Arbeit zukommt (vgl. Hasenfeld 2010a, 21), lässt sich auch bei patrouillierenden oder ermittelnden Polizeieinheiten feststellen. Das Personal gelangt vielfach erst auf Basis einer guten, weitgehend einvernehmlichen Zusammenarbeit an authentisches Wissen – über Gefährdungssituationen und Kinderschutzfragen, über Vorlieben der Freizeitgestaltung und über Wohn- und Erwerbssituationen, über das soziale

Umfeld von in Not Geratenen oder über die Lebensgewohnheiten oder privaten Beziehungen von verdächtigten Personen. Das scheint der Grund zu sein, weshalb sich viele der von uns beobachteten Verwaltungsakteurinnen und -akteure darum bemühen, bei ihrem zivilen Gegenüber Berührungspunkte abzubauen. Sie suchen die Nähe zu ihrer Adressaten- oder Kundschaft und zu ihrer Klientel – um ihr *Vertrauen* zu gewinnen. Vertrauen beinhaltet hier, dass sich die Mitarbeitenden der Verwaltung auf den guten Willen von Klientinnen oder Kunden verlassen können, was sie ihnen gegenüber abhängig und verwundbar werden lässt. Nach Hasenfeld (2010a, 22) besteht aber das Wesentliche an einem solchen Vertrauensverhältnis gerade darin, dass die Mitarbeitenden das Vertrauen haben, dass dieses nicht ausgenutzt oder verletzt wird. Dieses Vertrauensverhältnis wird mit einem guten persönlichen Kontakt am Polizeischalter, mit einem tragenden «Arbeitsbündnis» (vgl. Oevermann 2009) in ZeKi-Gesprächen oder mit polizeitaktischer Beziehungsarbeit in der Einvernahme hergestellt. Vertrauen bildet eine wichtige Voraussetzung, um das Gegenüber dazu zu bringen, möglichst aufrichtig und zuverlässig mit Amtspersonen zusammenzuarbeiten sowie um Arbeitsprozesse steuern zu können (vgl. Lipsky 2010 [1980], 120; Weibel/Six 203; Rosenthal/Peccei 2006, 1647 ff.; vgl. dazu auch Benz 1994, 165 ff.; Voigt 1995b, 65 ff.). Ein vertrauensvolles Arbeitsverhältnis stützt die Kooperation.<sup>59</sup> Beziehungsarbeit eröffnet Räume für dialogische Kommunikation, schafft persönliche Nähe trotz formal-hierarchischer Rollen bis hin zu einem tragenden Arbeitsbündnis zwischen Verwaltungspersonen auf der einen und zivilen Akteurinnen und Akteuren auf der anderen Seite. Damit lassen sich bestimmte Arbeitsziele häufig, aber nicht immer<sup>60</sup>, besser oder leichter erreichen. In vielen Verwaltungs- oder Eingriffssituationen zeigt sich, wie sich eine gute Zusammenarbeit weniger mit Sanktionen, als mit Überzeugungsarbeit und positiven Anreizen herstellen lässt (vgl. Hasenfeld 2010b, 408). Individuelle Verhaltensänderungen anzuordnen oder zu erzwingen, erweist sich tendenziell als ineffizient und unproduktiv, meint Lipsky (2010 [1980], 57 ff.; vgl. Voigt 1995a, 23). Auch wenn die Beziehungsdauer und das Engagement (“Involvement”, Knoblauch 2001, 21) zwischen der dienstleistungsorientierten Verwaltung und ihrem Gegenüber je nach Auftrag oder Situation markant variieren, so spielt die Arbeitsbeziehung in diesen Settings der Dienstleistungs-«Koproduktion» (Merten/Olk 1996, 570) doch immer eine wichtige Rolle.

---

59 Kooperation “based on trust is more stable, and once attained, it is intrinsically rewarding” (Hasenfeld 2010a, 22).

60 Bestimmte Polizeibteilungen sind auf den harten Eingriff spezialisiert; im Umgang mit Aussenseitern kann es zu einem *Hard Policing* kommen, Beziehungsarbeit spielt dabei eine untergeordnete Rolle.

## *Undoing Ethnicity als Machtkalkül und Beziehungsstrategie*

Um in der Interaktion mit zivilen Akteurinnen und Akteuren Arbeitsziele möglichst effektiv erreichen und Arbeitsprozesse möglichst effizient vorantreiben zu können, verschränkt sich das *Undoing Ethnicity* in der eingreifenden *Street-Level Bureaucracy* mit der Inszenierung und Ausbalancierung eines bestimmten Zuschnitts staatlicher «Eingriffsautorität» (Prätorius 2000a, 18). Wie wir sehen werden (vgl. Kapitel 4.2 und 4.3), dient das *Undoing Ethnicity* dazu, die Eingriffsqualität in einem Kontinuum von kooperativ-regulierenden und autoritativ-intervenierenden Praktiken auftrags- und situationsadäquat abzustimmen sowie relational dazu, um die Kontakt- und Beziehungsqualität zwischen der eingreifenden *Street-Level Bureaucracy* und ihrem zivilen Gegenüber zu regulieren. Inwieweit hierbei ein *Doing* oder *Undoing Ethnicity* zum Tragen kommt, scheint in erster Linie davon abzuhängen, ob sich die eingreifende Verwaltung in einem Dienstleistungs- oder in einem autoritativen Sicherheits- und Ordnungsformat präsentiert. Beide Typen einer Eingriffsverwaltung etablieren häufig ein persönliches Verhältnis zu ihrem Gegenüber, weshalb Beziehungs- und Vertrauensarbeit eine eminent wichtige Rolle spielt. Und beide Verwaltungsformationen bedienen sich je nach Auftrag oder Situation unterschiedlicher kooperativ oder zwingend bis repressiv angelegter Interventionen oder Arrangements, weshalb bei beiden von einem Kontinuum kooperativer und autoritativ angelegter Praktiken ausgegangen werden muss. Auch wenn Personen mit der *Street-Level Bureaucracy* immer unfreiwillig in Berührung kommen (vgl. Lipsky 2010 [1980], 54), so haben sie es doch mit sehr unterschiedlichen Ausprägungen staatlicher Autorität zu tun: Während eingreifende Dienstleistungsorganisationen ihren hierarchischen Anspruch kommunikativ relativieren oder die Ausübung von Druck durch vielfältige kooperative und beziehungsorientierte Angebote verschleiern (vgl. Hitzler 2012, 66), bekennt sich die autoritative Eingriffsverwaltung zu ihrer mächtigen, zuweilen auch repressiven Rolle und zu ihrem hoheitlichen Sicherheits- und Ordnungsmandat des Überwachens und Ermitteln. Innerhalb dienstleistungsorientierter Abteilungen (wie dem ZeKi, dem Empfangsschalter oder der Notrufzentrale bei der Polizei) dient das *Undoing Ethnicity* dazu, die organisationalen Widersprüche und Herausforderungen zu regulieren, die sich aus einer dienstleistungsorientierten Sicherheits- und Normenproduktion ergeben. Es hilft, den Dienstleistungscharakter trotz autoritativem Anspruch (Deutungshoheit, Kontrolle des Gesprächsverlaufs) aufrecht zu erhalten, die institutionelle Mächtigkeit der Verwaltung bei gleichzeitigem Servicecharakter durchzusetzen und das hierarchische Machtverhältnis bei einer gleichzeitigen Latenz des autoritativen Eingriffs zu stabilisieren. Eine ähnliche Dynamik lässt sich auch im Rahmen der autoritativen, auf Sicherheit und Ordnung

abzielenden *Street-Level Bureaucracy* der Polizei beobachten, insofern ein kooperatives Verhältnis zum Gegenüber etabliert und Nähe trotz staatlicher Autorität geschaffen werden soll: Für die Beziehungs- und Vertrauensarbeit kommt hier allerdings sowohl ein *Doing* wie auch ein *Undoing Ethnicity* in Frage, je nachdem, was sich gerade polizeitaktisch anbietet. Gleichwohl aber wird auch hier mit einem *Undoing Ethnicity* staatliche Autorität austariert – was auch bei repressiven Formen des Eingriffs der Fall ist: Hier wird die Eingriffsautorität mit einem *Doing Ethnicity* unterstrichen oder gar potenziert, ethnische Zuschreibungen werden instrumentell eingesetzt, um staatliche Gewalt auszuüben oder symbolisch aufzuladen. Besonders deutlich wird dies bei polizeilichen Interventionen gegenüber der Gruppe der Fahren- den (nicht-sesshafte Aussenseiter), die ausserhalb des eigenen polizeilichen und schweizerischen Territoriums verortet werden. Sowohl in kooperativ-regulierenden wie auch in autoritativ-intervenierenden Arrangements der eingreifenden *Street-Level Bureaucracy* finden sich Praktiken des *Undoing Ethnicity* – ob und in welcher Form es wirksam gemacht wird, ist allerdings vom Dienstleistungs- bzw. vom Sicherheits- und Ordnungscharakter der eingreifenden Verwaltung abhängig.

### *Doing Ethnicity auf der Hinterbühne*

Die *Street-Level Bureaucracy*, die sich gemäss Lipsky (1981 [1980]) durch einen unmittelbaren persönlichen Kontakt zu adressierten Personen auszeichnet, weist viele Arbeitsbereiche und Settings auf, in denen die Verwaltung nicht direkt mit der Bevölkerung interagiert. Auf der Hinterbühne dienstleistungsorientierter Verwaltungsabteilungen dominiert eine organisationsinterne Logik der administrativ-fachlichen Arbeitsbewältigung. Hier werden Individuen zu organisational «bearbeitbaren Fällen» (Hitzler/Messmer 2008, 252; vgl. Lipsky 2010 [1980], 59 ff.) gemacht, im Austausch mit Kolleginnen und Kollegen praktikable Lösungen (Hasenfeld 2010b, 418) entwickelt, Massnahmen und Schritte für die Bewältigung des Falles vorbereitet, Entscheidungen gefällt und Arbeitshandlungen vollzogen, die reale Folgen für die Adressierten und in der Interaktion mit ihnen haben: Die komplexe Kundenvielfalt wird auf der Hinterbühne des Polizeischalters und der Notrufzentrale problem- und deliktorientiert in bearbeitbare, unangenehme oder gefährliche Fälle unterteilt. Im ZeKi wird das Klientel mit dem fachlichen Personal sprachlich abgeglichen, um die Sozialarbeit möglichst produktiv abwickeln zu können. Institutionalisierte Fallbesprechungen dienen Sozialarbeitenden dazu, fachliche Herausforderungen unter Ausschluss von Klientinnen und Klienten zu verhandeln: Der Arbeitsgegenstand und der methodische Zugang werden konkretisiert, rechtlich illegalisierte Personen unter Umständen de-klientifiziert.

Auf der Hinterbühne wird sortiert und triagiert, gemäss abteilungsspezifischen Deutungskonventionen problematisiert und kategorisiert. Anders als in der direkten Interaktion mit Klientinnen oder Kunden treffen wir auf der Hinterbühne auf Praktiken ethnischen Kategorisierens, die institutionell gut verankert sind und derweilen auch in schriftlicher Form festgehalten werden: Im ZeKi werden auf internen Listen die sprachlichen Kompetenzen des eigenen Personals festgehalten, um die Fallzuteilung in Bezug auf Sprache zu organisieren; bei der Personalrekrutierung setzt das ZeKi gezielt auf Mitarbeitende mit Fremdsprachenkenntnissen. Auf der Hinterbühne des Polizeischalters werden Personen und Sachverhalte ethnisch kategorisiert, um einen Verdacht zu erhärten. Auf der Hinterbühne dieser eingreifenden Dienstleistungsorganisationen vollzieht sich das *Doing Ethnicity* entlang von stärker formalisierten ethnischen Kategorien wie die nationale Zugehörigkeit oder (fremd-)sprachliche Eigenschaften.

## 4.2 *Undoing Ethnicity* in der Logik der eingreifenden Dienstleistungsproduktion

Der untersuchte Polizeidienst wie auch das ZeKi verfügen über Abteilungen, die sich gegen aussen dienstleistungsorientiert präsentieren, ihr Angebot primär einmal als personenbezogene Dienstleistung positionieren (vgl. Olk et al. 2003, XIX ff.) und sich folglich als Dienstleistungsorganisationen (vgl. Hasenfeld 2010a)<sup>61</sup> oder als Dienstleistungsarbeit (vgl. Leidner 1999) beschreiben lassen: Die Schalterpolizei bietet sich als breit adressierbare Anlauf- und Kontaktstelle an (vgl. Feltes 2011, 1350), die Polizei-Notrufzentrale bedient die vielfältigen telefonischen Anfragen (vgl. Scott 1981, 7) und im Rahmen von Klientinnen- und Klienten-Gesprächen versteht sich das ZeKi als Klientinnen und Klienten orientiertes Beratungsangebot (vgl. Mayntz 1985, 118). Wir treffen hier auf einen «freundlichen Staat» (Bude 2011, 179), der seine Adressatinnen und Adressaten als Nutzerinnen und Nutzer öffentlicher Serviceleistungen erscheinen lässt. Ihnen signalisieren die sozialarbeiterischen und polizeilichen *Street-Level*-Organisationen zunächst einmal Offenheit und Hilfsbereitschaft: Die Schalter- und Notrufpolizei nimmt prinzipiell alle Anliegen der (Wohn-)Bevölkerung entgegen, auch wenn sie sich später als strafrechtlich oder polizeilich irrelevant erweisen sollten. Diese Dienstleistungsabteilungen an der Front haben es mit einer grossen Heterogenität von Personen, ansprechbaren Themen und Problemen zu tun und fungieren so als wenig spezifische Empfangsagenturen für eine vielfältige Kundschaft. Das

---

61 Hasenfeld (2010a, 13) spricht in diesem Zusammenhang von “human service organizations”.

ZeKi wiederum bearbeitet eine grosse Bandbreite an Kindeswohl bezogenen und erziehungsrelevanten Fragen und spricht in diesem Zusammenhang Kinder, Jugendliche, erziehungsberechtigte Personen und weitere involvierte Akteurinnen und Akteure an. Auf der Vorderbühne adressiert die dienstleistungsorientierte Verwaltung ihr legitimes Gegenüber primär einmal in der (organisationalen) Rolle einer Kundin oder eines Klienten, die sich mit Anfragen für benötigte Dienstleistungen an sie wenden (können) (vgl. Hasenfeld 2010a, 13). Die «gebende» Verwaltung» (Mayntz 1985, 237) behandelt ihre Kundschaft und Klientel zuvorkommend, unterstreicht ihre advokatorische Zuwendung (vgl. Lipsky 2010 [1980], 72 ff.), deklariert das persönliche Wohl ihrer Kundschaft, die Befriedigung von Klientenbedürfnissen als zentrale Zielsetzung. ZeKi-Gespräche wie auch der unmittelbare Kundinnen- und Kundenkontakt am Polizeischalter oder in der Notrufzentrale sind weniger durch eine «bürokratische Regelorientierung» (Mayntz 1985, 241) geprägt. Vielmehr ist ein ausgesprochen individualisierter Umgang mit der vielfältigen Klientel oder Kundschaft zu beobachten, der auf die jeweilige Situation und Person angepasst, auf das jeweils spezifische Anliegen, Bedürfnis oder Problem ausgerichtet wird (vgl. Mayntz 1985, 118) – nicht aber weiter ethnisch dimensioniert und prozessiert wird.

Ethnizität tritt in der Interaktion weder als organisationale Personenkategorie in Erscheinung, in die Klientinnen oder Eigenschaften von Kunden eingeordnet werden (können oder sollen), noch wird der Arbeitsgegenstand unter Rückgriff auf ethnische Zuschreibungen hergestellt: In ZeKi-Gesprächen wird auf alltäglich-pragmatische Aspekte des Familienlebens, mitunter auch auf sehr intime (Beziehungs-)Fragen fokussiert, Erziehungs- und Kindeswohlfragen werden jedoch grösstenteils ausserhalb einer ethnisch-kulturellen Kontextualisierung verhandelt. Flyer, die in einer «fremden» Sprache über Dienstleistungen des ZeKi informieren, markieren weniger den ethnischen Unterschied, als dass sie der technisch verstandenen Informationsvermittlung dienen, obwohl ausländische Sprachen sich durchaus als ethnisch relevantes Merkmal inszenieren liessen. (Nicht-)strafrechtliche oder (nicht-)polizeiliche Anfragen oder Anzeigen werden im direkten *Face-to-Face*-Kontakt am Schalter und im Telefongespräch mit der Notrufzentrale nach polizeilogischen Gesichtspunkten (Sicherheit und Ordnung) respektive nach strafrechtlichen Kategorien bearbeitet. Verwaltungshandeln in der Logik der eingreifenden Dienstleistung konzentriert sich auf sachliche Inhalte, auf einen pragmatischen Organisationszweck und auf praktische Ziele (vgl. Mayntz 1985, 230). Soweit wir gesehen haben, wird hier Ethnizität als Arbeitskategorie, der ethnisch Andere als institutionelle Beteiligungsrolle strukturell ausgeklammert: Auf der Vorderbühne dieser sozialarbeiterischen und polizeilichen Ämter werden, soweit wir gesehen haben, weder Klienten- oder Kundenbiografien

noch Hilfe- und Unterstützungsbedarfe ethnisiert, weder Herausforderungen ethnisch typisiert noch ethnisch-kulturelle Aspekte problematisiert. Ethische Bezüge, die sich im Kontakt oder Gesprächsverlauf anbieten würden, werden meist ruhen gelassen, kulturalisierende Selbstzuschreibungen von Kundinnen und Klienten im weiteren Interaktionsgeschehen übergangen oder banalisiert. Prägend für diese polizeilichen (Schalter, Notrufzentrale) und sozialarbeiterischen Interaktionssettings ist ein *Undoing Ethnicity*<sup>62</sup>, das institutionell relativ stark verankert scheint.

### *Dienstleistungsorientierte Sicherheits- und Normproduktion*

Die betrachteten polizeilichen und sozialarbeiterischen Dienstleistungsagenturen treten ihren Adressierten gegenüber mit einer ausgesprochen verständigungs- und abstimmungsaffinen Haltung auf. Die *Street-Level Bureaucracy* setzt hier auf Kommunikation und zeigt sich kooperationsbereit – auch deshalb, weil sie auf (persönliche) Informationen und auf eine gute, d. h. auf eine auf Zustimmung begründete Zusammenarbeit mit ihrer Kundschaft angewiesen ist, um den Job machen zu können (vgl. Salamon 2002; Lipsky 2010 [1980], 120; Koch et al. 2019; Piñeiro et al. 2016 und Piñeiro/Pasche 2015). Um die erforderliche Zusammenarbeit mit dem Gegenüber herzustellen, wird der Dienstleistungscharakter der polizeilichen und sozialarbeiterischen Einrichtungen hervorgehoben, das Gegenüber explizit als Kundschaft angesprochen. Die öffentliche Verwaltung signalisiert damit, dass sie sich in den Dienst ihrer Adressatinnen und Adressaten stellt (statt sich an der Durchsetzung von Normen, Einhaltung von Regeln oder Befolgung von Weisungen zu orientieren), dass sie sich an Kundenbedürfnissen orientiert, Zuwendungen oder Leistungen am Klientinnenwohl ausrichtet. Damit markiert sie eine grundsätzliche Vereinbarkeit der Interessen der Kundinnen bzw. Klienten auf der einen und der öffentlichen Verwaltung auf der anderen Seite (vgl. Hasenfeld 1987, 481) – was das Einmischen des Staates in die privaten Angelegenheiten seiner Bürgerinnen und Bürger als legitimiert erscheinen lässt. Denn in allen öffentlichen Dienstleistungen, so Mayntz (1985, 232), ist «mehr oder weniger ausgeprägt auch ein Element von Normdurchsetzung enthalten»: Die Schalterpolizei kümmert sich nie nur um ihre Kundschaft, sondern immer auch um die Sicherstellung und Aufrechterhaltung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung (vgl. Tiefenthal 2018; Mohler 2012);

---

62 Wie bereits ausgeführt (vgl. Kapitel 1 Absatz *Un/doing Ethnicity*), umfasst der Begriff des *Undoing Ethnicity* nicht nur ein *aktives* Dekonstruieren, Ablehnen oder Nicht-Eingehen auf Ethnizität, sondern auch ein *passives* (organisational verfestigtes) Ausblenden, Nicht-Wahrnehmen, Unmarkiert-Lassen dieser Differenz im Sinne von Nicht-Aktivitäten.

das ZeKi wiederum verfolgt (oft auch implizit) die «Sicherstellung gesellschaftlicher Normalitätsstandards und -verläufe» (Olk et al. 2003, XXI; Schütze 1996; Oevermann 2009). Das Verhältnis von freiwillig-nachgefragter Unterstützung und (potenziell) angeordneten behördlichen Massnahmen erweist sich als fließend – wie unsere empirischen Ergebnisse zeigen –, als ein höchst dynamisches Kontinuum, bei dem sich der freiwillig-zwangsförmige Charakter laufend verändern kann. Um einen guten Rapport mit ihrer Klientel und Kundschaft herzustellen und das produktive Arbeitsverhältnis zu ihrem Gegenüber nicht zu gefährden, rücken in der Logik der Dienstleistung agierende *Street-Level-Bureaucrats* ihre autoritative Rolle in den Hintergrund. Sie kaschieren ihre hierarchischen Kontroll- und Sanktionsmöglichkeiten, verwässern den zwangsförmigen Eingriff, halten sich mit ihrem Steuerungsanspruch zurück: Das ZeKi grenzt sich in Klientengesprächen von der Massnahmen anordnenden Kindes- und Erwachsenenschutzbehörde (KESB) ab, die die behördliche Autorität explizit verkörpert (vgl. Koch et al. 2019); die Unterschiede zwischen dem hoheitsstaatlichen Eingriff der KESB und dem klientenorientierten Dienstleistungs- und Beratungssetting des ZeKi werden hervorgehoben. Die Notrufzentrale und die Schalterpolizei präsentieren sich als niederschwellige Anlaufstellen für alle: Persönlich formulierte Anliegen oder Strafanzeigen der Kundschaft werden entgegengenommen, rasche und pragmatische Lösungen gesucht. Dennoch aber bleibt die Ankündigung von Zwang, die Warnung vor dem Eingriff, die Androhung von Sanktionen immer präsent – und damit eben auch eine «symbolische Asymmetrie» (Paris/Sofsky 1998, 21), mit der sich unweigerlich staatliche Autorität konstituiert. Die ethnografischen Fallstudien verdeutlichen, wie die eingreifende *Street-Level Bureaucracy* (vgl. Piñeiro et al. 2017 und 2019) in der Logik der Dienstleistung wiederholt «treuhänderisch, im «wohlverstandenen Interesse» der Adressaten» (Olk et al. 2003, XXIII) handelt. Im «Schatten der Hierarchie» (Töller 2008) setzt die freundlich-paternalistische *Street-Level Bureaucracy* auf ein latent gehaltenes Eingriffspotenzial, das eigentlich nicht ausgeschöpft werden soll. Dieses Bedrohungsmanagement schafft jene ambivalente «Situation des zwanglosen Zwangs» (Bude 2011, 179), die für die eingreifende *Street-Level Bureaucracy* in der Logik der Dienstleistung charakteristisch ist: zum einen ein undurchsichtiges Ineinandergreifen widersprüchlicher Aufträge und Praktiken im Zeichen eines ausdrücklich deklarierten Serviceprofils, das als responsiv gestaltete Hilfeleistung inszeniert wird, die die Freiwilligkeit und den Nachfragecharakter in den Vordergrund rückt. Und zum anderen ein verschleiertes, autoritatives Zwangsprofil, in dessen Namen hoheitlich interveniert oder der Eingriff vorbereitet wird: Durch die Nähe zur KESB kann der behördliche Eingriff im ZeKi potenziell immer ins Spiel kommen, je nach situativer Einschätzung der Sozialarbeitenden oder gemäss dem Kooperations-

willen der Klientel (vgl. Koch et al. 2019). Unterhalb des Polizeischalters und während des Telefonats mit der Polizeinotrufzentrale wird verdeckt ermittelt, in Datenbanken recherchiert und es werden nach Bedarf auch Massnahmen und Eingriffe vorgenommen, ohne dass die Kundschaft davon erfährt (vgl. Pasche et al. 2018). Das ZeKi und die Anlauf- und Kontaktstellen der Polizei begegnen ihrem Gegenüber mit einem ambivalenten «Doppelgesicht» (Olk et al. 2003, XXI), das für Adressatinnen und Adressaten häufig schwer zu fassen ist. In Klienten-Gesprächen und im Kontakt mit der Schalterpolizei vermengen sich Unterstützungsangebote mit Nachfragecharakter und die (potenzielle) Anordnung autoritativer Massnahmen zu einem latent immer vorhandenen Drohungsszenario, das sich zivilen Akteurinnen und Akteuren punktuell zu erkennen gibt und sich in den Dienst der gesellschaftlichen Normdurchsetzung und Gewährleistung der öffentlichen Sicherheit und Ordnung stellt. Die Arbeitssettings der eingreifenden *Street-Level Bureaucracy* kompromittieren daher die erforderliche Arbeitsbeziehung und Zusammenarbeit sowie das Dienstleistungsideal dieser sozialarbeiterischen und polizeilichen Dienstleistungsabteilungen (vgl. Lipsky 2010 [1980], 118). Erst vor dem Hintergrund dieser organisationalen Widersprüche und Herausforderungen lässt sich nun das Zusammenspiel eines *Undoing Ethnicity* auf der Vorderbühne und eines tendenziellen *Doing Ethnicity* auf der Hinterbühne als organisationales Muster öffentlicher Dienstleistungsorganisationen dechiffrieren.

### *Undoing Ethnicity im Zeichen der Verfahrenskontrolle*

Dass die dienstleistungsorientierte Eingriffsverwaltung in der Interaktion mit ihrer Kundschaft und Klientel nicht auf Ethnizität zurückgreift, um Personenkategorisierungen vorzunehmen oder den Arbeitsgegenstand zu bestimmen, weist daraufhin, dass Sicherheits-, Ordnungs- oder Normalitätsstandards nicht variabel oder alternativ interpretiert werden sollen: Öffentliche Dienste etablieren, hüten und verwalten eine «offizielle Wahrnehmungsweise» (Bourdieu 2014, 68) oder Auffassung dessen, was als Kindeswohl, Notfall oder Straftat gilt und setzen damit verbundene Werte und Verhaltensregeln durch. Ethnisch differente Personen- oder Arbeitskategorien ruhen zu lassen bedeutet, anderweitige Einstellungen, Meinungen oder Haltungen zu Kinderschutzfragen oder zu strafrechtlichen Angelegenheiten zu entkräften. Mit einem *Undoing Ethnicity* wird die Ablehnung oder Nichtverhandelbarkeit alternativer normativer Positionen, denen immer auch offizielle Verständnisse und professionelle oder fachliche Auffassungen und Annahmen eingeschrieben sind, klargestellt und institutionell gefestigt (vgl. Hitzler/Messmer 2008, 250 f.). Ethnizität als Differenzmoment auszuschliessen, verschafft der offiziellen Version oder einer gewollten fachlich oder professionell begründeten Praxis

Geltung und Legitimation (vgl. Hasenfeld 2010a, 14). Die Verwaltung macht damit deutlich, dass sie für alle Klientinnen und Kunden gleichermaßen gilt – egal, wie sie sich ethnisch positionieren. Damit lassen sich die Spiel- und Aushandlungsräume des Gegenübers einschränken oder aushebeln, die Klienten- oder Kundinnenrolle konsequenter auf die organisationalen Ziele und Interessen abgleichen<sup>63</sup>, die offizielle Deutungshoheit stabilisieren – auch dann, wenn Klientinnen oder Kunden diese im interaktionalen Kräftespiel mit der Verwaltung in Frage zu stellen versuchen (sollten). Denn auch sie haben “relative power” (Hasenfeld 2010a, 23), Kompetenzen und Ressourcen, um das Arbeitsverhältnis und Arbeitsprozesse zu beeinflussen (vgl. Hasenfeld 1987, 472 ff.; Hitzler/Messmer 2008, 247). Das «Machtverhältnis zwischen Behörde und Normadressaten [kann sich] sogar bis ins Gegenteil verkehren» – ein Verfahrensrisiko, das auch unter dem Begriff des *Agency Capture* verhandelt wird (vgl. Mayntz 1985, 237). *Undoing Ethnicity* stärkt die öffentliche Verwaltungsposition als «universell anerkannte» Macht, die «den Konsens hinter sich hat» (Bourdieu 2014, 158 f.) – auch deshalb, weil die dominante Position ethnisch unmarkiert bleibt und die von ihr vertretenen Werte, Normen, Erziehungs- oder Lebensstilfragen eher unabhängig oder neutral (weil nicht ethnisch markiert) und deshalb unverhandelbar erscheinen. Das Ruhenlassen von Ethnizität entpuppt sich hier als (impliziter) Machteinsatz, um den Arbeitsprozess so auszurichten, dass die Interessen der öffentlichen Verwaltung möglichst gewahrt und gestärkt werden können (vgl. Hasenfeld 1987, 475) – eine organisationale Macht, die ihre Wirkung relativ unsichtbar entfaltet. Denn die «institutionelle Mächtigkeit» (Nieswand 2014, 287) ethnischer Kategorien und ethnischen Differenzierens liegt im «schweigsamen Umgang mit ethnisch-kulturellen Differenzen» begründet (Nieswand 2014, 289) – darin also, dass ethnische Humandifferenzierungen nicht thematisiert bleiben oder als irrelevant gesetzt sind. *Undoing Ethnicity* scheint sich nahezu passiv zu vollziehen, quasi schleichend, im vermeintlichen Handlungs-Off – was paradox erscheinen mag, zeitigt doch das Nicht-Tun, das Ruhenlassen ethnischer Kategorien, einen Effekt auf den unmittelbaren Umgang mit Ethnizität – nämlich dann, wenn sie von der Klientel oder Kundschaft als Kategorie eingeführt wird. Ethnizität zu ignorieren und eigentlich komplexe biografische oder alltagsbezogene Aspekte auf ein technisch-pragmatisches Handling zu reduzieren, erweist sich in organisationaler Hinsicht zudem als eine äusserst effiziente Rationalisierungsstrategie (vgl. Nieswand 2014, 289) – hilft sie doch bei der Bewältigung der Komplexität von Arbeitsaufgaben (vgl. Lipsky 2010 [1980], 83) und “to make the job easier to manage” (Lipsky 2010 [1980], 151; vgl. Hitzler/Messmer 2008, 250). Nicht nur deshalb, weil es ein

63 Lipsky (2010 [1980], 60) spricht in diesem Zusammenhang u. a. auch von “teaching clients how to behave as clients”.

pragmatisches Handling von Klienten und Kunden, von Arbeitsaufträgen und -prozessen im Sinne der Organisation ermöglicht (vgl. Lipsky 2010 [1980], 58). Sondern auch deshalb, weil *Undoing Ethnicity* die privilegierte Position staatlicher Agenturen in der Interaktion mit Adressierten stärkt und eine bessere Kontrolle des Gesprächsverlaufs und der Arbeitsbeziehungen erlaubt.

Mit *Undoing Ethnicity* flankiert die eingreifende dienstleistungsorientierte *Street-Level Bureaucracy* zudem auch die aus ihrer widersprüchlichen Auftragslage (Klienten-/Kundinneninteressen und gesellschaftliche Sicherheits- und Normalitätsstandards) und ihrem diffusen Drohungsszenario (Service- und Zwangsprofil) resultierenden Verunsicherungen bei ihren Adressatinnen und Adressaten. Sie macht damit klar, dass sie nicht bereit ist, Partikularismen zu bedienen oder bestimmte Personengruppen zu begünstigen (vgl. Hasenfeld 2010a, 23), dass niemand ungerecht behandelt oder mit unterschiedlichen Ellen gemessen oder benachteiligt werden soll (vgl. Lipsky 2010 [1980], 109 ff. und 151). Die eingreifende dienstleistungsorientierte *Street-Level Bureaucracy* präsentiert sich vorurteilslos und betont ihre «Vorsicht im Umgang mit potentiell diskriminierenden Kategorien» (Nieswand 2014, 291). Indem die eingreifende dienstleistungsorientierte *Street-Level Bureaucracy* ihrem Gegenüber auf nicht-ethnisierende Weise begegnet, stellt sie zugleich ein spezifisches Bild und eine spezifische Ansprechbarkeit ihrer selbst her: Als Einrichtung eines *gerechten Staates* wird sie sich um all ihre Adressatinnen und Adressaten in derselbe Weise kümmern und dabei deren Freiheiten und Rechte angemessen respektieren oder gar schützen. *Undoing Ethnicity* stellt hier eine Art Vertrauensstrategie dar, die fachlich-politischen Programmatiken wie einer repräsentativen öffentlichen Verwaltung (*Representative Bureaucracy*, vgl. Sowa/Colman Selden 2003) diametral entgegengesetzt ist: Statt an ethnischen Differenzen ausgerichtete Spezial- und Sonderbehandlungen von Individuen, bestimmten Gruppen oder Problemen (im Namen der Gleichbehandlung oder Nicht-Diskriminierung) zu garantieren, betont der Staat mit seiner ethnischen Indifferenz Gleichberechtigung beim Zugang und bei der Behandlung von Anliegen sowie seine Unvoreingenommenheit gegenüber unterschiedlichen Personen oder Gruppen (vgl. Hasenfeld 2010a, 23). Das Ruhelassen ethnischer Bezüge erweist sich hier als organisationale Strategie, um sich gegenüber der Klientel oder Kundschaft einen Vertrauensvorsprung zu verschaffen. Damit lässt sich der Normalisierungs- und Sicherheitsauftrag weiterverfolgen, ohne dabei die unverzichtbare Arbeitsbeziehung und Zusammenarbeit zu gefährden.

### 4.3 *Undoing Ethnicity* in der Logik der autoritativen Sicherheits- und Ordnungsproduktion

Gänzlich anders als bei der eingreifenden dienstleistungsorientierten *Street-Level Bureaucracy* präsentieren sich Abteilungen wie die Uniformpatrouille oder die «Gruppe» und ermittelnde Einheiten wie die «Schnittstelle» oder die Fahndung. Mit diesen Polizeiabteilungen vollzieht sich eine autoritative sicherheits- und ordnungsproduzierende *Street-Level Bureaucracy*, die Personen anhält, untersucht oder verhört, den öffentlichen Raum überwacht, Massnahmen anordnet und Normen durchsetzt, büsst, verhaftet oder Wegweisungen ausspricht (vgl. Tiefenthal 2018; Mohler 2012 und auch Mayntz 1985, 212). Dieser Bereich der eingreifenden *Street-Level Bureaucracy* ist territorial stark verankert, agiert und registriert *sui generis* relational zu seinem Hoheitsgebiet (das mitunter auch durch seine Praxis hergestellt wird) und in Bezug auf all jene darin verorteten Vorfälle, Tatbestände oder «Brennpunkte», Organisationen, Individuen oder Gruppen, die polizeirelevant sind oder es werden könnten. Diese autoritative *Street-Level Bureaucracy* kümmert sich um die «Durchführung der Ordnungen» und reklamiert das «*Monopol legitimen physischen Zwangs*» für sich (Weber 1980 [1921], 29; Herv. i. O.). Zu ihrem Gegenüber schafft sie ein «*Herrschaftsverhältnis*» (Weber 1992 [1919], 7f.; Herv. i. O., vgl. Mayntz 1985, 232) und gründet die von ihr beanspruchte Autorität nicht etwa auf «Gewaltsamkeit» als das «normale oder einzige Mittel» (Weber 1992 [1919], 6). Sie rechnet mit der Fügsamkeit der von ihr «beherrschten Menschen» (Weber 1992 [1919], 7), die ihre «Autorität [...] kraft des Glaubens an die Geltung legaler Satzung» (Weber 1992 [1919], 8) anerkennen. In diesem Spiel von Befehl und Gehorsam (vgl. Breuer 1993, 208; Prätorius 2000b, 64) signalisiert die autoritative sicherheits- und ordnungsorientierte *Street-Level Bureaucracy* unablässig ihr souveränes Eingriffspotenzial: durch Uniformierung und Blaulicht, durch eine beachtliche Ausstattung an Eingriffsinstrumenten wie Waffen oder Handschellen, mittels baulich-infrastrukturellen Einrichtungen wie Gefängniszellen oder Überwachungskameras, aber auch verbal, wenn etwa Fahnder in zivil ihre staatliche Macht gegenüber Verdächtigen demonstrieren, um sie zu verunsichern oder einzuschüchtern. Selbst wenn diese Polizeiabteilungen über beachtliche Eingriffsmöglichkeiten verfügen, so spielen im Alltag häufig auch weichere, subtilere Eingriffsformen eine zentrale Rolle, die sich als *Soft-Power-Practices* beschreiben lassen. Die autoritativ-sicherheits- und ordnungsorientierte *Street-Level Bureaucracy* handelt hier weniger repressiv, sondern zeigt sich kooperativ, mitunter auch verhandlungsbereit (vgl. Pasche et al. 2018; Piñeiro et al. 2016; Salamon 2002; Benz 1994). Anders als die eingreifend-dienstleistungsorientierte *Street-Level Bureaucracy*, die in der Interaktion mit ihrem Gegenüber stets darum bemüht

ist, ihren Hilfe- und Servicecharakter zu profilieren und dazu ihr Eingriffspotenzial verschleiert, weisen diese Polizeiabteilungen ihren hoheitlichen Auftrag und ihre staatliche Autorität deutlich aus – auch dann, wenn sie sich gegenüber zivilen Akteurinnen und Akteuren nahbar und kooperativ geben. Während die eingreifend-dienstleistungsorientierte *Street-Level Bureaucracy* ihr Gegenüber als Klienten oder Kundschaft adressiert, trifft die autoritativ-sicherheits- und ordnungsproduzierende *Street-Level Bureaucracy* beim «Spüren des Raumes» und bei ihrer Ermittlungstätigkeit auf eine sehr breite Adressatschaft: auf den «unangenehmen Bürger», die «Drogenkonsumentin», den «Kooperativen» oder auf «normale Fans» – die sie je nach Arbeitsvollzug in eine Zeugin oder in einen Beschuldigten, eine Verdächtige, einen Verbrecher oder in eine Bürgerin verwandelt. Diese sicherheits- und ordnungsorientierte *Street-Level Bureaucracy* konstruiert hoheitlich verwaltete Menschen, die sich ihrer Autorität fügen (sollen oder müssen). Und während die eingreifende dienstleistungsorientierte *Street-Level Bureaucracy* ein Markieren ethnischer Differenzen auf der Vorderbühne vermeidet (*Undoing Ethnicity*) und es tendenziell auf die Hinterbühne verschiebt, ist zu beobachten, wie sich die autoritative sicherheits- und ordnungsorientierte *Street-Level Bureaucracy* ganz unverhohlen ethnisch-kulturalisierender Praktiken bedient: Je nach Situation ordnet die Polizei ihr Gegenüber als «Jugo», als «Schwarzen» ein oder auch nicht, sie hat es mit den «Italo-Boys» zu tun oder gruppiert Drogendelikte und Drogendelinquenten nach ethnischer Zugehörigkeit («Thailänderinnen» im Metamphetamin-Business; schwarze Kleindealer; «Albaner» dominieren den Kokainhandel). Sie kann – muss aber nicht – Nachbarschaftskonflikte (in die Muslime involviert sind) oder die Eskalation von Alkoholproblemen (bei Gruppierungen von Menschen aus Sri Lanka) kulturalisieren, Jugendgruppen mit Migrationshintergrund in Ausgehmeilen als besonderes Sicherheitsrisiko taxieren oder «Rumäninnen» als Kriminaltouristinnen problematisieren. Ethnische Bezüge, die sich auf Streife oder bei der Verbrechensaufklärung anbieten, können markiert, Personen(-gruppen) mit Rückgriff auf Ethnizität typisiert, Problemstellungen ethnisiert, ethnische Aspekte problematisiert werden. *Doing Ethnicity* erscheint hier als eine Strategie, um die sozialräumlich-territoriale Komplexität, mit der sich die Polizei konfrontiert sieht, übersichtlicher ordnen und pragmatisch handhaben zu können. Ethnisches Differenzieren kann auch stattfinden, wenn Individuen in den organisationalen Status eines Zeugen, einer Verdächtigten oder eines Beschuldigten transformiert werden, um an ihnen bestimmte polizeiliche Operationen durchzuführen – auch dann, wenn die Polizei ihr Gegenüber als Normalbürgerin oder -bürger konstruiert. Unsere empirischen Befunde zeigen aber, dass ethnische Merkmale genauso übersehen oder ignoriert werden können.

## *Ethnisches Differenzieren qua Opportunität*

Ethnische Zuschreibungen bilden im Polizeialltag nur eine von vielen Möglichkeiten der Humandifferenzierung und Problemtypisierung, wenn es darum geht, das vielfältig ausgeprägte Territorium polizeilogsich zu verwalten, oder um den persönlich-biografischen Hintergrund eines Individuums im Ermittlungsprozess zu erschliessen. Ethnisierungen werden häufig auch in Kombination mit anderen (geschlechter-, alters- oder schichtbezogenen) Kategorisierungen wirksam gemacht – weshalb die Bedeutung ethnischen Differenzierens relativ zu allen anderen Kategorisierungspraktiken zu beurteilen wäre – was aufgrund unseres empirischen Materials nicht geleistet werden kann (vgl. Hirschauer 2014 zum Zusammenspiel verschiedener Differenzen). Feststellen lässt sich dennoch, dass die Markierung und Prozessierung ethnischer Merkmale in sämtlichen polizeilichen Settings vorkommen (Polizeipatrouille, «Gruppe», Fahndung, «Schnittstelle»), in Verschränkung mit den beiden ethnografisch herausgearbeiteten Formen des weicheren Regulierens (*Soft-Power-Practices*) und der härteren Polizeiintervention (*Hard-Power-Practice*) auftreten und sowohl gegenüber den im Polizeihochheitsgebiet Wohnhaften (Etablierten) wie auch gegenüber Auswärtigen (Aussenseitern) zur Anwendung kommen. Damit scheint das *Doing Ethnicity* in hohem Masse anschlussfähig zu sein für die vielfältigen, in diesen Settings sich vollziehenden Arbeitsprozesse.

Ethnisierungen bilden im autoritativen Polizeialltag zwar eine gängige Praxis der polizeilichen Wahrnehmung des Territoriums, der Problemmatisierung von Individuen und Sachverhalten in Einvernahmen sowie der Konstruktion des jeweiligen Arbeitsgegenstandes, auf den hin das polizeiliche Handeln jeweils fein abgestimmt wird. Mit Formen und Gradualitäten des Ethnisierens wird allerdings recht spielerisch umgegangen, je nachdem was die jeweilige Situation gerade erfordert: Mal begegnen wir einem stärker formalisierten Ethnisieren (etwa das ethnische Tableau der Drogendelikte und Drogendelinquenten), dann wiederum werden ethnisch-religiöse Merkmale übergangen, die in einer nächsten Situation aber wieder ganz explizit hervorgehoben werden. Das *Undoing Ethnicity* und die Relevanz, mit der ethnisch-kulturelle Kategorien ins Spiel gebracht und weiter prozessiert werden, erweist sich als ziemlich kontingent (vgl. Nieswand 2014, 284). Das scheint daran zu liegen, dass Ethnisierungen in ihrer jeweiligen Ausprägung dann zum Tragen kommen, wenn sie in einer polizeilichen Logik in der jeweiligen Situation als zielführend oder opportun, hilfreich oder effektiv erachtet werden. Auch wenn wir während unseres Feldaufenthaltes viele «Mobilisierungspunkte» vorfanden, die den «Einsatz von Ethnizität [...] herausforder(te)n» und sich laufend «Möglichkeiten der Aktualisierung» ethnischer Eigenschaften oder Unterscheidungen boten (Lengersdorf 2011,

138; vgl. insbesondere Kotthoff 2002), so erwies sich das *Undoing Ethnicity* bei patrouillierenden Abteilungen (Uniformpatrouille, «Gruppe») und bei ermittelnden Einheiten («Schnittstelle», Fahndung) insgesamt doch als eine institutionell eher schwach verankerte Praxis: Allzu vielfältig präsentiert sich uns die Praxis des (Nicht-)Ethnisierens bei der Arbeit von patrouillierenden Einheiten oder im Rahmen von Einvernahmen, die häufig auch situativen Opportunitätserwägungen folgend zum Tragen kommt. Insgesamt haben wir es mit einer wenig geregelten Praxis zu tun, die häufig auch eine «Verschmierung von Zugehörigkeiten» (Hirschauer 2017, 50) hervorbringt. Was lässt sich also in der vergleichend-kontrastiven Analyse als organisationales Muster einer autoritativen Polizeipraxis des Ethnisierens erkennen?

### *Un/doing Ethnicity im Zeichen des repressiven und kooperativen Eingriffs*

Patrouillierende und ermittelnde Polizeieinheiten greifen auf ethnische Kategorien zurück, um damit das polizeitaktische Vorgehen in der unmittelbaren Interaktion mit zivilen Akteurinnen und Akteuren abzustimmen. *Undoing Ethnicity* verschränkt sich hier mit einer repressiven oder kooperativen Qualität des Eingriffs, die auf die Arbeitssetting spezifischen Beteiligungsrollen und Beziehungsformen und auf die jeweilige Situation ausgerichtet wird (vgl. Pasche et al. 2018). Unsere ethnografischen Studien zeigen, dass die autoritative Eingriffsverwaltung zu ihrem Gegenüber ein dynamisches und insbesondere auch ein strategisch angelegtes, auf die Erreichung von Zielen abgestimmtes Arbeitsverhältnis unterhält. Betrachten wir die unterschiedlichen Formen und Graduierungen des *Undoing Ethnicity* von patrouillierenden und ermittelnden Einheiten relational zum jeweiligen Arbeitsverhältnis und polizeilichen Handeln, so lassen sich zwei grundsätzliche Muster eines strategischen Einsatzes des *Undoing Ethnicity while Doing Authority* erkennen:

*Erstens* unterstützt oder unterstreicht die autoritativ-sicherheits- und ordnungsorientierte *Street-Level Bureaucracy* mit einem *Doing Ethnicity* repressive Formen ihres Eingriffs – wobei sich zwei Qualitäten dieser Unterwerfungspraxis unterscheiden lassen: Ethnische Eigenschaften werden beim Gegenüber in Einvernahmen und auf Patrouille markiert, um situationsadäquat zu provozieren oder frontal anzugreifen, um das Gespräch zu emotionalisieren und den Gesprächsverlauf zu dramatisieren. Die Polizei lotet die persönlichen wunden Punkte ihres Gegenübers aus, um daran anknüpfend Druck auszuüben, um zu drohen, Spannung aufzubauen oder zu erniedrigen. Ethnisch unterstützte oder gerahmte repressive Eingriffe zeigen sich in Einvernahmen – sowohl gegenüber Etablierten wie auch gegenüber Aussenseitern – aber auch bei Polizistinnen und Polizisten auf Streife, hier

bezogen auf Aussenseiter. Dabei wird der soziobiografische Hintergrund einer Person auf vielfältigste Weisen ethno-kulturalisiert – je nachdem, was die Polizeiarbeit gerade erfordert. Religiöse Merkmale lassen sich genauso wie kulturelle Eigenschaften instrumentell nutzen und normativ aufladen (negativ bewerten), um bestimmte Arbeitsziele zu erreichen. Bei nicht sesshaften Individuen, die von der Polizei ethno-territorial als «Romas», «Fahrende» oder «Vagant[en]» taxiert werden, spitzt sich der repressive Eingriff zu: Sie werden als «Kriminaltouristinnen» und «-touristen» unter Generalverdacht gestellt, zum Aussen der Auswärtigen gemacht, was ihre Aussenseiterposition deutlich verschärft und ein hartes Durchgreifen begünstigt. Hier realisiert sich die «Gewaltlizenz» (Prätorius 2001; Herrnkind/Scheerer 2003) der Polizei in aller Härte. Ethnizität gewinnt in diesem Kontext an Bedeutung, vor allem bezogen auf die von der Polizei besonders problematisierte Nicht-Sesshaftigkeit.

*Zweitens* sucht die autoritative sicherheits- und ordnungsorientierte *Street-Level Bureaucracy* zu ihrem Gegenüber emotionale Nähe, auch wenn sie dabei ihren autoritativen Verwaltungsanspruch aufrecht hält: *Undoing Ethnicity* dient hier der polizeitaktischen Beziehungsarbeit, bietet einen positiv verwertbaren Ankerpunkt, um vertrauensvolle Nähe zu schaffen und Hemmschwellen zu Adressatinnen und Adressaten abzubauen – etwa dann, wenn in zivil gekleidete Polizistinnen und Polizisten der «Gruppe» Drogenabhängige auf der Strasse durchsuchen und sie in ein lockeres Gespräch verwickeln; in Einvernahmen weicht die Polizei die hierarchisch-autoritative Beziehung zum Beschuldigten zeitweilig auf, um die Zusammenarbeit zu fördern und so an authentische Information zu gelangen; bei nachbarschaftlichen Lärmkonflikten wiederum nimmt die Polizei eine vermittelnde Rolle ein. Bieten sich bei der Polizeiarbeit ethnische Aspekte an, so können diese strategisch für die Beziehungs- oder Vermittlungsarbeit genutzt werden: Ethnische Merkmale werden positiv besetzt, im Gespräch wird an mitleiderregende migrantische Erfahrungen angeschlossen, um sich mitfühlend zu zeigen. Ethnische Kategorisierungen, die auf der Hand liegen, können aber auch unterlassen werden, wenn sie das Verhältnis zur Polizei potenziell belasten. Mit *Undoing Ethnicity* wird das hierarchisch-autoritative Profil der Polizei kooperativ ausgestaltet – was auf das angeordnete Zwangsetting weniger «substituierend» als vielmehr «unterstützend und verstärkend für hoheitliche Akte» wirkt (Prätorius 2000a, 13). Das Mitwirken des Gegenübers folgt einem polizeilichen Kalkül der Handlungseffizienz, es dient der aufgabenzentrierten Verständigung, für eine pragmatisch-lösungsorientierte Aufgabenbewältigung. Die Zusammenarbeit mit der Polizei verspricht dem Gegenüber, die Situation besser zu überstehen respektive eine härtere Gangart oder Sanktionen abzuwenden (vgl. Prätorius 2000b, 64; vgl. dazu auch Flückiger 2013). Im Rahmen solcher weicheren, subtileren und kooperativ ausgestalteten *Soft-Power-Practices* bildet *Undoing*

*Ethnicity* einen möglichen strategisch-kommunikativen Einsatz, um die Mitarbeit oder die Einwilligung ziviler Akteurinnen und Akteure zu gewinnen und um die Arbeit reibungsloser verrichten zu können (vgl. Lipsky 2010 [1980], 57; vgl. Mayntz 1985, 232). *Undoing Ethnicity* schafft emotionale Nähe trotz autoritativem Anspruch. Auch wenn diese kooperative Strategie an das Vorgehen der eingreifenden dienstleistungsorientierten *Street-Level Bureaucracy* erinnert, verhält es sich mit der autoritativ-sicherheits- und ordnungsorientierten *Street-Level Bureaucracy* gewissermassen umgekehrt: Während sich das Machtkalkül der eingreifend-dienstleistungsorientierten Verwaltung auf der Vorderbühne als diffuses Drohungsszenario zu erkennen gibt – um den Normalisierungs- und Sicherheitsauftrag zu verschleiern –, bleibt der Autoritätsanspruch bei der kooperationsaffinen sicherheits- und ordnungsorientierten *Street-Level Bureaucracy* vital. Konstellieren sich kooperative Arrangements in der autoritativ-sicherheits- und ordnungsorientierten *Street-Level Bureaucracy* jeweils im «Schatten der Hierarchie» (Töller 2008), so vollzieht sich der hierarchisch-autoritative Anspruch einer eingreifenden dienstleistungsorientierten Verwaltung im Schatten der Kooperation. Und während die dienstleistungsorientierte *Street-Level Bureaucracy* trotz eingreifendem Charakter ein institutionell gut verankertes *Undoing Ethnicity* praktiziert, kann ihr autoritativ-sicherheits- und ordnungsorientiertes Pendant auch in seinem kooperativen Zuschnitt ein *Doing Ethnicity* praktizieren. In dieses komplexe Spiel repressiv-intervenierender und kooperativ-regulierender Praktiken ordnet sich dieses instrumentelle *Undoing Ethnicity* ein, das häufig auch in Kombination mit weiteren Differenzkategorien wie Gender, Lebensstil, Schicht, familiäre Situation, Freizeitorientierung usw. strategisch eingesetzt oder bewusst übergangen wird, um emotionale Nähe trotz Autorität herzustellen, um zu provozieren oder Härte zu markieren.

## 5 Literatur

- Aghamiri, Kathrin, Anja Reinecke-Terner, Rebekka Streck und Ursula Unterkoffer (Hrsg.). 2018. *Doing Social Work. Ethnografische Forschung als Theoriebildung*. Opladen & Farmington Hills: Barbara Budrich.
- Alberth, Lars, Ingo Bode und Doris Bühler-Niederberger. 2010. Kontingenzprobleme sozialer Interventionen. Kindeswohlgefährdung und der organisierte Eingriff in den privaten Raum. *Berliner Journal für Soziologie* 20(4): 475–497.
- Alpes, Maybritt J. and Alexis Spire. 2014. Dealing with Law in migration control: The Powers of Street-level bureaucrats at French Consulates. *Social and Legal Studies* 23 (2): 261–274.
- Amann, Klaus und Stefan Hirschauer. 1997. Die Befremdung der eigenen Kultur. Ein Programm. In Stefan Hirschauer und Klaus Amann (Hrsg.), *Die Befremdung der eigenen Kultur. Zur ethnographischen Herausforderung soziologischer Empirie* (S. 7–52). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Amar, Paul (2010): Introduction: New racial missions of policing: comparative studies of state authority, urban governance, and security technology in the twenty-first century. *Ethnic and Racial Studies*, 33(4): 575-592.
- Andresen, Sabine. 2016. Kindeswohl: zur Ambivalenz eines Konzeptes. In Bernd Dollinger und Henning Schmidt-Semisch (Hrsg.), *Sicherer Alltag? Politiken und Mechanismen der Sicherheitskonstruktion im Alltag* (S. 237–254). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Ash, Angie. 2011. A Cognitive Mask? Camouflaging Dilemmas in Street-Level Policy Implementation to Safeguard Older People from Abuse. *The British Journal of Social Work* 43(1): 99–115.
- Ashton, Vicki. 2010. Does Ethnicity Matter? Social Workers' Personal Attitudes and Professional Behaviors in Responding to Child Maltreatment. *Advances in Social Work* 11(2): 129–143.
- ASTRA (Bundesamt für Strassen). o. J. Mehr Verkehrssicherheit dank Via sicura, <https://www.astra.admin.ch/astra/de/home/themen/verkehrssicherheit/via-sicura.html> (27.06.19).
- Baines, Donna and Diane van den Broek. 2017. Coercive Care: Control and Coercion in the Restructured Care Workplace. *British Journal of Social Work* 47(1): 125–142.
- Barth, Fredrik. 1969. *Ethnic Groups and Boundaries. The Social Organization of Culture Difference*. Bergen: Universitetsforlaget.
- Bastian, Pascal, Katharina Freres, und Mark Schrödter. 2017. Risiko und Sicherheit als Orientierung im Kinderschutz. Deutschland und USA im Vergleich. *Soziale Passagen* 9(2): 245–261.
- Bauer, Petra und Christine Wieszorek (Hrsg.). 2017. *Familienbilder zwischen Kontinuität und Wandel*. Weinheim/Basel: Beltz Verlag.

- BBl. 2002. Botschaft zum Bundesgesetz über die Ausländerinnen und Ausländer vom 8. März 2002. In *Bundesblatt*, Bd. I, 2002: 3909–3850.
- Becker-Lenz, Roland. 2005. Das Arbeitsbündnis als Fundament professionellen Handelns. Aspekte des Strukturdilemmas von Hilfe und Kontrolle in der Sozialen Arbeit. In Michaela Pfadenhauer (Hrsg.), *Professionelles Handeln* (S. 87–104). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Becker-Lenz, Roland, Oliver Käch, Silke Müller-Hermann und Lukas Neuhaus. 2017. Die Organisation der Erwachsenenschutzbehörde in der Schweiz. Empirische Befunde und professionstheoretische Reflexionen. *Neue Praxis*, Sonderheft 14: 107–115.
- Behr, Rafael. 2002. Lebenswelt Polizei. Ein ethnografischer Zugang zur Berufsidentität von Polizeibeamten. *Forum Qualitative Sozialforschung* 3(1), <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/877/1908> (28.06.19).
- Behr, Rafael. 2008. *Cop Culture – Der Alltag des Gewaltmonopols – Männlichkeit, Handlungsmuster und Kultur in der Polizei*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Behr, Rafael. 2014. «Gewalt» und «Zwang» – Überlegungen zum Diskurs über Polizei. In Henning Schmidt-Semisch und Henner Hess (Hrsg.), *Die Sinnprovinz der Kriminalität. Zur Dynamik eines sozialen Feldes* (S. 203–214). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften
- Belina, Bern und Jan Wehrheim. 2011. «Gefahrengebiete»: durch die Abstraktion vom Sozialen zur Reproduktion gesellschaftlicher Strukturen. *Soziale Probleme* 23(2): 207–229.
- Benz, Arthur. 1994. *Kooperative Verwaltung. Funktionen, Voraussetzungen und Folgen*. Baden-Baden: Nomos.
- Benz, Arthur. 2007. Nationalstaat. In Arthur Benz, Susanne Lütz, Uwe Schimank und Georg Simonis (Hrsg.), *Handbuch Governance. Theoretische Grundlagen und empirische Anwendungsfelder* (S. 339–352). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Berg, Eberhard und Martin Fuchs (Hrsg.). 1993. *Kultur, soziale Praxis, Text. Die Krise der ethnographischen Repräsentation*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Bergmann, Jörg R. 2000. Ethnomethodologie. In Uwe Flick, Ernst von Kardorff und Ines Steinke (Hrsg.), *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (S. 118–135). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Biesel, Kay, Lukas Fellmann, Brigitte Müller, Clarissa Schär und Stefan Schnurr. 2017. *Prozessmanual. Dialogisch-systemische Kindeswohlklärung*. Bern: Haupt Verlag.
- Biesel, Kay und Ulrike Urban-Stahl. 2018. *Lehrbuch Kinderschutz*. Weinheim: Beltz Juventa.
- Blumer, Herbert. 1954. What is Wrong with Social Theory? *American Sociological Review* 18(3): 3–10.

- Bode, Ingo, Steffen Eisentraut und Hannu Turba. 2012. Kindeswohlgefährdung als Systemfrage. In Werner Thole, Alexandra Retkowski und Barbara Schäuble (Hrsg.), *Sorgende Arrangements. Kinderschutz zwischen Organisation und Familie* (S. 39–49). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften. 39–49.
- Bode, Ingo, Thomas Marthaler, Pascal Bastian und Mark Schrödter. 2012. Rationalitätensvielfalt im Kinderschutz – Eine Einführung. In Thomas Marthaler, Pascal Bastian, Ingo Bode und Mark Schrödter (Hrsg.), *Rationalitäten des Kinderschutzes. Kindeswohl und soziale Interventionen aus pluraler Perspektive* (S. 1–16). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bode, Ingo und Hannu Turba. 2014. *Organisierter Kinderschutz in Deutschland*. Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bode, Ingo und Hannu Turba. 2015. Warum wird das «ganz normale Chaos» zum Problem? Jugendämter als Hybridorganisationen mit Souveränitätsverlust. In Maja Apelt und Konstanze Senge (Hrsg.), *Organisation und Unsicherheit* (S. 105–121). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Bourdieu, Pierre. 1982. *Die feinen Unterschiede. Kritik der gesellschaftlichen Urteilskraft*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Bourdieu, Pierre. 2014. *Über den Staat*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Breidenstein, Georg, Stefan Hirschauer, Herbert Kalthoff und Boris Nieswand. 2013. *Ethnografie. Die Praxis der Feldforschung*. Konstanz: UVK.
- Breuer, Stefan. 1993. Max Webers Staatssoziologie. *Kölner Zeitschrift für Soziologie* 45: 199-219.
- Briken, Kendra. 2014. Ein vertriebswirtschaftliches Gewaltmonopol? *Kriminologisches Journal* 4(19): 213–231.
- Brodkin, Evelyne Z. 2012. Reflections on *Street-Level Bureaucracy*: Past, Present and Future. *Public Administration Review* 72(6): 940-949.
- Brown, Keith, Doris Hammer, Susan Foley, Susan and Jonathan Woodring. 2009. Doing Disability: Disability Formations in the Search for Work. *Sociological Inquiry* 79(1): 3–24.
- Brubaker, Rogers. 2007. *Ethnizität ohne Gruppen*. Hamburg: Hamburger Edition.
- Brubaker, Rogers. 2015. *Grounds for Difference*. Cambridge: Harvard University Press.
- Bude, Heinz. 2011. Die Metamorphose des Staatsglaubens nach 1945. In Konrad Paul Liessmann (Hrsg.), *Der Staat. Wie viel Herrschaft braucht der Mensch?* (S. 172–179). Wien: Paul Zsolnay Verlag.
- Bundesrat. 1991. *Bericht des Bundesrates zur Ausländer- und Flüchtlingspolitik vom 15. Mai 1991*. 91.036. In *Bundesblatt*, Bd. III, 1991: 291–323.
- Bundesrat. 2010. *Bericht zur Weiterentwicklung der Integrationspolitik des Bundes. Bericht des Bundesrates zuhanden der eidgenössischen Räte*. Bern: Bundesrat, <http://www.bfm.admin.ch/content/dam/data/migration/integration/berichte/ber-br-integrpolitik-d.pdf> (21.4.2011).

- Bundesrat. 2012. *Gewalt und Vernachlässigung in der Familie: notwendige Maßnahmen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe und der staatlichen Sanktionierung*. Bericht des Bundesrates in Erfüllung des Postulats Fehr (07.3725) vom 5. Oktober 2007. Bern: Bundesamt für Sozialversicherungen (BSV), <https://www.bsv.admin.ch/bsv/de/home/sozialpolitische-themen/kinder-und-jugendfragen/Kinderschutz/gewalt-und-vernachlaessigung-in-der-familie.html> (01.03.2018).
- Burns, Tom. 1961. Micropolitics: Mechanisms of Institutional Change. *Administrative Science Quarterly* 6(3): 257–281.
- Bütow, Birgit, Marion Pomey, Myriam Rutschmann, Clarissa Schär und Tobias Studer (Hrsg.). 2014. *Sozialpädagogik zwischen Staat und Familie. Alte und neue Politiken des Eingreifens*. Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Callan, Eamonn. 2000. Discrimination and Religious Schooling. In Will Kymlicka und Wayne Norman (Eds.), *Citizenship in Diverse Societies* (p. 45–67). Oxford: Oxford University Press.
- Calmar Andersen. 2017. From Passive to Active Representation – Experimental Evidence on the Role of Normative Values in Shaping White and Minority Bureaucrats’ Policy Attitudes. *Journal of Public Administration Research and Theory* 27(3): 400–414.
- Chand, Ashok. 2005: Do You Speak English? Language Barriers in Child Protection Social Work with Minority Ethnic Families. *British Journal of Social Work* 35(6): 807–821.
- Conell, Raewyn. 2015. *Dergemachte Mann. Konstruktion und Krise von Männlichkeiten*. Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- D’Amato, Gianni. 2010. Switzerland: a multicultural country without multicultural policies? In Steven Vertovec and Susanne Wessendorf (Eds.), *The Multiculturalism Backlash* (p. 130–151). London: Routledge.
- Dahinden, Janine. 2016. A plea for the ‘de-migranticization’ of research on migration and integration. *Ethnic and Racial Studies* 39(13): 2207–2225.
- Dahmen, Stephan und Helga Kelle. 2020. Zur Einführung: Ambivalenzen des Kinderschutzes - empirische und theoretische Perspektiven. In Helga Kelle und Stephan Dahmen (Hrsg.), *Ambivalenzen des Kinderschutzes. Empirische und theoretische Perspektiven* (S. 7-18). Weinheim/Basel: Beltz Juventa.
- Dahinden, Janine und Alexander Bischoff. 2010. Integration unter den Bedingungen gesellschaftlicher Vielfalt und Transnationalität – einige Reflexionen. In Janine Dahinden und Alexander Bischoff (Hrsg.), *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten – Integration der Diversität?* (S. 7–34). Zürich: Seismo.
- David, Gary C., Warfield Rawls, Anne and James Trainum. 2017. Playing the Interrogation Game: Rapport, Coercion, and Confessions in Police Interrogations. *Symbolic Interaction* 41(1): 3–24.
- Delay, Christophe et Arnaud Frauenfelder. 2005. La «maltraitance» en tant que problème public et instrument d’encadrement des familles: analyse de l’émergence d’un nouveau régime normatif de «savoir éduquer». *Revue suisse de sociologie* 31(2): 383–406.

- Delay, Christophe et Arnaud Frauenfelder. 2013. Ce que «bien éduquer» veut dire. *Déviance et Société* 37(2): 181–206.
- Diehm, Isabell. 1999. Pädagogische Entfremdung. Die Verdichtung von Differenz in der Figur «fremder» Frauen und Mädchen. In Barbara Rendtorff und Vera Moser (Hrsg.), *Geschlecht und Geschlechterverhältnisse in der Erziehungswissenschaft. Eine Einführung* (S. 181–199). Opladen: Leske + Budrich.
- Diehm, Isabell, Melanie Kuhn und Claudia Machold. 2010. Die Schwierigkeit, ethnische Differenz durch Forschung nicht zu reifizieren – Ethnographie im Kindergarten. In Friederike Heinzl und Argyro Panagiotopoulou (Hrsg.), *Qualitative Bildungsforschung im Elementar- und Primarbereich. Bedingungen und Kontexte kindlicher Lern- und Entwicklungsprozesse* (S. 78–92). Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- Diehm, Isabell, Melanie Kuhn, Claudia Machold und Miriam Mai. 2013. Ethnische Differenz und Ungleichheit. Eine ethnographische Studie in Bildungseinrichtungen der frühen Kindheit. *Zeitschrift für Pädagogik* 59(5): 644–655.
- Dubois, Vincent. 2010. *The bureaucrat and the poor: encounters in French welfare offices*. New York: Ashgate Publishing.
- Dudek, Sonja M. 2009. *Diversity in Uniform? Geschlecht und Migrationshintergrund in der Berliner Schutzpolizei*. Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Duemmler, Kerstin. 2015. *Symbolische Grenzen. Zur Reproduktion sozialer Ungleichheit durch ethnische und religiöse Zuschreibungen*. Bielefeld: transcript.
- Duemmler, Kerstin und Janine Dahinden. 2016. Gehören wir dazu? Grenzziehungsprozesse und Positionierungen der zweiten Generation im Vergleich zwischen Luzern und Neuenburg. *Schweizerische Zeitschrift für Soziologie* 42(2): 309–331.
- Dunkel, Wolfgang. 2011. Arbeit in sozialen Dienstleistungsorganisationen: die Interaktion mit dem Klientel. In Adalbert Evers, Rolf G. Heinze und Thomas Olk (Hrsg.), *Handbuch Soziale Dienste* (S. 187–205). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Eberle, Thomas S. and Christoph Maeder. 2011. Organizational ethnography. In David Silverman (Ed.), *Qualitative research. Issues of Theory, Method and Practice* (p. 54–73). London/Thousand Oaks/New Delhi: Sage.
- Ebnöther, Christoph. 2010. Polizei. *Historisches Lexikon der Schweiz*, <https://hls-dhs-dss.ch/de/articles/009638/2010-09-28> (30.05.2019).
- Efonayi-Mäder, Denise. 2010. Umgang mit Vielfalt in öffentlichen Institutionen. In Janine Dahinden und Alexander Bischoff (Hrsg.), *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten – Integration der Diversität?* (S. 85–98). Zürich: Seismo.
- Eick, Volker. 2014. Pazifizierungsprobleme: Kriminalprävention macht Schule. *Kriminologisches Journal* 46(4): 232–248.
- EKA. 2005. Öffnung der Institutionen. Empfehlungen der Eidgenössischen Ausländerkommission. Bern.

- Elias, Norbert und John L. Scotson. 1993 [1965]. *Etablierte und Außenseiter*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Ellis, Kathryn. 2007. Direct Payments and Social Work Practice: The Significance of 'Street-Level Bureaucracy' in Determining Eligibility. *British Journal of Social Work* 37(3): 405–422.
- Ellis, Kathryn. 2011. 'Street-level Bureaucracy' Revisited: The Changing Face of Frontline Discretion in Adult Social Care in England. *Social Policy & Administration* 45(3): 221–244.
- Emerson, Robert M., Rachel I. Fretz und Linda L. Shaw. 2011. *Writing Ethnographic Fieldnotes*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Engel, Nicolas. 2014. Organisation(en) der Differenz. Übersetzungsanforderungen an eine pädagogische Ethnographie von Organisationen. In Anja Tervooren, Nicolas Engel, Michael Göhlich, Ingrid Miethe und Sabine Reh (Hrsg.), *Ethnographie und Differenz in pädagogischen Feldern. Internationale Entwicklungen erziehungswissenschaftlicher Forschung* (S. 241–255). Bielefeld: transcript.
- Engstrom, David W., Lisette M. Piedra, and Jong Won Min. 2009. Bilingual Social Workers: Language and Service Complexities. *Administration in Social Work* 33(2): 167–185.
- Engstrom, David and Jong Won Min. 2004. Perspectives of Bilingual Social Workers. *Journal of Ethnic and Cultural Diversity in Social Work* 13(1): 59–82.
- Epp, Charles R., Steven Maynard-Moody and Donald Haider-Markel. 2014. *Pulled over: how police stops define race and citizenship*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Eppenstein, Thomas und Doron Kiesel. 2008. *Soziale Arbeit interkulturell*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Eule, G. Tobias, Lisa Marie Borrelli, Annika Lindberg and Anna Wyss. 2019. *Migrants Before the Law. Contested Migration Control in Europe*. Cham: Springer International Publishing Imprint Palgrave Macmillan.
- Evans, Tony. 2013. Organisational Rules and Discretion in Adult Social Work. *British Journal of Social Work* 43(4): 739–758.
- Evans, Tony. 2020. The Art of Discretion. In Tony Evans and Peter Hupe (Eds.), *Discretion and the Quest for Controlled Freedom* (p. 377–391). Cham: Springer International Publishing Imprint Palgrave Macmillan.
- Evans, Tony und John Harris. 2004. *Street-Level Bureaucracy*, Social Work and the (Exaggerated) Death of Discretion. *British Journal of Social Work* 34(6): 871–895.
- Fassin, Didier. 2013. *Enforcing Order: An Ethnography of Urban Policing*. Cambridge/Malden: Polity Press.
- Fernqvist, Stina. 2018. Street-level bureaucracy and categorization processes in social workers' encounters with parents who have financial and cognitive difficulties. *Nordic Social Work Research*, <https://doi.org/10.1080/2156857X.2018.1547218> (15.04.2020).

- Flückiger, Alexandre. 2013: Soft Law im Öffentlichem Recht. In Andreas Ladner, Jean-Loup Chappelet, Yves Emery, Peter Knoepfel, Luzius Mader, Nils Soguel und Frédéric Varone (Hrsg.), *Handbuch der öffentlichen Verwaltung in der Schweiz* (S. 301-316.). Zürich: NZZ Libro.
- Feltes, Thomas. 2011. Soziale Arbeit und Polizei. In Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (S. 1349–1355). Basel: Reinhardt.
- Foucault, Michel (2005 [1984]): Die politische Technologie der Individuen. In Michel Foucault (Hrsg.), *Dits et Ecrits. Schriften. Vierter Band* (S. 999-1015). Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Foucault, Michel (2006): *Sicherheit, Territorium, Bevölkerung. Geschichte der Gouvernementalität I*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Freres, Katharina, Pascal Bastian und Mark Schrödter. 2019. Jenseits von Fallverstehen und Prognose – Wie Fachkräfte mit einer einfachen Heuristik verantwortbaren Kinderschutz betreiben. *Neue Praxis* 49(2): 140–164.
- Friedland, Roger and Robert R. Alford. 1991. Bringing society back. In Symbols, practices and institutional contradictions. In Walter W. Powell and Paul J. DiMaggio (Eds.), *The new institutionalism in organizational analysis* (p. 232–263). Chicago: The University of Chicago Press.
- Fritzsche, Bettina und Anja Tervooren. 2012. Doing difference while doing ethnography. Zur Methodologie ethnographischer Untersuchungen von Differenzkategorien. In Barbara Friebertshäuser, Helga Kelle, Heike Boller, Sabine Bollig, Christina Huf, Antje Langer, Marion Ott und Sophia Richter (Hrsg.), *Feld und Theorie. Herausforderungen erziehungswissenschaftlicher Ethnographie* (S. 25–39). Opladen: Budrich.
- Frohnen, Anja. 2005. *Diversity in Action. Multinationalität in globalen Unternehmen am Beispiel Ford*. Bielefeld: transcript.
- Gaitanides, Stefan. 2006. Interkulturelle Öffnung sozialer Dienste. In Hans-Uwe Otto und Mark Schrödter (Hrsg.), *Soziale Arbeit in der Migrationsgesellschaft. Multikulturalismus – Neo-Assimilation – Transnationalität*. *Neue Praxis*, Sonderheft 8: 222-234.
- Gamma, Marco. 2004. Die Aufgabenteilung zwischen verschiedenen Polizeidiensten in der Schweiz – Reform des Föderalismus? *Schweizerische Zeitschrift für Kriminologie* 2: 19–24.
- Garfinkel, Harold. 1984 [1967]. *Studies in Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.
- Geisen, Thomas. 2009. Migration und Ethnizität. Zur Ambivalenz kultureller Grenzen. In Karin Elinor Sauer und Josef Held (Hrsg.), *Wege der Integration in heterogenen Gesellschaften. Vergleichende Studien* (S. 243–259). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Gerber Jenni, Regula und Christina Hausammann (Hrsg.). 2002. *Kinderrechte – Kinderschutz. Rechtsstellung und Gewaltbetroffenheit von Kindern und Jugendlichen*. Basel/Genf/München: Helbing und Lichtenhahn.
- Glaser, Barney G. und Anselm Strauss. 2005. *Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung*. Bern: Huber.

- Goffman, Erving. 1983 [1959]. *Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag*. München/Zürich: Piper.
- Goffman, Erving. 1994 [1967]. *Interaktionsrituale. Über Verhalten in direkter Kommunikation*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Goffman, Erving. 2001. Die Interaktionsordnung. In Hubert Knoblauch (Hrsg.), *Interaktion und Geschlecht* (S. 50–104). Frankfurt a.M.: Campus.
- Gomolla, Mechthild und Frank-Olaf Radtke. 2009. *Institutionelle Diskriminierung. Die Herstellung ethnischer Differenz in der Schule*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Groenemeyer, Axel. 2003. Kulturelle Differenz, ethnische Identität und die Ethnisierung von Alltagskonflikten. Ein Überblick sozialwissenschaftlicher Thematisierungen. In Axel Groenemeyer und Jürgen Mansel (Hrsg.), *Die Ethnisierung von Alltagskonflikten* (S. 11–46). Opladen: Leske + Budrich.
- Häfeli, Christoph. 2013. Kinderschutz und Erwachsenenschutz. In Peter Mösch Payot, Johannes Schleicher und Marianne Schwander (Hrsg.), *Recht für die Soziale Arbeit. Grundlagen und ausgewählte Aspekte* (S. 274–322). Bern: Haupt.
- Häfeli, Christoph. 2014. Eine Zwischenbilanz und Perspektiven nach einem Jahr. *SozialAktuell* (46)1: 10–12.
- Häfelin, Ulrich, Georg Müller und Felix Uhlmann. 2016. *Allgemeines Verwaltungsrecht*. Zürich: Dike.
- Hall, Elaine J. 1993. WAITERING/WAITRESSING: Engendering the Work of Table Servers. *Gender & Society* 7(3): 329–346.
- Hall, Stuart. 2018. *Das verhängnisvolle Dreieck. Rasse, Ethnie, Nation*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Hasenfeld, Yeheskel. 1987. Power in social work practice. *Social Service Review* 61(3): 469–483.
- Hasenfeld, Yeheskel. 2010a. The Attributes of Human Service Organizations. In Yeheskel Hasenfeld (Ed.), *Human Services as Complex Organizations* (p. 9–32). Sage: London.
- Hasenfeld, Yeheskel. 2010b. Worker-Client Relations. Social Policy in Practice. In Yeheskel Hasenfeld (Ed.), *Human Services as Complex Organizations* (p. 405–425) Sage: London.
- Hasse, Raimund und Georg Krücken. 1999. *Neo-Institutionalismus*. Bielefeld: transcript.
- Hasse, Raimund und Georg Krücken. 2013. Neo-institutionalistische Theorie. In Georg Kneer und Markus Schröer (Hrsg.), *Handbuch Soziologische Theorien* (S. 237–251). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Herrnkind, Martin und Sebastian Scheerer (Hrsg.). 2003. *Die Polizei als Organisation mit Gewaltlizenz. Möglichkeiten und Grenzen der Kontrolle*. Münster: Lit Verlag.
- Hessler, Manfred und Johannes Münder. 1998. Kindeswohl zwischen Jugendämtern und Vormundschaftsgerichten. In Jo Reichertz (Hrsg.), *Die Wirklichkeit des Rechts. Rechts- und sozialwissenschaftliche Studien* (S. 144–160). Opladen: Westdeutscher Verlag.

- Hirschauer, Stefan. 1989. Die interaktive Konstruktion von Geschlechterzugehörigkeit. *Zeitschrift für Soziologie* 18(2): 100–118.
- Hirschauer, Stefan. 1994. Die soziale Fortpflanzung der Zweigeschlechtlichkeit. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 46(4): 668–692.
- Hirschauer, Stefan. 2001. Das Vergessen des Geschlechts. Zur Praxeologie einer Kategorie sozialer Ordnung. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 53, Sonderheft 41: 208–235.
- Hirschauer, Stefan (2013). Die Praxis der Geschlechter(in)differenz und ihre Infrastruktur. In Julia Graf, Kristin Ideler und Sabine Klinger (Hrsg.), *Geschlecht zwischen Struktur und Subjekt. Theorie, Praxis, Perspektiven* (S. 153–171). Opladen: Barbara Budrich.
- Hirschauer, Stefan. 2014. Un/doing Differences. Die Kontingenz sozialer Zugehörigkeiten. *Zeitschrift für Soziologie* 43(3): 170–191.
- Hirschauer, Stefan. 2017. Humandifferenzierung. Modi und Grade sozialer Zugehörigkeit: Praktiken der Humandifferenzierung. In Stefan Hirschauer (Hrsg.), *Un/doing Differences. Praktiken der Humandifferenzierung* (S. 29–54). Weilerswist: Velbrück Wissenschaft.
- Hirschauer, Stefan und Tobias Boll. 2017. Un/doing Differences. Zur Theorie und Empirie eines Forschungsprogramms. In Stefan Hirschauer (Hrsg.), *Un/doing Differences. Praktiken der Humandifferenzierung*. (S. 7–26). Weilerswist: Velbrück Wissenschaft.
- Hitzler, Sarah. 2012. *Aushandlung ohne Dissens? Praktische Dilemmata der Gesprächsführung im Hilfeplangespräch*. Wiesbaden. VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hitzler, Sarah und Heinz Messmer. 2008. Gespräche als Forschungsgegenstand in der Sozialen Arbeit. *Zeitschrift für Pädagogik* 54(2): 244–260.
- Hofer, Marie-Thérèse. 2013. Veränderte Herausforderungen bei der Abklärung des Kindeswohls. *SozialAktuell* 45(1): 21–22.
- Hong, Sounman 2017. Does Increasing Ethnic representativeness reduce Police Misconduct? *Public Administration Review* 77(2): 195–205.
- Hormel, Ulrike. 2007. *Diskriminierung in der Einwanderungsgesellschaft. Begründungsprobleme pädagogischer Strategien und Konzepte*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hörning, Karl und Julia Reuter. 2006. Praktizierende Kultur: Das stille Wissen der Geschlechter. In Ursula Rao (Hrsg.), *Kulturelle VerWandlungen: die Gestaltung sozialer Welten in der Performanz* (S. 51–71). Frankfurt a.M.: Peter Lang.
- Höynck, Theresia und Monika Haug. 2012. Kindeswohlgefährdung – Rechtliche Konturen eines schillernden Begriffs. In Thomas Marthaler, Pascal Bastian, Ingo Bode und Mark Schrödter (Hrsg.), *Rationalitäten des Kinderschutzes. Kindeswohl und soziale Interventionen aus pluraler Perspektive* (S. 19–45). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Howe, Christiane. 2016. Flanierende Polizeiarbeit im Quartier. *SIAK-Journal. Zeitschrift für Polizeiwissenschaft und polizeiliche Praxis* 4: 29–39.

- Hunold, Daniela. 2011. Das Verhältnis von Polizisten und Jugendlichen vor dem Hintergrund des sozial-räumlichen Kontextes. *Soziale Probleme* 23(2): 231–262.
- Hunold, Daniela. 2015. *Polizei im Revier. Polizeiliche Handlungspraxis gegenüber Jugendlichen in der multiethnischen Stadt*. Berlin: Duncker & Humblot.
- Hunold, Daniela, Daniela Klimke, Rafael Behr und Rüdiger Lautmann. 2010. *Fremde als Ordnungshüter? Die Polizei in der Zuwanderungsgesellschaft Deutschland*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Hupe, Peter. 2019. *Research handbook on street-level bureaucracy. The ground floor of government in context*. Cheltenham: Edward Elgar Publishing
- Hupe, Peter and Aurélien Buffat. 2014. A Public Service Gap: Capturing contexts in a comparative approach of street-level bureaucracy. *Public Management Review* 16(4): 548–569.
- Hupe, Peter and Michael Hill. 2014. *Implementing public policy. An introduction to the study of operational governance*. London: Sage.
- Hupe, Peter, Michael Hill und Aurélien Buffat. 2016. *Understanding street-level bureaucracy*. Bristol: University Press.
- Hüttermann, Jörg. 2000. Polizeiliche Alltagspraxis im Spannungsfeld von Etablierten und Aussenseitern. In Wilhelm Heitmeyer und Reimund Anhut (Hrsg.), *Bedrohte Stadtgesellschaft: Soziale Desintegrationsprozesse und ethnisch-kulturelle Konfliktkonstellationen* (S. 497–548). Weinheim/München: Juventa.
- Innes, Martin. 2005. Why 'Soft' Policing is Hard: On the Curious Development of Reassurance Policing, How it Became Neighbourhood Policing and What This Signifies About the Politics of Police Reform. *Journal of Community & Applied Social Psychology* 15(3): 156–169.
- Jagusch, Birgit, Britta Sievers und Ursula Teupe (Hrsg.). 2012. *Migrationssensibler Kinderschutz. Ein Werkbuch*. Frankfurt a.M.: Internationale Gesellschaft für erzieherische Hilfen.
- Jaschke, Hans-Gerd. 1997. Öffentliche Sicherheit im Kulturkonflikt: zur Entwicklung der städtischen Schutzpolizei in der multikulturellen Gesellschaft. Frankfurt a.M.: Campus.
- Jenkins, Richard. 2008. *Rethinking Ethnicity*. London: Sage.
- Jepperson, Ronald L. 1991. Institutions, institutional effects, and institutionalism. In Walter W. Powell and Paul J. DiMaggio (Eds.), *The new institutionalism in organizational analysis* (p. 143–163). Chicago: The University of Chicago Press.
- Jobard, Fabien. 2008. Ethnizität und Rassismus in der gesellschaftlichen Konstruktion der gefährlichen Gruppen. Polizeikultur und -praxis in den französischen Vororten. *Schweizerische Zeitschrift für Soziologie* 34(2): 261–280.
- Jobard, Fabien und Lévy, René. 2009. Les jeunes, cibles des contrôles d'identité. *Journal du droit des jeunes* 8(288): 22–26.
- Johnston, Deirdre D. and Debra H. Swanston. 2006. Constructing the «Good Mother»: The Experience of Mothering Ideologies by Work Status. *Sex Roles* 54 (7–8): 509–519.

- Joppke, Christian. 2007. Beyond National Models: Civic Integrations Policies for Immigrants in Western Europe. *West European Politics* 30(1): 1–22.
- Jubany, Olga. 2011. Constructing truths in a culture of disbelief. Understanding asylum screening from within. *International Sociology* 26(1): 74–94.
- Juhasz, Anne und Eva Mey. 2003. *Die zweite Generation: Etablierte oder Aussenseiter? Biographien von Jugendlichen ausländischer Herkunft*. Wiesbaden: Westdeutscher Verlag.
- Kälin, Walter, Andreas Lienhard und Judith Wyttenbach. 2007. *Auslagerung von sicherheitspolizeilichen Aufgaben*. Basel: Helbing Lichtenhahn.
- Kaufmann, Claudia und Franz Ziegler (Hrsg.). 2003. *Kindeswohl. Eine interdisziplinäre Sicht*. Zürich: Verlag Rüegger.
- Kelle, Helga. 2001. «Ich bin der die das macht». Oder: Über die Schwierigkeit, «doing gender»-Prozesse zu erforschen. *Feministische Studien* 19(2): 39–56.
- Kelle, Helga. 2005. Kinder und Erwachsene. Die Differenzierung von Generationen als kulturelle Praxis. In Heinz Hengst und Helga Zeiher (Hrsg.), *Kindheit soziologisch* (S. 83–108). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kelle, Helga. 2011. Ethnographie in Institutionen und Organisationen. Einführung in den Themenschwerpunkt. *Zeitschrift für Soziologie der Erziehung und Sozialisation (ZSE)* 31(3): 227–233.
- Kelle, Helga. 2016. Herausforderungen ethnographischer Forschung zu Pädagogik und Geschlecht. Perspektiven auf Methodologien. In Ulrike Graff, Katja Kolodzig und Nikolas Johann (Hrsg.), *Ethnografie – Pädagogik – Geschlecht: Projekte und Perspektiven aus der Kindheits- und Jugendforschung* (S. 3–16). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kiefer, Eva. 2016. Kontrolle durch Beziehung – Paradoxienbearbeitung in der Polizei. *Zeitschrift für Konfliktdynamik* 5(19): 34–43.
- KKPKS. 2016. Willkommen bei der Konferenz der Kantonalen Polizeikommandanten der Schweiz (KKPKS), <https://www.kkpks.ch/de/startseite> (23.12.16).
- Knoblauch, Hubert A. 2001. Erving Goffmans Reich der Interaktion. Einführung. In Hubert A. Knoblauch (Hrsg.), *Interaktion und Geschlecht* (S. 7–49). Frankfurt a.M.: Campus.
- Knorr-Cetina, Karin. 1989. Spielarten des Konstruktivismus: Einige Notizen und Anmerkungen. *Soziale Welt* 40(1/2): 86–96.
- Koch, Martina. 2016. Arbeits(un)fähigkeit herstellen. *Arbeitsintegration von gesundheitlich eingeschränkten Erwerbslosen aus ethnografischer Perspektive*. Zürich: Seismo.
- Koch, Martina, Esteban Piñeiro und Nathalie Pasche. 2018. Ambivalentes Differenzieren. Ein ethnografischer Blick auf organisationales (Un)Doing Ethnicity in einem Schweizer Jugendamt. In Kathrin von Aghamiri, Anja Reinecke-Terner, Rebekka Streck und Ursula Unterkofler (Hrsg.), *Doing Social Work. Ethnografische Forschung als Theoriebildung* (S. 131–150). Opladen & Farmington Hills: Barbara Budrich.

- Koch, Martina, Esteban Piñeiro und Nathalie Pasche. 2019. «Wir sind ein Dienst, keine Behörde.» – Multiple institutionelle Logiken in einem Schweizer Jugendamt – ein ethnografisches Fallbeispiel aus der *Street-Level Bureaucracy*. *Forum Qualitative Sozialforschung* 20(2), <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/3045> (28.06.19).
- Kotthoff, Helga. 2002. Was heißt eigentlich *doing gender*? Differenzierungen im Feld von Interaktion und Geschlecht. *Freiburger FrauenStudien* 12: 125–162.
- Križ, Katrin and Marit Skivens. 2011. How child welfare workers view their work with racial and ethnic minority families: The United States in contrast to England and Norway. *Children and Youth Services Review* 33(10): 1866–1874.
- Kubisch, Sonja. 2008. *Habituelle Konstruktion sozialer Differenz. Eine rekonstruktive Studie am Beispiel von Organisationen der freien Wohlfahrtspflege*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Kurt, Stefanie. 2017. Nouvelles exigences en matière d'intégration des étrangers. *plaidoyer* 4: 20–24.
- Lamont, Michèle und Virág Molnár. 2001. How Blacks use Consumption to Shape Their Collective Identity: Evidence from African-America Marketing Specialists. *Journal of Consumer Culture* 1(1): 31–45.
- Lau, Thomas und Stephan Wolff. 1983. Der Einstieg in das Untersuchungsfeld als soziologischer Lernprozess. *Kölner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 35: 417–437.
- Lehmann, Fritz. 2007. *Der Polizeikompass – Eine kleine Orientierungshilfe in der föderalistischen Polizeilandschaft der Schweiz*. Neuchâtel: Schweizerisches Polizei-Institut.
- Leidner, Robin. 1991. Serving Hamburgers and Selling Insurance: Gender, Work, and Identity in Interactive Service Jobs. *Gender & Society* 5(2): 154–177.
- Lengersdorf, Diana. 2011. *Arbeitsalltag ordnen. Soziale Praktiken in einer Internet-agentur*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Leo, Richard A. 1996. Inside the Interrogation Room. *The Journal of Criminal Law and Criminology* 86(2): 266–303.
- Lim, Hong-Hai. 2006. Representative Bureaucracy: Rethinking Substantive Effects and Active Representation. *Public Administration Review* 60(5): 193–204.
- Lipsky, Michael. 2010 [1980]. *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Loch, Ulrike. 2012. Ethnographie im Jugendamt - Rekonstruktion eines Feldeinstiegs. In Arno Heimgartner, Ulrike Loch und Stephan Sting (Hrsg.), *Empirische Forschung in der Sozialen Arbeit. Methoden und methodologische Herausforderungen* (S. 79–92). Wien/Berlin: Lit Verlag.
- Lukas, Tim und Jérémie Gauthier. 2011. Warum kontrolliert die Polizei (nicht)? Unterschiede im Handlungsrepertoire deutscher und französischer Polizisten. *Soziale Probleme* 23(2): 175–205.

- Maeder, Christoph und Eva Nadai. 2004. *Organisierte Armut. Sozialhilfe aus wissenschaftlicher Sicht*. Konstanz: UVK.
- Maines, David R. 1977. Social Organization and Social Structure in Symbolic Interactionist Thought. *Annual Review of Sociology* 3: 235–259.
- Marcus, George. 1995. Ethnography in/of the World System: The Emergence of Multi-Sited Ethnography. *Annual Review of Anthropology* 24: 95–117.
- Marushiakova, Elena and Veselin Popov. 2013. Between Exoticization and Marginalization. Current Problems of Gypsy Studies. *Behemoth. A Journal on Civilisation* 4(1): 86–105.
- Marthaler, Thomas. 2012. Zum Umgang mit dem Kindeswohl – Ein Essay aus neoinstitutionalistischer Perspektive. In Thomas Marthaler, Pascal Bastian, Ingo Bode und Mark Schrödter (Hrsg.), *Rationalitäten des Kinderschutzes. Kindeswohl und soziale Interventionen aus pluraler Perspektive* (S. 105–129). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Matzner, Andreas. 2018. *Informelle Gespräche in Jugendämtern. Eine Ethnografie sozialer Praktiken der Arbeit im Allgemeinen Sozialen Dienst*. Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- May, Peter J. and Robert S. Wood. 2003. At the Regulatory Front Lines: Inspectors' Enforcement Styles and Regulatory Compliance. *Journal of Public Administration Research and Theory* 13(2): 117–139.
- Maynard-Moody, Steven and Michael Musheno. 2003. *Cops, teachers, counselors. Stories from the front lines of public service*. Michigan: Michigan University Press.
- Mayntz, Renate. 1985. *Soziologie der öffentlichen Verwaltung*. Heidelberg: C. F. Müller Juristische Verlag.
- Mecheril, Paul und Melanie Plößer. 2011. Diversity und Soziale Arbeit. In Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch (Hrsg.), *Handbuch Soziale Arbeit* (S. 278–287). München: Reinhardt.
- Medina Ariza, Juan José. 2014. Police-initiated contacts: young people, ethnicity, and the 'usual suspects'. *Policing and Society* 24(2): 208–223.
- Merten, Roland und Thomas Olk. 1996. Sozialpädagogik als Profession. Historische Entwicklung und künftige Perspektiven. In Arno Combe und Werner Helsper (Hrsg.), *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns* (S. 570–613). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Messmer, Heinz und Sarah Hitzler. 2007. Die soziale Produktion des Klienten. Hilfesprache in der Kinder- und Jugendhilfe. In Wolfgang Ludwig-Mayerhofer, Olaf Behrend, Olaf und Ariadne Sondermann (Hrsg.), *Aushandeln, Verstehen, Klassifizieren: Akteure in der Sozialverwaltung und ihre Klienten* (S. 41–73). Opladen/Farmington Hills: Budrich.
- Messmer, Heinz und Sarah Hitzler. 2008. «Die Hilfe wird beendet werden hier» – Prozesse der Deklientifizierung aus gesprächsanalytischer Sicht. *neue praxis* 38(2): 166–187.

- Messmer, Heinz und Sarah Hitzler. 2011. Interaktion und Kommunikation in der Sozialen Arbeit. Fallstudien zum Hilfeplangespräch. In Gertrud Oelerich und Hans-Uwe Otto (Hrsg.), *Empirische Forschung und Soziale Arbeit. Ein Studienbuch* (S. 51–64). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Messmer, Heinz, Lukas Fellmann, Marina Wetzel und Oliver Käch. 2019. Sozialpädagogische Familienhilfe im Spiegel der Forschung. *neue praxis* 49(1): 37–53.
- Meuser, Michael. 2010. *Geschlecht und Männlichkeit. Soziologische Theorie und kulturelle Deutungsmuster*. 3. Auflage. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Mohler, Markus H.F. 2012. *Grundzüge des Polizeirechts in der Schweiz*. Basel: Helbing Lichtenhahn.
- Monnat, Shannon M. 2011. The color of welfare sanctioning: exploring the individual and contextual roles of race on TANF case closures and benefit reductions'. *The Sociological Quarterly* 51(4): 678–707.
- Munro, Eileen. 1999. Common Errors of Reasoning in Child Protection Work. *Child Abuse & Neglect* 23(8), 745–758.
- Nadai, Eva, Oliver Käch und Lea Hollenstein. 2016. *Zwischen Anerkennung und Differenz und Geschlechtergleichheit. Normkonflikte und Handlungsdilemmata in der Sozialen Arbeit*. Olten: Fachhochschule Nordwestschweiz.
- Nadai, Eva und Martina Koch. 2011. Ein Forschungsobjekt im Zwischenraum. Interinstitutionelle Zusammenarbeit zwischen sozialstaatlichen Agenturen. *Zeitschrift für Soziologie der Erziehung und Sozialisation* 31(3): 236–249.
- Nadai, Eva und Christoph Maeder. 2005. Fuzzy Fields. Multi-Sited Ethnography in Sociological Research. *Forum Qualitative Sozialforschung* 6(3), <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/article/view/22> (28.06.19).
- Neckel, Sighard und Ferdinand Sutterlüty. 2010. Negative Klassifikationen und ethnische Ungleichheit. In Marion Müller und Darius Zifonun (Hrsg.), *Ethnowissen. Soziologische Beiträge zu ethnischer Differenzierung und Migration* (S. 217–235). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Nicholson-Crotty, Sean, Jill Nicholson-Crotty and Sergio Fernandez. 2017. Will More Black Cops Matter? Officer Race and Police-Involved Homicides of Black Citizens. *Public Administration Review* 77(2): 206–216.
- Nieswand, Boris. 2014. Über die Banalität ethnischer Differenzierungen. In Boris Nieswand und Heike Drotbohm (Hrsg.), *Kultur, Gesellschaft, Migration. Die reflexive Wende in der Migrationsforschung* (S. 271–295). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Nieswand, Boris 2017: Towards a Theorisation of Diversity. Configurations of Person-related Difference in the Context of Youth Welfare Practices. *Journal of Ethnic and Migration Studies* 43(10): 1714–30.
- Ohlemacher, Thomas. 2003. Empirische Polizeiforschung: Auf dem Weg zum Pluralismus der Perspektiven, Disziplinen und Methoden. In Hans-Jürgen Lange (Hrsg.), *Die Polizei der Gesellschaft: Zur Soziologie der Inneren Sicherheit* (S. 377–397). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Oevermann, Ulrich. 1996. Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns. In Arno Combe und Werner Helsper (Hrsg.), *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns* (S. 70–182). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Oevermann, Ulrich. 2009. Die Problematik der Strukturlogik des Arbeitsbündnisses und der Dynamik von Übertragung und Gegenübertragung in einer professionalisierten Praxis von Sozialarbeit. In Roland Becker-Lenz, Stefan Busse, Gudrun Ehlert und Silke Müller (Hrsg.), *Professionalität in der Sozialen Arbeit. Standpunkte, Kontroversen, Perspektiven* (S. 113–142). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Olk, Thomas, Hans-Uwe Otto und Holger Backaus-Maul. 2003. Soziale Arbeit als Dienstleistung – Zur analytischen und empirischen Leistungsfähigkeit eines theoretischen Konzepts. In Thomas Olk und Hans-Uwe Otto (Hrsg.), *Soziale Arbeit als Dienstleistung. Grundlegungen, Entwürfe und Modelle* (S. IX–LXXII). München: Luchterhand.
- Ott, Marion, Anna Hontschik, Anna und Jan Albracht. 2015. (Gute) Mutterschaft und Kinderschutz in stationären Mutter-Kind-Einrichtungen. In Susann Fegter, Catrin Heite, Johanna Mierendorff und Martina Richter (Hrsg.), *Neue Aufmerksamkeiten für Familie. Diskurse, Bilder und Adressierungen in der Sozialen Arbeit*. Neue Praxis, Sonderheft 12: 137–148.
- Paris, Rainer und Wolfgang Sofsky. 1998. Drohungen. Über eine Methode der Interaktionsmacht. In Rainer Paris (Hrsg.), *Stachel und Speer. Machtstudien* (S. 13–56). Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Patrut, Iulia-Karin. 2013. «Zigeuner» als Grenzfigur deutscher Selbstentwürfe. *Geschichte und Gesellschaft* 39(3): 286–305.
- Pasche, Nathalie, Esteban Piñeiro und Martina Koch. 2014. Zwischen Technokratie und professionellem Anspruch. Das Verwaltungsprogramm der «Interkulturellen Öffnung» – im Widerspruch zum Professionsideal Sozialer Arbeit? *Sozialaktuell* 46(12): 30–32.
- Pasche, Nathalie, Esteban Piñeiro und Martina Koch. 2018. «Wir sind die Polizei. Das Schlusswort haben wir.» (Un)doing authority in einem Schweizer Polizeidienst. In Bernhard Frevel und Hermann Groß (Hrsg.), *Polizei im Spannungsfeld von Autorität, Legitimität und Kompetenz* (S. 41–57). Frankfurt a.M.: Verlag für Polizeiwissenschaften.
- Pfadenhauer, Michaela. 2005. Die Definition des Problems aus der Verwaltung der Lösung. In Michaela Pfadenhauer (Hrsg.), *Professionelles Handeln* (S. 9–22). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Pichonnaz, David. 2017. *Devenirs policiers, une socialisation professionnelle en contrastes*. Lausanne: Antipodes.
- Piñeiro, Esteban. 2011. Irritationen der Vielfalt. Fachliche Implikationen einer transkulturellen Öffnung der Verwaltung. *Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit* 10(1): 32–53.

- Piñero, Esteban. 2015. *Integration und Abwehr. Genealogie der schweizerischen Ausländerintegration*. Zürich: Seismo.
- Piñero, Esteban. 2018. Andere Ausländer. Die diskriminierenden Folgen der heutigen Integrationspolitik. *Tangram – Bulletin der Eidgenössischen Kommission gegen Rassismus* 42: 53–55.
- Piñero, Esteban. 2019. Abwehr im Zeichen der Integration. Die Kunst, Ausländerinnen und Ausländer als Einheimische zu regieren. *Migration und Soziale Arbeit* 41(2): 165–171.
- Piñero, Esteban und Martina Koch. 2012a. Interkulturelle Öffnung der Verwaltung: Auf dem Weg zu einer neuen Cop inter-culture? *format magazine, Fachzeitschrift des Schweizer Polizeieinstituts* 3: 4–7.
- Piñero, Esteban und Martina Koch. 2012b. Tücken uniformierter Vielfalt. *Neue Zürcher Zeitung (NZZ)*. Erschienen am 4.9.2012.
- Piñero, Esteban, Martina Koch und Nathalie Pasche. 2014. «Eine Verwaltung für alle». Zur Programmatik der Interkulturellen Öffnung in der Schweiz. *Migration und Soziale Arbeit* 36(4): 373–379.
- Piñero, Esteban, Martina Koch und Nathalie Pasche. 2017. Öffnung der Institutionen. Herkunftsbezogene Differenz in der Schweizer *Street-Level Bureaucracy*. Unveröffentlichter Schlussbericht des vom Schweizerischen Nationalfonds geförderten Projekts 100017\_146029 1. Olten/Basel: Fachhochschule Nordwestschweiz.
- Piñero, Esteban, Martina Koch und Nathalie Pasche. 2018. Von der Chancengleichheit zur managerialen Selbstmobilisierung. Über die diskursive Adaption der «interkulturellen Öffnung» im schweizerischen Verwaltungskontext. *dms – der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management* 11(2): 478–498.
- Piñero, Esteban, Martina Koch und Nathalie Pasche. 2019. Un/Doing Ethnicity in der eingreifenden Schweizer *Street-Level Bureaucracy*. Ein Polizeidienst und ein Jugendamt ethnographisch im Blick. *Schweizerische Zeitschrift für Soziologie* 45(1): 35–55.
- Piñero, Esteban und Nathalie Pasche. 2015. Der Wille zur Kooperation: Suchthilfe und Polizei im Vergleich. *SuchtMagazin* 41(5): 10–15.
- Piñero, Esteban, Nathalie Pasche und Martina Koch. 2016. Kooperative Ordnungsproduktion. Blicke auf das Verhältnis von Sozialer Arbeit und Polizei. *SozialAktuell* 48(6): 10–14.
- Pitts, David and Elizabeth Jarry. 2007. Ethnic Diversity and Organizational Performance: Assessing Diversity Effects at the Managerial and Street Levels, International Public. *Management Journal* 10(2): 233–254.
- Pomey, Marion. 2014. Sozialpädagogische Krisenintervention bei Kindeswohlgefährdung – Handlungsspielräume der Beziehungsgestaltung und Handlungsmuster von Adressat\_Innen. In Birgit Bütow, Marion Pomey, Myriam Rutschmann, Clarissa Schär und Tobias Studer (Hrsg.), *Sozialpädagogik zwischen Staat und Familie – Alte und neue Politiken des Eingreifens* (S. 133–152). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.

- Pomey, Marion. 2015. Fremdunterbringung von Kindern: Zur Entscheidungsrelevanz normativer Ordnungen von Elternschaft. *Neue Praxis*, Sonderheft 12: 149–159.
- Pomey, Marion. 2017. *Vulnerabilität und Fremdunterbringung. Eine Studie zur Entscheidungspraxis bei Kindeswohlgefährdung*. Weinheim: Beltz/Juventa.
- Powell, Walter W. and Paul J. DiMaggio (Eds.). 1991. *The new institutionalism in organizational analysis*. Chicago: The University of Chicago Press.
- Prätorius, Rainer. 2000a: Von der Eingriffsverwaltung zur kooperativen Verwaltung. In Rolf Stober (Hrsg.), *Public-Private-Partnerships und Sicherheitspartnerschaften* (S. 3–18). Köln: Heymanns.
- Prätorius, Rainer. 2000b. Der verhandelnde und befehlende Staat. In Irene Gerlach und Peter Nitschke (Hrsg.), *Metamorphosen des Leviathan? Staatsaufgaben im Umbruch* (S. 61–70). Opladen: Leske + Budrich.
- Prätorius, Rainer. 2001. Die Polizei als Organisation mit Gewaltlizenz. Möglichkeiten und Grenzen der Kontrolle. *Kriminalistik* 55: 117–120.
- Prodoliet, Simone. 2005: Öffnung der Institutionen: mit Vielfalt gewinnen! *terra cognita* 7: 4–5.
- Radtke, Frank-Olaf. 2016. Diesseits des «interkulturellen Dialogs». In Nollert, Michael und Amir Sheikhzadegan (Hrsg.), *Gesellschaften zwischen Multi- und Transkulturalität* (S. 46–62). Zürich: Seismo.
- Reichertz, Jo. 1998. Reduktion des Tatvorwurfs als Folge polizeilicher Ermittlungspraxis. In Jo Reichertz (Hrsg.), *Die Wirklichkeit des Rechts. Rechts- und sozialwissenschaftliche Studien* (S. 259–278). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Reichertz, Jo. 2002. Prämissen einer hermeneutisch wissenssoziologischen Polizeiforschung. *Forum Qualitative Sozialforschung* 3(1), <http://www.qualitative-research.net/index.php/fqs/rt/printerFriendly/881/1920> (28.06.19).
- Reuss-Ianni, Elisabeth. 1999. *Street cops and management cops: The two cultures of policing*. New Brunswick: Transaction Publishers.
- Rex, John. 1990. «Rasse» und «Ethnizität» als sozialwissenschaftliche Konzepte. In Eckhard J. Dittrich und Frank-Olaf Radtke (Hrsg.), *Ethnizität. Wissenschaft und Minderheiten* (S. 141–153). Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Richter, Martina. 2010. Zur Adressierung von Eltern in Ganztägigen Bildungssettings. In Fabian Kessl und Melanie Plößer (Hrsg.), *Differenzierung, Normalisierung, Andersheit. Soziale Arbeit als Arbeit mit den Anderen* (S. 25–33). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Rooney, Ronald H. 2009. *Strategies for Work with Involuntary Clients*. New York: Columbia University Press.
- Rosch, Daniel. 2011. Neue Aufgaben, Rollen, Disziplinen, Schnitt- und Nahtstellen: Herausforderungen des neuen Kindes- und Erwachsenenschutz. *Zeitschrift für Kindes- und Erwachsenenschutzrecht* 1: 31–46.
- Rosenthal, Patrice and Riccardo Peccei. 2006. The social construction of clients by service agents in reformed welfare administration. *Human Relations* 59(12): 1633–1658.

- Said, Edward W. 2003 [1978]. *Orientalism*. London: Penguin Books.
- Salamon, Lester M. 2002. The New Governance and the Tools of Public Action: An Introduction. In Lester M. Salamon (Ed.), *The Tools of Government. A Guide to the New Governance* (p. 1–47). Oxford: Oxford University Press.
- Scheffer, Thomas, Christiane Howe, Eva Kiefer, Dörte Negnal und Yannik Porsché. 2017. *Polizeilicher Kommunitarismus. Eine Praxisforschung urbaner Kriminalprävention*. Frankfurt a.M.: Campus.
- Schildt, Henri und Markus Perkmann. 2017. Organizational settlements: Theorizing how organizations respond to institution complexity. *Journal of Management Inquiry* 26(2): 139–145.
- Schnurr, Stefan. 2012. Grundleistungen der Kinder- und Jugendhilfe. In Bericht des Bundesrates in Erfüllung des Postulats Fehr (07.3725) vom 5. Oktober 2007, *Gewalt und Vernachlässigung in der Familie: notwendige Maßnahmen im Bereich der Kinder- und Jugendhilfe und der staatlichen Sanktionierung* (S. 66–109). Bern: BSV (Bundesamt für Sozialversicherungen).
- Schnurr, Stefan. 2016. Child Removal Proceedings in Switzerland. In Kenneth Burns, Tarja Pivsv and Marit Skivenes (Eds.), *Child Welfare Removals by the State: A Cross-Country Analysis of Decision-Making Systems* (p. 117–145). Oxford: Oxford University Press.
- Schöne, Marcel. 2011. *Pierre Bourdieu und das Feld Polizei. Ein besonderer Fall des Möglichen*. Frankfurt: Verlag für Polizeiwissenschaft.
- Schröer, Norbert. 2003. Interkulturelles Patt. Kommunikationsprobleme zwischen deutschen Vernehmungsbeamten und türkischen Migranten in polizeilichen Beschuldigtenvernehmungen. In Jo Reichertz und Norbert Schröer (Hrsg.), *Hermeneutische Polizeiforschung* (S. 79–99). Opladen: Leske + Budrich.
- Schröer, Norbert. 2013. Problematische Bezichtigungen. Fallanalytische Betrachtungen zum Vorwurf der Lüge gegenüber türkischen Migranten in polizeilichen Beschuldigtenvernehmungen. *Kriminologisches Journal* 2(13): 126–143.
- Schultheis, Franz, Arnaud Frauenfelder und Christophe Delay. 2007. *Maltraitance: Contribution à une sociologie de l'intolérable*. Paris: L'Harmattan.
- Schultheis, Franz und Berthold Vogel. 2014. Einleitung. In Franz Schultheis, Berthold Vogel und Kristina Mau (Hrsg.), *Im öffentlichen Dienst. Kontrastive Stimmen aus einer Arbeitswelt im Wandel* (S. 9–18). Bielefeld: transcript.
- Schütze, Fritz. 1992. Sozialarbeit als «bescheidene» Profession. In Dewe, Bernd/ Wilfried Ferchhoff und Frank-Olaf Radtke (Hrsg.), *Erziehen als Profession. Zur Logik professionellen Handelns in pädagogischen Feldern* (S. 132–170). Opladen: Leske + Budrich.
- Schütze, Fritz. 1996. Organisationszwänge und hoheitsstaatliche Rahmenbedingungen im Sozialwesen: Ihre Auswirkungen auf die Paradoxien des professionellen Handelns. In Arno Combe und Werner Helsper (Hrsg.), *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns* (S. 183–275). Frankfurt a. M.: Suhrkamp.

- Scott, Eric J. 1981. *Calls for Service: Citizen Demand and Initial Police Reaction*. Washington: National Institute of Justice.
- Scott, Richard W. 2008. *Institutions and Organizations. Ideas and Interests*. Thousand Oaks: Sage.
- Scourfield, Jonathan B. 2001. Constructing women in child protection work. *Child and Family Social Work* 6: 77–87.
- Sieber Egger, Anja. 2014. Häusliche Gewalt in Beratungssituationen der öffentlichen Jugendhilfe. Eine intersektionale Analyse. In Passagen – Forschungskreis Migration und Geschlecht (Hrsg.), *Vielfältig alltäglich: Migration und Geschlecht in der Schweiz* (S. 212–235). Zürich: Seismo.
- Siebers, Hans. 2009. Discrimination and Cultural Closure at Work: Evidence from Two Dutch Organizations. In Sharam Alghasi, Thomas Hylland Eriksen and Halleh Ghorashi (Eds.), *Paradoxes of Cultural Recognition: Perspectives from Northern Europe (Research in Migration and Ethnic Relations)* (p. 91–110). Farnham: Ashgate.
- Sigona, Nando. 2011. The governance of Romani people in Italy: Discourse, policy and practice. *Journal of Modern Italian Studies* 16(5): 590–606.
- Smith, Brenda D. und Stella E. F. Donovan. 2013. Child Welfare Practice in Organizational and Institutional Context. *Social Service Review* 77(4): 541–563.
- Soni, Vidu. 2000. A Twenty-First-Century Reception for Diversity in the Public Sector: A Case Study. *Public Administration Review* 60(5): 395–408.
- Sosin, Michael R. 2010. Discretion in Human Service Organization: Traditional and Institutional Perspectives. In Yeheskel Hasenfeld (Ed.), *Human Services as Complex Organizations* (p. 381–40). Sage: London.
- Sowa, Jessica E. und Sally Coleman Selden. 2003. Administrative Discretion and Active Representation: An Expansion of the Theory of Source. *Public Administration Review* 63(6): 700–710.
- SPI (Schweizerisches Polizei-Institut) o. J. Polizeiausbildung in der Schweiz, Neuenburg: SPI, <http://www.institut-police.ch/de/polizeiausbildung> (18.09.17).
- Spivak, Gayatri Chakravorty. 1985. The Rani of Sirmur: An Essay in Reading the Archives. *History and Theory: Studies in the Philosophy of History* 24(3): 247–272.
- Spradley, James. 1979. *The ethnographic interview*. New York: Wadsworth Publishing Company.
- Strauss, Anselm L. 1978: *Negotiations. Varieties, Contexts, Processes, and Social Order*. San Francisco/Washington/London: Jossey-Bass.
- Strauss, Anselm L. und Juliet Corbin. 1996. *Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park: Sage.
- TAK. 2009. *Weiterentwicklung der schweizerischen Integrationspolitik*. Bericht und Empfehlungen der Tripartiten Agglomerationskonferenz TAK vom 29. Juni 2009, Bern: Tripartite Agglomerationskonferenz.
- Tervooren, Anja. 2006. *Im Spielraum von Geschlecht und Begehren. Ethnographie der ausgehenden Kindheit*. Weinheim: Juventa.

- Terkessidis, Mark. 2010. *Interkultur*. Frankfurt a.M.: Suhrkamp.
- Theobald, Nick A. and Donald P. Haider-Markel. 2008. Race, Bureaucracy, and Symbolic Representation: Interactions between Citizens and Police. *Journal of Public Administration Research and Theory* 19(29): 409–426.
- Thompson, Frank J. 2003. Minority Groups in Public Bureaucracies: Are Passive and Active Representation Linked? In Julie Dolan and David H. Rosenbloom (Eds.), *Representative Bureaucracy. Classical readings and Continuing Controversies* (p. 117–124). New York: M. E. Sharpe.
- Thornton, Patricia H. and William Ocasio. 1999. Institutional Logics and the Historical Contingency of Power in Organizations: Executive Succession in the Higher Education Publishing Industry. *American Journal of Sociology* 105(3): 801–843.
- Thornton, Patricia H. and William Ocasio. 2008. Institutional Logics. In Royston Greenwood, Christine Oliver, Kerstin Sahlin and Roy Suddaby (Eds.), *The SAGE Handbook of Organizational Institutionalism* (p. 99–129). London: SAGE
- Tiefenthal, Jürg Marcel. 2018. *Kantonales Polizeirecht der Schweiz*. Zürich: Schulthess.
- Töller, Annette Elisabeth. 2008. Kooperation im Schatten der Hierarchie. Dilemmata des Verhandels zwischen Staat und Wirtschaft. In Gunnar Folke Schuppert und Michael Zürn (Hrsg.), *Governance in einer sich wandelnden Welt* (S. 282–312). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Treibel, Annette. 2009. Figurations- und Prozesstheorie. In Georg Kneer und Markus Schroer (Hrsg.), *Handbuch Soziologische Theorien* (S. 133–160). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Treibel, Annette. 2017. Neue Machtverhältnisse im Einwanderungsland Deutschland? Etablierte und Außenseiter revisited. In Stefanie Ernst und Hermann Korte (Hrsg.), *Gesellschaftsprozesse und individuelle Praxis. Vorlesungsreihe zur Erinnerung an Norbert Elias* (S. 145–165). Wiesbaden: Springer VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Tschentscher, Axel. 2019. *Öffentliches Recht. Dike*: Zürich.
- Vandevoordt, Robin. 2018. Judgement and Ambivalence in Migration Work: On the (Dis)appearance of Dilemmas in Assisting Voluntary Return. *Sociology* 52(2): 282–297.
- Van Maanen, John. 1978. The asshole. In Peter K. Manning and John Van Maanen, J. (Eds.). *Policing: A view from the street* (p. 221–238). Chicago: Goodyear Publishing Company.
- Vertovec, Steven and Susanne Wessendorf. 2010. *The Multiculturalism Backlash*. London: Routledge.
- Voigt, Rüdiger. 1995a. Der kooperative Staat. Krisenbewältigung durch Verhandlung? Einleitung. In Rüdiger Voigt (Hrsg.), *Der kooperative Staat. Krisenbewältigung durch Verhandlung?* (S. 11–29). Baden-Baden: Nomos.
- Voigt, Rüdiger. 1995b. Der kooperative Staat: Auf der Suche nach einem neuen Steuerungsmodus. In Rüdiger Voigt (Hrsg.), *Der kooperative Staat. Krisenbewältigung durch Verhandlung?* (S. 33–92). Baden-Baden: Nomos.

- Voll, Peter und Andreas Jud, Andreas. 2013. Management by diffusion? Zum Umgang mit Risiken im zivilrechtlichen Kinderschutz. In Edith Maud Piller und Stefan Schnurr (Hrsg.), *Kinder- und Jugendhilfe in der Schweiz: Forschung und Diskurse* (S. 23–52). Wiesbaden: Springer Fachmedien.
- Voll, Peter, Andreas Jud, Eva Mey, Christoph Häfeli und Marin Stettler (Hrsg.). 2008. *Zivilrechtlicher Kinderschutz: Akteure, Prozesse, Strukturen*. Luzern: Interact.
- Waddington, Peter Anthony James. 1999. *Policing Citizens: Police, Power and the State*. London/New York: Routledge.
- Wagenaar, Hendrik. 2020. Discretion and Street-Level Practice. In Tony Evans and Peter Hupe (Eds.), *Discretion and the Quest for Controlled Freedom* (p. 259–277). Cham: Springer International Publishing Imprint Palgrave Macmillan.
- Wagner, Constantin. 2016. Die Reproduktion «ethnisch» vermittelter sozialer Ungleichheit in einem Schweizerischen Sozialamt. Folgen institutioneller und akteursbezogener Kategorisierungen. In Emre von Arslan und Kemal Bozay (Hrsg.), *Symbolische Ordnung und Bildungsungleichheit in der Migrationsgesellschaft* (S. 419–437). Wiesbaden: Springer.
- Wagner, Constantin. 2017. Öffentliche Institutionen als weiße Räume? Rassismuserzeugung durch ethnisierende Kategorisierungen in einem schweizerischen Sozialamt. Bielefeld: transcript.
- Waldschmidt, Anne. 2008. «Wir Normalen» – «die Behinderten»? Erving Goffman meets Michel Foucault. In Karl-Siegbert Rehberg (Hrsg.), *Die Natur der Gesellschaft: Verhandlungen des 33. Kongresses der Deutschen Gesellschaft für Soziologie in Kassel 2006*. Teilbd. 1 u. 2 (S. 5799–5809). Frankfurt a.M.: Campus.
- Walgenbach, Peter und Renate Meyer. 2008. *Neoinstitutionalistische Organisations- theorie*. Stuttgart: Kohlhammer.
- Ward, James D. and Mario A. Rivera. 2014. *Institutional Racism, Organizations & Public Policy*. New York: Peter Lang.
- Weber, Max. 1980 [1921]. *Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der verstehenden Soziologie*. Tübingen: Mohr Siebeck.
- Weber, Max. 1992 [1919]. *Politik als Beruf*. Stuttgart: Reclam.
- Weibel Antoinette and Frederique Six. 2013. Trust and control: the role of intrinsic motivation. In Reinhard Bachmann and Akbar Zaheer (Eds.), *Handbook of advances in trust research* (p. 57–81). Cheltenham: Edward Elgar.
- West, Candace and Sarah Fenstermaker. 1995. Doing Difference. *Gender & Society* 9(1): 8–37.
- West, Candace and Don H. Zimmermann. 1987. Doing Gender. *Gender & Society* 2(1): 125–151.
- Wetterer, Angelika. 2002. *Arbeitsteilung und Geschlechterkonstruktion. «Gender at Work» in theoretischer und historischer Perspektive*. Köln: Herbert von Halem.
- Whitaker, Gordon P. 1980. Coproduction: citizen participation in service delivery. *Public Administrative Review* 40(3): 240–246.

- Wicker, Hans-Rudolf. 1998. Einführung: Nationalstaatlichkeit, Globalisierung und die Ethnisierung der Politik. In Hans-Rudolf Wicker (Hrsg.), *Nationalismus, Multikulturalismus und Ethnizität. Beiträge zur Deutung von sozialer und politischer Einbindung und Ausgrenzung* (S. 9–37). Bern: Haupt.
- Wicker, Hans-Rudolf. 2003. Einleitung: Migration, Migrationspolitik und Migrationsforschung. In Hans-Rudolf Wicker, Rosita Fibbi und Werner Haug (Hrsg.), *Migration und die Schweiz. Ergebnisse des Nationalen Forschungsprogramms «Migration und interkulturelle Beziehungen»* (S. 12–62). Zürich: Seismo.
- Wicker, Hans-Rudolf. 2009. Die neue schweizerische Integrationspolitik. In Esteban Piñeiro, Isabelle Bopp und Georg Kreis (Hrsg.), *Fördern und Fordern im Fokus. Leerstellen des Schweizerischen Integrationsdiskurses* (S. 23–47). Zürich: Seismo.
- Wilkins Vicky M. and Brian N. Williams. 2008. Black or Blue: Racial Profiling and Representative Bureaucracy. *Public Administration Review* 68(4): 654–664.
- Wilkins Vicky M. and Brian N. Williams. 2009. Representing Blue Representative Bureaucracy and Racial Profiling in the Latino Community. *Administration & Society* 40(8): 775–798.
- Wilz, Sylvia Marlene. 2012. Die Polizei als Organisation. In Maja Apelt und Veronika Tacke (Hrsg.), *Handbuch Organisationstypen* (S. 113–131). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Wimmer, Andreas. 2005. *Kultur als Prozess. Zur Dynamik des Aushandelns von Bedeutungen*. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Wimmer, Andreas. 2008. Elementary strategies of ethnic boundary making. *Ethnic and Racial Studies* 31(6): 1025–1055.
- Wise, Lois R. 2003. Representative bureaucracy. In Guy B. Peters and Jon Pierre (Eds.), *Handbook of public administration* (p. 343–353). London: Sage.
- Wolff, Stephan. 2000. Wege ins Feld und ihre Varianten. In Uwe Flick, Ernst von Kardorff und Ines Steinke (Hrsg.). *Qualitative Forschung. Ein Handbuch* (S. 334–349). Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Zdun, Steffen. 2010. Doing Social Problems der Polizei im Straßenkulturmilieu. In Axel Groenemeyer (Hrsg.), *Doing Social Problems: Mikroanalysen der Konstruktion sozialer Probleme und sozialer Kontrolle in institutionellen Kontexten* (S. 246–271). Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.

Wie geht die öffentliche Verwaltung mit einer von ihr als vielfältig wahrgenommenen Bevölkerung um? Welche ethnisierenden Differenzierungen werden durch alltäglich-konkretes Verwaltungshandeln produziert oder im Sinne eines Undoing Ethnicity verwischt? Zwei Organisationen der eingreifenden Street-Level Bureaucracy, ein städtisch-kommunales Jugendamt und die Polizei einer mittelgroßen Stadt werden unter die Lupe genommen. Ins Zentrum rückt die enge Verschränkung von Ethnisierungen mit sozialarbeiterischen und polizeilichen Kategorisierungen und Arbeitsvollzügen. Ethnische Zuschreibungen in der Sozialen Arbeit beziehungsweise in der Polizeiarbeit können dann zum Tragen kommen, wenn diese im Arbeitsalltag als zielführend oder opportun, hilfreich oder effektiv erachtet werden. Auf den ersten Blick erscheint der behördliche Umgang mit Ethnizität ambivalent und diffus, das Eingreifen des Jugendamtes und der Polizei in dieser Hinsicht als intransparent und unberechenbar. Das Markieren oder Ruhenlassen ethnischer Differenzen folgt aber einer instrumentellen Logik, die letztlich zu einer Verschleierung oder zu einer Verstärkung staatlicher Eingriffe führen kann.

Esteban Piñeiro, Dr. phil., ist Professor an der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW). Dort forscht er am Institut Sozialplanung, Organisationaler Wandel und Stadtentwicklung zu den Schwerpunkten öffentliche Verwaltung und Diversität, Migration und Integrationspolitik sowie Soziale Arbeit und Polizei.

Martina Koch, Dr. rer. soc., ist Soziologin und arbeitet an der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW). Ihre Forschungsschwerpunkte sind Eingriffspraxen im Kindes- und Erwachsenenschutz, Sozialpolitik und Soziale Probleme sowie Arbeitsintegration und Erwerbslosigkeit.

Nathalie Pasche, M.A. in Sozialwissenschaften, ist wissenschaftliche Mitarbeiterin an der Hochschule für Soziale Arbeit der Fachhochschule Nordwestschweiz (FHNW). Ihre Themenschwerpunkte sind Differenz- und Organisationsforschung im Kontext von Sozialer Arbeit und Polizei. Als Promovendin der Universität Siegen (D) forscht sie zum Thema Diversität in der Polizei.

