

## Teil 5: Zusammenfassung

---

### 5.1. Der Notruf als Praxisform

Die widersprüchlichen Ergebnisse bisheriger Untersuchungen haben die übergeordnete Fragestellung dieser Studie aufgeworfen: Worum geht es in der polizeilichen Notrufbearbeitung? Eine kurze Antwort lautet: Die Praxisform Polizeinotruf vermittelt, mobilisiert und kontrolliert lokale zivile Wachsamkeit und mobile polizeiliche Intervention. Die Notrufbearbeitung ist ein zentrales Element eines Aktivierungsparadigmas, in dem die Bevölkerung nicht mehr nur Zielscheibe und Objekt von Un/Sicherheitspraktiken ist, sondern als aktives Kollektiv angesehen wird. Die gegenwärtigen Transformationen der österreichischen Polizei und der Medienwandel haben sich im Verlauf der Studie als exemplarischer Fall erwiesen, an dem die heterogene Normativität und die Ambivalenzen der Notrufbearbeitung wie unter einem Brennglas hervortreten. Dazu bedurfte es einer integrativen theoretischen Perspektive. Die Notrufbearbeitung als tiefgreifend mediatisierte epistemische Praxisform zu untersuchen, erlaubte es, Wandlungsdynamiken, aber auch Kontinuitäten in ihren diversen Öffentlichkeiten aufzuzeigen. Die zentralen Ergebnisse der Studie sollen nun zusammengefasst werden. Zunächst gehe ich auf die Potenziale des normativitätstheoretischen Konzepts von Praxisformen ein. Danach wende ich mich den Bezugsproblemen der Mobilisierung und Kontrolle ziviler Wachsamkeit (Abschnitt 5.2.) und polizeilicher Interventionen zu (Abschnitt 5.3.). Der Medienkonfiguration wird ebenso ein eigener Abschnitt gewidmet (Abschnitt 5.4.). Das Fazit blickt auf die Ergebnisse in Richtung einer allgemeineren Frage nach responsiver Un/Sicherheit (Abschnitt 5.5.).

Um die Notrufbearbeitung als Gegenstand zu fassen, wurde das Konzept der Praxisform normativitätstheoretisch konturiert. Konkretisierend wurde sie als epistemisch und tiefgreifend mediatisiert beschrieben. Die Annahme einer tiefgreifenden Mediatisierung ergab sich aus der augenscheinlichen Angewiesenheit auf Medientechnik: vom Telefon über den Funk bis zum zentralen Einsatzleitsystem. Mit dem Begriff der epistemischen Praxis wurde davon ausgegangen, dass die Notrufbearbeitung in den Leitzentralen Wissen produziert, zirkuliert und bewertet, indem sie Aufforderungen von An-

rufenden zu Wissens- bzw. Un/Sicherheitsobjekten formt. Dabei erzeugen normative Bezugnahmen, diskursive Auseinandersetzungen und Sanktionen als bewertende Antworten vielgestaltige Öffentlichkeiten, in denen der Formzusammenhang performiert und verändert wird.

Die impliziten und expliziten Verweise auf Bezugsprobleme sorgen für die relative Stabilität und Wiedererkennbarkeit der Form, wenngleich die Bezugsprobleme selbst immer wieder modifiziert werden, beispielsweise wenn die Notrufbearbeitung polizeiliches Ressourcenmanagement betreiben soll. Bewertende Antworten bilden, pflegen und verändern Kompetenzanforderungen, die sich in körperliche Wahrnehmungs- und Bewertungsschemata, Affekt- und Motivationsmuster sowie in (medien-)technische Arrangements einschreiben. Dabei entstehen in Mikrosanktionen und Bewertungen soziale Ungleichheiten und sachliche Exklusionen.

Das Praxisformkonzept weitet den Blick für die Komplexität der Notrufbearbeitung, weil es ein Zwischenglied darstellt, das mundane Praktiken und besondere Praxisformationen verbindet. Telefonieren, Schreiben, Zuhören oder Klassifizieren sind zwar durch eigene Problemstellungen, Techniken und Anforderungen gekennzeichnet, erhalten ihre spezifische Bedeutung aber erst im Formzusammenhang. Die Notrufbearbeitung ist zugleich verknüpft mit anderen Praxisformen (in Praxisformationen), von denen sie abhängig ist und die sie als Mittel, Ressource oder als Problem adressieren und bewerten. Durch ihre An- und Aufforderungen bestimmen diese die internen Formbeziehungen mit.

Die komplexe theoretische Perspektive ermöglichte es, verschiedene Erhebungs- und Analysewerkzeuge zu nutzen. Die Kombination von Kritischer Diskurs- und Situationsanalyse mit Ethnografie und Interfaceanalyse wurde mit einem für neuere praxeologische Methodologien charakteristischen Perspektivenwechsel auf die Außen-/Innenverhältnisse der Notrufbearbeitung begründet (Zooming). So können Wandel und Kontinuität in einem heterogenen Bezugsgewebe von Bewertungen, Kritiken und Konflikten untersucht werden. Als multiperspektivisches Theorie-Methode-Paket bietet die Praxisformanalyse die Möglichkeit, Ambivalenzen und widersprüchliche Bezüge zu untersuchen und zugleich die Frage zu stellen, wie sie integriert werden. Dabei stehen weder paradigmatische Probleme noch Dispositive im Mittelpunkt, sondern die historisch situierten Antworten auf formspezifische Bezugsprobleme. So konnten die wechselseitigen Leerstellen bisheriger Studien zur polizeilichen Notrufbearbeitung überbrückt und Sicherheitsprogramme in diskursive Auseinandersetzungen eingebettet werden. Nicht zuletzt bietet die Praxisformanalyse eine Möglichkeit, die Verweisungszusammenhänge zwischen lokalen Praxisvollzügen und übergreifenden moralischen Ökonomien nachzuzeichnen. Sie bildet insofern ein methodologisch relevantes Scharnier zwischen Praktiken und Praxisformationen.

## 5.2. Mobilisierung und Kontrolle von Wachsamkeit

Im Notruftalkatrische Figurierung der Bevölkerung als eine Art sensorische Erweiterung der polizeilichen Beobachtungs- und Kontrollmöglichkeiten. Sie ist nicht nur Zielscheibe und Gegenstand, sondern auch Ressource und Gradmesser der polizeilichen Un/Sicher-

heitsproduktion. Im vigilanzbasierten Policing sollen die Menschen stets aufmerksam für Kriminalität und andere Gefahren sein. Die Wachsamkeitsbeziehung realisiert sich aber erst in dem Moment erfolgreich, in dem sie die Polizei rufen und diese interveniert. Die Aktivierungsdiskurse zielen daher nicht nur auf Verantwortungszuschreibung, sondern auch auf eine Sensibilisierung im Sinne der Ausbildung der Wahrnehmungs- und Bewertungsfähigkeiten für bestimmte Unsicherheitsmomente und den Abbau vermuteter Hemmschwellen. Es geht darum, das ›Richtige‹ zu sehen und zu berichten. Mit dem analytischen Fokus auf die Praxisform konnte so über einzelne Sicherheitskampagnen und -programme hinausgeblickt werden. Es stellte sich heraus, dass zivile Wachsamkeit eine formspezifische Antwort im Kontext vielfältiger Un/Sicherheitsprobleme von patriarchaler häuslicher Gewalt bis zum Einbruchsdiebstahl darstellt, die sich in der Geschichte des Notrufs zurückverfolgen lassen. An dieses Ergebnis könnten genealogische Analysen anschließen und den Formwandel des Notrufs in wechselnden Sicherheitsdispositiven noch intensiver verfolgen.

Gegenwärtige Wachsamkeitsdiskurse responsabilisieren und motivieren durch den Aufruf zur zivilcouragierten Sorge für andere und zur Selbstsorge gegenüber den eigenen Unsicherheitsgefühlen, um zugleich den Rückzug der Bürger:innen aus ›unsicheren‹ Räumen zu verhindern. Denn nur wenn die Bürger:innen selbst frei zirkulieren, erweitern sie die sensorischen Kapazitäten polizeilicher Un/Sicherheitsproduktion. Mit der Vorverlagerung der Interventionen in den Bereich der Gefahrenforschung wird die legitime Zeitlichkeit von der Reaktion auf präemptive Interventionen und die Behandlung alltäglicher Konflikte und Störungen ausgeweitet. Das bricht mit der Annahme, der Notruf sei auf evidente Notfälle ausgerichtet. Vielmehr geht es um ein Polizieren der verunsichernden Ungewissheit und der Potenziale von Situationen, die in verteilten Bewertungsketten eruiert und überprüft werden. Die wechselseitige Responsivität zwischen aktivierten Bürger:innen und Polizei verschaltet so individuelle Sicherheitsempfindungen mit der Herstellung öffentlicher Ordnung. Diese Kopplung, die von der Vermessung der Wachsamkeit durch Notrufzahlen und -inhalte begleitet wird, sucht nach einem neuen Maß polizeilicher Un/Sicherheitsproduktion. Die Polizei, die sich selbst und die Wachsamkeit der Bürger:innen vermisst und evaluiert, soll dort auftreten, wo Unsicherheit kommuniziert wird; wo keine Alarmierungen auftreten, kann sie fernbleiben.

Aktivierung operiert im Kontext des Notrufs durch Anregung und Führung von Wachsamkeit als Möglichkeit zur Kontaktsteigerung zwischen Bevölkerung und Polizei, die wiederum zur Ausweitung der Notrufaktivität und damit zur Ausweitung polizeilicher Beobachtungs- und Kontrollfähigkeiten beitragen soll. In der Beziehung zwischen Polizei und Bevölkerung taucht ein rekursives Moment auf. Die schnelle Intervention wird selbst als Aktivierung verstanden, weil sie die Beziehung zu denjenigen pflegt, die sich im kommunikativen Akt des Notrufs als bürgerschaftliche Subjekte erweisen, indem sie positiv auf die diskursive Responsibilisierung antworten.

Auf der anderen Seite des Sicherheitskollektivs entstehen ›übliche Verdächtige‹ als doppelt externalisierte Beobachtungsobjekte. Dass diese in ethnisierenden Kategorien beschrieben werden, hat zur Folge, dass das diskursiv erzeugte Sicherheitskollektiv der Notrufbearbeitung rund um Figuren des gefährlichen Fremden konstruiert wird. Während die Gefahren, auf die sich der kollektive wachsame Blick richten soll, von außerhalb

kommen, erscheint das Innere dieses Kollektivs nicht als Gegenstand der Überwachung, sondern als Aktivposten.

Allerdings wird Wachsamkeit nicht nur mobilisiert. Übersteigerte Wachsamkeit wird aktiv gebremst und begrenzt. Auf einer basalen Ebene geht es im Notruf gerade darum, die verstreuten Un/Sicherheitspraktiken mit dem souveränen Gewaltmonopol zu verschränken, deren Potenziale zu nutzen, ohne dass die Polizei durch eskalierende Hypervigilanz überfordert oder durch eigenmächtigen Vigilantismus obsolet wird. Der Formzusammenhang der Notrufbearbeitung zielt daher auf ein normalisiertes Gleichgewicht der Wachsamkeit. Diese Aufgabe, die Bewertungsbeziehung zwischen Bevölkerung und Polizei zu harmonisieren, stellt sich seit den Anfangstagen des Telefonnotrufs. Wie die Kontrolle von Wachsamkeit mit der Stabilisierung der staatlichen Monopolisierung von Gewalt gegenüber eigenmächtigen Vigilanzpraktiken zusammenhängt, wäre in weiteren historisch ausgerichteten Studien zu untersuchen. Die Befunde dieser Studie weisen darauf hin, dass die Verteilung von Sehen, Berichten und Intervenieren im Formzusammenhang der Notrufbearbeitung immer wieder auf dem Spiel steht und in unterschiedlichen Konstellationen als *ongoing accomplishment* der Etablierung von Definitionsmacht auftritt.

Das Notrufgespräch nimmt dabei eine besondere Rolle ein. Es fungiert nicht nur als Kontaktpunkt, an dem die Wachsamkeitsbeziehung realisiert, sondern auch als Kontrollpunkt, an dem die Wachsamkeit geprüft wird. Die Grenzen (*boundary classification*) und Klassifikationen der polizeilichen Antworten beruhen keineswegs allein auf rechtlichen oder organisationalen Kriterien, sondern auf polizei(sub)kulturellen und alltagsweltlichen Kategorisierungen von Aufforderungen und Anrufenden. Im ethnografischen Teil dieser Studie habe ich daher auf die Rekonfigurationen hingewiesen, die mit den bewertenden Antworten der Polizei einhergehen.

Im Notrufgespräch fertigen Medientechnik, Anrufende und Polizist:innen Un/Sicherheitsobjekte als bearbeitbare Sachprobleme der Notrufbearbeitung. Die Darstellung von (Not-)Ereignissen wird zugleich als Selbstdarstellung im Kontext polizeilicher Personenkategorien und hinsichtlich der Glaubwürdigkeit der Anrufenden bewertet. Je nach Einordnung changieren die Gespräche zwischen Offenheit und Skepsis. Als glaubwürdige:r Akteur:in bzw. authentische und valide Quelle von Wissen zu gelten, befähigt die Anrufenden nicht nur, Ereignisse so darzustellen, dass die Polizei zur Intervention mobilisiert wird. Sie können auch in einem weiteren Sinne mitdefinieren, worum es sachlich und normativ geht und was auf dem Spiel steht. Das umfasst mögliche Zukünfte, Vergangenheitsbezüge und damit das Vergewärtigen der Potenzialitäten von Ereignissen und Einsätzen. Wenn damit ein Prozess der ungleichen Handlungskapazitäten im Kontext der Notrufbearbeitung beschrieben wurde, so gilt auch an dieser Stelle, dass die jeweiligen Akteur:innen immer im Zusammenhang mit formspezifischen normativen Problemstellungen, medientechnischen Arrangements und anerkannten Fähigkeiten ihren epistemischen Status gewinnen und verlieren. Glaubwürdigkeit, so könnte man etwas salopp sagen, ist eine soziale und damit veränderbare Kategorie.

Das Konzept des epistemischen Profilings beschreibt daher eine zentrale Praktik der Normalisierung von Wachsamkeit, die nichtintelligible, ›inkompetente‹ und ›unseriöse‹ Sprecher:innen produziert, deren Aufforderungen zur polizeilichen Intervention im

Zweifelsfall nicht positiv beantwortet werden müssen. Die epistemischen Marginalisierungen kulminieren in der Ethnokategorie der »Psychose«. Zum epistemischen Profiling trägt das Einsatzleit- und Kommunikationssystem insofern bei, als Nummernanzeigen und Datenbankeinträge als Anzeichen für transsituative Notrufidentitäten herangezogen werden. Das epistemische Profiling entfaltet, darauf weist die Rede von Marginalisierung und Ungleichheit hin, Machtwirkungen in einem Netz von Personenkategorien. Anrufende können polizeiliche Grenzklassifikationen dehnen, wenn sie in der Lage sind, glaubhaft die offenen Horizonte, Chancen und Risiken von Einsätzen als epistemischen Wissensobjekten zu vergegenwärtigen. Sie stellen sich selbst als couragierte Bürger:innen dar, verheißen und drohen oder entledigen sich der Prüfung des Notrufgesprächs durch Alarmanlagen.

Zusammengefasst erweist sich das Notrufgespräch als performativer Knotenpunkt der Notrufbearbeitung, an dem dessen Reproduktion als Praxisform immer wieder auf dem Spiel steht. In seinem Vollzug zieht sich der Formzusammenhang in normativen Verweisen auf Diskurse, in die Medientechnik inskribierte Regeln sowie frühere und zu erwartende Sanktionierungen zusammen und verbindet sich mit mundanen praktischen Kompetenzen der Anrufenden und Polizist:innen. In den Ausführungen zur Mobilisierung und Kontrolle von Wachsamkeit habe ich damit Grenzen und Dynamiken dieser epistemischen Beziehung aufgezeigt.

### 5.3. Mobilisierung und Kontrolle polizeilicher Intervention

Die Mobilisierung und Kontrolle von Interventionen ist abhängig von der Formung von Wachsamkeit und stellt die organisationale Antwort der Polizei dar, in der die Notrufbearbeitung das staatliche Gewaltpotenzial differenziell verfügbar macht und koordiniert. Die medientechnische Anbindung an den Streifendienst hat sich in der Analyse des massenmedialen Interdiskurses als Grundlage für die neue Relevanz der Notrufbearbeitung im Aktivierungsparadigma erwiesen. Als Antwort auf die Krisendiagnose zielloser Hypermobilität geht es nun um Bewegung, die sich an der lokalen zivilen Wachsamkeit orientiert – sowohl situativ als auch hinsichtlich der Verteilung polizeilicher Aktivität und Kräfte. Die Notrufbearbeitung soll die Bewegungen des Streifendienstes überwachen, lenken und so zu Effizienz und Effektivität beitragen.

Aus einem statischen, durch Wachzimmer besetzten Raum wird ein Raum der mediatisierten Kommunikationen und kontrollierten Bewegungen. In der Folge wird Raumwissen in der Tendenz von personengebundenem Lokalwissen auf Geoinformationen umgestellt. Zwar sind symbolische Ortsbedeutungen, oftmals wiederum im Kontext von Zuschreibungen fremder Gewaltaffinität, in den Leitzentralen noch immer von Relevanz, aber um die polizeiliche Fähigkeit, Einsätze zu lokalisieren, zu steigern, wird das nationale Territorium umfänglich verdatet und so für das Ressourcenmanagement durch die Leitzentralen berechenbar gemacht. Mit dem standardisierten Einsatzleitsystem wird ein im Prinzip bruchloser Kommunikationsraum eingeführt. Zwar gliedert die Polizei ihre Territorien weiterhin nach Zuständigkeiten; die infrastrukturelle Integration der nationalen Medienöffentlichkeit von Funk und Leitsystem schafft aber neue Möglichkeiten für transversale Einsatzräume, die sich durch mo-

mentane Verdichtungen polizeilicher Aktivität bilden und quer zu den Grenzen der Zuständigkeitsbereiche liegen können.

Die Analyse eines Großsinsatzes diente im ethnografischen Studienteil dazu, die basalen epistemischen Raumpraktiken des Zoomings zu veranschaulichen. Dem in der Soziologie gebräuchlichen Konzept der Verräumlichung (*spacing*) habe ich daher die Enträumlichung (*despacing*) zur Seite gestellt, die komplexe Raumrelationen zu geschlossenen Positionen abstrahiert, um Raumbezüge zu erweitern. Enträumlichung ähnelt der kommunikativen Schließung von *blackboxes* und ermöglicht die Kontrolle polizeilicher Intervention aus der Distanz. Die Steigerung der Beobachtungsfähigkeiten der Leitzentralen und die Quantifizierung des Einheitenmanagements gehen aber mit einer reduzierten Kontrolle des Geschehens vor Ort einher. Die Leitstellen kontrollieren den Streifen dienst und die Interventionen nur anhand von Berichten. Neben einem Beitrag zur Debatte um polizeiliche Raumpraktiken (Hunold, Dangelmaier und Brauer 2021; Schröder 2022; Knopp u. a. 2023b) liefern diese Ergebnisse daher auch Erkenntnisse über Dichte und Grenzen polizeilicher Selbstkontrolle aus der bisher selten untersuchten Perspektive der Leitzentralen.

Ein überraschendes Ergebnis dieser Studie ist, dass dem Wandel der Notrufbearbeitung eine Phase vehementer Polizeikritik vorausging, auf die die Polizei positiv antwortete. Zu Beginn der 2010er-Jahre wurde die Notrufbearbeitung als bürokratisch, zu langsam, von den Bürger:innen entfremdet, hinsichtlich ihrer Fähigkeiten nicht an gegenwärtige Un/Sicherheitsprobleme angepasst und technologisch unentwickelt kritisiert. In der Analyse dieser diskursiven Auseinandersetzungen konnten vier moralische Ökonomien identifiziert werden, die die historisch spezifischen Angemessenheitskriterien des Notrufs im Aktivierungsparadigma prägen: polizeiliche Grundversorgung, Katastrophenabwehr, Managerialismus sowie Stigmatisierungs- und Diskriminierungskritik.

Schnelle Interventionen werden nun als Bürger:innennähe verstanden. Darin besteht eine zentrale Wendung des Aktivierungsparadigmas. Allerdings wird keine absolute Beschleunigung angestrebt, Interventionszeiten werden durch Kennzahlen standardisiert, vermessen und effizienzorientiert normalisiert. Die kritische Bedeutung der Zeit erschließt sich nicht nur aus dem singulären Notfall als Sachproblem. Zeitknappheit wird verallgemeinert. Die Annahme, dass es um zeitkritische Aufgaben geht, lässt sich insofern reformulieren. Zeit wird zur Größe, über die sich die kritischen, das heißt »relevanten Beziehungen« (Engels 2018, 17) der Notrufbearbeitung definieren. Die verschiedenen moralischen Ökonomien konvergieren in der polizeilichen Antwortzeit.

Die neue Vorstellung der Notrufbearbeitung, für die die Kritik des österreichischen Rechnungshofs zentrale Stichworte lieferte, reformuliert die Angemessenheitskriterien der Notrufbearbeitung so auf eine Art und Weise, die für informationstechnische Problembearbeitungen anschlussfähig ist. Der medientechnische Wandel wird zur Antwort auf eine Vielzahl von Kritiken, während andere Herausforderungen ausgelagert und bislang in Österreich weitgehend durch neue Kompetenzanforderungen an die Beamt:innen bearbeitet werden.

In der ethnografischen Analyse der Einsatzmobilisierung und -koordination trat dann eine weitere moralische und symbolische Ökonomie hinzu. Der Austausch von Zeit- und Körpergaben etabliert Reziprozitätsbeziehungen zwischen den Notruffleit-

stellen und dem Streifendienst. Während das Einsatzleitsystem, vermittelt über die Gestaltung seiner Listen, Zeit und Polizeieinheiten zu knappen Ressourcen macht, neigt der Gabentausch im Alltag der Notrufbearbeitung zum freizügigen Geben der wertvollen Zeit, um sie in soziale Bindungen und symbolische Prestigehierarchien zu investieren. Gerade im Zuge von Großsätzen, die als Gaberituale fungieren, ist der Gabentausch von besonderer Relevanz für die Motivierung und Affizierung der Polizist:innen. Sie sehen sich nicht nur Risiken ausgesetzt. Mit ihrem ›freiwilligen‹ Selbsteinsatz können sie Prestige gewinnen oder, wenn sie zögern, Anerkennung verlieren. Der Gabentausch erzeugt damit eine normative Dynamik, die den von Bröckling (2012, 93) diagnostizierten aktivistischen Negativismus der Un/Sicherheitsdispositive invertiert. Er vermischt Chance und Risiko.

Die Notrufbearbeitung operiert also im Spannungsverhältnis vielfältiger moralischer An- und Aufforderungen, die sich wechselseitig begrenzen, vermischen und stabilisieren. An dieser Stelle wird deutlich, dass die Praxisform sich nur bedingt als rationalisierte Kontrolltechnik verstehen lässt. Die informellen Bewertungsschemata intensivieren die Mobilisierung von Interventionen gerade dann, wenn rationale Risikokalkulationen, wie sie für die neoliberale Sicherheitspraxis charakteristisch sind (Ericson und Haggerty 1997; Black und Lumsden 2020), an ihre Grenzen stoßen. Diese moralischen Ökonomien sind dabei keineswegs spezifisch für die Notrufbearbeitung, vielmehr erscheint gerade der Gabentausch als schwerlich rationalisierbares Element vieler Formen der Machtausübung und als moralische Rechtfertigung der Autorität ›guter Führung‹.

Entgegen aller Technisierung ist es daher das geschulte »Gespür« für signifikante Unterschiede, das in den Leitzentralen als wichtigste Kompetenz der Polizist:innen gilt und zur Verteidigung gegen Formalisierung herangezogen wird. Dazu gehört in der Leitstelle im Gegensatz zum professionellen Blick der patrouillierenden Streifendienste das professionelle Gehör für soziale Machtdifferenzen sowie das Raumhören, Mithören und Zuhören in der Leitzentrale, wodurch die Gesamtsatzlage als Klangumgebung wahrnehmbar wird. Das professionelle Gehör verbindet sich dabei mit dem inkorporierten Wissen, wie es wo weitergeht. So bildet der Hörraum der Leitstelle gemeinsam mit den Formularen und Listen des Einsatzleitsystems und dem Einsatzfunk eine vernetzte Öffentlichkeit. Die Wissensproduktion ist damit immer auch eine darstellende Performance vor relevanten Anderen.

#### 5.4. Medienkonfiguration im intermediären Organisationsraum

Mediatisierung hat sich nicht nur aufgrund der Einführung des neuen Einsatzleit- und Kommunikationssystems in den österreichischen Leitzentralen als analytische Schlüsselkategorie erwiesen. Ausgehend von der Annahme, die Notrufbearbeitung sei eine tiefgreifend mediatisierte Praxisform, wurde deutlich, dass Medienwandel ein kontinuierlicher Bestandteil ihres Formwandels ist. Zunächst zeigte die Diskursanalyse, dass die zunehmende Mobilität der technisch vermittelten Alltagskommunikation als Bedingung der mobilen Polizei und ihrer responsiven Anbindung an die Bevölkerung behandelt wurde. Die Ergebnisse und konzeptionellen Entwürfe dieser Studie tragen

insofern zur Debatte über die Aneignung und Anpassung von Technik in Un-/Sicherheits- und Polizeipraktiken bei (Amicelle, Aradau und Jeandesboz 2015; Tanner und Meyer 2015; Egbert und Leese 2020). Sie widersprechen techniksolutionistischen Verheißungen von Beschleunigung und Stabilität, die im Umfeld der Technologieentwicklung für die Polizei eine besondere Relevanz haben (Knopp 2020b). Beschleunigung und Stabilität sollten im Kontext kritischer Ereignisse eher als soziotechnisch verteilte Praxis denn als technologische Eigenschaft einzelner Softwaresysteme verstanden werden.

Die Medientechnik prägt die Wissensproduktion, -zirkulation und -bewertung, wird aber eigensinnig angeeignet. Es entstehen alternative Gebrauchsweisen und Medienbedeutungen. Ortungstechnologien werden zu Elementen der Glaubwürdigkeitsprüfung, Protokollfelder von Formularen zu Orten alternativer Einsatzkategorisierung, Forderungen nach tiefgreifenden Modifikationen von Interfaces und Datenbanken werden laut oder technische Werkzeuge, die in der Softwareentwicklung als besonders hilfreiche Unterstützung gelten, aus der Praxis exkludiert.

Das Konzept der Medienkonfiguration weist dabei auf die Verknüpfung von Aneignung, Adaption und Entwicklung hin, die die lokale Praxis mit der globalen Dynamik des Form- und Medienwandels verbinden. In der Analyse des intermediären Organisationsraums der österreichischen Notrufbearbeitung konnte die Bedeutung von abgegrenzten und über obligatorische Passagepunkte aneinander gekoppelten Settings nachgezeichnet werden. Entgegen der empirischen Unsichtbarkeit bzw. Naturalisierung von Medien veranlassen sie eine intensive Hinwendung zu Technik und Medienpraktiken. So produziert, verwertet und verwirft der Organisationsraum fortwährend Wissen und Bewertungen des Mediengebrauchs. Medienwandel wird zum Dauerproblem. Obwohl der intermediäre Organisationsraum für das Einsatzleitsystem wenig polizeispezifisches aufweist, haben die Beobachtungen Folgen für die kritische Polizei- und Sicherheitsforschung. Zunächst verdeutlichen sie, dass sich mit der digitalen Medientechnik auch Standardrepertoires der konfigurativen und teils experimentierenden Softwareentwicklung ausbreiten. Der Medien-Kulturwandel im Kontext des aktuellen Digitalisierungsschubs bringt so neue Organisationsformen mit sich und etabliert dauerhafte Dependenzverhältnisse der Polizei gegenüber den Zyklen privatwirtschaftlicher Softwareentwicklung.

Dabei habe ich unter Rückgriff auf den *Social Shaping of Technology*-Ansatz und die Soziologie des Designs (Callon 2006; Lupton 2018) gezeigt, dass Medienkonfiguration auf unterschiedlichen Ebenen mit Auseinandersetzungen, Aushandlungen und Allianzpolitiken verbunden ist. Es werden Problembereiche erweitert, um neue Positionen und Gruppen zu integrieren, Kritikkompetenz und Verletzungen von Ansprüchen wechselseitig validiert oder paradigmatische Problemstellungen und Moralökonomien angerufen, um für Technikanpassungen zu mobilisieren. Technik- und Organisationskritik gehen dabei Hand in Hand und fungieren wechselseitig als Ressource der Absicherung von Forderungen.

Als taktisches Mittel der Statussicherung und der Kontrolle des Konfigurationsprozesses besetzen Akteur:innen intermediäre Schlüsselpositionen im organisationalen Wandel. In der Implementierung des Einsatzleit- und Kommunikationssystems ELKOS bekleideten etwa erfahrene Beamt:innen Ausbilder:innenpositionen, von denen aus Gebrauchsweisen selektiv weitergegeben und Technikbewertungen geprägt werden.

Einerseits bindet sich die Medientechnik damit an Prestigepositionen, die den Wandel stabilisieren, andererseits können diese Einfluss nehmen und ihre kulturell oder formal gehobene Position sichern und einsetzen. Beharrung und Wandel stehen sich so nicht als Gegensätze gegenüber. Es wird Kontinuität im Wandel geschaffen.

## 5.5. Blick über den Notruf hinaus: Responsive Un/Sicherheit

Die Ergebnisse der Studie werfen neues Licht auf zentrale Dimensionen und Bezugsprobleme der polizeilichen Notrufbearbeitung. Das bewertende Antworten erwies sich als analytische Schlüsselkategorie und als praktisches Problem. Das scheint vor dem Hintergrund, dass der Notrufprozess seit seinen Anfangstagen (auch) als *emergency response* aufgefasst wird, zunächst eine banale Feststellung zu sein. Auf den zweiten Blick kann die Frage nach dem Wie und Worauf dieser Antworten aber eine spezifische Perspektive auf Un/Sicherheit begründen, die als responsive Un/Sicherheit bezeichnet werden kann. Als Ausblick möchte ich Konturen dieses analytischen Konzepts zeichnen. Aus der Analyse der polizeilichen Notrufbearbeitung ergeben sich drei wesentliche Dimensionen: das Verhältnis von Aufforderungen und Antworten, die normativen Antwortverpflichtungen (*responsibilization*) und die situierten Antwortfähigkeiten (*response-ability*).

Responsive Un/Sicherheit bewegt sich in einem Spannungsfeld, das die kritische Forschung über Sicherheits- und Polizeipraktiken durchzieht. Einerseits erscheint die gegenwärtige Ausweitung der polizeilichen Responsivität in den Bereich der Gefahrenereiforschung als Durchdringung gesellschaftlicher Konflikte. Auf die Feststellung, dass eine polizeiliche bzw. versicherheitlichende Antwort in solchen Konflikten für gesellschaftliche Beziehungen und Subjekte destruktiv sein kann, zielen abolitionistische Kritik, *desecuritization* (Huysmans 2000) und die kritischen Wahrnehmungen von Polizist:innen, dass sie in Alltagskonflikte hineingezogen werden, die sie nicht lösen können, die aber ihren Arbeitsaufwand erhöhen. In dieser Perspektive ist Un/Sicherheit eine Antwort auf soziale Phänomene, die zu weit verbreitet ist.

Andererseits kann mangelnde Responsivität und selektive Zurückweisung von Aufforderungen zu staatlichen Interventionen ein zentrales Ungleichheitsphänomen darstellen, wie die Beispiele häuslicher Gewalt oder mangelnder Antwortfähigkeit auf fremdsprachige Personen zeigen. Eine zweite Kritik der Responsivität zielt daher auf die ungleiche Verfügbarkeit der Polizei und anderer Sicherheitsinstitutionen bzw. darauf, dass bestimmte Bevölkerungsgruppen stärker als andere zum Objekt von Kriminalisierung und Versicherheitlichung gemacht werden.

Was macht responsive Un/Sicherheit nun aus? Zunächst handelt es sich nicht um ein akteurszentriertes Konzept. Vielmehr wird die Rolle der Intentionalität in Prozessen der Versicherheitlichung hinterfragt. Sicherheitspraktiken gehen aus einem Gewebe differenzieller Antworten auf unterschiedlichste Aufforderungen und Antwortverpflichtungen hervor. Als Gegenpart zur Annahme einer (scheinbar) souveränen und intentionalen Gefahrendefinition durch die Akteur:innen verweist das Konzept auf die Zwischenräume, in denen Bevölkerung, Polizei und diverse andere Träger:innen von Un/Sicherheitspraktiken interagieren und Un/Sicherheitsobjekte als relationale Potenzialitäten hervorbringen, zirkulieren und bewerten. Responsive Un/Sicherheit ist, wie

ich in der Analyse der Notrufbearbeitung gezeigt habe, daher weder als Reizreaktion auf einen genau bestimmbaren Stimulus zu verstehen noch als vollständig rationalisierbare Technik, pragmatisches Lösen von Problemen, gewohnheitsmäßige oder verregelte Erwidern, in der das Ergebnis der Un/Sicherheitsproduktion bereits vorweggenommen werden kann. Das bewertende Antworten ist analytisch unterhalb dieser Konzepte angesiedelt. Sie stellen vielmehr spezifische Ordnungen der Aufforderung-Antwort-Beziehungen dar. Eine responsive Perspektive stellt infrage, dass Sicherheitspraktiken vor dem Hintergrund ihres abstrakten Bezugsproblems der Ordnungsproduktion (Neocleous 2021) vollständig normalisierbar sind, und weist kritisch darauf hin.

Un/Sicherheit wäre vielmehr als Praxis des Antwortens in heterogenen Bezugskontexten zu beschreiben, die Aufforderungen in etwas Beantwortbares verwandelt und damit Rekonfigurationen durch selektive Verweise auf Zukünfte und Vergangenheiten herbeiführt. Un/Sicherheitspraktiken antworten dabei stets auf einen »fremden Impuls« (Waldenfels 2019, 255) mit spezifischen Aufforderungsqualitäten, den Bernhard Waldenfels (ebd.) Pathos nennt. Die Aufforderung birgt ein Potenzial für Begegnungen mit einem Anderen der Ordnung, das diese hinterfragt und zugleich ihren Charakter offenlegt, wie ich an der Exklusionsfigur der »Psychose« veranschaulicht habe. Das Konzept ergänzt damit konstruktivistische und bisherige praxeologische Konzeptionen von Un/Sicherheit, weil es die Bedeutung der Aufforderung betont (Waldenfels 2007).<sup>1</sup> Das Wie und Was der Un/Sicherheitsantwort ist aber dennoch hinsichtlich seiner situativen und historisch spezifischen Aufforderungs- und Anforderungsbeziehungen zu beschreiben, weil es nicht von den Ereignissen determiniert wird, sondern nur auf diese bezogen ist.

Insbesondere die Unterscheidung von Pathos (Aufforderung) und Response ist für die Analyse von Un/Sicherheitspraktiken von Interesse. Wenn im Extremfall auf die Aufforderung keine Antworten folgen (was im Grunde selbst als Nicht-Antwort zu verstehen ist), können Katastrophen entstehen, aber es bieten sich möglicherweise auch neue Antwortoptionen der Entsicherheitlichung, Entkriminalisierung und Integration in andere normative Verweisungszusammenhänge. Die Offenheit der Antwort, die weder vom Aufforderungsereignis noch von Regeln und Regelmäßigkeiten determiniert wird, sondern abweichende, nicht versicherheitlichende Bezüge etablieren kann, bedingt nicht nur eine flexible Reaktion in Gefahrensituationen, sondern auch die Möglichkeit, Ereignistypen, die als unsicher kategorisiert werden, anders zu begegnen und in diesen Mikrofissuren der tradierten Aufforderung-Antwort-Verhältnisse mit einem *un/doing* von Versicherheitlichung und einem Übergang in andere Antwortordnungen zu beginnen. Die unterschiedlichen *emergency responses* der Polizei, der Rettung und des Politischen, also der Herstellung und Aufrechterhaltung öffentlicher Ordnung, der Sorge und der Veränderung von sozialer Ordnung, bilden dabei Pole vielfältiger Antwortmöglichkeiten.

Eine Aufforderung findet man auch dort, wo die Polizei ihre eigenen Zukunftskonstruktionen verfolgt. Risikokalkulation, Prävention, Prädiktion und Wachsamkeitsdiskurse neigen zu Antworten, die eigenständig Gefahrenerwartungen generieren, um ih-

1 Vgl. zu dieser Selbstkritik der praxeologischen Un/Sicherheitsforschung C.A.S.E. Collective (2006, 459).

ren Aktionen Sinn zu verleihen. Dabei ist zu beachten, dass, wie im Fall der Notrufbearbeitung, initiale Antworten selbst Gegenstand von Bewertungs-Bewertungen werden, wodurch sie stets revidiert und graduell modifiziert werden. Die Serie von Aufforderung und Antwort setzt sich also fort und trägt die Möglichkeit der Umkehr genauso in sich wie die Möglichkeit ihrer Normalisierung und Normierung. (Medien-)Technik kann diese Ketten vereinfachen und somit Machtverhältnisse in Bewertungsketten stabilisieren, indem sie Verweiszusammenhänge härtet, unterbricht oder neu verknüpft, wie ich für Alarme und Formulare angemerkt habe. Un/Sicherheit wäre, nähme man die Notrufbearbeitung als Fall für etwas Allgemeines, damit als aktualisierungsbedürftiger Prozess zu verstehen, der das Auftauchen von einem Anderen der Ordnung als Störung in eine emergente Praxis des Ordnen integriert, die die Fremdheit des Anderen zugleich auf spezifische Weise perpetuiert. Sie ist damit durch das vielfach beschriebene Paradoxon gekennzeichnet, dass ihre Antworten zugleich Unsicherheiten und gesellschaftliche Ausschlüsse produzieren (Bigo 2008).

Responsive Un/Sicherheit geht, wie ich gezeigt habe, im Kontext von Gefahrenereignissen mit normativen Verpflichtungen einher, denen sich die bewertenden Antworten schwer entziehen können. Wie auch immer diese Verpflichtungen im Detail ausbuchstabiert werden, als rechtliche, moralische oder als symbolische Anforderungen, sie begrenzen und ermöglichen die Mobilisierungskräfte der Aufforderungen zur Intervention. Die Kulturanalyse responsiver Un/Sicherheit kann so normative Ordnungen rekonstruieren, indem sie untersucht, wie Menschen und Dingen implizit und explizit Wertigkeiten und Gefährlichkeiten zugeschrieben werden. So kann sie darlegen, gegenüber wem oder was Responsivitätsverpflichtungen bestehen und wo Risse und Irreziprozität legitim erscheinen. An diesen Grenzen formieren sich Sicherheitskollektive. Weil die Polizei nie nur auf isolierte Ereignisse antwortet, gehört zur Beschreibung der Responsivität von Un/Sicherheitspraktiken eine Analyse ihrer Reaktionen auf Kritik. Dabei wäre zu fragen, an welche Kritiken angeschlossen wird, und gegenwartsdiagnostisch ebenso, inwiefern die »Verbetriebswirtschaftlichung des Gewaltmonopols« (Briken 2014, 213) etwa die polizeilichen Antworten auf Diskriminierungs- und Stigmatisierungskritiken verändert.

Responsive Un/Sicherheit verweist zuletzt auf soziotechnische »Antwortfähigkeiten« (Waldenfels 2019, 256; Rouse 1996, 137–40), die beispielsweise in einer befähigten, körperlichen Aufmerksamkeit für Umgebungen wie dem »polizeilichen Gespür« oder in der Wachsamkeit der Bürger:innen besteht. Sie markieren die Kompetenzen, die es ermöglichen, auf Aufforderungen zu antworten. Die Antwortfähigkeiten werden (medien-)technisch erweitert, begrenzt und geführt. Weil die inkorporierten und technischen Fähigkeiten gesellschaftlich geformt werden und dadurch selbst-andere Sicherheitsakteur:innen hervorbringen, deren sinnliche Wahrnehmung und technische Beobachtungs- und Kontrollarrangements auf spezifische Gefahrenobjekte ausgerichtet werden, lassen sich neben den *responsibilities* also auch in der Analyse der *responseabilities* normative und soziale Antwortmuster rekonstruieren.

So schließt das Konzept Aspekte sozioökonomischer Ungleichheiten ein. Jenseits seiner Mikrofundierung wären auch organisationale, gruppenspezifische und gesellschaftliche Antwortkapazitäten zu untersuchen, die eine höhere Skalenebene beschreiben, aber ebenso in sozialen Praktiken und Praxisformen begründet sind.

Damit ginge mit Blick auf die in dieser Studie beschriebene Ausweitungstendenz des Polizeinotrufs die Frage einher, wie sich Praxisformen der Un/Sicherheit in bestimmten sozialen Bereichen und gegenüber bestimmten Phänomenen oder Gruppen als primäre gesellschaftliche Antwort etablieren und inwiefern dies mit blockierten Alternativen verbunden ist. Un/Sicherheit wird damit im Verhältnis von heterogenen Aufforderungen und bewertenden Antworten im Spannungsfeld von historisch spezifischen Kapazitäten und Verpflichtungen neu aufgeschlossen.