

## 7. Forschungsstrategie und Forschungstechniken: Eine Ethnographie diskursiver Praktiken im institutionellen Kontext

---

Für die Beziehungen zwischen Wahrheit und Macht, zwischen Wissen und Macht interessiere ich mich. Aber diese Schicht von Objekten oder vielmehr Beziehungen ist schwer zu fassen. Und da es dafür keine allgemeine Theorie gibt, bin ich gewissermaßen ein blinder Empirist, das heißt, ich bin in der denkbar schlimmsten Situation. Ich habe keine allgemeine Theorie und auch kein sicheres Instrument. Ich taste mich voran und fabriziere nach besten Kräften Instrumente, die Objekte sichtbar machen sollen.

(Foucault 2003: 521–522)

Da Sozialpolitik immer auch lokal, d.h. an der *front-line* verhandelt und gemacht wird (Lipsky 1980/2010), bietet sich für die Bearbeitung meiner Forschungsfragen ein dezidiert qualitatives Forschungsdesign an. Genauer gesagt führe ich eine »fokussierte Ethnographie« (Knoblauch 2001) institutioneller Praktiken und Diskurse durch und versuche mittels teilnehmender Beobachtung des beruflichen Alltagshandelns der öffentlich Bediensteten die mikropolitischen Praktiken und Deutungskämpfe innerhalb der Organisation des RAV zu erforschen. Ich bestimme daher nicht im Vorfeld meiner Datenerhebung, was die öffentliche Arbeitsvermittlung als wohlfahrtsstaatliche Institution genau tut und wie sie funktioniert, sondern untersuche die Situationen und Probleme, mit welchen die RAV-Berater\_innen konfrontiert sind, und analysiere, wie sie damit umgehen (zur Methode der Ethnographie in Bürokratien siehe auch Fassin et al. 2015; Gottwald/Sowa/Staples 2017; Sowa et al. 2013). Dabei betrachte ich weder die Organisation des RAV noch das Management als unvermittelt beobachtbare und klassifizierbare Einheiten, sondern als »Produkte oder Effekte von Diskursen und Praktiken, die

bestimmen, was gesehen wird und was nicht gesehen wird, was sichtbar und sagbar wird und zugleich, was unsichtbar und unsagbar wird« (Weiskopf 2003: 14). Das RAV und die im RAV stattfindenden Interaktionen werden aus dieser Perspektive zu einem machtvollen Wirkungsfeld, insofern durch diskursive Strategien ein »wahres Wissen« über die Berater\_innen als vergeschlechtlichte und affektfähige Subjekte gesichert wird, und andererseits ist das RAV selbst Effekt von Machtverhältnissen, in denen über Normalisierungsprozesse festgesetzt wird, was es heißt, eine (kosten)effiziente Organisation mit »guten« Mitarbeiter\_innen zu sein.

Dem ethnographischen Vorgehen und der theoretischen Ausrichtung meiner Untersuchung entsprechend ist meine Konzeption von Staatlichkeit und Regieren folgendermaßen konstruiert: Der Staat bildet keine autonome Quelle von Macht, sondern spiegelt sich in diversen zur Analyse stehenden Regierungsrationalitäten und Institutionen wider. Für Foucault (2004a) ist der Staat keine gegebene Universalie und unabhängig von den regierten Subjekten, sondern er entfaltet seine Wirkung, indem er zur »reflektierten Praxis der Menschen« (ebd.: 359) wird. Im Kontext einer Analyse der Macht beschränkt sich Regieren somit auch nicht mehr auf den Einflussbereich staatlicher Autorität, sondern bezieht sich auf die »Gesamtheit der Institutionen und Praktiken, mit denen man die Menschen lenkt« (Foucault 2005g: 116). Staatliche Bürokratien, wie etwa die öffentliche Arbeitsvermittlung, sind in diesem theoretischen Kontext zentrale Institutionen einer solchen Regierung, welche versucht, »das Verhalten der Menschen« über »Rationalitätstypen« zu steuern (Foucault 2004b: 441), und sie artikulieren zugleich auch selbst eine spezifische Regierungsrationalität, der, wie ich noch zeigen werde, immer auch ein spezifisches Affektregime und eine Geschlechterordnung zugrunde liegt.

## 7.1 Diskursforschung meets Ethnographie

Der hier gewählte methodische Zugang ist stark von dieser Konzeption von Staatlichkeit und von der Idee von Regierung als Praxis im Sinne einer Lenkung der Führungen und als eines »auf Handeln gerichtete[n] Handeln[s]« (Foucault 2005b: 286) beeinflusst. Staatlichkeit und der Staat, so eine meiner zentralen Annahmen, werden also in den Praktiken der öffentlich Bediensteten, durch ihre Interpretation und Umsetzung der Politiken, in ihren individuellen Strategien und Umgangsweisen und in der Interaktion mit ihren »Kund\_innen« erst hergestellt. Das hier gewählte ethnographische Vorgehen erlaubt es, den Staat ausgehend von diesen Praktiken und Diskursen genauer in den Blick zu nehmen.<sup>1</sup> Denn durch die Ver-

1 Hinsichtlich dieser Perspektive ähnelt der hier gewählte methodische Zugang dem Projekt von Tatjana Thelen, Larissa Vettors und Keebet von Benda-Beckmann (2014) zu Ethnographien des Staates, welche die Wissenschaftlerinnen als »stategraphy« betiteln.

knüpfung von diskursanalytischen mit ethnographischen Methoden lassen sich Subjektivierungsprozesse nicht nur aus den diskursiv-normativ vorgegebenen Subjektpositionen erschließen, sondern auch jene sozialen Praktiken ausleuchten, in denen diese Positionen von den Subjekten, hier den Personalberater\_innen, eingenommen und interpretiert werden.

Mit Stefan Hirschauer und Klaus Amann (1997) kann die Ethnographie als »opportunistische und feldspezifische Erkenntnisstrategie« (ebd.: 20) charakterisiert werden, wobei die praktische Erzeugung der Wirklichkeit im Mittelpunkt der Analyse steht. Die Beobachtung stellt somit einen zentralen Zugang zum Forschungsgegenstand bereit, weil sie diesen erst einmal in seiner bestehenden Praxis (annähernd) so belässt, wie er ist, während eine Befragung der Feldakteur\_innen weniger die konkrete Praxis als vielmehr die Reflexion und Interpretation der Befragten zugänglich macht (ebd.: 23). Bei der teilnehmenden Beobachtung hingegen wird durch die »Kopräsenz« des\_der Forschers\_in (Kalthoff 2003: 76) ein erfahrungsbasierter Zugang zur »Gelebtheit sozialer Ordnungen« (Amann/Hirschauer 1997: 21) möglich, und durch die Unmittelbarkeit dieser Form der Datengewinnung kann so besonders gut die »welfare in practice« (Schultheis 2012: 176) in den Fokus genommen werden. Denn die Ethnographie interessiert sich für »den Bereich öffentlich gelebter Sozialität, dessen Sinnhaftigkeit von einem *impliziten* Wissen der Teilnehmer bestimmt wird« (Breidenstein et al. 2013: 33, Herv. M. G.). Und genau dieses implizite Wissen gilt es herauszuarbeiten.

In meiner Forschung kommt die Methode der »fokussierten Ethnographie« (Knoblauch 2001) zum Einsatz. Bei diesem Ansatz liegt der Fokus, anders als bei klassischen kulturanthropologischen Ethnographien, auf einem Teilbereich des Alltäglichen bzw. auf einzelnen gesellschaftlichen Mikrokosmen und es werden ausgewählte Handlungsaspekte aus der eigenen Gesellschaft untersucht. Mit dieser Fokussierung geht die Frage nach dem Umfeld einher. »Oder anders formuliert: wovon ist der untersuchte Ausschnitt ein Ausschnitt« (ebd.: 137)?

Für das konkrete Forschungsvorgehen bedeutet dies, dass ich mich als Forscherin hinlänglich mit dem Forschungsgegenstand vertraut gemacht haben muss, bevor ich ins Feld gehe, um bei der empirischen Arbeit als wohlinformierte Teilnehmerin einsteigen zu können. Nebst dem vorab zu erarbeitenden Kontextwissen zeichnet sich die fokussierte Ethnographie auch durch ihren Anspruch aus, theoretisch informiert ins Feld zu gehen, wobei die Forderung nach empirischer Belegbarkeit stets beibehalten wird. Ein weiteres zentrales Charakteristikum ethnographischen Vorgehens ist der Mix aus unterschiedlichen Erhebungsmethoden, eine Strategie, welche auch in meiner Untersuchung zur Anwendung kommt. Leitfadengestützte qualitative Interviews mit den Berater\_innen, Dokument- und Bilddaten, etwa in Form von Gesetzestexten und Strategiepapieren, wie auch Fotos des RAV und des Gebäudekomplexes, in welchem es sich befindet, sowie dessen öffentlich zugängliches Informationsmaterial ergänzen die Beobachtungsprotokolle und Feldnotizen.

Im Sinne der Operationalisierung werde ich im Abschnitt 7.6 den hier verfolgten ethnographisch-diskursanalytischen Ansatz explizieren und zeigen, wie es genau dieses Forschungsdesign vermag, die Makroebene der Programmatik und die institutionelle Mesoebene mit der Ebene situierter Praktiken zu verbinden und dabei die Differenzierung zwischen Makro- und Mikroebene aufzuheben (mehr zu diesem Ansatz z.B. in: Macgilchrist/Ott/Langer 2014; Ott/Langer/Rabenstein 2012). Darüber hinaus wird es durch dieses ethnographische Vorgehen im Sinne des Doing-gender-while-doing-work-Ansatzes (Connell/Messerschmidt 2005; Leidner 1991; West/Zimmerman 1987) möglich, die vergeschlechtlichten Arbeitspraxen der Berater\_innen zu erforschen und darzustellen, wie sie in ihren affektiven Praktiken während der Begegnungen mit den Erwerbslosen gleichzeitig Staat und Geschlecht herstellen. Basierend auf der Annahme, dass Organisationen und staatliche Verwaltungen grundlegend vergeschlechtlicht sind (Acker 1990), möchte ich analysieren, wie die Berater\_innen ›Weiblichkeit‹, etwa durch das Zeigen von Empathie und Mitgefühl (Tronto 1993), und ›Männlichkeit‹ in Form von emotionaler Neutralität und sachlich-nüchternem Managerialismus (Lewis/Simpson 2007) in den Begegnungen mit den Arbeitsuchenden herstellen – ganz egal, ob Männer oder Frauen das tun.<sup>2</sup>

Mittels teilnehmender Beobachtung der Interaktionszusammenhänge im RAV lassen sich somit Prozesse der Verkörperung und Materialisierung sowie Wirkweisen von Affekten in Praktiken der öffentlichen Arbeitsvermittlung in den Blick nehmen und Aussagen über die damit verbundene Herstellung von Geschlecht treffen. Darüber hinaus wird in den Beobachtungen deutlich, wie die Handlungsspielräume der Berater\_innen *in actu* geschaffen werden, wie sie durch die Rahmenbedingungen erweitert oder eingeschränkt werden und wie die Berater\_innen diese Handlungsspielräume konkret in ihrer Beratungstätigkeit nutzen. Daran lässt sich die Frage anschließen, inwieweit die affektive Arbeit der Berater\_innen nicht nur ökonomischen Zwecken zugeführt wird, sondern auch als Grundlage für ihre Handlungsmacht und als ›Quelle‹ für die von ihnen ausgehenden widerständigen Praktiken dient.

Auch schärft die Beobachtung den Blick für bestimmte materielle Dinge und Artefakte, die in der Beratungssituation relevant werden und diese strukturieren.

---

2 Bei der Untersuchung der vergeschlechtlichten Arbeitspraktiken der Berater\_innen muss stets mitberücksichtigt werden, dass die Operationalisierung des *genderings* mit dem Risiko einhergeht, die binäre Geschlechterordnung zu reproduzieren. Auch meine Studie läuft immer Gefahr, Zweigeschlechtlichkeit zu reproduzieren. Durch den Fokus auf das Umkämpftsein von Geschlecht und damit von Männlichkeit und Weiblichkeit (ganz unabhängig vom biologischen Geschlecht) versuche ich jedoch die Zweigeschlechtlichkeit zu erweitern (zur Debatte zu diesem methodischen Dilemma der Genderforschung s. auch Gildemeister 2004; Nentwich/Kelan 2014).

Dies ist ein weiterer wichtiger Punkt für meine Forschung, zeichnen sich die Behördensituationen doch häufig durch den akustisch nicht immer wahrnehmbaren Umgang mit Texten (Smith 2006) etwa in Form von Formularen oder dem Computer aus. Auch Breidenstein et al. (2013) verweisen auf die Spezifität einer ›Ethnographie der Dinge‹ anhand der Verwendung von Dokumenten.

Denn diese entfalten einerseits eine eigene »Sinnschicht sozialer Wirklichkeit« (ebd.: 92). Andererseits entsteht aufgrund von Schriftlichkeit ein modifizierter »Rahmen von Aktivitäten: der Wirkungskreis von Sprechakten bzw. Schreibakten« (ebd.). Die Autoren weisen zu Recht darauf hin, dass hergestellte Dokumente nur bedingt als Informationsquelle für »in ihnen« angesprochene Sachverhalte dienen können; vielmehr müssen sie als »Folie« zur Wahrnehmung »soziale[r] Realität« betrachtet werden (ebd.: 94). Denn anders als handelnde Personen können Vergegenständlichungen nicht über ihr Wissen und ihre Motive befragt werden. Doch bilden spezifische Objekte und Artefakte – wie etwa die wiederkehrenden und die Gespräche strukturierenden Dokumente und die Informationsbroschüre »Arbeitslos sein. Alles, was Sie wissen müssen«, das Inventar der Büros und wie diese von den Berater\_innen gestaltet werden, die eingesetzten Computer und dergleichen mehr – zentrale Elemente der Affekt- und Geschlechterordnung der Beratungsgespräche und der im weitesten Sinne affektiven Regierungsrationalität des RAV.

Wie bereits in der Einleitung zu meinen methodischen Ausführungen angeklungen, interessieren mich der Raum und die Raumordnungsverfahren in Hinblick auf ihre Auswirkungen auf die Praktiken der Berater\_innen; ich verstehe die Raumgestaltung als Schnittpunkt von Diskursen und Praktiken. Diese Perspektive auf die Raumordnung und die architektonische Gestalt des untersuchten RAV stellt folglich einen idealen Einsatzpunkt für meine ethnographische Diskursanalyse und für die Reflexion meiner eigenen (affektiven) Eingebundenheit in den Forschungsprozess bereit.

Wie ich Zugang zur Organisation des RAV erhalten und die Handlungspraxis der öffentlich Bediensteten untersucht habe, werde ich gesondert in den Unterkapiteln 7.4 und 7.5 ausführen. Im folgenden Kapitel möchte ich jedoch zuerst meine eigene affektive Eingebundenheit ins Feld im Sinne einer »emotional participation« (Bergman Blix 2010: 61) reflektieren und darlegen, wie ich diese während der Datenerhebung und in der Auswertung meines Materials berücksichtigt habe.

## 7.2 Befremdung und die eigene Eingebundenheit ins Feld: Forschen als affektiv-diskursive Praxis

Da sich der von mir gewählte Forschungsansatz der fokussierten Ethnographie gerade dadurch auszeichnet, dass er sich weniger mit dem ›Fremden‹ als dezidiert mit

der eigenen Gesellschaft auseinandersetzt, gilt die Technik der Befremdung als zentral. Durch diese konnte ich in das zu erforschende Feld zunächst als Außenseiterin eintauchen und mich danach schrittweise mit der Logik des Feldes vertraut machen. Denn eine Teilnahme an den Praktiken der Beteiligten wird erst über die Strategie der Fremdheit möglich: Selbstverständlichkeiten müssen hinterfragt werden, auch vermeintlich unwichtige Details müssen registriert werden, Unverständliches soll durch das Stellen vieler Fragen möglichst geklärt werden, um somit das Unbekannte im Bekannten zu entdecken (Amann/Hirschauer 1997).

Dieses ›Befremdetsein‹ ist also die affektive Voraussetzung und epistemologische Grundlage ethnographischer Forschung. Dabei entstehen im Feld Paradoxien von Nähe und Distanz, denn meine unmittelbare Anwesenheit im Feld als Forscherin ist ein Modus der Sozialität, aus dem ich mich nicht ausklammern kann. Ich zeigte mich demnach nicht nur in der Rolle der Beobachterin, sondern wurde in manchen Situationen auch zur Teilnehmerin. Dieser Rollenwechsel wurde insbesondere dann deutlich, wenn sich die Berater\_innen während der Gespräche mit den Arbeitsuchenden direkt an mich wandten, mir etwa ihr Handeln erklärten oder mich nach den Beobachtungsphasen um eine Beurteilung der von ihnen durchgeführten Beratungsgespräche baten.

Ebenso nahm ich bei der Erarbeitung des Feldzugangs eine aktive Rolle ein und musste auch meine eigenen Gefühle managen und im Sinne eines »impression management« (Goffman 1959) gezielt so einsetzen, dass die Akteur\_innen im Forschungsfeld Vertrauen zu mir als Forscherin fassten und ich einen positiven Kontakt zu den EntscheidungsträgerInnen im RAV herstellen konnte. Hinzu kam, dass ich gerade im Umgang mit dem RAV-Management affektive Arbeit leisten musste, um die Dissonanz zwischen meinen persönlichen oder eben ›authentischen‹ Gefühlen und den Gefühlen, die ich als Forscherin zeigte, zu bearbeiten. Stina Bergman Blix und Åsa Wettergren (2015) greifen die Gefahr dieser emotionalen Dissonanz in ihrem Ansatz zur Reflexion der Forscher\_innengefühle auf und machen deutlich, dass gerade ideologische Differenzen zwischen den Forschenden und den Teilnehmer\_innen Anlass zu konflikthaftern Emotionen im Forschungsprozess geben können:

»This is when emotional reflexivity may activate detailed analysis of how feelings of resistance to the field can hamper analytical insights. The distinction between a ›private‹ self and a ›professional researcher‹ is necessary, in order to deal with negative self-feelings. The emotion work needed to resolve the tension between desiring to remain close to the field, and feeling emotional repulsion towards it, warrants what Hage (2009) calls ›ethnographic vacillation‹.« (Ebd.: 692)

Um meine eigenen Gefühle und die Arbeit an meinen Gefühlen im Forschungsprozess zu reflektieren, folge ich dem Ansatz von Bergman Blix und Wettergren, die

drei Dimensionen der von Forschenden geleisteten Emotionsarbeit entwickelt haben (Bergman Blix/Wettergren 2015: 689; eigene Übersetzung):

- Strategische Emotionsarbeit zur Schaffung und Aufrechterhaltung des Feldzuges
- Emotionale Reflexivität zur Schärfung der Wahrnehmung eigener emotionaler Signale und um die eigene Positionierung als Forscher\_in zu reflektieren
- Emotionsarbeit zur Bewältigung emotionaler Dissonanz zwischen der Persona des/der Forscher\_in und dem ›authentischen‹ Selbst.

Der Zugang zu meinen eigenen Gefühlen und somit meiner Situiertheit im Feld eröffnet sich über mein eigenes »leiblich-affektives Betroffensein« (Schmitz 1998: 26). Folglich lassen sich in der Analyse meiner eigenen Gefühle und Wahrnehmungen Aussagen über das Feld treffen, weil sie einen Hinweis darauf geben, eingetaucht zu sein, irritiert zu sein, Distanz zu spüren. Meine eigenen Gefühle, wie ich sie während des Forschungsprozesses erfahren habe, werden so zu subjektiven Tatsachen (ebd.). Eine gewisse Nähe zum Feld muss daher nicht per se eine Gefahr für die Feldforschung darstellen, sondern kann ebenso erkenntnisgenerierend wirken. Diese Reflexion meiner eigenen Subjektivität und damit auch meiner Gefühle schließt eine körperleibliche Involvierung in das Forschungsgeschehen ein. Dieses körperliche Involviertsein wird dann zu einem Bestandteil der ethnographischen Beschreibung (Wettergren 2015; ähnlich auch Ezzy 2010; Hirschauer 2002). Auch Virginia Dickson-Swift hebt gemeinsam mit Kolleg\_innen (Dickson-Swift et al. 2009) in ihrer Reflexion über die emotionale Arbeit von Forscher\_innen diesen körperlichen Aspekt qualitativer Forschung hervor: »If we accept that qualitative research work can be emotion work we must also accept the embodied nature of the work. We cannot be emotionally involved in our research, showing emotion or feeling without using our bodies« (ebd.: 67).

In meinen Feldnotizen hielt ich folglich auch meine persönlichen Erlebnisse, Eindrücke und Gefühle fest. Dies dient mir dazu, meine eigene Rolle und Position im Feld zu reflektieren und auch um später nachvollziehen zu können, wie ich mich zu Beginn der Erhebung gefühlt habe, wie sich meine Haltung gegenüber dem Feld im Laufe des Forschungsprozesses verändert hat und wie ich durch meine eigenen Gefühle mit dem Feld in ›Verbindung‹ getreten bin. Ich verstehe also meinen eigenen Körper als Erhebungsinstrument in Bezug auf die affektive(n) Atmosphäre(n) im RAV und in den beobachteten Interaktionen und werde als Forscherin zu einem Teil meines Forschungsfeldes, welches im Affizierungsgeschehen im Sinne eines Affizierens und Affiziertwerdens konstituiert wird. Daraus lässt sich folgern, dass die Erkenntnisgewinnung nicht trotz meiner subjektiven Verwobenheit in das Forschungshandeln, sondern gerade wegen dieser Subjektivierung stattfindet. Es geht einerseits darum zu analysieren, was das Feld mit mir als Forscherin macht,

und andererseits gilt es zu erforschen, was ich als Forschende mit dem beforschten Feld tue.

Was dies nun konkret für mein Vorgehen und meine Felderfahrung bedeutet, möchte ich in einem kurzen Exkurs und mit Verweis auf forschungsethische Prämissen schildern.

### **7.3 Exkurs: Forschungsethische Implikationen ethnographischen Forschens im Kontext einer ›eingreifenden‹ Schweizer *street-level bureaucracy***

Die besondere Sensibilität des Forschungsfeldes der öffentlichen Arbeitsvermittlung stellt ein zentrales Merkmal meiner empirischen Arbeit dar. Denn nicht nur ist mein Forschen in der Behörde durch zahlreiche Zugangsbeschränkungen gekennzeichnet und ich erlangte nur auf Umwegen und beschränkt Zugang zum organisationsinternen Wissen; vielmehr ist auch festzuhalten, dass das Beobachten des Vollzugshandelns in der Interaktion zwischen den Berater\_innen und den Erwerbslosen einen Bereich darstellt, der durch ein stark asymmetrisches Machtverhältnis gekennzeichnet ist. Darüber hinaus gilt es zu berücksichtigen, dass die Arbeitsuchenden nicht freiwillig zu ihren Terminen im RAV erscheinen und sich womöglich aufgrund dieses Zwangs und aus Furcht vor möglichen negativen Konsequenzen eher mit der Beobachtung des Beratungsgesprächs einverstanden erklären, als es vielleicht ›Kund\_innen‹ einer anderen Behörde getan hätten. Zwar sind dies nur hypothetische Annahmen, doch muss dieser Zwangscharakter der beobachteten Interaktionen in der Analyse berücksichtigt werden.

Ich habe mich in meinem Vorgehen am Ethikkodex der Deutschen Gesellschaft für Soziologie<sup>3</sup> orientiert. Exemplarisch hervorheben möchte ich beispielsweise die informierte Freiwilligkeit aller in den Forschungsprozess einbezogenen Personen. Entsprechend diesem Grundsatz gaben während der geplanten teilnehmenden Beobachtungen und der Interviews nicht nur die Personalberater\_innen ihr Einverständnis, sondern auch die Arbeitsuchenden hatten die Möglichkeit, sich gegen eine Beobachtung des Beratungsgesprächs zu entscheiden.

Der Umstand, dass die Arbeitsuchenden zwar über meine Rolle informiert worden sind, jedoch keine weiteren Informationen zum Forschungsprojekt erhalten haben, führt zu der forschungsethischen Frage, ob durch die wissenschaftliche Intervention die Gefahr besteht, das bereits bestehende Informations- und Machtgefälle zwischen den Arbeitsuchenden und ihren Berater\_innen weiter zu verstärken. Da es

3 Ethikkodex der DGS abrufbar auf: <http://www.sozioologie.de/de/die-dgs/ethik/ethik-kodex.html> (Zugriff am 17.02.2018).



mir in meiner Forschung nicht möglich war, dieses Risiko vollständig zu eliminieren, folge ich dem pragmatischen Weg, der in Breidenstein et al. (2013: 56) erläutert wird:

»Insofern implizieren radikale forschungsethische Forderungen nach informierter Zustimmung ein unrealistisches Bild der Forschungspraxis – auch und gerade, weil sie voraussetzen, dass die Feldteilnehmer sozialwissenschaftliche Vorgehensweisen und Wissenstraditionen aus der Perspektive von Sozialwissenschaftlern verstehen und beurteilen können müssten [...]. Der Versuch, völlige Transparenz herzustellen oder einzuklagen, also etwa ganze Forschungsanträge zu überreichen, ist ein sicherer Weg, die Forschung nicht zustande kommen zu lassen.«

Die Identität aller Personen, die dies nicht explizit anders wünschten, wurde anonymisiert. Auch bei der Präsentation der Zwischenergebnisse vor den Leitungspersonen des RAV habe ich darauf geachtet, dass keine Rückschlüsse auf einzelne Personen gezogen werden konnten, dies auch in Anbetracht dessen, dass das Thema der widerständigen Praktiken der Bediensteten eine prominente Stellung in meinem Erkenntnisinteresse einnimmt und ich es vermeiden wollte, das Verhältnis zwischen den unterschiedlichen Hierarchieebenen oder auch zwischen den einzelnen Personalberater\_innen zu belasten.

Um als Forscherin nicht in Spannungsverhältnisse zwischen denjenigen Akteur\_innen zu geraten, die strukturell in Opposition zueinander stehen, war es wichtig, ein Gleichgewicht zwischen verschiedenen im Feld gegebenen Subjektpositionen und meiner eigenen Position zu finden. Diesen Punkt versuchte ich stets mitzudenken, so dass ich eine Moralisierung des lokalen Forschungskontexts, etwa in Form einer offenen Parteinahme für die streikbeteiligten Berater\_innen oder auch einer mangelnden Offenheit gegenüber dem RAV-Management, verhindern konnte. Dies war nicht zuletzt in Bezug auf den Feldzugang zu berücksichtigen, um keine falschen Erwartungen bei den Forschungsbeteiligten zu wecken und um die Erlaubnis, meine Erhebung im RAV durchzuführen, nicht bereits im Vorfeld beziehungsweise während der Datenerhebung zu gefährden. Dazu war es notwendig, dass auch ich als Forscherin meine Affekte während des Forschungsprozesses manage und insbesondere im Kontakt mit der RAV-Leitungsebene im Sinne eines (*un-*)*doing affect while doing research* möglichst keine emotionalen Regungen zu zeigen versuchte. Zudem begreife ich auch mein eigenes affektives Involviertsein als methodologisches Werkzeug für ein besseres Verstehen meines Forschungsfelds und der sich darin entfaltenden Dynamiken. Denn auch meine persönlichen Erfahrungen sind eng mit dem gesamten Forschungsprozess verbunden. Ich betrachte diese Standortgebundenheit wissenschaftlicher Erkenntnisgewinnung als unhintergebar, denn:

»Niemand hat jemals eine Methode erfunden, um den Wissenschaftler von seinen Lebensbedingungen zu trennen, von seiner (bewussten wie unbewussten) Zugehörigkeit zu einer Klasse, einer Glaubensrichtung, einer sozialen Position oder der reinen Tatsache, Mitglied einer Gesellschaft zu sein. Dies alles fährt fort, auf ihn Einfluss zu nehmen, auf das, was er beruflich tut.« (Said 1999: 18)

Dies bedeutet, dass die hier dargestellten Ergebnisse und Erkenntnisse nicht »neutral« und anthropologisch universell sind und somit auch nicht den Anspruch der Allgemeingültigkeit erheben. Ungeachtet dieser dem qualitativen Vorgehen geschuldeten Einschränkungen der Generalisierbarkeit der Erkenntnisse verfolge ich das Ziel, meine Forschungsstrategie transparent und nachvollziehbar zu gestalten und somit dem Anspruch auf Plausibilität gerecht zu werden.

## 7.4 Aufenthalt im RAV: Erhebungsmethoden und Vorstellung des Untersuchungsmaterials

Entsprechend den Grundprinzipien interpretativer Sozialforschung, wie etwa dem Prinzip der Prozesshaftigkeit, der Offenheit oder der Flexibilität, folgt auch meine Forschung einer mehrstufigen Forschungsstrategie und ich pendelte mehrmalig zwischen Datenerhebung und -analyse hin und her. Dem qualitativen Forschungsparadigma entsprechend testete ich keine vorab festgelegten Hypothesen, sondern zielte darauf ab, Thesen aus dem empirischen Material heraus zu bilden.

Diese Forschungsstrategie erforderte mitunter eine »on-site flexibility« (Yanow/Schwartz-Shea 2015: xviii), was so viel bedeutet wie die kontinuierliche Anpassung des methodischen Designs, des methodischen Vorgehens (z.B. Anpassungen im Sampling) und der theoretischen Bezüge im Laufe des Forschungsprozesses an die Erfordernisse des Feldes oder der Forschungssituation. Das oberste Prinzip in einem solchen Forschungsprozess ist meine Reflexivität als Forscherin, also die Kompetenz, mich als Forscherin als konstitutiven Teil des Forschungsfeldes zu betrachten und meine eigene Rolle und meinen Einfluss im Forschungsprozess stets mitzudenken (Blatter/Langer/Wagemann 2018: 104–105). Ich musste also immer wieder überdenken, wie ich als Forscherin auf die Organisation wirke und wie diese auf mich reagiert. Dies war insbesondere beim Erarbeiten meines Feldzugangs zentral, da ich mich stets um ein Gleichgewicht zwischen dem durch meine Forschung entstehenden zusätzlichen Aufwand für das RAV und den von mir benötigten Daten bemühen musste.

### 7.4.1 Datenerhebung im RAV: Von Wellen und Hürden

Über die im Untersuchungskanton relevanten Gewerkschaften des öffentlichen Dienstes war es mir möglich, Kontakt zu Andrea<sup>4</sup>, einer im RAV tätigen Personalberaterin, aufzunehmen und mit ihr im April 2015 ein erstes Interview durchzuführen (fortan: PB Nr. 1). Im weiteren Forschungsverlauf wurde Andrea zu einer wichtigen Gatekeeperin und Informantin und stellte im Sinne des Schneeballverfahrens (*snowballing*) (Przyborski/Wohlrab-Sahar 2014: 184–185) den Kontakt zwischen mir und Dominique, einer weiteren Personalberaterin, her.

Kurze Zeit nachdem ich die im Kanton tätigen Gewerkschaften kontaktiert hatte, erhielt ich auch von offizieller Seite die Bewilligung, meine Erhebung im RAV durchzuführen. Nun konnte ich in Absprache mit dem Amtschef und seinem Assistenten Kontakt zu einem Gruppenchef im RAV aufnehmen und mit ihm meinen ersten ›offiziellen‹ Feldaufenthalt vorbereiten. Insgesamt wurden mir für diese erste Erhebungsphase fünf Personalberater\_innen zugeteilt (PB Nr. 2 bis PB Nr. 6), die ich im Laufe meines zehntägigen Feldaufenthalts interviewen und in ihrem Arbeitsalltag und in den Gesprächen mit den Stellensuchenden beobachten konnte. Ein weiteres Interview konnte ich während dieses ersten längeren Aufenthalts im RAV mit Dominique (PB Nr. 7) führen, deren Kontakt mir im Vorfeld von Andrea (PB Nr. 1) vermittelt worden war.

Nach einem langen Aushandlungsprozess mit dem Amtschef und meinem ersten Feldaufenthalt im Winter 2015 wurde mir nach der Sicherung und ersten Analyse der sieben Interviews mit den Berater\_innen sowie meinen Protokollen von den Beobachtungen der Beratungsgespräche und den Shadowingphasen bewusst, dass ich für eine fundierte Analyse im Sinne eines »fallkontrastiven Samplings« (Blatter et al. 2018: 64) und zur Beantwortung meiner Fragestellung weitere Personalberater\_innen interviewen und ihren Arbeitsalltag beobachten musste. Die Fallauswahl erfolgte somit schrittweise im Zuge des Forschungsverlaufs und im steten Rückgriff auf die bereits erzielten Erkenntnisse. Genauer gesagt habe ich versucht, auf Basis der ersten Auswertung einiger Interviews und Beobachtungsprotokolle systematisch nach weiteren geeigneten Fällen, die in einem Kontrast zu den gewonnenen Zwischenergebnissen stehen, zu suchen und damit eine möglichst große Varianz innerhalb der Fallstudie zu erreichen.

---

4 Um die den Interviewpartner\_innen zugesicherte Anonymität zu schützen, habe ich ihre Namen durch Pseudonyme ersetzt und den Interviews Nummern zugeordnet. Im Text werden die Pseudonyme und die entsprechenden Nummern unter der Abkürzung »PB Nr.« angeführt. »PB« steht für »Personalberater« bzw. »Personalberaterin«. Eine Tabelle mit den im Text verwendeten Pseudonymen, der entsprechenden Nummerierung sowie einigen weiteren, zur besseren Nachvollziehbarkeit der Analyse angefügten Informationen zu den Berater\_innen kann bei der Autorin angefragt werden.

Wie bereits angekungen, konnte ich für meine erste Erhebungsphase weder die Anzahl noch die Berater\_innen, die an meiner Forschung teilnahmen, autonom im Vorfeld der Datenerhebung festlegen. Dies macht deutlich, dass ich bei meinem Vorgehen zur Datenerhebung nicht frei agieren konnte und auch während meiner Erhebungsphase unter einer steten Kontrolle seitens der Organisation stand. Es war mir zwar möglich, positive Beziehungen zu den Personalberater\_innen und auch zum Gruppenchef im »RAV 1« zu etablieren, doch blieb das Verhältnis zwischen mir und dem Amtschef bzw. dem oberen RAV-Management angespannt und von Misstrauen geprägt. Trotzdem konnte ich einen zweiten Forschungsaufenthalt und weitere Interviews und Beobachtungsphasen mit dem Amtschef vereinbaren. Für die Planung dieses zweiten Forschungsaufenthalts im RAV wurde mir die Leiterin des »RAV 2« zugewiesen, und in Absprache mit ihr konnte ich meine zweite Erhebungswelle planen. Da ich in meiner ersten Erhebungswelle vornehmlich mit weiblichen Personalberater\_innen gesprochen hatte, war es aus Gründen der Fallkontrastierung und einer geschlechterkompetenten Analyse wichtig, in dieser zweiten Erhebungswelle auch Gespräche mit männlichen Personalberatern zu führen und diese in ihrem Berufsalltag als Beobachterin zu begleiten. Zusätzlich zum Unterschied bezüglich des Geschlechts sollten sich die für meine Untersuchung idealen Personalberater\_innen auch in ihrer Anstellungsdauer bzw. in ihrem Dienststatus (verbeamtet, unbefristetes Dienstverhältnis, befristete Anstellung) unterscheiden, divers sein bezüglich ihrer Berufsbiographie und Unterschiede aufweisen, was die Beteiligung an den Streiks betrifft. Die Leiterin der Organisationseinheit »RAV 2« war bemüht, Personalberater\_innen zu finden, die diesen Kriterien entsprachen, und ich konnte im März 2017 nochmals zwei Wochen im RAV verbringen und Interviews und Beobachtungsphasen mit insgesamt sechs weiteren RAV-Berater\_innen durchführen. Auch während dieses zweiten Feldaufenthalts erhielt ich nur beschränkt Zugang zu den unterschiedlichen Abteilungen und Bereichen im RAV und war jeweils darauf angewiesen, dass mich die »RAV 2«-Leiterin für die Interviews und die Beobachtungen der Beratungsgespräche in den Bürobereich der Berater\_innen einließ bzw. mich in der Anmeldehalle des RAV im Erdgeschoss abholte.

Zahlreiche Abschottungsinstrumentarien der Organisation führten also dazu, dass ich meine Forschungsstrategie mehrmals anpassen musste und die Erhebung des empirischen Datenmaterials viel zeitintensiver als geplant war. Der Feldzugang kann daher, wie es auch Andreas Groß (2015) im Rahmen seiner Polizeiforschung gemacht hat, als »sukzessiver Einweihungsprozess« (ebd.: 140) betrachtet werden. Die Herstellung einer Vertrauensbasis zwischen mir als Forscherin und dem Forschungsfeld und den relevanten Akteur\_innen war unabdingbar für die Durchführung meiner Forschung, da diese von der Kooperationsbereitschaft der Feldakteur\_innen abhing.

Insgesamt stammt das Material meiner Untersuchung aus zwei Feldaufenthalten von drei Wochen und mehreren Kurzaufenthalten im Zeitraum von Oktober

2014 bis März 2017. Über die Kombination verschiedener Datentypen entwickelte ich also in mehreren Feld- und Erhebungsphasen ein komplexes Datenkorpus, das sich aus Beobachtungsprotokollen, Feldnotizen, Interviews und auch Dokument- und Bilddaten zusammensetzt.<sup>5</sup> Auf den folgenden Seiten werde ich nun die Erhebung und die gesammelten Daten vorstellen und deutlich machen, wie meine theoretischen Annahmen zu Gouvernamentalität, Affekten und Geschlecht meine Forschung angeleitet haben.

## 7.4.2 Teilnehmende Beobachtung der Beratungsgespräche

Vor Beginn meiner ersten Erhebungsphase erhielt ich in einer E-Mail spezifische Instruktionen bezüglich meiner Erhebungsphase von einem Gruppenchef des »RAV 1«. Darin erläuterte er mir, wie er in Absprache mit dem Amtschef meinen Aufenthalt geplant hatte, und wies mich an, mich am ersten Erhebungstag in der Empfangshalle des RAV anzumelden und auf ihn zu warten. So meldete ich mich den Anweisungen entsprechend bei meiner Ankunft im RAV in der Empfangshalle bei der »Anmeldung« an und wurde nach einer kurzen Wartezeit vom Gruppenchef abgeholt. Gemeinsam gingen wir in sein Büro im ersten Stock des Gebäudes. Im Büro angekommen, wies er mich in die zentralen Abläufe im »RAV 1« ein und gab mir die Möglichkeit, einige Verständnisfragen zu den Besonderheiten und zur Organisationsstruktur der Organisationseinheit und des gesamten RAV stellen. Darüber hinaus erklärte er mir, was alles in seinen Aufgabenbereich fällt und worauf er als Gruppenchef und damit als direkter Vorgesetzter der Berater\_innen besonders Wert legt. Als Nächstes erklärte er mir, was genau bei der Anmeldung beim RAV geschieht, und zeichnete den »Weg«, den die beim RAV gemeldeten Stellensuchenden zurücklegen, nach. Am Ende dieser Einführung erhielt ich einen detaillierten Plan meines Aufenthalts mit der Zuteilung zu den Personalberater\_innen, die ich interviewen und bei ihrer Arbeit beobachten konnte.

Nach dieser kurzen Einführung und der Vorbesprechung meines Aufenthalts führte mich der Gruppenchef durch das »RAV 1« und zu den Büros der Berater\_innen, denen er mich zugleich kurz vorstellte. Bei diesem ersten kurzen Kennenlernen besprach ich mit den Berater\_innen das geplante Vorgehen und fixierte eine Zeit, zu welcher ich am Erhebungstag zu ihnen ins Büro kommen sollte.

---

5 Der Großteil der von mir erhobenen Daten ist auf Französisch. Im weiteren Verlauf meiner Untersuchung werde ich die in die Analyse eingehenden Interviewpassagen und Textauszüge jeweils auf Deutsch übersetzen. Wenn nicht anders vermerkt, stammen die Übersetzungen von der Autorin selbst.

Meist kam ich morgens gegen acht Uhr, bevor die ersten ›Kandidat\_innen‹<sup>6</sup> sich anmeldeten, und blieb bis zur Mittagspause bei dem\_der Berater\_in. Wenn möglich, ging ich dann mit dem\_der Berater\_in essen oder setzte mich allein in die an das RAV angrenzende Cafeteria.

Die meisten Berater\_innen begegneten mir offen und freundlich. Nur wenige gaben mir zu verstehen, dass ich einen zusätzlichen Stressfaktor darstelle, und blieben in ihren Ausführungen eher einsilbig. Die meisten jedoch vermittelten mir nicht das Gefühl, dass ich sie durch meine Anwesenheit störe. Da in der Früh nach meinem Ankommen meist noch etwas Zeit bis zum ersten Beratungsgespräch war, sprachen die Berater\_innen und ich jeweils zu Beginn des ›Beobachtungstages‹ über mein Vorhaben und mein Studium, und sie erzählten etwas über ihre eigene (Erwerbs-)Biographie. Viele von ihnen betonten auch, dass sie froh seien, dass sich jemand für den Inhalt ihrer Arbeit interessiere und nicht nur für die messbaren Leistungskriterien. Auch nutzte ich diese Zeit, um gemeinsam mit dem\_der Berater\_in zu schauen, wo ich mich am besten für meine Beobachtungen hinsetzte. Wenn es die Raumverhältnisse zuließen, positionierte ich meinen Stuhl meist schräg gegenüber den Berater\_innen, so dass ich dem\_der ›Kandidat\_in‹ nicht im Rücken saß und sowohl auf den Computer des\_der Beraters\_in als auch sein\_ihr Gesicht sehen konnte.

Vor Beginn der Beratungsgespräche bat ich die Berater\_innen, möglichst nicht auf meine Anwesenheit zu achten und einfach ihrer Arbeit nachzugehen. Zwischen den Gesprächen redeten die Berater\_innen entweder über das eben stattgefundene Gespräch und dessen Besonderheiten oder kommentierten die Nachbearbeitung der Termine und die Arbeit, die sie gerade erledigten. So erhielt ich bereits nach kurzer Zeit einen Überblick über die zentralen Arbeitsweisen, erlangte Einblick in die Sicht- und Handlungsweisen der Berater\_innen. Durchschnittlich hatten die Berater\_innen fünf Termine pro Tag von einer Dauer zwischen einer Stunde für einen Folgetermin (franz.: *entretien de suivi*) und eineinhalb Stunden für ein Erstgespräch (franz.: *entretien diagnostic* (DIAG)). Manchmal passierte es, dass ein\_eine ›Kandidat\_in‹ nicht zum Termin erschien und somit eine längere Pause zwischen zwei Ge-

---

6 Der Begriff der »Kandidat\_innen« entstammt den Gesprächen mit den Personalberater\_innen und dem RAV-Management. Im deutschsprachigen Raum wird in den Arbeitsämtern meist der Begriff des ›Kundens‹ oder der ›Kundin‹ verwendet. Beide Begriffe sind im Kontext der öffentlichen Arbeitsvermittlung problematisch, denn sie kaschieren das Machtgefälle, das zwischen den Berater\_innen und den Arbeitsuchenden herrscht, und lenken davon ab, dass die Leistungsbezieher\_innen weder freiwillig zu den Terminen erscheinen noch eine tatsächliche Wahlfreiheit bei den angebotenen Maßnahmen und Kursen haben (s. zur Kritik des ›Kund\_innen-Begriffs‹ im Kontext der öffentlichen Arbeitsvermittlung auch Hielischer und Ochs (2009: 32) oder auch Ludwig-Mayerhofer, Behrend und Sondermann (2007: 7–8)). Stärker noch als der Kund\_innen-Begriff macht die Bezeichnung der Arbeitsuchenden als ›Kandidat\_innen‹ den Wettbewerbscharakter der Arbeitsuche deutlich.

sprachen entstand. Solche Zeiten nutzten manche Berater\_innen, um administrative Arbeiten zu erledigen oder auch um selbst eine kurze Pause zu machen, einen Kaffee trinken zu gehen oder eine Zigarette zu rauchen.

Wenn der\_die ›Kandidat\_in‹ im RAV ankam und sich in der Empfangshalle anmeldete, wurden die Berater\_innen jeweils durch eine Meldung auf ihrem Computer über das Eintreffen der\_des nächsten Erwerbslosen informiert. Denn diese haben selbst keinen Zugang zu den Abteilungen mit den Büros; die Berater\_innen holen sie jeweils vor Gesprächsbeginn persönlich in dem den Büros vorgelagerten Warteraum ab. Auf dem Weg zum Büro informierten die Berater\_innen die Arbeitssuchenden darüber, dass ich heute beim Gespräch dabei sein werde, und baten sie um ihr Einverständnis. Im Büro angekommen, wurde ich den Arbeitssuchenden als Forscherin aus Wien vorgestellt. Keine\_r der arbeitssuchenden Personen sprach sich gegen meine Anwesenheit aus oder war nicht einverstanden damit, dass ich mir Notizen machte. Meist wohnte ich den Gesprächen als stille Beobachterin bei. Vereinzelt wandten sich die Berater\_innen jedoch während der Gespräche direkt an mich und machten mich zur Gesprächsteilnehmerin. Allgemein, so wurde mir auch von einigen Berater\_innen bestätigt, hatte ich das Gefühl, dass meine Anwesenheit einen harmonisierenden Einfluss auf die meisten von mir beobachteten Gespräche hatte und potentiell konflikthafte Situation entschärft oder umgangen wurden.

Da im kantonalen RAV regelmäßig Interventionen durchgeführt werden und auch in der Einlernphase neu angestellter Berater\_innen Kolleg\_innen und Gruppenchefs Hospitationen durchführen, war es für die Berater\_innen nichts Ungewohntes, dass jemand Drittes im Büro saß und sie bei ihrer Arbeit beobachtete. Trotzdem ist mir aufgefallen, dass die Berater\_innen bemüht waren, vor mir als Forscherin möglichst professionell aufzutreten und in den Gesprächen ihre Vorstellung einer gelungenen Gesprächsführung und eines guten Umgangs mit den Stellensuchenden aufzuführen. Und auch die meisten Erwerbslosen waren sehr freundlich zu ihren Berater\_innen. Trotz dieser durch meine Anwesenheit bedingten ›Verzerrung‹ der Interaktionen lassen sich Aussagen über einen Typus von Situationen treffen, die für alle Beratungsgespräche zutreffen, und davon eine gewisse Generalisierbarkeit ableiten.

Ebenso wie sich die Atmosphäre der Gespräche durch die Beobachtungen erschließen lassen, konnte ich auch die Mimik und Gestik und weitere körperliche Praktiken der Personalberater\_innen in der Interaktion mit den Arbeitssuchenden und auch in den Momenten danach in die Analyse einbeziehen. Die Methode der Beobachtung ermöglicht es mir somit, die Beratungssituation über sprachliche Merkmale hinaus zu analysieren und die gegenseitige Affizierung der Anwesenden empirisch greifbar zu machen (ähnlich auch Brennan 2004). Denn nebst der im Zentrum meiner Beobachtungen stehenden Interaktion zwischen Berater\_innen und Arbeitssuchenden war ein weiterer Schwerpunkt das Festhalten der von mir wahrgenommenen Atmosphäre während der Gespräche sowie in den einzelnen Büros und

dem RAV insgesamt. Diese Atmosphäre versuchte ich beispielsweise daran festzumachen, wie sich die Menschen im Raum anordneten oder wie sie mit bestimmten Objekten und Artefakten, etwa ihrer Bekleidung oder dem Büroinventar, umgingen. So konnte ich viel über die Organisationsordnung und das Organisationswissen herausfinden. Ich achtete also darauf, ob der die jeweilige »Kandidat\_in« zum Gespräch die Jacke ablegte oder nicht, wie die Sitzpositionen der Gesprächsbeteiligten angeordnet waren oder auch was für Dekorationselemente oder andere deutliche Merkmale einer personalisierten Bürogestaltung die Büroräume gegebenenfalls zierten.

Im Falle der von mir beobachteten Beratungssituationen heißt das, dass nicht nur die Berater\_innen auf die Arbeitsuchenden und vice versa wirken, sondern auch die im Büro vorhandenen Gegenstände wie etwa Dekorationselemente oder andere persönliche Gegenstände der Bediensteten. Auch wenn Dekorationselemente ganz fehlen, ist das als Gestaltung von Belang. Dies sind alles Merkmale, die etwas über die Beratungssituation, über die Beratenden, deren Gesprächshaltung und über die Gesprächsatmosphäre aussagen. Da ich selbst von den jeweiligen Gesprächen nicht unberührt blieb, hielt ich auch meine eigenen Gefühlseindrücke in den Beobachtungsprotokollen fest. Darüber hinaus notierte ich weitere Punkte wie etwa die Geräuschkulisse oder etwaige auffällige Gerüche in den Beobachtungsprotokollen.

Durch die teilnehmenden Beobachtungen der Beratungsgespräche konnte ich untersuchen, wie die Beschäftigten mit den organisationalen Vorgaben der Gesprächsführung oder auch mit spezifischen organisationalen Vorschriften, etwa zur Gestaltung der Büroräume, umgehen. Durch diese Street-Level-Perspektive war es mir möglich, zu untersuchen, ob und wie die Praktiken der Personalberater\_innen von den politischen und organisationalen Vorgaben abweichen. Dies erlaubte einen Fokus auf die informellen und subjektiven Arbeitspraktiken, beispielsweise den emotionalen Beistand für die Stellensuchenden oder auch den jeweiligen Umgang mit konflikthaften oder belastenden Situationen im Gespräch (ähnlich auch Brodtkin 1997; Marston/McDonald 2006; Wright 2003).

Darüber hinaus konnte ich sehen, wie die Berater\_innen die Arbeitsuchenden durch unterschiedliche Gesprächstechniken oder auch durch die Gestaltung der Büroräume zu affizieren versuchen und wie sie selbst nicht zuletzt durch die (Ver-)Stimmung der Arbeitsuchenden affiziert werden.

### 7.4.3 Shadowing

Im Rahmen der teilnehmenden Beobachtungen wandte ich für meine Erhebung auch die Methode des »Shadowings« an (Czarniawska 2007; McDonald 2005; McDonald/Simpson 2014). Diese erlaubt es, über die teilnehmende Beobachtung der einzelnen Beratungssituationen hinaus auch den weiteren Arbeitsalltag der Bediensteten, deren Tagesstruktur und die herrschende Atmosphäre im RAV, au-



ßerhalb der einzelnen Büros, zu untersuchen. Die Methode des Shadowings eignet sich besonders gut für mein Projekt, denn zum Shadowing gehört, dass ich die Berater\_innen auch während ihrer Pausen zwischen den Beratungsgesprächen begleite, wenn möglich an Meetings teilnehme, dabei sitze, wenn sie ihren administrativen Aufgaben nachgehen oder sich mit Kolleg\_innen zum Mittagessen treffen. Das Shadowing ist somit eine intensivierte Form der teilnehmenden Beobachtung, die keinem Beobachtungsprotokoll folgt, sondern in den Feldnotizen alles versucht festzuhalten, was eventuell von Belang sein könnte. McDonald (2005: 456–457) führt zu dieser Forschungstechnik aus, dass

»[d]uring the shadowing the researcher will write an almost continuous set of field notes. They will record participants in, and times and contents of, conversations. They will write down the answers to the questions they ask and as much of the running commentary as is possible. They will note the body language and moods of the person they are shadowing. At the end of the shadowing period the researcher will have a rich, dense and comprehensive data set which gives a detailed, first hand and multidimensional picture of the role, approach, philosophy and tasks of the person being studied.«

Die Organisation kann somit aus der Perspektive der Berater\_innen untersucht werden. Ich konnte sehen, wie der Umgang mit Kolleg\_innen untereinander und auch mit ihren direkten Vorgesetzten beschaffen ist, was in der Zeit zwischen den einzelnen Beratungsgesprächen geschieht, wie sich die Berater\_innen auf die Gespräche vorbereiten, was sie wie und wann nachbereiten bzw. welche Informationen sie erst nach dem Gespräch ins Computersystem eingeben, oder auch ob und wann sie Pausen machen und die Dinge erledigen, die außerhalb ihres Büros zu tun sind. Weiter konnte ich so sehen, welche Räume des kantonalen RAV gemeinschaftlich genutzt werden, wer mit wem zu Mittag isst bzw. wer in seinem Büro allein bleibt oder die Mittagspause nutzt, um zu arbeiten. Auch war es mir durch das Shadowing möglich zu beobachten, dass sich die Personalberater\_innen beim Betreten des Gebäudes stets anmelden und beim Verlassen, sei es auch nur für eine kurze (Rauch-)Pause, abmelden. Dies geschieht mit einer elektronischen Chipkarte, die als Türöffner dient und die der breiten Öffentlichkeit und auch den Stellensuchenden verschlossenen Teile des Gebäudes für die Personalberater\_innen zugänglich macht. Nebst diesen Zugangsbeschränkungen dient dieses System auch zur Erfassung der Arbeitszeit und speichert zentral, wer wann das Gebäude betritt oder verlässt.

Da ich die Personalberater\_innen auch in ihren Interaktionen mit den Arbeitssuchenden beobachtete, schätze ich das Problem der Reaktanz, also des Einflusses meiner Beobachtungen auf das Geschehen, als relativ gering ein. Zwar übte ich als Forscherin durch meine stete Präsenz Einfluss auf mein Untersuchungsfeld aus, doch fügte ich mich schnell in das Geschehen beim RAV ein und hatte bereits nach

kurzer Zeit nicht mehr das Gefühl, als Fremdkörper wahrgenommen zu werden. Das größere Problem war vielmehr, dass ich nur vereinzelt Notizen während des Shadowings machen konnte, da erstens das stete Notizenmachen die Berater\_innen verwirrte und sie sich, so haben sie mir mitgeteilt, kontrolliert fühlten, und ich zweitens die Informationen auf Französisch nicht so schnell verarbeiten und aufs Papier bringen konnte. So hatte ich zwar stets mein Notizenheft dabei, schrieb mir aber nur ab und an etwas auf und begnügte mich ansonsten damit, die durch den Tag gesammelten Eindrücke abends oder am Tag danach festzuhalten. Auch war es mir nicht möglich, alle von mir beobachteten und interviewten Berater\_innen während ihres übrigen Arbeitsalltags zu begleiten, da sie entweder nur am Morgen bzw. am Nachmittag arbeiteten oder die Pausen dazu nutzten, private Erledigungen zu machen.

So musste ich am Ende meiner Erhebung feststellen, dass sich das Shadowing als Erhebungsmethode durch seine Offenheit und Flexibilität zwar gut eignet, ein Individuum oder eine bestimmte Gruppe über einen längeren Zeitraum zu beobachten und so zu einer detaillierten Übersicht über das Alltags- und Berufshandeln der Beschäftigten zu gelangen, mich jedoch durch seine Intensität teilweise etwas überforderte und mir als einzelner Forscherin in den Feldphasen viel abverlangte. Zusätzlich zum »Beobachtungseffekt«, also der durch meine Anwesenheit als Beobachterin bewirkten Verhaltensanpassung der Personalberater\_innen, und zusätzlich zur lückenhaften Dokumentation meiner Shadowingphasen bleibt kritisch zu reflektieren, dass der intensive Kontakt zu den Personalberater\_innen sich mitunter als Gefährdung meiner professionellen Distanz zu ihren Ansichten und Problemen erwies. Dies ist ein bekanntes Phänomen und wird auch von McDonald (2005: 459; ähnlich auch Ackroyd and Hughes 1992: 136) aufgegriffen.

»At the other end of the project, extended contact with a particular participant can make the researcher sympathetic to their views and problems. While this is a good sign in some respects, the researcher must retain sight of the research question and avoid uncritical acceptance of a single view of the organization. In the participant-observer literature, this is sometimes called »going native.«

Insgesamt konnte ich verteilt über die zwei Erhebungswellen elf Personalberater\_innen in ihrem Berufsalltag begleiten und 34 Beratungsgespräche von einer Dauer zwischen 15 und 90 Minuten beobachten.

#### 7.4.4 Interviews

Ein weiteres zentrales Element meines Datenkorpus machen die leitfadengestützten Interviews mit den Personalberater\_innen aus. Denn durch den Vergleich der Interviews mit den Beobachtungen lässt sich mitunter zeigen, welche Aspekte in

der Interaktion nicht sichtbar werden oder was dort herausgehalten wird. Epistemologisch mache ich jedoch keinen Unterschied zwischen den Beobachtungen und den Interviews und behandle beide gleichwertig.

## Sample

Alle in der ersten Erhebungswelle interviewten Berater\_innen waren in derselben Organisationseinheit tätig, doch unterschieden sie sich in ihren Berufsbiographien und auch in ihren aktuellen Anstellungsverhältnissen. Ich sprach mit zwei RAV-Beraterinnen, welche erst seit kurzer Zeit in dieser Funktion tätig waren und berufsbegleitend die Ausbildung zur HR-Fachfrau absolvierten bzw. sich noch in der Ausbildung befanden und den Status »auxiliaire« hatten; sie waren somit befristet beim RAV beschäftigt (PB Nr. 3 & Nr. 5). Vier der Personalberater\_innen der ersten Erhebung waren weiblich (PB Nr. 2, 3, 5, 6), einer war männlich (PB Nr. 4). Dieser war zum Zeitpunkt des Interviews bereits zehn Jahre beim kantonalen RAV tätig und hatte den Umzug, den Managementwechsel und weitere Umstrukturierungsmaßnahmen miterlebt. Von den anderen zwei Beraterinnen, Katja (PB Nr. 2) und Maria (PB Nr. 6), war Katja schon seit über 13 Jahren beim RAV tätig und verbeamtet und Maria war, wie auch noch zwei andere Berater\_innen der ersten Welle, früher selbst als Arbeitsuchende beim kantonalen RAV gemeldet; ihr wurde die Stelle von ihrer damaligen RAV-Beraterin zugewiesen. Zum Zeitpunkt meiner Forschung hatte Maria (PB Nr. 6), die ursprünglich aus Spanien stammt, die Ausbildung zur HR-Fachfrau erfolgreich abgeschlossen und ihr Anstellungsverhältnis wurde entfristet.

In der zweiten Erhebungswelle, Anfang März 2017, konnte ich mit sechs Berater\_innen ein jeweils ungefähr einstündiges leitfadengestütztes Interview führen (PB Nr. 8–13). Die Geschlechtsratio der von mir interviewten Personalberater\_innen während der zweiten Erhebungswelle lag bei drei zu drei und die Personalberater\_innen unterschieden sich stark in ihren Berufsbiographien. Ich konnte zum Beispiel mit Berater\_innen sprechen wie etwa Claude (PB Nr. 11), welcher über seine eigene Arbeitslosenmeldung als RAV-Berater den Wiedereinstieg in den Arbeitsmarkt fand, oder mit Claire (PB Nr. 12), die ihr ganzes Berufsleben im sozialen Bereich tätig war und jetzt beim RAV als Beraterin in der interdisziplinären und behördenübergreifenden Interinstitutionellen Zusammenarbeit (IIZ)<sup>7</sup> tätig ist. Auch war das

---

7 Die »Interinstitutionelle Zusammenarbeit« (IIZ) beschreibt die Kooperation von Sozialbehörden über Organisations- respektive Institutionsgrenzen hinweg. Auf der Website des Verbands Schweizer Arbeitsmarktbehörden wird die IIZ beschrieben als »eine gemeinsame Strategie zur verbesserten, zielgerichteten Zusammenarbeit verschiedener Partnerorganisationen aus den Bereichen Arbeitslosenversicherung (ALV), Invalidenversicherung (IV), Sozialhilfe, öffentliche Berufsberatung und andere Institutionen« (<http://www.vsa.ch/themen/arbeitsmarktpolitik/interinstitutionelle-zusammenarbeit-iiz/>). Ziel ist die effektive und effiziente Nutzung der jeweiligen Angebote im Hinblick auf die »möglichst rasche und gleichzeitig

Sample der zweiten Welle sehr durchmischt hinsichtlich der Anstellungsverhältnisse. So sprach ich erneut mit sogenannten »auxiliaires«, also befristet Angestellten, die zu ihrem 100-Prozent-Pensum berufsbegleitend die Ausbildung zur Eidgenössischen HR-Fachfrau/Fachmann absolvierten (PB Nr. 9 und Nr. 13). Im Kontrast dazu führte ich auch Interviews mit Personalberater\_innen durch, die bereits längere Zeit beim RAV angestellt waren und diverse Umstrukturierungsprozesse, einschließlich der großen Organisationsreform 2012, miterlebt hatten. Dazu gehören etwa auch Lukas (PB Nr. 10) und Claude (PB Nr. 11). Beide Berater sind über ihre eigene Arbeitslosigkeit zur Stelle als Personalberater gelangt, arbeiten mittlerweile seit über zehn Jahren beim RAV und haben ein verbeamtetes Dienstverhältnis.

Zwei weitere Interviews mit im RAV tätigen Personalberaterinnen konnte ich unabhängig vom RAV-Management durchführen. Noch vor dem Beginn meiner »offiziellen« ersten Erhebungsphase im RAV sprach ich im April 2015 mit Andrea (PB Nr. 1). Zum Zeitpunkt meiner Erhebung war Andrea bereits seit 13 Jahren als Personalberaterin im RAV tätig und verbeamtet. Über viele Jahre hat sie in Vollzeit gearbeitet. Kurz nach dem Umzug 2012 hat sie auf ein 80-Prozent-Pensum reduziert. Andrea wiederum vermittelte mir den Kontakt zu Dominique (PB Nr. 7), einer ihrer Kolleginnen. Mit ihr konnte ich zeitgleich zu meiner ersten »offiziellen« Erhebungsphase im November 2015 ein Interview führen. Anfang der 1990er-Jahre wurde Dominique selbst arbeitslos und hat sich als RAV-Beraterin beworben. Zum Zeitpunkt des Interviews war sie über zwanzig Jahre in diesem Beruf tätig und stand kurz vor ihrer Pensionierung.

Von den 13 Gesprächen mit den Personalberater\_innen waren also elf gemeinsam mit dem RAV-Management und den jeweiligen RAV-Gruppenchef\_innen organisiert worden. Das heißt, mir sind die Interviewpartner\_innen zugewiesen worden und ich hatte selbst nur wenig Einfluss auf die Auswahl und auf das daraus resultierende Sample für meine Studie. Trotz dieser Vorauswahl und der damit einhergehenden Verzerrung konnte ich Interviews mit Personalberater\_innen führen, welche sich in ihren Anstellungsverhältnissen, in ihrer Anstellungsdauer, im Alter, dem Ausbildungsgrad, der Berufserfahrung und dem Geschlecht unterscheiden, und konnte somit eine Varianz innerhalb meiner Stichprobe garantieren. Insgesamt konnte ich mit sieben Personalberater\_innen und mit vier männlichen RAV-Beratern sprechen, was ungefähr dem Geschlechterverhältnis der gesamten Organisation entspricht. Dieser Einblick in mein Sample zeigt, dass sich die 13 interviewten Personalberater\_innen in vielen Punkten, etwa in ihrem Alter, ihrer Berufsbiographie, ihrer Anstellungsdauer und ihrem Anstellungsverhältnis, aber auch in ihrem Mitwirken an der im Vorfeld der Streiks gebildeten Personaldelegation der RAV-Berater\_innen und schließlich in ihrer Teilnahme beziehungsweise

---

nachhaltige Integration (der Betroffenen, M. G.) ins Berufsleben« (Egger/Egger-Mikic 2016: 10).

Nichtteilnahme an den Streiks unterscheiden; trotz der relativ geringen Anzahl an Interviews konnte ich daher eine große Varianz in meiner Stichprobe gewährleisten. Ungeachtet der genannten Unterschiede ist es auffällig, dass sieben der 13 interviewten Personalberater\_innen ein bestimmtes Merkmal teilen, nämlich das der ihrer Anstellung beim RAV vorausgehenden Arbeitslosigkeit. Mehr als die Hälfte der interviewten Berater\_innen waren vor ihrer Tätigkeit beim RAV selbst arbeitslos, und die Stelle beim RAV wurde ihnen von ihren eigenen Berater\_innen vermittelt.

### Interviewsetting und Leitfaden

Die Gespräche mit den Personalberater\_innen fanden allesamt in ihren Büros statt. Dies war auch der Fall bei den Interviews mit den beiden Beraterinnen, welche ich ohne Einbezug der RAV-Leitung interviewen konnte (PB Nr. 1 & Nr. 7). Die Interviews in den jeweiligen Büros durchzuführen war wichtig, da ich dadurch die organisationale Lebenswelt der Berater\_innen in die Beobachtung einbeziehen konnte. Auch konnte ich beispielsweise direkt Fragen zur Gestaltung der Büroräume stellen, Bezug nehmen auf das Beratungssetting oder Verbindungen zur architektonischen Gestaltung des RAV herstellen.

Mittels einiger abschließender Fragen, etwa zu ihrem Alter, ihrer (Berufs-)Ausbildung, zu ihrer Anstellungsdauer und ihrem aktuellen Anstellungsverhältnis beim RAV, sammelte ich am Ende der jeweiligen Interviews zusätzliche Informationen zur Arbeitssituation der Berater\_innen. Zusätzlich fertigte ich nach den Interviews Postskripts an, in denen ich meine Eindrücke vor und nach dem Gespräch festhielt, Auffälligkeiten und Störungen, auch über das Verbale hinausgehend, notierte und zudem die Gesprächsinhalte vor und nach dem Interview dokumentierte.

Die Interviews betrachte ich im Unterschied zu den Beobachtungen als »Selbst(re)präsentation« (Kelle 2001: 196) der Interviewpartner\_innen. Entsprechend den theoretischen Prämissen zu Subjektivierung, Affekten und Geschlecht und der zentralen Forschungsfrage nach möglichen widerständigen Praktiken habe ich den Leitfaden entwickelt. Die Interviews gestaltete ich sehr offen, orientierte mich jedoch an vier zentralen Themenblöcken: *erstens* Erwerbsbiographie und aktuelle berufliche Situation, *zweitens* Beratungssituation im engeren Sinne und Kontakt mit den Arbeitsuchenden, *drittens* Wahrnehmung und Beurteilung der organisationalen Richtlinien und Vorgaben sowie Verhältnis zu den Vorgesetzten und Kolleg\_innen; *viertens* Fragen nach der zentralen Organisationsreform, dem damit verbundenen Umzug und der Zusammenlegung der RAV im Jahre 2012 und zu den darauffolgenden Streiks. Als Einstieg habe ich sehr allgemein nach ihrem beruflichen Werdegang und nach den zentralen Punkten ihrer Tätigkeit gefragt. Dies diente einerseits als Erzählimpuls, zielte darauf ab, die Interviewsituation zu entspannen, und vermittelte mir einen ersten Eindruck von ihrem Berufsalltag, ihrem professionellen Selbstverständnis und somit auch erste Anhaltspunkte

zu ihrem vergeschlechtlichten Bezug und ihrer Positionierung zu ihrer aktuellen Tätigkeit und zu ihrer eigenen Erwerbsbiographie. Andererseits konnte ich auf diesem Wege mehr über die persönliche Schwerpunktsetzung in ihrer Arbeit als Personalberater\_innen erfahren und herausfinden, welche Aspekte sie als besonders positiv und erfüllend betrachten, durch wen sie Anerkennung erfahren und was ihr Arbeitshandeln erschwert oder was für sie besonders herausfordernd oder belastend ist. Dies war gerade auch im Hinblick auf emotionale und affektive Gesichtspunkte eine wichtige Interviewsequenz. Die Hintergrundüberlegung war, dass die Schilderung von als schwierig oder auch als besonders angenehm erlebten Situationen eine Ahnung von ihrem Kund\_innenbild vermittelt und somit wichtige Ansatzpunkte zu einer Einschätzung ihres professionellen Selbstverhältnisses liefert. Für die Erforschung der affektiven Aspekte ihrer Arbeit waren solche Fragen wichtig, da sich die Beratenden ihrer affektiven Arbeit und ihres Affektmanagements erst in Referenz auf bereits erlebte Situationen oder mittels Fragen nach Beispielen bewusst werden und diese Aspekte durch die Schilderung konkreter Ereignisse verbalisiert werden können. Die Fragen nach angenehmen Situationen und positiven Aspekten ihrer Arbeit dienten dazu, dieses Bild zu vervollständigen und herauszufinden, ob und welche Freiräume sich gerade durch ihre affektive Arbeit auf tun, woraus sie ihre berufliche Anerkennung und Zufriedenheit beziehen und welche Rolle und Funktion ihre »Kandidat\_innen« oder auch ihre Kolleg\_innen dabei einnehmen. Zusätzlich konnte ich mich bereits in diesem Teil des Interviews der theoretischen Annahme nähern, dass es nicht zuletzt die affektive Arbeit der Personalberater\_innen ist, die ihren Handlungsraum erweitert und die Grundlage für Solidarität und Widerstand bereitstellt.

Den thematischen Leitfaden habe ich zwischen den zwei Erhebungswellen etwas modifiziert, da sich aufgrund von theoretischen Weiterentwicklungen und auf Basis der Beobachtungen jeweils individuell spezifische Fragen ergaben. Dabei war es zentral, insbesondere auch das Affektmanagement der Personalberater\_innen und die organisationalen *feeling rules* zu thematisieren. Ob die Organisation so etwas wie *feeling rules* besitzt und bestrebt ist, ihre Angestellten über Emotionen und Affekte zu führen, habe ich anhand von Fragen wie beispielsweise nach den Vorgaben für den Umgang mit wenig kooperativen Arbeitsuchenden oder auch nach spezifischen Regeln der Gesprächsführung, die über die vorgegebene sachliche Strukturierung der Gespräche hinausgehen, herauszufinden versucht. Dem Affektmanagement der Berater\_innen näherte ich mich beispielsweise anhand von Fragen nach individuellen Strategien zur Motivierung der Arbeitsuchenden oder auch zur Abgrenzung bei Konflikten und Spannungen, die während der Gespräche auftreten können. Darüber hinaus interessierte mich, ob das RAV den Berater\_innen Kurse oder Weiterbildungen etwa zur Gesprächsführung oder auch zum Konfliktmanagement anbietet, für wie wichtig sie solche Weiterbildungsmöglichkeiten halten und was sie sich in diesem Bereich von der Organisation

noch wünschen. Um etwas über die allgemeine Stimmung im RAV und zwischen den Berater\_innen oder auch zwischen ihnen und ihren Vorgesetzten oder dem Amtschef herauszufinden, stellte ich Fragen nach informellen Unterstützungsstrategien unter den Berater\_innen und nach ihrer Beziehung zu ihren direkten Vorgesetzten, den Gruppenchefs. Auch versuchte ich etwas über ihre Beurteilung des neuen RAV-Chefs herauszufinden und fragte nach ihrer Einschätzung seiner Führungsqualitäten und was sie sich generell vom leitenden Management wünschen würden. Wichtig waren in diesem Zusammenhang auch Fragen nach der Stimmung im RAV nach den Streiks und wie die streikenden Berater\_innen von ihren nicht-streikenden Kolleg\_innen und *vice versa* beurteilt wurden. Ebenso wollte ich herausfinden, ob sich für die am Streik beteiligten Berater\_innen im Umgang mit ihren Kolleg\_innen oder mit den Vorgesetzten etwas verändert hat.

Was die konkrete Beratungsarbeit anbelangt, so stellte sich insbesondere der zweite Frageblock als äußerst informativ heraus, denn nicht zuletzt die Ausführungen der Personalberater\_innen zu ihrer Wahrnehmung und ihrem Umgang mit dem Doppelmandat der Beratung und Kontrolle bzw. der Dienstleistungserbringung im Zwangskontext ließen Rückschlüsse auf die individuelle Schwerpunktsetzung der Berater\_innen zu, gaben Einblick in ihren Umgang mit organisationalen Vorgaben und Benchmark-Kriterien und lieferten so auch Anhaltspunkte zu traditionell als ›weiblich‹ und ›männlich‹ konnotierten Arbeitspraxen.

Entsprechend meinem gouvernementalitätstheoretischen Fokus stellte ich zudem Fragen zu den organisationalen Vorgaben und den Managementstrategien und dazu, wie die Berater\_innen diese in ihrem Berufsalltag wahrnehmen, beurteilen und mit ihnen umgehen. Über derlei Fragen versuchte ich zu eruieren, welche ›sanften‹ bzw. subtileren Führungsmechanismen in der Organisation des RAV auf die Bedienten wirken und inwiefern sich diese mit ihrer Selbstführung verbinden/in ihr Selbstverhältnis übergehen. Ich fragte also danach, ob und in welchem Umfang die Berater\_innen die vom RAV vorgegebenen Richtlinien und Leitgedanken (z.B. bestimmte aktivierungspolitische Ziele) verinnerlicht haben und diese auch ohne ›Zwangseinwirkung‹ zu Orientierungspunkten ihres eigenen Handelns machen. Insbesondere Fragen nach ihrer Wahrnehmung und Beurteilung der modernen Managementtechniken, wie etwa der Team- und Gruppenarbeit oder nach ihrer Beurteilung der Benchmark-Kriterien und der organisationalen (Gesprächs-)Vorgaben, gaben darüber Auskunft. Weiter wollte ich wissen, ob und wie Diskurse rund um Aktivierung und moderne Verwaltungsführung in ihrem Alltagshandeln deutungs- und wirkmächtig werden und welche weiteren (normierenden) Diskurse von ihnen wahrgenommen werden – wie also die Organisation versucht, die Berater\_innen dazu anzuleiten, im Sinne der effizienz- und wirkungsorientierten Organisationslogik zu handeln, und wie die Berater\_innen unter den Vorzeichen von Effizienz bei gleichzeitiger Dienstleistungsorientierung ihr Affektvermögen in die Interaktion mit den Erwerbslosen einbringen. In diesem Zusammenhang



und mit dem Ziel der Rekonstruktion des *doing gender while doing work* interessierten mich zudem die geschlechtsspezifischen Erfahrungen der Berater\_innen im Zusammentreffen mit den Erwerbslosen oder auch in der Interaktion mit ihren Kolleg\_innen und Vorgesetzten und welche stereotypen Geschlechterbilder in den unterschiedlichen Interaktionszusammenhängen im RAV aktualisiert werden.

Durch die Interviews erfuhr ich somit etwas über die handlungsleitenden Konzepte der Berater\_innen, über ihre Artikulationsweisen und Strategien im Umgang mit unterschiedlichen Situationen und darüber, wie sie die von ihnen geleistete affektive Arbeit beurteilen. Darüber hinaus gaben mir die Gespräche Anhaltspunkte dazu, wie das RAV die Angestellten zu führen versucht und welche Position die Interviewpartner\_innen zu diesen Führungsstrategien und der diesen zugrundeliegenden Managementlogik einnehmen. In den Erzählungen der Personalberater\_innen »können deshalb Klassifikationen des Selbst (in der Beziehung zu anderen und/oder Veränderungen in der Zeit) und von Lebensumständen abgeleitet werden sowie Theorien, das heißt Einschätzungen dessen, wovon Handelnde sich determiniert glauben« (Cremer-Schäfer 1985: 88). Aus diesen Selbstdarstellungen der Befragten konnte ich deduzieren, wie sich die Personalberater\_innen selbst (professionell) positionieren, wie sie die Arbeitsuchenden klassifizieren, wie sie die (widersprüchlichen) Arbeitsanforderungen bewerten und mit dem organisationalen Wandel umgehen. Ich erfuhr, wie sie mit dem Leistungsdruck und der Wettbewerbsorientierung des RAV umgehen, ob sie zufrieden oder unzufrieden mit ihrer Arbeit und den Bedingungen sind, was sie sich von ihren Vorgesetzten wünschen, wie ihr Verhältnis zu ihren Kolleg\_innen ist und inwiefern nicht zuletzt auch ihr Geschlecht eine Rolle in ihrem Berufsalltag und für ihr Selbstverhältnis spielt.

#### 7.4.5 Dokumente und Bildmaterial<sup>8</sup>

Die Beobachtungs- und Interviewdaten habe ich durch die Analyse von gegenstandsrelevanten Dokumenten und durch Fotos und Raumbeschreibungen aus dem RAV ergänzt. Diese Ergänzung meines Datenkorpus erachte ich für meine

---

8 Aus forschungsethischen Gründen werde ich ebenso wie die Interviewdaten auch die Bild- und Dokumentdaten anonymisieren. Dies führt dazu, dass die Quellenangaben unvollständig bleiben. Für die Verwendung der Fotos orientiere ich mich am juristischen »Leitfaden zur Zulässigkeit von Bild-Nutzungen« (Haller 2018) und habe etwa für die Nutzung derjenigen Fotos, die ich nicht selbst aufgenommen habe, die Erlaubnis des/der jeweiligen Fotografen\_in eingeholt; im Falle der Kunstinstallation, die an der Fassade des untersuchten RAV angebracht ist, habe ich Verwendungsrechte bei der Auftraggeberin eingeholt. Für meine Analyse nutze ich überdies Aufnahmen des Gebäudetraktes des RAV. Haller (2018) folgend, ist das im Sinne der »Freiheit des Straßenbildes« (ebd., Abs. 2.12) zulässig.



empirische Subjektivierungsforschung als sinnvoll, da die beschriebene Ethnographie von Praktiken der öffentlichen Arbeitsvermittlung ohne die Programmebene und damit die Ebene der diskursiven Strukturierung eben dieser Praktiken lückenhaft wäre. Und obschon eine ethnographische Herangehensweise und im Besonderen die fokussierte Ethnographie eher einzelne Ereignisse als langfristige Prozesse beobachten kann, interessiert sie sich für die Begebenheiten, welche diese Ereignisse hervorbringen, wie auch für die Rationalitäten, die sich dahinter verbergen.

Entsprechend diesen Annahmen erfolgt im Rahmen eines *theoretical sampling* (Keller 2011: 90) die theoriegeleitete Auswahl des mein Untersuchungsmaterial ergänzenden Dokumenten- und Bildkorpus. Dieses besteht unter anderem aus »Schlüsseltexten« (ebd.) zu den programmatischen Grundlagen aktivierender Arbeitsmarktpolitik und wirkungsorientierter Verwaltungsführung. Konkret setzt sich das Dokumentenkorpus aus den zentralen Gesetzestexten der nationalen Arbeitslosenversicherung (AVIG, AVIV) und deren kantonalen Rechtsgrundlagen, dem Arbeitsvermittlungsgesetz (AVG), der »Vereinbarung RAV/LAM/KAST 2015–218«, die den Vollzug des Arbeitslosenversicherungsgesetzes und des AVIG im Bereich Beratung, Vermittlung und Kontrolle arbeitsmarktlcher Maßnahmen regelt, sowie aus Praxis-Handreichungen (AVIG Praxis ALE; AVIG Praxis AMM), die laut dem SECO für eine einheitliche Rechtsanwendung zu sorgen haben, zusammen. Die Analyse der kantonseigenen Rechtsvorschriften im Feld der öffentlichen Arbeitsvermittlung, der Gleichstellungsinstrumente sowie auch der Geschlechterlage in der Kantonsverwaltung stütze ich überwiegend auf die Auswertung des kantonalen Arbeitslosenversicherungsgesetzes (LMC), des Personalgesetzes des öffentlichen Dienstes (LPAC), einer zugehörigen Durchführungsverordnung (RPAC), die das Personalgesetz ergänzt, sowie des kantonalen Gleichstellungs- und Antidiskriminierungsreglements (REgal). Ergänzend hinzugezogen habe ich eine 2010 durchgeführte Lohnstrukturanalyse (OCSTAT 2010) sowie thematisch passende Berichte des Kantonalen Büros für Gleichstellung und Gewaltprävention (BPEV).

Weiter greife ich in meiner Analyse auf ausgewählte Studien aus dem gesamtschweizerischen Evaluierungsprogramm des SECO zur aktivierenden Arbeitsmarktpolitik und zur wirkungsorientierten Steuerung der RAV zurück. Dabei interessiere ich mich weniger für Ergebnisse dieser Studien als vielmehr dafür, welche Instrumente eingesetzt werden, etwa die Leistungsvereinbarung zwischen den kantonalen Behörden und dem Bund oder allfällige Anstrengungen, den Vollzug zwischen den Kantonen zu harmonisieren. Ebenso lassen diese Studien Schlüsse darüber zu, wie sich die Wirkungssteuerung über die vergangenen zwei Jahrzehnte verändert hat, was vom Bund im Bereich der Arbeitslosenverwaltung als prioritär angesehen und welchen Punkten wenig oder keine Beachtung geschenkt wird.

Einen weiteren wichtigen Einsatzpunkt meiner Analyse bilden die vergeschlechterten und vergeschlechtlichen Kontextbedingungen der Arbeit im öffentlichen Dienst. Da ich selbst keine empirische Erhebung etwa der Geschlechterquoten im öffentlichen Dienst durchgeführt habe, basieren meine Ausführungen zu diesem Teil meiner Untersuchung mehrheitlich auf thematisch einschlägigen Studien (etwa Fuchs 2016, 2018) und auf vom Bundesamt für Statistik (BFS) zur Verfügung gestellten Daten zur Erwerbsbeteiligung und Repräsentation von Frauen in Führungspositionen in der öffentlichen Verwaltung.

Für die Analyse der Ebene der Organisation der Arbeitsvermittlung und ihres Subjektivierungsregimes ziehe ich etwa organisationsinterne Dokumente zur Gesprächsführung und die Informationsmaterialien für die Arbeitsuchenden hinzu. Dazu zählt z.B. die Informationsbroschüre »Arbeitslos sein. Alles, was Sie wissen müssen«, die die Stellensuchenden vor ihrem Erstgespräch im RAV erhalten, und der darin enthaltene zehnteilige Fragenkatalog, den die neu beim RAV gemeldeten Arbeitsuchenden ausgefüllt zu ihrem ersten Beratungsgespräch mitbringen sollen. Wie ich beobachten konnte, spielen diese Informationsbroschüre und der Fragebogen meist eine zentrale Rolle in den Interaktionen und lassen erkennen, wie die Arbeitsuchenden vom RAV adressiert werden, welche Position und Rolle die Berater\_innen laut der Organisation einzunehmen haben und wie die Organisation versucht, die Beratungspraxis zu rahmen. Weitere Anhaltspunkte zur Situation im RAV zu Beginn meiner Forschung und zu den damals virulenten organisationalen Spannungsfeldern und zentralen Diskursen finden sich in der von der Personaldelegation der RAV-Berater\_innen gemeinsam mit den Gewerkschaften im Mai 2015 eingebrachten Petition (P1848) und deren Verhandlung im Kantonsparlament.

Angeichts der theoretischen Ausrichtung meiner Untersuchung und der Annahme, dass sich affektive Machtbeziehungen und -techniken auch im Raum manifestieren, vervollständigen Fotos und Raumbeschreibungen aus dem RAV meine Materialsammlung auf der Ebene der Text- und Bilddokumente. Denn mit Foucault begreife ich die Raumgestaltung als Schnittpunkt von Diskursen und Praktiken. Diese Konzeption des Raums und seiner Wirkweisen stellt einen idealen Einsatzpunkt für meine ethnographische Diskursanalyse und für die Reflexion meiner eigenen Eingebundenheit in den Forschungsprozess bereit.

Denn wie etwa Andreas Reckwitz (2015) in Anlehnung an Hartmut Böhme und Hermann Schmitz verdeutlicht hat, wird das Subjekt, hier also ich als Forscherin,

»affiziert durch die jeweilige Atmosphäre eines Raumes, die sich aus der relationalen Situierung von Artefakten – im Übrigen auch von anderen Subjekten, Gruppen oder Praktiken – ergibt. Die Erfahrung, also die Wahrnehmung der Atmosphäre eines Raumes ist freilich selbst eine Praktik, die die Inkorporierung entsprechender kultureller Schemata und sinnlicher Sensibilitäten auf Seiten des Sub-

jekts zur Voraussetzung hat: Artefakte können erst im Rahmen von Praktiken als Affektgeneratoren wirken.« (Ebd.: 43)

Ich wurde im Zuge meiner Forschung also auch durch das affektive Machtgefüge im RAV affiziert. Genau dies möchte ich in meiner Analyse reflektieren, um so eine weitere Möglichkeit zu schaffen, die »mikropolitische Macht« (Bargetz 2013: 205) von Sozialtechnologien über ihre »affektiven Wirkweisen« (ebd.: 204) zugänglich zu machen und die Affektlage im RAV zum Zeitpunkt meiner Forschung herauszuarbeiten. Das RAV ist somit einerseits konkreter Ort und andererseits auch ein affektiv aufgeladenes Forschungsfeld. In der Begründung der Macht-Wissen-Ordnung des RAV und der darin auftretenden Affektivität gehe ich also mikroskopisch vor: Ich setze im Kleinen an und lenke meinen Blick hin zu einzelnen Praktiken und vermeintlich kleinen Details und beobachte die soziale Wirklichkeit in ihrem Vollzug.

## 7.5 Doppelte Empirie: von Programmen über die Ordnung bis hin zu Praktiken

In meiner Analyse der im Affektiven wirksamen Modalität von Gouvernamentalität und bei der forschungspraktischen Umsetzung meiner ethnographischen Diskursanalyse rekurriere ich auf die Position der Philosophin Petra Gehring (2004). Gehring plädiert in ihrer Reflexion zum methodischen Arbeiten Foucaults dafür, die Metapher der Foucault'schen »Werkzeugkiste« ernst zu nehmen und als Forscher\_in selbst zu experimentieren. Auch Ulrich Bröckling und Susanne Krasmann sprechen sich in ihrem Beitrag zur Forschungsperspektive der Gouvernamentalitätsstudien für ein »heuristisches Experimentieren statt *how to*-Anleitungen, (für) lokale Kartografien statt *general theory*« aus (Bröckling/Krasmann 2010: 49; Herv. i. O.). Dementsprechend versuche ich meine eigene Forschungsstrategie zu entwickeln und verstehe die Diskursanalyse weniger als eine Methode denn als theoretischen Rahmen, welcher meine methodologischen Prämissen vorgibt.

Mein Ansatz zeichnet sich dadurch aus, dass ich im Sinne eines »reflexiv-theoriegeleiteten Vorgehens« (Eversberg 2014: 227) unterschiedliche Instrumente kombiniere, unterschiedliche Untersuchungsebenen in den Blick nehme und Diskurse nicht als isolierte Einheit untersuche.

Vielmehr verstehe ich Diskurse als komplexe Praxis, die die umgebenden institutionellen Gegebenheiten mitkonstituieren und ebenso von diesen konstituiert werden (Herschinger/Nonhoff 2014: 196).<sup>9</sup> Folglich sind

9 In Rückgriff auf Andreas Reckwitz (2002: 250) argumentiere ich, dass der Begriff der »sozialen Praktiken« eine Tautologie darstellt, da jede Praxis in sich eine soziale Praxis darstellt. Daraus

»[d]iskursanalytische Vorgehensweisen [...] weder auf Programmanalysen zu reduzieren, das heißt auf Materialrekonstruktionen programmatischer (Politik)Papiere, wenn diese als direkte Praxisregulation verstanden werden, noch auf Praxisanalysen, das heißt auf eine Rekonstruktion sozialer Praktiken, die fälschlicherweise als reale menschliche Praxis ›jenseits‹ des Diskursiven gedeutet werden.« (Kessl 2010: 352)

Diskursanalysen, so argumentiert etwa auch Antje Langer (2008), »gehen [...] über reine Sprach- und Textanalysen hinaus, weil mit den diskursiven Praktiken zugleich ein spezifisches, gesellschaftlich hegemoniales Wissen untersucht wird« (ebd.: 55). Konkret bedeutet dies, dass »durch den Diskurs als Praxisform die Ordnung im Wissen hergestellt wird, dass mit dem Begriff ›Diskurs‹ aber auch die Wissensordnung selbst bezeichnet wird« (Diaz-Bone 2006: 72). Und auch Foucault (1973) begreift Diskurse als Kampfplatz der Deutung und Hervorbringung von Wirklichkeit sowie als »Materialitäten sui generis« (Jäger 2004: 144); sie sind somit als strukturierte und zugleich strukturierende Praxis zu betrachten. In der Differenzierung zwischen den »Formen der Problematisierung und ihrer Programmatik, den Instrumenten der Machtausübung sowie den Machtpraktiken im Vollzug« (Ott/Wrana 2010: 160) lassen sich also die beiden Fragerichtungen miteinander verbinden.

Dieser theoretischen Positionierung folge ich in der Analyse meines Untersuchungsmaterials und werde im empirischen Teil aufgegliedert auf drei (zusammenhängende) Ebenen das affektiv-vergeschlechtlichte gouvernementale Machtfeld von Aktivierung und NPM auf der Makroebene der Programme und Regierungsrationälitäten mit den vergeschlechtlichten und affektiven Mechanismen der »Menschenführung« (Foucault 2004a: 183) auf der Ebene der Organisation des RAV und mit der gelebten Praxis in Form der situierten Handlungskomplexe im RAV zusammenbringen.

Um dies zu leisten, möchte ich zuerst einen Überblick geben über die Charakteristiken des institutionellen Rahmens und über die Gegebenheiten, wie ich sie zum Zeitpunkt meiner Forschung angetroffen habe. Diese Darstellung der makrostrukturellen Aspekte und der Art und Weise, wie diese in der Organisation der kantonalen Arbeitsvermittlung übersetzt und auch selbst mitgestaltet werden, nehme ich als Ausgangspunkt, um in einem zweiten Schritt zu klären, wie sich die mikropolitischen Deutungskämpfe im Untersuchungsfeld der öffentlichen Arbeitsvermittlung zum Zeitpunkt meiner Forschung präsentiert haben, welche Diskurse darin wirkmächtig waren und wie sich Widerstand ausgehend von den öffentlich Bediensteten formiert hat. Auf der »Ebene 1« und der »Ebene 2« arbeite ich also zuerst die

---

wird deutlich, dass eine Trennung zwischen ›sozialen‹ und ›diskursiven‹ Praktiken hinfällig ist, denn diese sind stets beides.

Programme des Regierens heraus, die das Handeln der RAV-Berater\_innen anleiten oder zumindest anleiten sollen, um dann auf der »Ebene 3« zu einer empirisch fundierten Einschätzung der Wirkungsweisen dieser Diskurse und Dispositive auf die empirischen Subjekte zu gelangen, gefasst als »Kontext der Möglichkeiten des Werdens« (Traue 2010: 242). Das Bestimmungsmerkmal eines solchen Vorgehens ist denn auch ein wechselhafter und reflexiver Prozess, in dem die unterschiedlichen Materialien einander gegenübergestellt und verglichen werden. Dies soll die Verbindungen, Irritationen, Spannungen, Brüche und Widersprüche ebenso verdeutlichen wie bestimmte Leerstellen im Reden über Aktivierung und moderne Dienstleistungserbringung in der Organisation der kantonalen Arbeitsvermittlung. Wie dieses dreigeteilte Vorgehen konkret aussieht, werde ich nun abschließend anhand einer kurzen Darstellung jener Untersuchungsachsen verdeutlichen, die nicht nur meine empirische Arbeit strukturieren, sondern auch mein Verständnis von Gouvernementalität widerspiegeln.

### 7.5.1 Ebene 1: Programme

In einem ersten Schritt werde ich die Modernisierung der öffentlichen Arbeitsvermittlung in der Schweiz im Kontext des umfassenderen Prozesses der Transformation von Staatlichkeit betrachten und herausarbeiten, welche Regierungsrationalitäten und -techniken das Feld der öffentlichen Arbeitsvermittlung unter dem »Dogmatismus der Ökonomie« (Felder 2001: 1095) bestimmen und welche Handlungsmodi als legitim gelten. Mit Verweis auf mein Interesse an den affektiven Dimensionen modernen Verwaltungshandelns werde ich an diese Überlegungen auch die Frage nach dem der Schweizer Arbeitsmarktpolitik zugrundeliegenden Gefühlsdispositiv im Sinne »politisch-kultureller Wahrnehmungsmuster« (Bargetz/Sauer 2010: 143), die sich in Sozialstrukturen manifestieren und dadurch auch empirisch untersuchbar werden, anschließen. Wie ich im Abschnitt 6.4 ausgearbeitet habe, verstehe ich Affekte nicht nur als zentralen Aspekt öffentlicher, interaktiver Dienstleistungsarbeit, sondern auch als eine Dimension staatlicher Strukturen und Regierungsrationalitäten. Affekte erscheinen daher eng verstrickt mit neoliberalen Regierungstechniken und der anvisierten Subjektfigur des unternehmerischen Selbst. Um diese Annahmen auf mein Untersuchungsbeispiel der öffentlichen (Arbeits-)Verwaltung der Schweiz zu übertragen und für meine empirische Untersuchung »greifbar« zu machen, werde ich auf dieser ersten Untersuchungsachse die rechtlichen Regelungen (Gesetze, Verordnungen) sowie Praxis-Handreichungen und die im zweiten Teil der Untersuchung dargestellte Struktur und Steuerung der öffentlichen Arbeitsvermittlung entlang dominanter Themenlinien und Denkweisen analysieren und so in einem Verdichtungsprozess die Konturen des affektiven Macht-Wissen-Komplexes der staatlichen Verwaltung von Arbeitslosigkeit in der Schweiz sichtbar machen. Ich richte meinen Fokus auf die Strukturzusammenhänge zwischen den einzelnen Äu-

ßerungen und damit auf die »Diskursstruktur« (Keller 2011: 91). Als methodischer Anhaltspunkt für die Analyse des Affektregimes der öffentlichen (Arbeits-)Verwaltung in der Schweiz dient mir Janet Newmans Ansatz eines »emotional register of discourse« (Newman 2012: 470), ein methodisches Instrument, welches mir dabei hilft, das affektive Regieren auf der Gesetzesesebene und auf der Ebene des *policy-making* mit der Umsetzung und Bearbeitung der Politiken auf dem *street-level* zusammenzubringen. Mit Newman gesprochen, stellt dieser methodische Zugang die Möglichkeit bereit, »interpretative accounts of affect and emotion« (ebd.: 474) mit der Analyse sich verändernder Macht- und Herrschaftsregime zu verbinden bzw. zu analysieren, wie »particular emotional regimes of governance are enacted and [...] how subjects respond to and engage with new governmentalities of personhood« (ebd.: 466). Die einzelnen Dokumente lese ich folglich nicht für sich, sondern kontextualisiere sie im Rahmen der Programmatik von Aktivierung und NPM und arbeite die darin wirksamen Wissensbestände heraus.

Anleitende Analysedimensionen für die Arbeit am Material sind etwa die Schwerpunktsetzung und die Steuerung aktivierender Arbeitsmarktpolitik oder auch das Framing des Risikos der Arbeitslosigkeit in den Gesetztestexten. Zusätzlich werde ich mit Hilfe der analytischen Konzepte der geschlechtersensiblen Wohlfahrtsstaatsforschung (z.B. Lewis 1992, 2010; Orloff 1996, 2009; Nadai 2015) der Frage nachgehen, welche Geschlechternormen und -hierarchien in den Gesetztestexten und den zentralen Dokumenten der ALV eingelagert sind, und herausarbeiten, welche Vorstellungen von Geschlecht prägend für das Gefühlsdispositiv der öffentlichen Arbeitsvermittlung sind. Darüber hinaus interessieren mich die symbolische Geschlechterordnung, die Formen geschlechtlicher Arbeitsteilung und damit die Institutionalisierung des Geschlechterverhältnisses in der nationalen und kommunalen (Arbeits-)Verwaltung. Um die Dimension »Geschlecht« auf dieser Strukturebene empirisch zu untersuchen, betrachte ich, inwiefern und durch welche Instrumente die Geschlechtergleichstellung im Berufs- und Arbeitsleben auf der Gesetzesesebene in der Schweiz verankert wurde. Entsprechend meinem Forschungsfeld liegt der Fokus dabei auf den Personalpolitiken der öffentlichen Verwaltung und darauf, wie in ihnen geschlechterpolitische Themen und Maßnahmen verhandelt werden.

## 7.5.2 Ebene 2: Ordnung

In diesem Schritt wende ich mich der Organisation der kantonalen Arbeitsvermittlung selbst zu. Diese konzipiere ich im Anschluss an Michael Bruch und Klaus Türk (2005: 120) als affektives und vergeschlechtlichtes »Regierungsdispositiv der Moderne«. Aus dieser Perspektive lässt sich das Konzept der »Organisation« gesellschaftstheoretisch wenden und als strukturbildender Prozess darstellen, der von bestimmten Vorstellungen von Rationalität und Ordnung durchzogen ist. Organisationen

wie das RAV betrachte ich folglich als »Verkörperungen gesellschaftlicher Strukturmomente« (Türk 1999: 45), die zugleich diese Strukturmomente reproduzieren. Organisation und Gesellschaft denke ich somit nicht relational und als voneinander abgetrennte Bereiche, sondern ich fasse Organisationen als gesellschaftlich hervorgebracht. »Gesellschaft wird so immer als Organisation und Organisation immer auch als Gesellschaft begreifbar« (Hofmann 2014: 132).

Für meine Analyse bedeutet dies, dass ich nur Aussagen über die Dynamiken innerhalb des RAV machen kann, wenn ich die gesamtgesellschaftlichen Strukturprinzipien, die im RAV institutionalisiert sind und durch das RAV verkörpert werden, in ihren Grundzügen erfasse. Das geschieht folgendermaßen: Aufbauend auf der »Ebene 1« der Analyse, in der ich genau diese das RAV mitbestimmenden Strukturmomente herausarbeite, verfolge ich auf dieser Ebene nun das Ziel, zu eruieren, wie die nationalen Vorgaben und Normen vom RAV umgesetzt und unter Umständen umgedeutet und verändert werden und wie das RAV versucht, im Sinne einer »Führung der Führungen« (Foucault 1994b: 255) das Handlungsfeld der Personalberater\_innen zu strukturieren. Ich folge der Konzeption von Diskursen als komplexer Praxis und begreife die organisationale Praxis des RAV als Resultat impliziten Wissens, in das die Bediensteten »sozialisiert« werden. Die Formalstrukturen, Beratungsrichtlinien oder auch die Hierarchien – das explizite Wissen – interessieren somit vor allem in Hinblick auf die darin erkennbare Wissensordnung des RAV, die immer auch affektiv und vergeschlechtlicht ist. Dieses explizite Wissen steht der Praxis gegenüber, und das implizite Wissen stellt die Interpretationsschemata für die Funktionsbeschreibungen oder organisationalen Anforderungen dar.

Um zu untersuchen, wie die Vorgaben des Bundes im Kanton übersetzt werden, schaue ich mir etwa die Gleichstellungspolitik der kantonalen Verwaltung und die Informationsmaterialien des RAV an und frage, wie im Kanton die geschlechtsspezifischen Normen und Vorgaben der nationalen Ebene umgedeutet und angepasst werden und ob und, wenn ja, wie im RAV die gleichstellungspolitischen Instrumente und Maßnahmen eingesetzt werden. Ebenso interessiert

mich auf dieser Analyseebene die geschlechtliche Zusammensetzung des RAV (Stichwort: »nominal approach« (Britton 2000: 424)) und welche Anforderungskriterien die Personalberater\_innen zu erfüllen haben.

Die Betrachtung der Vergeschlechtlichung und der Geschlechterverhältnisse auf dieser Ebene bildet die Hintergrundfolie für die Analyse von *gender* im Organisationskontext und damit für die Beantwortung der Frage, inwiefern *gender* als ein »foundational element of organizational structure and work life« (ebd.: 419) anzusehen und wirkmächtig ist. Auch spezifische Veränderungen der Organisationsstruktur wie etwa den Abbau von Hierarchieebenen und die Delegation von Entscheidungskompetenz »nach unten« (Kratzer et al. 2003: 41) – oder auch die Auflösung der branchenspezifischen Spezialisierung der Berater\_innen und damit einen möglichen Verlust an Expertise gepaart mit dem Zwang zur steten



Selbstschulung – beziehe ich mit Verweis auf geschlechtsspezifische Aspekte der RAV-Führungsstrategie als Auswertungsdimensionen ein. Dieser Analyseschritt dient zudem dazu, ein klar konturiertes Bild von der Arbeit der Personalberater\_innen zu gewinnen: Inwiefern werden im RAV unmittelbare Reglementierungen mit subtileren Maßnahmen der Personalführung, die auf das Humankapitel der Bediensteten fokussieren, kombiniert? Wie versucht das RAV auf die affektiven Fähigkeiten der Berater\_innen zuzugreifen und diese für den Organisationserfolg einzuspannen und wie wirken sich diese subtilen Strategien der Personalführung auf die Konstruktion von Männlichkeit(en) und Weiblichkeit(en) und somit auf die Vergeschlechtlichung der Arbeitspraktiken der Berater\_innen aus?

Auf der »Ebene 3« setze ich an diesen Überlegungen an und werde als einen zentralen Einsatzpunkt die »Dialektik zwischen vergeschlechtlichten Organisationsstrukturen und der situationsabhängigen Darstellung [...] von Geschlecht in den Handlungen und Praxen« (Andresen 2003: 47) der Personalberater\_innen untersuchen. Bevor ich den Blick jedoch auf die Interaktions- und Handlungsebene richte, werde ich auf der Ebene der Organisation zunächst noch auf die Raumordnung des RAV eingehen und die affektive Stimmungslage im RAV, die sich nicht zuletzt auch in der Raumstruktur und der Gestaltung des RAV materialisiert, herausarbeiten. Methodisch greife ich hierfür auf den diskurstheoretisch informierten humangeographischen Ansatz der »materialisierten Geographien der Macht« (Marquardt/Schreiber 2013: 44; weiterführend: Marquardt/Schreiber 2020) zurück. Mit diesem Ansatz möchte ich die Räumlichkeit von Macht/Wissen-Komplexen im RAV aufschlüsseln und verdeutlichen, »dass räumlichen Anordnungs- und Interventionspraktiken eine besondere Bedeutung bei der Produktion und Stabilisierung von Machtverhältnissen [und Affektlagen, M. G.] zukommt« (ebd.). Diese Forschungsperspektive folgt den Überlegungen Foucaults zur »Mikrophysik der Macht« (Foucault 1976) und der Annahme, dass sich Machtbeziehungen primär im Raum entfalten, denn, so Foucault weiter, »der Raum [erhält] bei jeglicher Machtausübung fundamentale Bedeutung« (Foucault 1992b: 37) und ist eben nicht nur ein Behälter, »der mit Menschen und Dingen« (ebd.: 934) gefüllt werden kann. Vielmehr stellt der Raum für Foucault eine »Konstruktion bzw. ein Netzwerk, das Menschen, Dinge und Handlungen in verschiedenen Maßstäben strukturiert bzw. in eine Ordnung setzt« (Kreichauf 2017: 414), dar. Der Raum ist jedoch nicht nur Ordnungs- und Wirkungsstruktur, sondern wird selbst durch Macht und Handlungszusammenhänge konstruiert und produziert (ebd.). Die Räume des RAV sind also gleichzeitig real und ideal: real in der Anordnung der Menschen und der Artefakte und ideal in ihrer klassifizierenden und hierarchisierenden Wirkung. Die Anordnung der Individuen im Raum dient dabei nicht allein ihrer Überwachung, vielmehr, so hat Foucault in seinen Überlegungen zur Fabrikarbeit gezeigt, schafft die richtige Platzierung der Individuen erst die Möglichkeit ihrer maximalen Nutzbarmachung (Foucault 1994a: 185–187).



An der Raumstruktur lassen sich also Macht- und Regierungstechniken ableiten bzw. diese werden durch den Raum erst realisiert. In der Analyse der Fotos und Raumbeschreibungen zielen ich darauf ab, die (affektiven) »Techniken des Raumes« (Marquardt/Schreiber 2013: 40), die etwa in Form der Bewegungssteuerung und Parzellierung auf das Verhalten der Angestellten (und der Arbeitsuchenden) Einfluss nehmen, herauszuarbeiten. Ich werde zeigen, wie in der Anordnung der Bürobereiche oder durch die Platzierung und Gestaltung der Warteräume Machtasymmetrien sichtbar und Ungleichheitsverhältnisse geschaffen werden, wie eine Kunstinstallation an der Fassade des RAV das Gefühl von steter Beobachtung vermittelt und wie sich diese Affektlage überdies in der Positionierung der Abteilung der leitenden Führungsebene widerspiegelt. Regieren durch und mit Raum wird somit zu einem zentralen Element in der Analyse der affektiven Regierungstechniken des RAV, und ich möchte in meiner Analyse der Subjektivierungsprozesse im RAV die »Raumfrage« (ebd.) und damit die »physische Präsenz verräumlichter Gewalt« (Honneth 2003: 24) konsequent mitdenken.

### 7.5.3 Ebene 3: Praktiken

Mein zentrales Erkenntnisinteresse gilt jedoch der mikrosozialen Ebene und somit den Deutungen und Praktiken der Personalberater\_innen. Auf dieser Ebene möchte ich entsprechend der empirischen Subjektivierungsanalyse die Verbindung zwischen den Regierungsrationalitäten und Führungstechnologien des RAV und den Selbstbezügen der RAV-Berater\_innen herstellen und insbesondere die »konfligierenden Kräfte, die Brüche und Widerstände« (Bröckling/Krasmann 2010: 29) sichtbar machen, die aus den Regierungsanstrengungen erwachsen. Mit meinem Fokus auf die Prozesse der affektiven und vergeschlechtlichten Subjektivierung im RAV – also der Überführung von Fremd- in Selbstkontrolle – verschiebe ich im dritten Teil meiner Analyse den Fokus von der Regierungskunst zur Regierungspraxis. Ich gehe davon aus, dass es sowohl akzeptierende Subjektivierungsweisen (bei gleichzeitigen Normalisierungsversuchen durch die Anlehnung an und die Übernahme der effizienz- und leistungsorientierten Verwaltungsdiskurse) als auch ambivalente und sogar subversive Aneignungsweisen gibt.

Auf Basis der Interviews mit den Personalberater\_innen und der Beobachtungen ihres Berufshandelns untersuche ich in diesem Schritt also die »konkrete lokale Praxis von Regierungstechniken« (Bührmann 2004: Abs. 11) und wie sie sich unter Umständen auch widerständig im diskursiven Feld von affektiver Beratung und Kontrolle, (Kosten-)Effizienz und Selbstoptimierung positionieren. Mein Ziel ist es, den Ermessensspielraum der einzelnen Berater\_innen in der Umsetzung der gesetzlichen und organisationalen Vorgaben, ihr Berufsverständnis sowie handlungsleitende (geschlechtsspezifische) Vorstellungen und Normen auf diesem *street-level* herauszuarbeiten, ferner das von ihrer affektiven Arbeit, und damit auch von der

Sorge um sich und um andere ausgehende widerständige Potential deutlich zu machen und schließlich zu eruieren, wo sich in den Diskursen rund um Verwaltungsmodernisierung, Ökonomisierung und affektive Aktivierung für die Personalberater\_innen Lücken für Widerstand auftun oder verschließen.

Für die konkrete Arbeit am Material folge ich einem inhaltsanalytischen Vorgehen (etwa Flick 2007) und nehme das Material mithilfe der Analysesoftware *Atlas.ti* einerseits über die theoretischen Konzepte, die ich im *sechsten* Teil entwickelt habe, und andererseits über Kategorien, die ich ausgehend vom Material generiert habe, in den Blick. Diesen Auswertungsschritt leiten etwa Fragen nach dem beruflichen Selbstverhältnis der Personalberater\_innen und ihrer Rolle als *street-level bureaucrats*, also danach, wie sie mit ihrer Sanktionsgewalt umgehen und wie sie die Anforderung beurteilen, die Stellensuchenden zu beraten, zu motivieren und gleichzeitig zu kontrollieren. Auch suche ich nach Aussagen, die Auskunft über ihre (affektiven) Beratungsstrategien und darüber geben, wie sie diese im Sinne ihrer eigenen Selbstführung einsetzen. Wann und wie versuchen sie die »Kandidat\_innen« zu affizieren, also Sozialität herzustellen, und werden sie selbst von den Erwerbslosen affiziert? Ich frage nach Situationen bzw. Schicksalen, die sie berühren, oder auch danach, was für sie problematisch in den Begegnungen mit den Erwerbslosen ist. Überdies interessieren mich ihre Wahrnehmung und Beurteilung der organisationalen Vorgaben, wie etwa die vom RAV vorgegebene Gesprächsstrukturierung und ihre umfangreichen Dokumentationspflichten. Einen weiteren wichtigen Baustein für die Analyse ihres (professionellen) Selbstverhältnisses bildeten Fragen nach ihrer Beurteilung und ihrem Umgang mit der vielfältigen organisationalen Kontrolle ihrer Arbeit, ihrer Einschätzung moderner Managementstrategien und ihrer fortlaufenden Leistungsevaluierung durch das RAV und das SECO.

Um die affektiven Dimensionen der verschriftlichten Materialien, allen voran der Interviewtexte, herauszuarbeiten, rekurriere ich auf den von Jochen Kleres (2011) erarbeiteten narrativen Ansatz empirischer Emotionsforschung. Die Analyse teilt sich auf zwei Ebenen auf: die lexikalische und die syntaktische. Auf der lexikalischen Ebene leiten Wörter, die entweder Gefühle direkt beschreiben oder diese durch Konnotationen, Hervorhebungen und Ähnliches implizieren, meine Analyse an. Auf der syntaktischen Ebene fungieren Sätze, in denen Gefühle oder Gefühlszustände erwähnt werden oder ihre affektive Relevanz über Metaphern, bildliche Sprache, Verwendung von Ironie oder Sarkasmus angedeutet wird, als Marker für Affekte, Gefühle und Emotionen (Kleres 2011: 194). Die zugrundeliegende analytische Annahme dieses Vorgehens ist, dass »emotions are inextricably interwoven with the meaning dimension of texts to the point where the distinction between cognition and emotion becomes blurry« (ebd.: 197). Dieser Annahme folge ich und versuche in meiner narrativen Analyse der Interviews auch unbewusst und nicht explizit genannte Affekte und Emotionen herauszuarbeiten. Die Analyse affektiver Aspekte der Beratungstätigkeit, die etwa in Form von körperlichen Hal-

tungen, auffälliger Gestik und Mimik der RAV-Beraterin zum Ausdruck kommen, orientiert sich an meinen Beobachtungs- und Shadowingprotokollen sowie den weiteren Feldnotizen.<sup>10</sup>

In mehreren Durchgängen habe ich die Transkripte der Interviews mit den aus der Theorie wie auch aus dem Material entwickelten Codes codiert und die Textstellen und Aussagen der interviewten Berater\_innen miteinander verglichen. Der analytische Schwerpunkt ist dabei jedoch ein anderer als beispielsweise bei der qualitativen Inhaltsanalyse (z.B. Mayring 2010). Denn nicht die Interpretation der Aussagen steht im Mittelpunkt, sondern es geht vielmehr darum, zu eruieren, wie diese Aussagen miteinander organisiert werden und somit eine spezifische diskursive Ordnung bilden, in welche unterschiedliche Subjektpositionen eingelassen sind. Folglich sind Diskurse auch »als das Produkt der Verbindung von Texten und Kontexten« (Angermüller 2010: 80) zu begreifen und die »im Text verstreuten formalen Marker und Spuren« (ebd.: 86) mobilisieren ein bestimmtes, mit den Subjektpositionen verknüpftes Hintergrundwissen (ebd.: 85). Bei der Analyse der Interviews ging es mir folglich nicht darum, den Sinn der Texte zu rekonstruieren oder zu deuten, was die Personalberater\_innen »wirklich« meinen, sondern darum, wie die Personalberater\_innen etwa den Aktivierungsdiskurs rekonstruieren, wie sie sich zu den NPM-Werkzeugen positionieren, die seit der großen Organisationsreform 2012 besonders ausgeprägt im RAV wirksam sind, welche Sozialtechniken, die auch affektive Fremdführungstechniken umfassen, sie in ihre Selbstführung integriert haben und mittels welcher Strategien sie versuchen, die organisationalen Machtverhältnisse zu beeinflussen und herauszufordern. Ich schliesse also aus der Analyse der Regierungsrationaltät und der Programme affektiver Dienstleistungsarbeit in einer Schweizer Arbeitsvermittlung auf die Praktiken im Modus ihres »Vollzugs«. Dabei setze ich die Personalberater\_innen nicht als das »Andere des Programms«, sondern ich begreife auch diese Gegenprogramme als situierte diskursive Praktiken. So erscheinen die Machtverhältnisse im untersuchten RAV als ein komplexes und umkämpftes Feld.

---

10 Anders jedoch, als es z.B. in der Analyse von reproduzierbaren Videodaten (z.B. Knoblauch 2006) möglich ist, kann ich auf Basis meiner Beobachtungsprotokolle und Feldnotizen keine detaillierte Analyse der (sich stets verändernden) Mimik, Gestik oder Körperhaltung der Berater\_innen machen. In der Auswertung werde ich daher vor allem die von mir beobachteten nonverbalen Regelmäßigkeiten und Auffälligkeiten in den Interaktionen berücksichtigen.

