



Un/Doing Ethnicity in der eingreifenden Schweizer Street-Level Bureaucracy. Ein Polizeidienst und ein Jugendamt ethnografisch im Blick

Esteban Piñero*, Martina Koch* und Nathalie Pasche*

Zusammenfassung: Der Beitrag präsentiert die Ergebnisse einer Multi-Sited Ethnography in zwei Organisationen der Schweizer Street-Level Bureaucracy. Neben einem städtischen Jugendamt wurde die Sicherheitspolizei einer mittelgrossen Stadt untersucht. Im Zentrum stand die Frage, ob und wie ethnische Differenzierungen stattfinden oder verwischt werden und welche Bedeutung ihnen für berufliche Arbeitsprozessen zukommt. Die Ergebnisse weisen darauf hin, dass un/doing ethnicity einer instrumentellen Logik folgt und sich gleichzeitig vielfältig und ambivalent vollzieht.

Schlüsselwörter: Un/doing ethnicity, Street-Level Bureaucracy, Multi-Sited Ethnography, Sicherheitspolizei, Jugendamt

Un/doing ethnicity dans la street-level bureaucracy interventioniste en Suisse. Perspective ethnographique sur un poste de police et un service de la jeunesse

Résumé: L'article présente les résultats d'une ethnographie réalisée dans deux organisations de la street-level bureaucracy d'une ville suisse de taille moyenne: un service de la jeunesse et un poste de police. L'enquête s'intéresse à l'éventuelle différenciation ethnique opérée par autorités publiques. Elle analyse comment et dans quelle mesure les autorités la pratiquent ou l'estompent, ainsi que l'importance qu'elle prend dans leur travail. Les résultats indiquent que la différenciation ethnique suit une logique d'organisation instrumentale, variable et ambivalente.

Mots-clés: un/doing ethnicity, street-level bureaucracy, ethnographie multi-située, police de sûreté, service de la jeunesse

Un/Doing Ethnicity in Intervening Swiss Street-Level Bureaucracy. A Police Service and a Child Welfare Service – an Ethnographic Perspective

Abstract: The article presents the empirical findings of a multi-site ethnography in two organizations in Swiss street-level bureaucracy. We examined both a municipal child welfare office and the police force of a medium-sized city. The focus was on the question as to whether and how ethnic differentiation takes place in such public agencies and what role it plays at work. The findings suggest that un/doing ethnicity follows an instrumental logic and that it is executed in manifold and ambivalent ways.

Keywords: un/doing ethnicity, street-level bureaucracy, multi-sited ethnography, police force, child welfare office

* Hochschule für Soziale Arbeit, Institut Sozialplanung, Organisationaler Wandel und Stadtentwicklung, CH-4053 Basel, esteban.pineiro@fhnw.ch, martina.koch@fhnw.ch und nathalie.pasche@fhnw.ch.

1 Einleitung

Mit dem Erstarken des Integrationsdiskurses Ende der 1990er Jahre entwickelte die Schweizer Staatsverwaltung eine hohe Sensibilität für die von ihr selbst als solche konstruierte ethno-nationalstaatliche «Vielfalt der Bevölkerung» (Bundesrat 2010, 38; Piñeiro et al. 2014). Reformkonzepte wie die «Interkulturelle Öffnung der Institutionen» (EKA 2005) etwa, fordern einen verbesserten Zugang der ausländischen Bevölkerung zu öffentlichen Einrichtungen im Verwaltungs-, Sozial- und Gesundheitsbereich. Damit einhergehend wird auch die Rekrutierung von Verwaltungspersonal mit Migrationshintergrund propagiert. Das konzeptionelle Zentralmoment, das den gegenwärtigen Umgang mit einer «vielfältigen Bevölkerung» anleitet, scheint eine ethnische Orientierung zu bilden, die sich auf Merkmale wie Kultur, Lebensstil oder Sprache bezieht (vgl. auch Wicker 2009; Piñeiro 2015).

Während ethnisch-kulturelle Unterschiede im Bereich öffentlicher Einrichtungen wiederholt als produktiver Ansatzpunkt für die Aufgabenbewältigung diskutiert werden (Efionayi-Mäder 2010; Mecheril und Plösser 2011), problematisieren zahlreiche internationale Studien ebensolche ethnische Orientierungen, weil damit Prozesse der Abwertung und Benachteiligung von Migrantinnen und Migranten resp. von ethnischen Minoritäten einhergehen können (u. a. Siebers 2009; Dahinden und Bischoff 2010; Wagner 2016). Grundsätzlicher noch aber verweist diese Ambivalenz von potentiell negativer bzw. positiver Diskriminierung auf Dynamiken und Prozesse einer Herstellung ethnischer Differenzen. Im Rahmen eines vom Schweizerischen Nationalfonds geförderten dreijährigen Forschungsprojekts¹ interessierten wir uns deshalb dafür, ob ethnische Unterscheidungen im Verwaltungsalltag eine Rolle spielen und wie diese in beruflichen Interaktionen und Arbeitsprozessen situativ hergestellt und wirksam gemacht werden (vgl. Piñeiro et al. 2017; Koch et al. 2018). Wir untersuchten zwei Organisationen der öffentlichen Verwaltung, die sich durch einen ausgeprägten persönlichen Kontakt zur Bevölkerung auszeichnen und die wir im Anschluss an Michael Lipsky (1980) als «Street-Level Bureaucracies» konzipierten (vgl. dazu Nieswand 2014; für einen Überblick Hupe et al. 2016): Neben einem städtischen Jugendamt – dem von uns so genannten «Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe (ZeKi)»² – nahmen wir als weitere Einrichtung die Sicherheitspolizei einer mittelgrossen Stadt in den Blick. Beide Einrichtungen erbringen Zuwendungen oder Dienstleistungen (Leistungsverwaltung), verfügen gleichzeitig aber auch über besondere Eingriffsrechte 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)³ operiert

1 «Interkulturelle Öffnung der Institutionen». Herkunftsbezogene Differenz in der Schweizer Street-Level Bureaucracy (Nr. 146029).

2 Alle Namen von Organisationen, Personen sowie Orten sind anonymisiert.

3 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

(vgl. Kap. 4; zur Eingriffsverwaltung im Allgemeinen Häfelin et al. 2016). Hoheitliches Handeln hat zwar als rechtstaatliche Aufgabenerfüllung zu erfolgen, ist also an Verwaltungsgrundsätze wie Gesetzmässigkeit (Legalitätsprinzip), Rechtsgleichheit und Willkürverbot (Gleichheitsgebot), Wahrung des öffentlichen Interesses sowie Verhältnismässigkeit gebunden. Gleichzeitig verfügen Mitarbeitende von Street-Level Bureaucracies aber über grosse Ermessensspielräume (vgl. Lipsky 1980; Jubany 2011), die das jeweils situative Herstellen oder Verwischen sozial bedeutsamer Differenzen wie auch das Austarieren hoheitsstaatlicher Eingriffe erlauben (vgl. Piñeiro et al. 2017; Pasche et al. i. E.; Piñeiro 2011). Von besonderem Interesse ist deshalb, ob und wie Eingriffe in diesem sensiblen Bereich auch unter Rückgriff auf *ethnische* Differenzen stattfinden.

Bevor wir auf die empirischen Ergebnisse unserer ethnomethodologisch informierten Ethnografie eingehen, führen wir in einem ersten Schritt die zugrundeliegenden theoretisch-methodologischen Annahmen aus (Kap. 2) und gehen auf das Forschungsdesign und das methodische Vorgehen ein (Kap. 3). In einem weiteren Schritt präsentieren wir die Ergebnisse der beiden Fallstudien, zum Jugendamt ZeKi (Kap. 4) und zum städtischen Polizeidienst (Kap. 5). Dabei nehmen wir die Herstellung/Verwischung ethnischer Differenzierungen relational zum beruflichen doing work in den Blick. Den Abschluss bildet ein zusammenfassendes Resümee (Kap. 6).

2 Un/doing ethnicity at work

Ethnizität als «Kategorisierungsprozess» (Hirschauer 2014, 172) zu untersuchen, der in Interaktionen oder im Rahmen beruflicher Arbeitsverfahren relevant wird, bedeutet, sich von einem primordialen Verständnis von Ethnizität zu verabschieden (vgl. Barth 1969; Weber 1980 [1921], 234–244; Brubaker 2007). Dem folgend konzipieren wir Ethnizität mit Hirschauer (2017, 35) als «Humandifferenzierung», die an «menschlichen Körpern, Sprachen, Geburtsorten, Überzeugungen und Leistungen» ansetzt und sich auch auf damit assoziierte Objekte, Symbole, Verhaltensweisen, Tätigkeiten oder soziale Positionen als «sekundäre[r] Merkmale» ausdehnen kann. Humandifferenzierungen bestehen aus «kontingenten sinnhaften *Unterscheidungen*» (Hirschauer 2014, 170), die sich als Leistungen des Darstellens resp. Zuschreibens begreifen lassen und in sozialen Prozessen hervorgebracht und prozessiert werden (Hirschauer 2014, 173). Einer ethnomethodologischen Perspektive folgend interessieren wir uns dafür, wie ethnische Unterschiede inszeniert, aufgebaut oder markiert werden, wie also deren Bedeutung und Relevanz in beruflichen Arbeitsvollzügen als “*achievement*” (Garfinkel 1984 [1967], 116) oder «Vollzugswirklichkeit» (Bergmann

uns untersuchte ZeKi. Gleichzeitig können solche Jugendämter auch Gefährdungsmeldungen an die KESB machen.

2000, 122) implizit hergestellt oder auch aktiv ausgehandelt werden (vgl. Diehm et al. 2010, 88; Kubisch 2008, 20).

Eine doing ethnicity-Perspektive (vgl. in Bezug auf Gender West und Zimmermann 1987) lenkt den Fokus *erstens* auf die Prozesshaftigkeit solcher Differenzkategorien, mithin auf das dynamisch-prozesshafte «Mit- und Gegeneinander von Aktualisierung und Neutralisierung» (Hirschauer 2001, 233) ethnischer Differenzkategorien. *Zweitens* verweist das doing ethnicity auf die Besonderheit von Situationen (vgl. Groenemeyer 2003, 33; Jenkins 2008, 52) und damit auf die «Varianz an situierten Bedeutungen» (Kelle 2001, 54) der Kategorie Ethnizität. Als “a situated accomplishment” (Garfinkel 1984 [1967]) werden ethnische Differenzierungen in ihrem jeweiligen Kontext austariert. Unsere Aufmerksamkeit richtet sich auf die wechselseitige Beziehung von doing ethnicity und doing work (vgl. Frohnen 2005; Jobard 2008; Diehm et al. 2010, 80; Nieswand 2014; Wagner 2016; Koch et al. 2018), auf die Verklammerung von ethnischen Differenzierungen und sozialarbeiterischen bzw. polizeilichen Arbeitsprozessen also (vgl. Kap. 3) – dies im Sinne eines “doing ethnicity while doing the job” (vgl. in Anlehnung an Leidner 1991, 157, die sich auf Gender bezieht).⁴ Das doing ethnicity kann sich dabei eher informell abspielen oder bis zu einem gewissen Grad formalisiert sein (vgl. Jubany 2011). Gegenstand unserer ethnografischen Forschung ist demnach die Herstellung einer «relationale[n] Zugehörigkeit» (vgl. Hirschauer 2017, 30), verstanden als Nexus von ethnischen Differenzierungen und beruflichen Arbeitsvollzügen.

Welche ethnischen Differenzierungen mittels welcher Kategorien in welchen jeweils spezifischen Arbeitskontexten wirksam gemacht oder verwischt werden, kann nicht vorab festgelegt werden, sondern ist eine empirisch zu beantwortende Frage (vgl. Kelle 2016). So können ethnische Kategorisierungen genauso mit hoher wie auch mit geringer Relevanz mobilisiert resp. dramatisiert (vgl. Fassin 2013) oder gezielt banalisiert werden (vgl. Nieswand 2014). Ethnische Unterscheidungen können sich verfestigen oder unthematisiert bleiben. Neben einem doing ist auch ein undoing ethnicity denkbar, womit die «Möglichkeit von deren Irrelevanz» (Hirschauer 2014, 181) angesprochen ist – im Falle etwa, dass in sozialen Prozessen nicht (weiter) an ethnische Kategorisierungen angeschlossen wird.

(Selbst-)Ethnisierungen können unterschiedliche «situative Relevanzabstufungen» (Nieswand 2014, 280) resp. «Gradualitäten» (Hirschauer 2014, 188) aufweisen und sich in den unterschiedlichsten Facetten zeigen: als unreflektierte alltägliche Darstellungen genauso wie als bewusste Inszenierungen (Kelle 2001, 39). Letztere können auch strategisch motiviert sein, z. B. um bestimmte Arbeitsziele zu erreichen. Weiter können ethnische Differenzierungen als «spezifische Form sozialer Ungleichheit» (Hirschauer 2017, 38) begriffen werden, womit sie als «hierarchische

4 In methodologischer Hinsicht war für uns zudem auch die ethnomethodologische Konzeption des Verhältnisses von beruflicher Arbeit und Gender in der Tradition der feministischen Arbeitsmarkt- und Organisationsforschung eines Gender at Work instruktiv (Wetterer 2002).

Differenz von Gleichheit/Andersheit» (Hirschauer 2017, 39; vgl. Lamont und Monlár 2001) oder als «negative Klassifikationen» (Neckel und Sutterlüty 2010, 218) wirksam gemacht werden können. Hierarchisierend tritt un/doing ethnicity etwa dann auf, wenn ein Verhältnis der Über- oder Unterordnungen markiert oder damit Auf- und Abwertungen mit marginalisierenden, stigmatisierenden oder Dominanz-Effekten einhergehen (vgl. Gomolla und Radtke 2009; Piñeiro 2015; Duemmler und Dahinden 2016). Der Bereich der Eingriffsverwaltung ist hierbei von besonderem Interesse, können doch Organisationen «mit Gewaltlizenz» (Herrnkind und Scheerer 2003) wie die Polizei oder auch in Zwangskontexten agierende Jugendämter weit in die Privatsphäre von Bürgerinnen und Bürgern eingreifen und solche Eingriffe womöglich auch unter Rückgriff auf ethnische Differenzen legitimieren. Eine besondere Affinität für die hier interessierenden situativen Relevanzabstufungen, für Gradualitäten und für die «jeweiligen Spezifika» (Hirschauer 2014, 188) von Zuschreibungen und (Selbst-)Darstellungen von Differenzen haben ethnografische Forschungsdesigns.

3 Forschungsdesign

Insofern wir uns für ethnische Differenzierungen als eine Form von «Human-differenzierungen», im Kontext des beruflichen Alltags der Beforschten an der “frontline” (Smith und Donovan 2003, 542) staatlicher Organisationen interessieren, bot sich das Forschungsdesign der “Multi-Sited Ethnography” (Marcus 1995) an. Die beiden untersuchten Organisationen (Jugendamt, Polizeidienst) konzipierten wir je als eine “Site” unseres Forschungsfeldes der Eingriffsverwaltung, womit unser Design zwei Fallstudien staatlicher Organisationen umfasst, die geographisch in zwei verschiedenen Schweizer Kantonen verortet sind. Beide Verwaltungsorganisationen unterscheiden sich hinsichtlich ihrer gesellschaftlichen Aufträge, ihrer organisationalen Struktur, Infrastruktur und öffentlichen Auftritte, ihren Vorgehensweisen, Kleidungsstilen, (Fach-)Jargons, Adressatinnen- und Adressatenkonstruktionen, Kontaktarten mit der Bevölkerung usw. Dennoch können aber die beiden untersuchten Einrichtungen als Teil jener Verwaltung verstanden werden, die unter Umständen weit in die Privatheit der Bürgerinnen und Bürger eingreift (vgl. Piñeiro et al. 2017). Sowohl Jugendämter als auch Polizeidienste haben «einen sehr spezialisierten und gleichzeitig sehr weitreichenden Zugriff auf lokale Bevölkerungen» (Nieswand 2014, 282): Jugendämter sind thematisch für Fragen der Kinder- und Jugendhilfe zuständig und haben als Zielgruppe tendenziell alle Familien in ihrem Zuständigkeitsbereich. Die Polizei wiederum hat einen Fokus auf Fragen der Sicherheit und der Kriminalität, ist aber doch als «unspezifische Hilfeinstitution» (Feltes 2011, 1350) für sehr vielfältige Situationen und unterschiedlichste Fälle zuständig.

Einer ethnomethodologischen Perspektive folgend richten wir unsere Aufmerksamkeit primär auf die Interaktionsebene eines *doing work*, das als situativ eingebettetes Handeln auf den Arbeitskontext der Jugendhilfe und des Polizeidienstes verweist. Da wir uns primär für Differenzierungen nach Ethnizität im beruflichen Arbeitsvollzug in öffentlichen Verwaltungsorganisationen interessieren und nicht für Prozesse des Herstellens von Organisation (vgl. Engel 2014), handelt es sich bei unserer Forschung um eine Ethnografie in Organisationen (vgl. Eberle und Maeder 2011).⁵ In dieser Konzeption erscheinen “the formal and the functional side of the organization (...) like a context, or a background” (Eberle und Maeder 2011, 60) von ethnischen Kategorisierungen. Un/doing ethnicity wurde entsprechend relational zum unmittelbaren beruflichen Arbeitsalltag bzw. Arbeitskontext, zum Arbeitsgeschehen und «organisierten Setting» (Maeder und Nadai 2004, 14) in den beiden untersuchten Organisationen in den Blick genommen. Präzisierend ist *erstens* anzumerken, dass die Unterscheidung von un/doing ethnicity und *doing work* analytischer Art ist. Prozesse des Ethnisierens erscheinen im Arbeitsalltag resp. im empirischen Vollzug als Arbeitsprozesse. Erst die analytische Unterscheidung ermöglicht aber die Fokussierung auf die Verschränktheit von un/doing ethnicity und *doing work* (Diehm et al. 2010, 80) und damit die Frage, wie ethnische Kategorisierungen in Arbeitsvollzügen jeweils hervorgebracht und situativ eingestrickt sind. *Zweitens* lassen sich in ethnomethodologischer Perspektive die verschiedenen Ebenen des organisationalen Geschehens, etwa situative Arbeitsprozesse oder Handlungsvollzüge einerseits und stärker formalisierte Arbeitsverfahren (Vollzugsprinzipien, Standards des Patrouillierens oder einer Einvernahme beim Polizeidienst u. a.) oder Problemdeutungsmuster (z. B. «Kindeswohl» als Leitkonzept im ZeKi) andererseits kaum voneinander unterscheiden. In unserem ethnomethodologischen Forschungszuschnitt des *doing work* erscheinen solche Phänomene, die in der Soziologie häufig als strukturelle Merkmale oder die Interaktion rahmende organisationale oder rechtliche Bedingungen gefasst werden, als situativ-alltägliche Arbeits- oder Handlungsvollzüge (vgl. Maines 1977, 238–240).⁶

Bei der empirischen Datenerhebung blieben wir in einem heuristischen Sinne «ergebnisoffen» (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). Um vorschnelle Reifizierungen zu vermeiden (vgl. Kelle 2016, 12–13; Fritzsche und Tervooren 2012), wurde *erstens* bewusst nicht auf Interaktionen zwischen als ausländisch kodierten Mitarbeitende und ebensolchen Adressatinnen bzw. Adressaten fokussiert, sondern auf jegliche Kontakte mit der Bevölkerung. Der

5 Eberle und Maeder (2011, 60) unterscheiden zwischen Ethnografien *in* und Ethnografien *von* Organisationen; letztere machen explizit die Her- und Darstellung der Organisation selbst zum Thema, während erstere sich für soziale Phänomene im Kontext von Organisationen interessieren.

6 Mögen sie über die Situation hinausreichen, werden sie für die Analyse aber dennoch erst dann bedeutsam, wenn sie in der beobachteten Situation relevant gemacht werden (vgl. dazu Jubany 2011, 79–82; Wagner 2016, 435–436; Diehm et al. 2010, 80–81).

damit einhergehenden Problematik der Reifikation begegneten wir weiter, indem wir uns *zweitens*, wie von Hirschauer (2014, 173) vorgeschlagen, auf die vielfältigen Prozesse des Kategorisierens konzentrierten und damit das «Kategorisieren selbst zum Gegenstand» machten. Dabei richteten wir unsere Aufmerksamkeit *drittens* auch auf die unterschiedlichen Kontextualisierungen und Gradualitäten von Differenz – was uns erlaubte, theoretische Omnirelevanzannahmen «zugunsten einer differenziellen, situations- und kontextgebundenen Bedeutungszuschreibung der Kategorie Ethnizität» zurückzuwiesen (Diehm et al. 2010, 88; vgl. Kap. 2 und 3). Einer vorschnellen Bestimmung ethnischer Differenzierungen wirkten wir schliesslich *viertens* durch das mehrstufige Verfahren der Grounded-Theory (Strauss und Corbin 1996), das als zirkuläre Forschungsstrategie anlegt ist (vgl. Diehm et al. 2010, 88) sowie durch intersubjektive Validierungen von Forschungsergebnissen im Team entgegen.

Insgesamt führten wir rund 30 Leitfaden-Interviews mit Mitarbeitenden unterschiedlicher Hierarchiestufen durch und verfolgten Interaktionen und Arbeitsabläufe im Arbeitsalltag mittels teilnehmender Beobachtung und verschriftlichten Feldnotizen vor Ort, um sie anschliessend in Beobachtungsprotokolle zu verdichten (vgl. Emerson et al. 2011). Solche liegen vor zu institutionellen Gesprächen zwischen Sozialarbeitenden und Klientinnen sowie Klienten, Einvernahmen, Polizeieinsätzen, Teamsitzungen, Leitungssitzungen, Fallbesprechungen, Einsatzplanungen und ähnlichem mehr, ebenso wie zu informellen Anlässen (Kaffee- und Mittagspausen; Tür-und-Angel-Gesprächen usw.). Weiter erhoben wir auch Dokumente der untersuchten Organisationen: Flyer, Leitbilder, interne Statistiken usw. Noch während der Feldzugänge und der Feldaufenthalte analysierten wir die ersten “expanded accounts” (Spradley 1979) und die ersten gesammelten Dokumente, um unsere ersten Erkenntnisse im Sinne von “sensitizing concepts” (Blumer 1954) für die Fokussierung in weiteren Beobachtungen und für die Entwicklung von Interviewleitfäden nutzen zu können. Ergebnisse, weiterführende Thesen, theoretische Verknüpfungen usw. wurden während des gesamten Forschungsprozesses in Memos verschriftlicht. Das Material wurde nach dem dreistufigen und iterativen Verfahren der Grounded-Theory und mithilfe der Auswertungssoftware Atlas.ti offen, selektiv und axial kodiert (vgl. Strauss und Corbin 1996; Glaser und Strauss 2005). Es wurden zentrale ethnische Kategorien und Kategorisierungen herausgearbeitet, die im Forschungsteam intersubjektiv validiert wurden.

4 Un/doing ethnicity im Zentrum für Kinder- und Jugendhilfe (ZeKi)

Das komplexe und stark ausdifferenzierte System der Kinder- und Jugendhilfe ist in der Schweiz subsidiär und föderal organisiert. Seine Ausgestaltung fällt entsprechend hauptsächlich in die Kompetenz der Kantone und der Gemeinden (vgl. Bundesrat 2012, 38–42; Schnurr 2012, 100). 2013 nahmen die KESB ihre Arbeit auf und

lösten die vormalig zu einem erheblichen Teil noch als Miliz- und Laienbehörden organisierten Vormundschaftsbehörden/Kinderschutzzorgane ab (vgl. Häfeli 2014, 11). Die KESB sind für die Anordnung von Massnahmen im Kinderschutzbereich zuständig (zum hoheitlichen Eingriff von Kinderschutzbehörden u. a. Häfeli 2013; Beiträge in Bütow et al. 2014; Pomey 2017). Angeordnete Abklärungen, Beratungen oder Begleitungen von Familien(-angehörigen) werden von den KESB an Dienste wie das von uns untersuchte ZeKi übertragen. Neben solchen von der KESB «angeordneten Leistungen»⁷ übernimmt das ZeKi auch freiwillig «vereinbarte Leistungen» wie Beratung, Information und Unterstützung von Erziehungsberechtigten, Jugendlichen oder Kindern. Das ZeKi beschäftigt mehrere Dutzend Mitarbeitende, in erster Linie Sozialarbeitende, die in verschiedene Teams mit jeweils einer Teamleitung aufgeteilt sind. Im Folgenden werden drei arbeitsspezifische Settings dargestellt, die mit Prozessen der De/Klientifizierung und De/Expertisierung zusammenhängen, wobei sich die Überkreuzungen der Differenzierung nach Ethnizität sowie der Differenzierung nach Klienten und Expertinnen jeweils unterschiedlich präsentieren.

4.1 Personalrekrutierung und Fallzuteilungen – Un/doing experts while doing ethnicity/language

Auch im ZeKi haben Elemente der «interkulturellen Öffnung» Eingang gefunden. So bemüht sich die Organisation, auch Klientinnen und Klienten zu erreichen, die der deutschen Sprache nicht, oder kaum mächtig sind: Der Flyer zum ZeKi liegt in rund einem Dutzend verschiedener Sprachen vor. Bei der Personalrekrutierung setzt das ZeKi gezielt auf fachliche Mitarbeitende (Sozialarbeitende) und administrative Mitarbeitende (Empfang) mit Fremdsprachenkenntnissen: In Stellenausschreibungen sind Kenntnisse in einer oder mehreren Fremdsprachen als zusätzliche Qualifikation unter anderen genannten Spezialisierungen «besonders willkommen». Die Sprachkompetenzen der Mitarbeitenden werden in einer internen Liste festgehalten und strukturieren die Fallzuteilung «fremdsprachiger» Familien mit.⁸

Der Grundsatz, dass die Klientinnen und Klienten zu Sozialarbeitenden kommen, die ihre «Muttersprache» sprechen, ist im ZeKi relativ fest verankert. 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 spezi-

7 Alle Zitate in diesem und im nachfolgenden Kapitel 5 sind, sofern nicht anders gekennzeichnet, dem Datenmaterial entnommen und somit emische Kategorien/Begriffe. Aus datenschutzrechtlichen Gründen können die Quellen dieser Zitate nicht ausgewiesen werden. Die Quellen umfassen Dokumente der untersuchten Organisationen (wie Homepages, Flyer, Konzepte, Leitbilder usw.), Interviews mit Mitarbeitenden sowie unsere Beobachtungsprotokolle.

8 Die Fallzuteilungen werden im ZeKi von einer Person aus dem Leitungsgremium vorgenommen. Sprache ist dabei ein (wichtiges) Kriterium neben anderen Aspekten, wie Spezialisierungen/Qualifizierungen, spezifischen Arbeitserfahrungen, Fallbelastungen, geografischen Zuständigkeitsbereichen und anderem mehr.

fische «Lebenserfahrung» habe und «diesen kulturellen Hintergrund» teile. Durch diese Sprach-«Mikropolitik» (Burns 1961) wird Sprache zu einer Ressource, die der Steuerung von Arbeitsprozessen dient. Dass Sprache als Differenzkonstruktion nicht neutral ist, zeigt die Unterscheidung von «Fremdsprache» und «Muttersprache» – Metaphern, die Eigenes und Fremdes markieren. Ausserdem scheinen mit der Sprachzugehörigkeit auch noch weitere Zugehörigkeiten aktiviert zu werden. Denn «Türkisch ist nicht nur eine Sprache», wie ein ZeKi-Leitungsmitglied im Interview sagt. Bei der Fallzuteilung geht es demnach nicht ausschliesslich um sprachliche Verständigung, sondern mitunter auch um ein kulturelles Matching von Mitarbeitenden und Klienten-Familien: Die dadurch angestrebte sprachlich-kulturelle Nähe zwischen Mitarbeitenden und ihren Klientinnen und Klienten soll den Aufbau einer Vertrauensbeziehung und die Verständigung erleichtern – und dadurch Arbeitsprozesse optimieren. Die Mikropolitik der Sprache aktiviert dabei auch Sprachzugehörigkeiten, die quer zur «binären Sortierung» (Kelle 2016, 4) in Mitarbeitende einerseits und in Klientinnen und Klienten andererseits verläuft. Auch Mitarbeitende werden qua den ihnen zugeteilten «fremdsprachigen» Klientinnen und Klienten von Ethnizität affiziert und dadurch zu «Fremdsprachigen» – oder wie es ein Sozialarbeiter ausdrückt: er werde durch diese Zuteilungspraxis «zum Türken gemacht». Entlang von Sprachzugehörigkeiten, die in diesem Kontext als «sekundäre Merkmale» von Ethnizität wirksam werden, wird durch den Prozess der Fallzuteilungen ein *doing ethnicity* betrieben.

Situativ kann das beschriebene sprachlich-kulturelle Matching unintendierte Folgen zeitigen und auf ein punktuelles *undoing experts while doing language/ethnicity* hinauslaufen: Als ein beobachtetes «Standortgespräch» in einem heilpädagogischen Kinderheim an einen «heiklen» Punkt gelangt, beobachten wir, wie eine Fachperson des Kinderheimes den ZeKi-Sozialarbeiter auffordert, ihre fachlichen Aussagen der Klienten-Familie zu «übersetzen». Da er dieselbe Muttersprache wie die Klienten-Familie hat, wird er zunehmend als Übersetzer instrumentalisiert, obwohl er in seiner Zuständigkeit eigentlich die Heimunterbringung eines Jungen zu überprüfen hat. Während die (zugeschriebene) sprachlich-kulturelle Expertise interaktiv betont und ausserdem als Vehikel genutzt wird, um für die Klienten-Familie «schwierige» Entscheidungen zu kommunizieren und durchzusetzen, wird seine sozialarbeiterisch-fachliche Expertise gleichsam zugeschüttet (vgl. dazu auch Koch et al. 2018, 140–142). Zusammengefasst schreibt das beschriebene Matching die Differenzierung nach Sprache/Ethnizität in Arbeitsabläufe (wie Fallzuteilungen) ein, während eine solche Differenzierung situativ unterschiedliche (und unintendierte) Effekte zeitigen kann und auf ein punktuelles *undoing experts while doing language/ethnicity* hinauslaufen kann.

4.2 Klientinnen- und Klientengespräche – Undoing ethnicity while doing clients/experts

Während im erwähnten «Standortgespräch» primär der ZeKi-Mitarbeiter interaktiv von Ethnizität affiziert wird, haben wir keine Klientengespräche beobachtet, in denen Sozialarbeitende ethnische Zugehörigkeiten von Klientinnen und Klienten markierten. In Interviews bringen Sozialarbeitende des ZeKi ihre Orientierung am Einzelfall bzw. am einzelnen Familiensystem zum Ausdruck und neutralisieren ethnische Differenzen mit Aussagen wie «jede Familie hat ihre eigene Kultur» oder «ich habe so viele verschiedene Familien und viele entsprechen nicht ganz dem Standard». Obwohl ethnische Zuschreibungen in vielen Fällen ein Deutungsangebot machen könnten – etwa in Bezug auf prekarierte Wohn-, Arbeits- und «Lebensverhältnisse» von zugewanderten Personen, auf den rechtlichen Status oder auf die schulische «Integration» von Kindern (die nicht in der Schweiz aufgewachsen sind), wie u. a. aus den Interviews mit den Sozialarbeitenden deutlich wird –, bleibt Ethnizität als Kategorie oftmals unthematisiert. Auch dann, wenn Klientinnen und Klienten sich selbst ethnisieren oder Themen wie ihren ausländer-rechtlichen Status ins Gespräch einbringen, wird von Seiten der Sozialarbeitenden tendenziell ein undoing ethnicity betrieben, indem solche Themen mitunter relativ rasch vom Tisch gewischt werden. Diese Art «Banalisierung» (Nieswand 2014) von Ethnizität hängt womöglich damit zusammen, dass kulturalisierende Stereotypisierungen für den Aufbau einer Vertrauensbeziehung zu den Klientinnen und Klienten als hinderlich wahrgenommen werden und einer professionellen Einzelfallorientierung zuwiderlaufen (vgl. Piñeiro et al. 2017). In Gesprächen mit ihren Klientinnen und Klienten – seien sie mit oder ohne «Migrationshintergrund» –, fokussieren Sozialarbeitende vielmehr auf pragmatische Alltags- und Erziehungsfragen, die sie in die «Abklärung» (Anamnese) mit einbeziehen, in der Regel aber nicht ethnisch kodieren: «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?», erläutert eine Sozialarbeiterin im Interview. Mitunter geht es auch um sehr intime Fragen, etwa in einem beobachteten «Standortgespräch» mit einer Familie *ohne* «Migrationshintergrund», in dem über offene Rechnungen wie auch über das angeblich «sexualisierte Verhalten» des einen Sohnes oder über die Alkoholprobleme der Eltern gesprochen wird. In einem anderen beobachteten Gespräch mit einer Familie *mit* «Migrationshintergrund» werden die «Wohnverhältnisse» und die «Schlafsituation» (wer schläft mit wem in welchem Zimmer/in welchem Bett; wann geht die ältere Tochter ins Bett?), Ernährungsgewohnheiten, Schulleistungen (macht sie ihre Hausaufgaben?) und Freizeitaktivitäten (hat sie Freundinnen, hat sie Hobbies?) thematisiert. Dabei kommen vielfältige normative Bezüge zum Ausdruck: Zur elfjährigen Tochter sagt die ZeKi-Sozialarbeiterin beispielsweise: «20 Uhr wäre die Zeit, zu der Mädchen in deinem Alter zu Bett gehen», und die Mutter konstatiert, sie wisse, dass «es nicht normal sei, dass sie mit ihren beiden Töchtern im selben Zimmer schlafe».

Sozialarbeitende konzentrieren sich primär auf erziehungsrelevante Aspekte des Alltags und des familiären Lebens und markieren dabei un/erwünschtes Erziehungsverhalten. Während Differenzierungen nach Ethnizität in der Gesprächssituation tendenziell ruhen gelassen werden, können die rekonstruierten Interaktionsstrategien als ein *doing clients* bzw. als «Klientifizierung» (Messmer und Hitzler 2011) gelesen werden: Adressatinnen und Adressaten werden interaktiv klientifiziert, indem sie situativ als wenig kompetent bezüglich Erziehungsverhalten erscheinen oder indem sie diese Kompetenz fortlaufend unter Beweis stellen müssen, wohingegen die Sozialarbeitenden interaktiv zu Expertinnen und Experten für Erziehungsfragen werden. Auch wenn wir tendenziell ein *undoing ethnicity while doing clients/experts* beobachten konnten, weil – so unserer These – die Sozialarbeitenden die Arbeitsbeziehung möglichst nicht gefährden wollen, ist mit Nieswand (2014, 285) davon auszugehen, dass Ethnizität je nach (Interaktions-)Situation und Fallverlauf aktiviert werden kann – insbesondere dann, wenn Verfahrensprobleme auftauchen oder Klientinnen sowie Mitarbeitende «nicht in der Lage [sind], die für sie im Verfahren vorgesehene Position einzunehmen». Während wir in den Klientinnen-Gesprächen primär ein *undoing ethnicity* oder ein Ruhenlassen von Ethnizität beobachten konnten – zugunsten der Klientifizierung –, zeigt sich in einem weiteren arbeitsspezifischen Gefäss, den Fallbesprechungen, ein anderes Bild – darauf gehen wir im Folgenden ein.

4.3 Fallbesprechungen – *Undoing clients while doing ethnicity*

In den Fallbesprechungen sind die Klientinnen und Klienten selbst nicht anwesend, weshalb ein *doing ethnicity* die Arbeitsbeziehung nicht beeinträchtigen kann und daher kein entsprechendes “face work” (Goffman 1967) betrieben werden muss. In Fallbesprechungen im ZeKi werden immer wieder Herausforderungen verhandelt, die mit ausländerrechtlichen Differenzen zusammenhängen, sind doch solche rechtlichen Kategorien «mächtiger und zielführender» als weniger institutionalisierte Differenzen (Nieswand 2014, 284). Dennoch bestehen auch diesbezüglich Interpretations- und Handlungsspielräume für die ZeKi-Sozialarbeitenden. So zeigt sich in einer beobachteten Intervention, in der «heikle Fälle» besprochen werden, dass ausländerrechtliche Aspekte je nach Situation anders gewichtet und interpretiert werden. Beispielsweise wird ein Fall verhandelt, in dem sich der Vater eines Jungen offenbar immer wieder illegal in der Schweiz aufhält. Wegen wiederholter Tätlichkeiten gegen die Mutter wurde er zuvor ausgewiesen. Sein rechtlicher Status erschwert es dem ZeKi, ihn in Massnahmen einzubinden. Die fallführende Sozialarbeiterin fragt sich deshalb, wie sie mit dieser Situation umgehen soll. Während sie argumentiert, sie sei «nicht vom Migrationsamt» und fühle sich nicht für den Aufenthaltsstatus des Vaters zuständig, argumentieren zwei Kollegen, bereits die Mutter sei «eine Belastung» für das Kind, der Vater «stört» deshalb. Er habe hier «nichts zu suchen» und deshalb solle die Mutter des Kindes ihn bei der Polizei anzeigen. In einem zweiten Fall

finden sich ähnlich disparate Positionen: Die fallführende Sozialarbeiterin will die «liebvolle» minderjährige Mutter eines Säuglings «stärken», obwohl sie über kein Aufenthaltsrecht verfügt. In der Fallbesprechung äussert eine andere Fachperson den Verdacht, die junge Mutter könnte ihre Mutterschaft «instrumentalisieren», um eine Aufenthaltsbewilligung zu erlangen. Sie schlägt deshalb vor, dass «der Vater die Sorge für das Kind übernimmt». An diesen beiden Beispielen zeigt sich exemplarisch, wie ausländerrechtliche Aspekte unterschiedlich interpretiert und gewichtet werden können – gerade auch im Hinblick auf die zentrale Orientierung am «Kindeswohl». Der diesbezügliche Interpretationsspielraum lässt die Möglichkeit eines *undoing clients while doing ethnicity* zu, d. h. das Absprechen des legitimen Klientinnen-Status durch Betonung des ausländerrechtlichen Status.

Im ZeKi finden sich unterschiedliche Formen sowie Ausprägungen von *undoing ethnicity while doing the job*. Je nach Arbeitsprozess bzw. nach arbeitsspezifischen Gefässen wird Ethnizität mal betont, mal eher verwischt oder ruhen gelassen. Das hängt auch damit zusammen, dass die drei hier dargestellten Settings, die Fallzuteilungen, die institutionellen Gespräche zwischen Sozialarbeitenden und Klientinnen und Klienten sowie die Fallbesprechungen/Intervisionen unterschiedliche Zwecke und Logiken hatten. Die rekonstruierten Prozesse des *undoing ethnicity* im ZeKi entfalteten sich situativ, d. h. abhängig vom Arbeitskontext, in dem sie geschahen; sie waren insofern vielfältig, als unterschiedliche Formen der Überkreuzungen, insbesondere mit Prozessen des *undoing clients* sowie des *undoing experts* gefunden wurden; und sie konnten insofern als effektiv in ihrer jeweiligen Ausgestaltung beschrieben werden, als sie mitunter arbeitsstrategische Ziele verfolgten und nicht wirkungslos blieben.

5 Un/doing ethnicity in einer städtischen Polizeiorganisation

Die Schweizer Polizeilandschaft umfasst 26 kantonale und rund 300 städtische und kommunale Polizeikorps (vgl. KKPKS 2016). Die Kantone verfügen über die Polizeihochheit, sie sorgen in ihrem Territorium zum einen für die «öffentliche Sicherheit und Ordnung» und nehmen zum anderen «kriminalpolizeiliche Aufgaben wahr» (Lehmann 2007, 69). Die Kantonspolizeien teilen sich ihre Aufgaben mit Stadt- und Gemeindepolizeien, wobei die Befugnisse und Kompetenzen regional stark variieren. Beim von uns erforschten Polizeidienst handelt es sich um ein mittelgrosses städtisches Korps mit rund 300 Mitarbeitenden. Wie viele andere Schweizer Polizeikorps ist auch dieser Dienst von einer Reorganisation der bisherigen Aufgabenteilung zwischen Stadt- und Kantonspolizei betroffen. Im Zuge dessen wurde das geografische Aktionsfeld erweitert, neue Kompetenzen kamen hinzu. Mit der Reform wurde auch die Dienstleistungsorientierung verstärkt: Als Auftragnehmer ist die Polizei darauf bedacht «eine gute Dienstleistung und einen guten Service»

anzubieten. Wir gehen nun auf drei polizeitypische abteilungsspezifische Settings ein, in denen sich Arbeitsvollzüge mit un/doing ethnicity verweben (können). Die dargestellten beruflichen Aufgaben und Tätigkeiten werden jeweils von unterschiedlichen organisationalen Polizeieinheiten wahrgenommen.

5.1 Schalter und Notrufzentrale – Un/doing ethnicity while doing clients

Die ausgeprägte Dienstleistungsorientierung fällt am Polizeischalter und in der Polizei-Notrufzentrale auf. Der Zugang zur Polizei soll für alle «Bürger» gewährleistet sein. So ist die Polizei-Notrufzentrale «rund um die Uhr» über verschiedene Kanäle telefonisch erreichbar (Polizei-Notrufnummer, Gegensprechanlage beim Dienst, Notrufposten an Autobahnen usw.); die Schalterpolizei ist während den Schalteröffnungszeiten über einen kundenfreundlichen Empfangsbereich zugänglich («wie bei der Post», Ticketsystem, Warteraum). Die Aufgaben und Funktionen der beiden Polizeiabteilungen führen über das offiziell deklarierte Kerngeschäft hinaus – im Falle der Notrufzentrale über die «Entgegennahme der Notrufe» und am Schalter über die «Aufnahme von Strafanzeigen aller Art». Längst nicht alle Meldungen oder Anfragen am Schalter betreffen Delikte oder führen zu Strafanzeigen: Von den rund 17 000 Kontakten pro Jahr, mit denen es die Schalterpolizei zu tun hat, erfolgen bloss 3 200 Strafanzeigen «aller Art». Ähnlich verhält es sich mit der Polizei-Notrufzentrale, bei der es sich nur bei ca. jedem fünften Telefongespräch um einen Notfall handelt, um Situationen also, bei denen «Ersteinsatzmittel» ausrücken müssen. Diese Frontabteilungen der Polizei haben es mit einer vielfältigen «Kundschaft» zu tun und sie werden mit vielen nicht-strafrechtlich relevanten Anfragen konfrontiert (vgl. Scott 1981; Feltes 1984 für den Polizeinotruf), die aber dennoch bearbeitet werden müssen: Von der alten zierlichen Dame mit Rollator, die einen Portemonnaie-Diebstahl melden will, zum bereits bekannten, als «aggressiv» geltenden Delinquenten mit «Migrationshintergrund», der am Schalter einen Polizeieinsatz kritisiert; oder von der Tochter, die sich über die Kündigung ihres Vaters beschwert, bis hin zum alkoholkranken Anrufer, der seine Verschwörungstheorien mitteilen möchte. In diesen vielfältigen «calls for service» (Scott 1981, 7) widerspiegelt sich die öffentliche Funktion der Polizei als breit adressierbare Hilfeeinrichtung (Feltes 2011, 1350). Alle Anliegen, unabhängig davon, ob es sich dabei um polizeirechtliche oder nicht-polizeiliche Anfragen handelt, werden wohlwollend behandelt; alle Personen zunächst zur vielfältigen Kundschaft gezählt – unabhängig davon, ob es sich um bereits bekannte Kriminelle, verwirrte Personen oder Menschen mit Migrationshintergrund handelt. Das polizeiliche Credo, «das Bestmögliche für den Kunden herauszuholen», wird auf der «Vorderbühne» (Goffman 1983), d. h. vor dem Schalter oder am Telefon, konsequent angewendet. Insofern werden der soziale Hintergrund oder ethnische Bezüge verwischt, tendenziell also ein undoing ethnicity betrieben. Auf der «Hinterbühne» (Goffman 1983), hinter dem Schalter und jenseits des Telefonats, wird diese kundenorientierte Indifferenz jedoch nicht

mehr durchgehalten. Als problematisch erachtete Kundinnen und Kunden oder bereits bekannte delinquente Personen werden sprachlich markiert («verwirrt und aggressiv», sie sagt «nicht die ganze Wahrheit»), auch durch ethnische Kategorisierungen («Rumäne»); manche Personen werden während einer Auskunft am Schalter (ohne ihr Wissen) in polizeilichen Datenbanken überprüft. Beide Frontabteilungen signalisieren nach Aussen hin Offenheit und Kundenfreundlichkeit, womit sie zu einem positiven Polizeiiimage beitragen. Nach Innen aber übernehmen sie erste Sortierungs- und «Triage»-Funktionen, differenzieren und kategorisieren polizeilogisch (Aufträge, Personen, Delikte usw.). Die vordergründige Dienstleistungsorientierung lenkt davon ab, dass die Polizei letztlich doch kontrolliert, registriert, eingreift, sanktioniert, dass sie im Dienste der Sicherheit und der (Wieder-)Herstellung der Ordnung steht und Aufgaben auch verdeckt, ohne Wissen des nicht-polizeilichen Gegenübers, wahrnimmt.

5.2 “Street cops” im öffentlichen Raum – Un/doing ethnicity while doing territory

Die territoriale Zuständigkeit und hohe Mobilität der uniformierten Polizeipatrouille und der auf die Drogenszene spezialisierten Einheit *die Gruppe* prägen einen ganzen Komplex von Differenzkonstruktionen: Unterschieden wird insbesondere zwischen im Hoheitsgebiet sesshaften Personen und solchen, die ihren Wohnsitz ausserhalb haben. Das erinnert an die Klassifizierung von «Etablierten» und «Aussenseitern» bei Elias und Scotson (1993) oder Hüttermann (2000). Sowohl bei den im Polizeiterritorium Wohnhaften wie auch bei jenen, die ihren Wohnsitz ausserhalb haben, unterscheiden die “street cops” (Reuss-Ianni 1999) zwischen verschiedenen Personen, (Problem-)Gruppen, Adressatinnen und Adressaten. So gibt es «normale Fans», den «unangenehmen Bürger» oder auch «Anständige», deren Vergehen als «nicht schlimm» bezeichnet werden, oder Personen, die im Grunde genommen «ein guter Kerl» bzw. ein «Korrektler» sind. Es gibt solche, die «dick drin sind», dann auch «Kooperative» oder die «Schnepfe» und den «Bock»; weiter auch «den Jugo», den «Schwarzen», der ein netter Typ ist, die «Drogenkonsumentinnen» usw. Wenn auch manche Adressatinnen und Adressaten von der Polizei problematisiert oder nicht geschätzt werden, bilden sie als im polizeilichen Territorium Wohnhafte doch einen festen «Teil der Gesellschaft», wie ein Uniformpolizist im Interview sagt. Mit ihnen verfahren die “street cops” tendenziell pragmatisch, kommunikativ und lösungsorientiert, sie versuchen harte repressive Eingriffe möglichst zu vermeiden und verfahren eher im Modus eines soft policing (vgl. Innes 2005, 157; soft power practices; vgl. Hunold 2011). Anders verhält es sich mit verdächtigen und kriminellen Aussenseitern, die nicht im polizeilichen Hoheitsgebiet wohnen: «Kriminaltouristinnen», «Drogenkonsumenten» aus anderen Städten oder «Fahrende» beispielsweise. Das Sicherheitsrisiko erhöht sich aus polizeilicher Sicht bei bestimmten Merkmals-Kombinationen: Geht bereits von ansässigen Drogenabhängigen oder bestimmten Jugendgruppen mit Migrationshintergrund in Ausgehmeilen ein Risiko aus (z. B. Schlägereien zwischen Gruppen), so

gilt das umso mehr für Auswärtige derselben Gruppierungen. Ihnen gegenüber wird tendenziell hart durchgegriffen (hard policing; vgl. Innes 2005, 157; doing authority; vgl. Pasche et al. i. E.): das Auto mit dem Nummernschild des Nachbarkantons wird mit herausgenommener Pistole angehalten; «Kriminaltouristinnen» aus Rumänien werden in Handschellen abgeführt; bei jungen Männer mit Migrationshintergrund aus einer Nachbarstadt, die in eine Schlägerei verwickelt sind, wird «Gas gegeben» usw. Polizeiliche Zuordnungen wie Problem-Adressatinnen und -Adressaten (z. B. Drogenkonsumierende) Aussenseiter-Positionen (nicht zur Stadt zugehörig) und ethnische Kategorisierungen («Rumäne») können sich gegenseitig verstärken und ein härteres Vorgehen der Polizei zur Folge haben. Ethnische Markierungen regulieren das doing territory wesentlich mit, sie konditionieren den (weicheren oder härteren) Eingriff gegen Auswärtige oder «unsere Pappenheimer».

5.3 Einvernahme – Un/doing ethnicity while doing the “good cop, bad cop”

Ein zentrales Moment für die Verbrechensaufklärung ist die Einvernahme, deren Dynamik von einer ambivalenten Beziehungsarbeit mit dem nicht-polizeilichen Gegenüber geprägt ist. Entsprechend gehen die beiden von uns untersuchten ermittelnden Polizeiabteilungen, die Schnittstelle⁹ und die Fahndung, fallorientiert vor. Einseitiges hartes Durchgreifen gegenüber einem Beschuldigten oder verbale Ausschreitungen wirken hier kontraproduktiv: «Du willst ja auch etwas von denen, dementsprechend brauchst du ein bisschen Geschick, wie du sie behandelst», sagt ein Mitarbeiter der Schnittstelle. Polizeitaktische Beziehungsarbeit ist zentral, weil der oder die gesprächsführende Polizistin oder Polizist in hohem Masse auf das nicht-polizeiliche Gegenüber angewiesen ist (vgl. Reichertz 1998; Schröer 2003). Zum einen wird die beschuldigte Person freundlich begrüßt und es werden wohlwollende Signale gesendet – etwa werden eine Raucherpause ermöglicht, Komplimente oder Witze gemacht usw. Der lockere Umgang soll den Vertrauensaufbau fördern. Zum anderen wird «Druck auf den Beschuldigten» ausgeübt. Es wird frontal angegriffen, angeschrien, provoziert, ausgelacht – letztlich mit dem Ziel, spontane und emotionale Reaktionen auszulösen, was es der Polizistin oder dem Polizisten erlaubt, den Wahrheitsgehalt einer Aussage zu beurteilen. Anteile einer persönlich-diffusen Sozialbeziehung (vgl. Oevermann 1996, 110–113) sind eine wichtige Voraussetzung, um ein Minimum an Nähe herstellen zu können; oder aber auch, um das Gegenüber «schoyssig» (irritiert, verzweifelt) zu machen. Durch die Beziehungsarbeit können wunde Punkte ausgelotet werden: 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 es die Polizei mit einer religiös-praktizierenden Person zu tun? Dann kann entsprechend an moralische Dogmen appelliert werden. Die

9 Es handelt sich um eine Polizeiabteilung, die eine Schnittstellenfunktion zwischen der Fahndung und der Patrouille übernimmt.

vielschichtige ambivalente Beziehungsarbeit folgt in der Einvernahme dem “good cop, bad cop”-Prinzip, changiert doch die Dynamik zwischen Auf- und Abbau von Spannung, etwa mittels einer Zuspitzung und Entkräftung von Vorwürfen vonseiten der Polizei. Der Beschuldigte wird immer wieder beruhigt, um erneut Beziehungsarbeit auf Augenhöhe leisten zu können. Der institutionelle Kontext gerät hier etwas in den Hintergrund, Hemmschwellen lassen sich so aufweichen. Ethnische Kategorisierungen können dabei strategisch eingesetzt werden, als Mittel zum Zweck. Sie können der ambivalenten “good cop, bad cop”-Performance dienen – somit für Provokationen hilfreich sein, aber auch um emotionale Nähe herzustellen. Das Markieren oder Verwischen ethnischer Differenzen ist stark kontextuell gebunden (je nach Person, Situation, Aufgabe, Anlass) und kommt dann zum Tragen, wenn es von der Polizei als zielführend oder opportun, hilfreich oder effektiv erachtet wird. Je nach polizeilicher Einschätzung des persönlichen Hintergrunds des Gegenübers werden doing und undoing ethnicity vielfältig kombiniert. Der Rückgriff auf Ethnizitätskategorien bildet aber bloss eine von vielen möglichen strategischen Differenzmarkierungen, die methodisch und situationsadäquat eingesetzt werden können. Andere Differenzmerkmale können genauso eine Rolle spielen, etwa Geschlecht (Männlichkeitsbezüge, Flirten mit dem weiblichen Gegenüber) und/oder damit einhergehende zugeschriebene Vorlieben (Autos, Sportclubs), äusserliche Merkmale wie Kleidung, soziale Herkunft, Zivilstand oder Beruf usw. Ethnizität kann dabei genauso eine Rolle spielen wie andere Eigenschaften oder Kategorien der Humandifferenzierung.

6 Schluss

Unsere ethnografische Forschung zeigt, wie in den beiden untersuchten Einrichtungen der Eingriffsverwaltung eine grosse Vielfalt an Formen und Ausprägungen eines doing und undoing ethnicity stattfindet. Ethnisierungen erweisen sich als mit sozialarbeiterischen und polizeilichen Arbeitskategorisierungen, der beruflichen Aufgabenerfüllung und abteilungsspezifischen Handlungsvollzügen eng verwoben. Ethnische Zuschreibungen und Darstellungen werden im beruflichen Alltag situationsbezogen hergestellt, im Arbeitsvollzug verwischt oder ruhen gelassen, je nach Arbeitssetting offen diskutiert oder ignoriert. Ethnisierungen können aber genauso nicht stattfinden. Das scheint damit zusammenzuhängen, dass in unterschiedlichen Arbeitssettings unterschiedliche Ziele verfolgt werden, die jeweils unterschiedliche Arbeitsvorgänge erfordern: Während in Klienten-Gesprächen im ZeKi der Aufbau und Erhalt einer vertrauensvollen Arbeitsbeziehung zwischen Sozialarbeiter und Klientin eine eminent wichtige Rolle spielt, vollzieht sich auf der Vorderbühne von Frontabteilungen der Polizei (Notrufzentrale, Schalter) ein dienstleistungsorientierter Kundenempfang. Während ethnische Zuschreibungen sich in diesen beiden Settings

tendenziell kontraproduktiv auf den Arbeitsvollzug auswirken – und daher kommunikativ verwischt oder relativiert werden (undoing ethnicity) –, spielen solche bei der Fallzuteilung (Matching Sozialarbeiterin/Klient) oder in der Intervision (ausländerrechtlicher Status) im ZeKi sowie beim polizeilichen doing territory eine wichtige Rolle. In der “good cop, bad cop”-Performance wird aber wiederum genauso auf ein doing wie auf ein undoing ethnicity zurückgegriffen.

In beiden untersuchten Einrichtungen können Ethnisierungen mit weiteren arbeitsspezifischen Kategorisierungen verwoben sein, die der Herstellung des Arbeitsgegenstands dienen, mithin der Frage, wer die eigentlichen Adressatinnen und Adressaten sind. So unterscheiden Street cops beim doing territory zwischen Etablierten und Aussenseitern, wobei sie sich für letzte nicht zuständig fühlen; im ZeKi finden sich Überkreuzungen mit Prozessen des un/doing clients sowie des un/doing experts, was zur Deklientifizierung von Personen ohne Aufenthaltsrecht führen kann. Dabei fällt auf, dass beide Organisationen auf ethnische Kategorisierungen zurückgreifen, wenn es darum geht zu entscheiden, welche Personen nicht zum legitimen Adressatenkreis gehören. Dieses Differenzieren von Klientinnen und Bürgern unter Rückgriff auf rechtlich-territoriale Aspekte wie Aufenthaltsstatus oder Wohnkanton mag der (unbewussten) Rationierung dienen (vgl. Lipsky 1980): «Schwierige», «aufwändige» oder besonders «hoffnungslose» Fälle werden so aussortiert, um die Arbeit bewältigbar zu halten.

Zusammenfassend weisen unsere Forschungsergebnisse darauf hin, dass un/doing ethnicity while doing social work bzw. police work einer instrumentellen Logik folgt und zugleich auf einem grossen Ermessen der Street-Level Bureaucrats beruht. Die damit einhergehende Ambiguität und grosse Vielfältigkeit des kaum formalisierten Herstellens oder Verwischens ethnischer Differenzen lässt den behördlichen Umgang mit Ethnizität ambivalent und diffus erscheinen. Gerade darin liegt die strategische Qualität des un/doing ethnicity while doing the job, was aber im Bereich der Eingriffsverwaltung besonders problematisch erscheinen muss – bleibt doch dadurch der hoheitsstaatliche Eingriff für die Adressatinnen und Adressaten des Jugendamtes und der Polizei intransparent und unberechenbar.

7 Literatur

- Barth, Fredrik. 1969. *Ethnic Groups and Boundaries. The Social Organization of Culture Difference*. Bergen: Universitetsforlaget.
- Bergmann, Jörg R. 2000. Ethnomethodologie. S. 118–135 in *Qualitative Forschung. Ein Handbuch*, hrsg. von Uwe Flick, Ernst von Kardorff und Ines Steinke. Reinbek bei Hamburg: Rowohlt.
- Blumer, Herbert. 1954. What is Wrong With Social Theory. *American Sociological Review* 18(3): 3–10.
- Brubaker, Rogers. 2007. *Ethnizität ohne Gruppen*. Hamburg: Hamburger Edition.
- Bütow, Birgit, Marion Pomey, Myriam Rutschmann und Clarissa Schär (Hrsg.). 2014. *Sozialpädagogik zwischen Staat und Familie. Alte und neue Politiken des Eingreifens*. Wiesbaden: Springer VS.

- 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).
- 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-integpolitik-d.pdf> (21.4.2011).
- Burns, Tom. 1961. Micropolitics: Mechanisms of Institutional Change. *Administrative Science Quarterly* 6(3): 257–281.
- Dahinden, Janine und Alexander Bischoff. 2010. Integration unter den Bedingungen gesellschaftlicher Vielfalt und Transnationalität – einige Reflexionen. S. 7–34 in *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten – Integration der Diversität?*, hrsg. von Janine Dahinden und Alexander Bischoff. Zürich: Seismo.
- Diehm, Isabell, Melanie Kuhn und Claudia Machold. 2010. Die Schwierigkeit, ethnische Differenz durch Forschung nicht zu reifizieren – Ethnographie im Kindergarten. S. 78–92 in *Qualitative Bildungsforschung im Elementar- und Primarbereich. Bedingungen und Kontexte kindlicher Lern- und Entwicklungsprozesse*, hrsg. von Friederike Heinzel und Argyro Panagiotopoulou. Baltmannsweiler: Schneider Verlag Hohengehren.
- 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.
- Eberle, Thomas S. und Christoph Maeder. 2011. Organizational Ethnography. S. 54–73 in *Qualitative Research. Issues of Theory, Method and Practice*, hrsg. von David Silverman. London/Thousand Oaks/New Delhi: Sage.
- Efionayi-Mäder, Denise. 2010. Umgang mit Vielfalt in öffentlichen Institutionen. S. 85–98 in *Dolmetschen, Vermitteln, Schlichten – Integration der Diversität?*, hrsg. von Janine Dahinden und Alexander Bischoff. Zürich: Seismo.
- EKA. 2005. Öffnung der Institutionen. Empfehlungen der Eidgenössischen Ausländerkommission. Bern.
- Elias, Norbert und John L. Scotson. 1993. *Etablierte und Aussenseiter*. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- 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. S. 241–255 in *Ethnographie und Differenz in pädagogischen Feldern. Internationale Entwicklungen erziehungswissenschaftlicher Forschung*, hrsg. von Anja Tervooren, Nicolas Engel, Michael Göhlich, Ingrid Miethe und Sabine Reh. Bielefeld: Transcript.
- Fassin, Didier. 2013. *Enforcing Order: An Ethnography of Urban Policing*. Cambridge/Malden: Polity Press.
- Feltes, Thomas. 2011. Soziale Arbeit und Polizei. S. 1349–1355 in *Handbuch Soziale Arbeit*, hrsg. von Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch. Basel: Reinhardt.
- Feltes, Thomas. 1984. Polizeiliches Alltagshandeln. Eine Analyse von Funkstreifeneinsätzen und Alarmierungen der Polizei durch die Bevölkerung. *Bürgerrechte & Polizei* 19: 11–24.
- Fritzsche, Bettina und Anja Tervooren. 2012. Doing Difference While Doing Ethnography. Zur Methodologie ethnographischer Untersuchungen von Differenzkategorien. S. 25–39 in *Feld und Theorie. Herausforderungen erziehungswissenschaftlicher Ethnographie*, hrsg. von Barbara Friebertshäuser, Helga Kelle, Heike Boller, Sabine Bollig, Christina Huf, Antje Langer, Marion Ott und Sophia Richter. Opladen: Budrich.
- Frohen, Anja. 2005. *Diversity in Action. Multinationalität in globalen Unternehmen am Beispiel Ford*. Bielefeld: transcript.
- Garfinkel, Harold. 1984 [1967]. *Studies in Ethnomethodology*. Cambridge: Polity Press.

- Glaser, Barney G. und Anselm Strauss. 2005. *Grounded Theory. Strategien qualitativer Forschung*. Bern: Huber.
- Goffman, Erving. 1983. *Wir alle spielen Theater. Die Selbstdarstellung im Alltag*. München/Zürich: Piper.
- Goffman, Erving. 1967. *Interaction Ritual. Essays on Face-to-Face Behavior*. New York: Anchor Books.
- Gomolla, Mechthild und Frank-Olaf Radtke. 2009. *Institutionelle Diskriminierung. Die Herstellung ethnischer Differenz in der Schule*. Wiesbaden: VS Verlag.
- Groenemeyer, Axel. 2003. Kulturelle Differenz, ethnische Identität und die Ethnisierung von Alltagskonflikten. Ein Überblick sozialwissenschaftlicher Thematisierungen. S. 11–46 in *Die Ethnisierung von Alltagskonflikten*, hrsg. von Axel Groenemeyer und Jürgen Mansel. Opladen: Leske + Budrich.
- Häfeli, Christoph. 2014. Eine Zwischenbilanz und Perspektiven nach einem Jahr. *SozialAktuell* 1: 10–12.
- Häfeli, Christoph. 2013. Kinderschutz und Erwachsenenschutz. S. 274–322 in *Recht für die Soziale Arbeit. Grundlagen und ausgewählte Aspekte*. 3. Aufl., hrsg. von Peter Mösch Payot, Johannes Schleicher und Marianne Schwander. Bern: Haupt.
- Häfelin, Ulrich, Georg Müller und Felix Uhlmann. 2016. *Allgemeines Verwaltungsrecht*. Zürich: Dike.
- Herrnkind, Martin und Sebastian Scheerer (Hrsg.). 2003. *Die Polizei als Organisation mit Gewaltlizenzen. Möglichkeiten und Grenzen der Kontrolle*. Münster: Lit Verlag.
- Hirschauer, Stefan. 2017. Humandifferenzierung. Modi und Grade sozialer Zugehörigkeit: Praktiken der Humandifferenzierung. S. 29–54 in *Undoing Differences. Praktiken der Humandifferenzierung*. Weilerswist: Velbrück Wissenschaft.
- Hirschauer, Stefan. 2014. Un/doing Differences. Die Kontingenz sozialer Zugehörigkeiten. *Zeitschrift für Soziologie* 43(3): 170–191.
- Hirschauer, Stefan. 2001. Das Vergessen des Geschlechts. Zur Praxeologie einer Kategorie sozialer Ordnung. *Kölnner Zeitschrift für Soziologie und Sozialpsychologie* 53, Sonderheft 41: 208–235.
- Hunold, Daniela. 2011. Das Verhältnis von Polizisten und Jugendlichen vor dem Hintergrund des sozial-räumlichen Kontextes. *Soziale Probleme* 23(2): 231–262.
- 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. S. 497–548 in *Bedrohte Stadtgesellschaft. Soziale Desintegrationsprozesse und ethnisch-kulturelle Konfliktkonstellationen*, hrsg. von Wilhelm Heitmeyer und Reimund Anhut. 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.
- Jenkins, Richard. 2008. *Rethinking Ethnicity*. London: Sage.
- 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.
- Jubany, Olga. 2011. Constructing Truths in a Culture of Disbelief. Understanding Asylum Screening From Within. *International Sociology* 26(1): 74–94.
- Kelle, Helga. 2016. Herausforderungen ethnographischer Forschung zu Pädagogik und Geschlecht. Perspektiven auf Methodologien. S. 3–16 in *Ethnografie – Pädagogik – Geschlecht: Projekte und Perspektiven aus der Kindheits- und Jugendforschung*, hrsg. von Ulrike Graff, Katja Kolodzig und Nikolas Johann. Wiesbaden: Springer VS.
- Kelle, Helga. 2001. «Ich bin der die das macht». Oder: Über die Schwierigkeit, “doing gender”-Prozesse zu erforschen. *Feministische Studien* 19(2): 39–56.

- KKPKS (Konferenz der Kantonalen Polizeikommandanten der Schweiz). 2016. Willkommen bei der Konferenz der Kantonalen Polizeikommandanten der Schweiz (KKPKS), <https://www.kkpk.ch/de/startseite> (23.12.16).
- Koch, Martina, Esteban Piñeiro und Nathalie Pasche. 2018. Ambivalentes Differenzieren. Ein ethnografischer Blick auf organisationales (Un)Doing Ethnicity in einem Schweizer Jugendamt. S. 131–150 in *Doing Social Work. Ethnografische Forschung als Theoriebildung*, hrsg. von Kathrin Aghamiri, Anja Reinecke-Terner, Rebekka Streck und Ursula Unterkofler. Opladen & Farmington Hills: Barbara Budrich.
- Kubisch, Sonja. 2008. *Habituelle Konstruktion sozialer Differenz. Eine rekonstruktive Studie am Beispiel von Organisationen der freien Wohlfahrtspflege*. Wiesbaden: VS Verlag.
- 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.
- Lehmann, Fritz. 2007. *Der Polizeikompass – Eine kleine Orientierungshilfe in der föderalistischen Polizeilandschaft der Schweiz*. Neuchâtel: Schweizerisches Polizeiinstitut.
- Leidner, Robin. 1991. Serving Hamburgers and Selling Insurance: Gender, Work, and Identity in Interactive Service Jobs. *Gender & Society* 5(2): 154–177.
- Lipsky, Michael. 1980. *Street-Level Bureaucracy. Dilemmas of the Individual in Public Services*. New York: Russell Sage Foundation.
- Maeder, Christoph und Eva Nadai. 2004. *Organisierte Armut. Sozialhilfe aus wissenssoziologischer 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.
- Mecheril, Paul und Melanie Plösser. 2011. Diversity und Soziale Arbeit. S. 278–287 in *Handbuch Soziale Arbeit*, hrsg. von Hans-Uwe Otto und Hans Thiersch. München: Reinhardt.
- Messmer, Heinz und Sarah Hitzler. 2011. Interaktion und Kommunikation in der Sozialen Arbeit. Fallstudien zum Hilfeplangespräch. S. 51–64 in *Empirische Forschung und Soziale Arbeit. Ein Studienbuch*, hrsg. von Gertrud Oelerich und Hans-Uwe Otto. Wiesbaden: VS Springer.
- Neckel, Sighard und Ferdinand Sutterlüty. 2010. Negative Klassifikationen und ethnische Ungleichheit. S. 217–235, in *Ethnowissen. Soziologische Beiträge zu ethnischer Differenzierung und Migration*, hrsg. von Marion Müller und Darius Zifonun. Wiesbaden 2010: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Nieswand, Boris. 2014. Über die Banalität ethnischer Differenzierungen. S. 271–295 in *Kultur, Gesellschaft, Migration. Die reflexive Wende in der Migrationsforschung*, hrsg. von Boris Nieswand und Heike Drotbohm. Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Oevermann, Ulrich. 1996. Theoretische Skizze einer revidierten Theorie professionalisierten Handelns. S. 70–182 in *Pädagogische Professionalität. Untersuchungen zum Typus pädagogischen Handelns*, hrsg. von Arno Combe und Werner Helsper. Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Pasche, Nathalie, Esteban Piñeiro und Martina Koch. i.E. «Wir sind die Polizei. Das Schlusswort haben wir.» (Un)doing authority in einem Schweizer Polizeidienst. Im Erscheinen in *Polizei im Spannungsfeld von Autorität, Legitimität und Kompetenz*, hrsg. von Bernhard Frevel und Hermann Gross. Frankfurt a. M.: Verlag für Polizeiwissenschaften.
- Piñeiro, Esteban. 2015. *Integration und Abwehr. Genealogie der schweizerischen Ausländerintegration*. Zürich: Seismo.
- Piñeiro, Esteban. 2011. Irritationen der Vielfalt. Fachliche Implikationen einer transkulturellen Öffnung der Verwaltung. *Schweizerische Zeitschrift für Soziale Arbeit* 10(1): 32–53.

- Piñeiro, 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.
- Piñeiro, 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.
- Pomey, Marion. 2017. *Vulnerabilität und Fremdunterbringung. Eine Studie zur Entscheidungspraxis bei Kindeswohlgefährdung*. Weinheim: Beltz/Juventa.
- Reichertz, Jo. 1998. Reduktion des Tatvorwurfs als Folge polizeilicher Ermittlungspraxis. S. 259–278 in *Die Wirklichkeit des Rechts. Rechts- und sozialwissenschaftliche Studien*, hrsg. von Ders. Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Reuss-Ianni, Elisabeth. 1999. *Street Cops and Management Cops: The Two Cultures of Policing*. Second Printing. New Brunswick/New Jersey: Transaction Publishers.
- Schnurr, Stefan. 2012. Grundleistungen der Kinder- und Jugendhilfe. S. 66–109 in *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: BSV (Bundesamt für Sozialversicherungen).
- Schröder, Norbert. 2003. Interkulturelles Patt. Kommunikationsprobleme zwischen deutschen Vernehmungsbeamten und türkischen Migranten in polizeilichen Beschuldigtenvernehmungen. S. 79–99 in *Hermeneutische Polizeiforschung*, hrsg. von Jo Reichertz und Norbert Schröder. Opladen: Leske + Budrich.
- Scott, Eric J. 1981. *Calls for Service: Citizen Demand and Initial Police Reaction*. Washington: National Institute of Justice.
- Siebers, Hans. 2009. Discrimination and Cultural Closure at Work: Evidence From Two Dutch Organizations. S. 91–110 in *Paradoxes of Cultural Recognition: Perspectives From Northern Europe (Research in Migration and Ethnic Relations)*, hrsg. von Sharam Alghasi, Thomas Hylland Eriksen und Halleh Ghorashi. Farnham: Ashgate.
- Smith, Brenda D. und Stella E.F. Donovan. 2003: Child Welfare Practice in Organizational and Institutional Context. *Social Service Review* 77(4): 541–563.
- Spradley, James. 1979. *The Ethnographic Interview*. New York: Wadsworth Publishing Company.
- Strauss, Anselm L. und Juliet Corbin. 1996. *Basics of Qualitative Research. Grounded Theory Procedures and Techniques*. Newbury Park: Sage.
- Wagner, Constantin. 2016. Die Reproduktion «ethnisch» vermittelter sozialer Ungleichheit in einem Schweizerischen Sozialamt. Folgen institutioneller und akteursbezogener Kategorisierungen. S. 419–437 in *Symbolische Ordnung und Bildungsungleichheit in der Migrationsgesellschaft*, hrsg. von Emre Arslan und Kemal Bozay. Wiesbaden: Springer.
- Weber, Max. 1980 [1921]. *Wirtschaft und Gesellschaft. Grundriss der verstehenden Soziologie*. Tübingen: Mohr Siebeck.
- West, Candace und 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.
- Wicker, Hans-Rudolf. 2009. Die neue schweizerische Integrationspolitik. S. 23–47, in *Fördern und Fordern im Fokus. Leerstellen des Schweizerischen Integrationsdiskurses*, hrsg. von Esteban Piñeiro, Isabelle Bopp und Georg Kreis. Zürich: Seismo.