

Entscheiden über Asyl

Organisationssoziologische Überlegungen

zum Zusammenspiel von Formalität und Informalität

im österreichischen Asyl-Verwaltungsverfahren

JULIA DAHLVIK

1. Einleitung

2014 wurden EU-weit mehr als 625.000 Asylanträge gestellt, in Österreich haben über 28.000 Personen internationalen Schutz gesucht (vgl. Bitoulas 2015). Was geschieht mit diesen Anträgen, wie, von wem und unter welchen Bedingungen werden sie bearbeitet und entschieden? Mit diesem Thema befasst sich der vorliegende Beitrag. Auf der Grundlage ethnographischer Forschung im ehemaligen Bundesasylamt (seit 2014 Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl), einer Einrichtung des österreichischen Innenministeriums, wird die institutionelle Praxis der administrativen Bearbeitung von Asylanträgen untersucht.

Gesellschaftlichen, politischen und rechtlichen Entwicklungen folgend ist in den letzten zehn bis zwanzig Jahren ein Forschungszweig entstanden, der sich aus unterschiedlichen disziplinären Perspektiven genau diesen Fragestellungen widmet. Wer sind die EntscheiderInnen, welche sozialen Praxen lassen sich in ihrem Arbeitsalltag beobachten, wie sind institutionelle Prozesse geordnet und strukturell verankert? Während Untersuchungen der Anthropologie, Politik- und Rechtswissenschaft wichtige Beiträge leisten, so fehlt bislang eine organisationssoziologische Auseinandersetzung mit der Asylverwaltung. Zudem wird in den vorhandenen Studien selten die theoretische Brücke zu sozialem Handeln in Organisationen über den speziellen Kontext hinaus geschlagen.

An dieser Stelle setzt der vorliegende Beitrag an und untersucht, welchen Beitrag ein organisationssoziologischer Ansatz zur Erklärung der beobachteten Phänomene leisten kann, insbesondere unter Berücksichtigung eines strukturations- und praxistheoretischen Zugangs. Das interessierende Phänomen umfasst in diesem Fall die auf Basis des empirischen Datenmaterials identifizierten strukturellen Dilemmata in der Bearbeitung von Asylanträgen sowie die damit verknüpften sozialen Praxen im Alltag der EntscheiderInnen. Denn die Ausgangshypothese des Forschungsprojekts, auf dem der vorliegende Beitrag basiert, lautet, dass gegensätzliche rechtliche, administrative und humanitäre Logiken EntscheiderInnen im Asylverfahren mit strukturellen Dilemmata konfrontieren. Ein Blick in und durch den Staatsapparat anhand einer Behörde wie dem Bundesasylamt erlaubt es, das professionelle Alltagshandeln der EntscheiderInnen im institutionellen Kontext zu erforschen und somit das staatliche Handeln auf individueller und organisationaler Ebene sichtbar zu machen.

In diesem Beitrag werden zunächst der Stand der Forschung, das Erkenntnisinteresse der Untersuchung sowie der method(olog)ische Zugang erläutert. Anschließend wird diskutiert, wie strukturations- und praxistheoretische Ansätze in der soziologischen Organisations- und Arbeitsforschung nutzbar gemacht werden können. Ein Fokus liegt dabei auf der sozialen Praxis in Organisationen im Zusammenspiel zwischen Formalität¹ und Informalität. Dieses Zusammenspiel und gleichzeitig Spannungsfeld wird folglich anhand der vier im Kontext der Asylverwaltung identifizierten strukturellen Dilemmata illustriert. Im Rahmen dessen werden unterschiedliche Prozesse der Formalisierung im administrativen Asylverfahren erläutert, wobei der sozialen Konstruktion von Fakten besondere Bedeutung zukommt. Der Beitrag schließt mit einer Conclusio zur Strukturierung des organisationalen Geschehens im Kontext von Formalität und Informalität im Bundesasylamt ab.

2. Stand der Forschung, Erkenntnisinteresse und Methodik

Dieser Beitrag lässt sich in der Forschungstradition der *street-level bureaucracy* verorten, die um 1980 mit Prottas, Lipsky und Brown ihren Anfang nahm und sich bei der Untersuchung der Strukturen von Arbeit in bürokratischen Organisationen schwerpunktmäßig mit folgenden Themen befasst: AkteurInnen und ihre

1 Formal bzw. formell wird im vorliegenden Text im Sinne von »einer offiziell festgelegten Ordnung entsprechend« verwendet.

Position in der Organisation (*frontline workers*), ihr Gegenüber (KlientInnen und BürgerInnen), das Ermessen sowie die notwendige Eigenverantwortlichkeit, über die sie verfügen, und die Politikgestaltungsmacht, die sie durch ihre Position, ihr Ermessen und ihre relative Eigenverantwortlichkeit erlangen (vgl. Maynard-Moody/Portillo 2010: 255). Insbesondere dem Konzept des Ermessens innerhalb der *street-level bureaucracy* widmen sich viele AutorInnen (vgl. Hupe 2013).

Die soziologisch-empirische Erforschung des Arbeitsalltags in bürokratischen Organisationen ist im deutschsprachigen Raum im Allgemeinen nicht sehr ausgeprägt. Zwar beschäftigt sich die Organisationssoziologie auch mit staatlichen Institutionen, jedoch fand die durch Mayntz (1997) etablierte Soziologie der öffentlichen Verwaltung keine große Verbreitung. Während in anderen Ländern, insbesondere in Frankreich und den USA, Forschung im Bereich der öffentlichen Verwaltung Tradition hat, ist die soziologische Auseinandersetzung mit den relevanten Strukturen und Prozessen im deutschsprachigen Raum bei Weitem nicht erschöpft. Im Bereich der politischen Soziologie finden sich jedoch beispielsweise Arbeiten zur Bürokratieforschung (vgl. Grunow 2009), zu administrativen Kulturen (vgl. Grießler 2003) und zum Lernen in Verwaltungseinheiten (vgl. Biegelbauer 2013). Zur Erforschung des Arbeitsalltags sind unter anderem Beiträge zur Bedeutung von Emotionen in der Verwaltung zu nennen (vgl. Sondermann/Englert 2013; Behrend 2013).

Die Verwaltung im Bereich des Asylwesens wurde bereits in einigen europäischen Ländern ethnographisch näher untersucht (vgl. Scheffer 2001; Spire 2007; Jubany 2011; Probst 2013). Während diese Studien internationale Vergleiche ermöglichen (bei denen große Ähnlichkeiten feststellbar sind), fehlte bislang eine solche institutionenbezogene Untersuchung in Österreich. Es findet zwar Forschung zur österreichischen Asylpolitik statt (vgl. Rosenberger 2010), es werden rechtswissenschaftliche Analysen der Gesetze durchgeführt (vgl. Schumacher/Peyrl/Neugschwendtner 2015) und öffentlich zugängliche Medien diskursanalytisch untersucht (vgl. Arnim-Ellissen 2012). Auf individueller Ebene werden u.a. das Rechtsbewusstsein und die »Asylwirklichkeit« von Asylsuchenden erforscht (vgl. Fritsche 2012). Wie sieht es aber mit jenen Prozessen aus, die gewissermaßen hinter verschlossenen Türen, das heißt nicht öffentlich, ablaufen? Bisherige Forschungen haben sich im österreichischen Kontext primär mit der Kommunikationssituation in Asyleinvernahmen befasst (vgl. Pöllabauer 2005; Plutzar 2009; Auzinger 2012; Ammer et al. 2013). Darüber hinaus blieb das Handeln der Institution beziehungsweise der EntscheiderInnen in diesem Verwaltungsverfahren bislang unerforscht. Während ein öffentlicher Diskurs

über Transparenz² in staatlichen Institutionen existiert, sind verwaltungsrechtliche Verfahren tatsächlich häufig durch Intransparenz geprägt, sowohl für die Beteiligten als auch für Außenstehende. Mangelndes Verständnis (von AntragstellerInnen aber auch der Öffentlichkeit) für administrative Handlungen und Entscheidungen kann zumindest teilweise auf die mangelnde Nachvollziehbarkeit institutioneller Prozesse, Verantwortlichkeiten und Handlungsketten zurückgeführt werden.

Bislang fehlt also nicht nur eine empirische Untersuchung der sozialen Praxis im organisationalen Kontext, sondern auch eine theoretische Auseinandersetzung mit institutionellem Handeln im Bereich der Asylverwaltung. Der vorliegende Artikel versucht hier einen Beitrag zu leisten, indem folgende Fragestellungen untersucht werden: Wie kann die soziale Praxis der EntscheiderInnen im Umgang mit den im Rahmen der Untersuchung identifizierten Dilemmata im organisationalen Kontext erklärt werden? Welchen Beitrag können organisationsbezogene strukturations- und praxistheoretische Ansätze zur Erklärung dieser sozialen Praktiken liefern? Das Erkenntnisinteresse gilt daher den Wechselwirkungen zwischen der alltäglichen Praxis der ReferentInnen im bürokratischen Entscheiden über Asylanträge (auch im Umgang mit Asylsuchenden) und den strukturellen, organisationalen Bedingungen, die dieses Handeln der AkteurInnen ermöglichen, einschränken, prägen.

Ein Zugang, der es ermöglicht, diese Fragestellungen empirisch zu bearbeiten, ist jener der institutionellen Ethnographie (vgl. Smith 2006). Gesellschaftlich relevante Prozesse wie jener der »Migrationsverwaltung« können im Rahmen einer solchen Feldforschung in einem Dialog mit den EntscheiderInnen und nicht bloß über die EntscheiderInnen untersucht werden. In der hier vorgestellten Studie wurde eine Kombination unterschiedlicher qualitativer Methoden angewandt, um Erkenntnisse über die soziale Praxis der EntscheiderInnen zu gewinnen und so einer Mystifizierung des bürokratischen Alltags entgegenzuwirken. Durch Interviews konnten beispielsweise die Beziehungen (einschließlich Auffassungen, Zuschreibungen und Erwartungen) der ReferentInnen zu den Asylsuchenden, aber auch zu anderen AkteurInnen, ebenso wie Einstellungen zur Organisation und zur eigenen Tätigkeit erforscht werden. Teilnehmende Beobachtung hingegen erlaubte einerseits das Eintauchen in den bürokratischen Alltag und das Kennenlernen von Routinen (zum Beispiel des Schreibens) und andererseits die Untersuchung von Interaktions- und Kommunikationsprozessen innerhalb der Organisation wie auch in der Begegnung mit Asylsuchenden in den so-

2 Siehe dazu die Initiative zur Schaffung eines Transparenzgesetzes, www.transparenzgesetz.at vom 20.5.2016.

genannten Einvernahmen (vgl. Dahlvik 2014). Durch die ergänzende Analyse von Artefakten (insbesondere Asylakten) war es möglich, zusätzliches Wissen über die Funktionsweise und innere Logik der Organisation zu generieren.³ Die Analyse der Beobachtungen, Interviews und Artefakte orientierte sich primär an dem Zugang der interpretativen Sozialforschung (vgl. Froschauer/Lueger 2009) und dem Kodierparadigma der Grounded Theory (vgl. Strauss/Corbin 1990).

3. Organisationales Handeln zwischen Formalität und Informalität: strukturations- und praxistheoretische Ansätze

Da es ein Ziel dieses Beitrag ist, die beobachtbaren sozialen Praktiken der EntscheiderInnen im Bundesasylamt aus organisationsbezogener strukturations- und praxistheoretischer Perspektive zu erklären, sollen wesentliche Elemente dieser Theorieansätze zunächst kurz erläutert werden.

Folgt man der Theorie der Strukturierung (Giddens 2011[1986]) zur Erklärung sozialen Handelns, so nehmen AkteurInnen in Interaktionen immer Bezug auf Strukturen, das heißt auf Regeln und Ressourcen. Gleichzeitig werden die strukturellen Charakteristika des Handlungsfeldes durch das strukturierende Handeln der AkteurInnen produziert, wie beispielsweise eine strikte Arbeitsteilung. Indem AkteurInnen auf diese Strukturen rekurren, reproduzieren sie diese zugleich. Weiters wird davon ausgegangen, dass kompetente AkteurInnen sich mehr oder weniger reflexiv auf ihre eigene Vergangenheit, Gegenwart und Zukunft beziehen, aber auch auf das Handeln der Anderen und die strukturellen Eigenschaften des Handlungsfeldes. Allerdings können sie die Prozesse der sozialen Reproduktion nie vollständig kontrollieren. Auch als kompetente AkteurInnen handeln sie oft auf der Grundlage von »praktischem«, implizitem Wissen; sie tun also etwas, ohne erklären zu können, wie und warum sie dies tun. Strukturationstheoretische Ansätze der Organisationssoziologie wenden die hier be-

3 Der Großteil der Beobachtungen hat im Rahmen eines kurzzeitigen Praktikums in einer Außenstelle des Bundesasylamts stattgefunden. Insgesamt wurden zwölf Leitfaden-Interviews mit unterschiedlichen Akteuren geführt (mit MitarbeiterInnen einer damaligen Erstaufnahmestelle und einer Außenstelle der Asylbehörde sowie einem Richter des damaligen Asylgerichtshofes). Zu den analysierten Dokumenten und Artefakten zählen Medienberichte, aber auch allgemein zugängliche institutionelle Schriftstücke sowie drei Akten von Asylsuchenden. Die Datengenerierung hat im Rahmen meines Dissertationsprojekts zwischen 2010 und 2012 stattgefunden.

schriebene Dualität – das sich wechselseitig konstituierende Zusammenspiel – von Struktur und Handeln nicht nur auf Individuen, sondern auf Organisationen als Untersuchungseinheiten an; die Organisation wird also als reflexive Strukturierung verstanden (vgl. Ortman/Sydow/Windeler 2000; Sydow/Wirth 2014).

Die Theorie der sozialen Praxis schließt hier nahtlos an, da sie zu einem wesentlichen Teil auf Giddens' (2011[1986]) Strukturierungstheorie sowie Bourdieus' (1972) Theorie der Praxis basiert. Während die Praxistheorie bisher keine abgeschlossene, systematisierte Sozialtheorie darstellt, legt Reckwitz (2003: 282) eine programmatische Skizze vor, in der er folgende drei Grundannahmen definiert: »eine ›implizite‹, ›informelle‹ Logik der Praxis und Verankerung des Sozialen im praktischen Wissen und ›Können‹; eine ›Materialität‹ sozialer Praktiken in ihrer Abhängigkeit von Körpern und Artefakten; schließlich ein Spannungsfeld von Routiniertheit und systematisch begründbarer Unberechenbarkeit von Praktiken«. Die Praxistheorie will aus einer kulturtheoretischen, sozialkonstruktivistischen Perspektive das praktische Wissen, das in einer sozialen Praktik mobilisiert wird, rekonstruieren. Dieses ist zum einen ein Wissen im Sinne eines interpretativen Verstehens, das heißt einer Routine der Bedeutungszuschreibung zu Gegenständen, Personen oder Abstraktem. Zum anderen geht es dabei um methodisches Wissen in Form »scriptförmige[r] Prozeduren«, an denen AkteurInnen ihr Handeln orientieren (ebd.: 292). Ein drittes Element des praktischen Wissens stellt das »motivational-emotionale Wissen« (ebd.) dar, welches sich darauf bezieht, dass AkteurInnen beispielsweise einen impliziten Sinn dafür entwickeln, worum es ihnen bei einer Praxis geht oder was für sie unvorstellbar wäre. Diese Wissensformen werden in der Praxistheorie dabei nicht als universal, sondern als historisch-spezifisch, als ein letztlich kontingentes »local knowledge« (Geertz 1983) verstanden. Auch dadurch ist sie mit der Grundannahme einer informellen, impliziten Logik des Sozialen und des Handelns eng verknüpft. Ein arbeits- und organisationssoziologisch relevantes Anwendungsfeld der Theorie der sozialen Praxis ist die Wissenschafts- und Technikforschung: Hier wird ein heterogener Komplex von informellen Verhaltensroutinen »at work« rekonstruiert, welche wiederum von einem impliziten Hintergrundwissen gestützt werden (vgl. Reckwitz 2003: 284). Diesem Ziel verschreibt sich auch der vorliegende Beitrag im Kontext der administrativen Bearbeitung von Asylanträgen.

In der Organisationsforschung bilden praxeologische Ansätze einen Gegenpol zu klassischen ökonomischen Theorien wie Rational Choice oder post-Weberscher formaler Rationalität in bürokratisch-hierarchischen Organisationen. Anstatt rationalistischer Entscheidungstheorien stehen rekursive Verhaltensroutinen im Organisationsalltag im Mittelpunkt von Forschungen, die sich seit den

1980er Jahren Giddens' Strukturierungstheorie aus Organisationsperspektive widmen. Zentrale Themen sind beispielsweise Entscheidungen unter Ungewissheit und damit zusammenhängend die Rolle von Daumenregeln und Vertrauensbeziehungen. AkteurInnen werden dabei nicht normativ idealisiert als Individuen, die expliziten institutionellen Normen folgen. Stattdessen geht man davon aus, dass informelle Praktiken den Alltag in der Organisation strukturieren, die auch regelmäßig den offiziellen Gesetzen zuwiderlaufen können (vgl. ebd.: 285)

Im Kontext der organisationalen Arbeit sind Erfahrungswissen und situatives Handeln also nicht mehr nur als Abweichung zu erfassen, sondern müssen in einer eigenen Systematik analysiert werden. Der Fokus auf situatives Handeln bedeutet auch, dass das Wie des Arbeitshandelns in den Mittelpunkt gerückt wird.⁴ In der soziologischen Forschung wurde in diesem Zusammenhang das Konzept des »erfahrungsgeleitet-subjektivierenden Handelns« (Böhle/Voß/Wachtler 2010: 160) entwickelt, das einerseits auf das Erfahrung-Machen als Grundlage des Erwerbs von Wissen hinweist und andererseits auf die kognitive und handlungspraktische Deutung von subjektiven Faktoren wie Gefühle und Empfinden Bezug nimmt. Hinsichtlich der Formen informeller Kooperation wurde auch das damit zusammenhängende Konzept der erfahrungsgeleitet-subjektivierenden Kooperation entwickelt, das im Gegensatz zu »planungsbezogen-objektivierender Kooperation« steht (zum Beispiel Kooperation im Rahmen von Besprechungen) (vgl. Böhle/Bolte 2002; Bolte/Porschen 2006).

Die erfahrungsgeleitet-subjektivierende Kooperation weist folgende Merkmale auf: »Der Anlass, der Zeitpunkt und die beteiligten Partner ergeben sich situativ je nach Problemlage; die Verständigung erfolgt auf der Grundlage gemeinsamer Erfahrungen und mit Hilfe von Gegenständen; und die Beziehung zwischen den Kooperationspartnern basiert auf einer wechselseitigen (arbeitsbezogenen) Vertrautheit.« (Böhle/Voß/Wachtler 2010: 164) Da sich solche Formen der Kooperation und Kommunikation nicht oder nur begrenzt formalisieren lassen, ergibt sich ein strukturell informeller Charakter von sozialen Praktiken und Prozessen. In Bezug auf das Beispiel der Kooperation liegt der Unterschied zwischen formellen und informellen Formen selbstgesteuerter Kooperation vor allem in der Art des kooperativen Handelns und den daraus resultierenden Möglichkeiten und Begrenzungen der Formalisierung (vgl. Böhle/Voß/Wachtler 2010).

4 Die meist ethnographischen »Work-Place-Studies« im anglo-amerikanischen Raum haben maßgeblich zur Entwicklung des Konzepts des situativen Handelns beigetragen (vgl. Knoblauch/Heath 1999).

Die Unterscheidung zwischen Formalität und Informalität zählt zu den klassischen Unterscheidungen der Organisationsforschung. 1955 etwa formulierte der Soziologe Peter Blau die Einsicht, dass für das Funktionieren einer Organisation nicht nur formale Strukturen bedeutsam sind, sondern ebenso informale (vgl. Blau 1955). Auch Erhard Friedberg (1995) stellte fest, dass Regelabweichungen für das Funktionieren einer Organisation eine wesentliche Rolle spielen.⁵

Nach Froschauer und Lueger (2015) stellen Formalität und Informalität zwei Ordnungsformen dar, die eng aufeinander bezogen sind, jedoch unterschiedliche organisationale Bereiche regeln. Die AutorInnen gehen davon aus, dass die Informalität letztlich die Formalität dominiert. Auch in der behördlichen Praxis der Asylantragsbearbeitung kann festgestellt werden, dass die informellen ›Pole‹ der (im Folgenden beschriebenen) Dilemmata den Alltag eher dominieren als die formellen. Die formalen Anforderungen – Normierung, Individualisierung, Entscheidung und Verantwortung – bilden den Rahmen der Handlung. Formalität schafft also einen stabilen Rahmen für soziale Prozesse, welche durch Informalität geregelt werden, »ein erwartungsstabiles Gerüst mit allgemeinen Regeln, das zugleich als rituelle Fassade dient.« (Ebd.: 204) Dieser abstrakte Rahmen dient auch dazu, »Entscheidungen extern über eine verbindliche Verfahrensregelung« zu legitimieren (ebd.: 205). Um die Entscheidung offiziell und formell brauchbar zu machen, muss sie in diesen Rahmen der Formalität eingepasst werden. Darüber hinaus bietet Formalisierung eine einklagbare Verweisungsstruktur und erlaubt es gleichzeitig, Verantwortung zu externalisieren. Letzteres ist auch in der Asylverwaltung eine gängige Praxis, wie im nachfolgenden Abschnitt zu sehen sein wird.

»Informelle Interaktionsordnungen« (ebd.) hingegen basieren auf Vertrauensbeziehungen und erwartungsstabilem Handeln. Sie ermöglichen Flexibilität und Heterogenität – beispielsweise unterschiedliche individuelle Zugänge der EntscheiderInnen – machen jedoch auch Entscheidungen intransparent. Festzuhalten ist auch, dass Informalität Erfahrung und implizites, häufig nicht explizierbares, Wissen erfordert (vgl. ebd.). So weist beispielsweise das Prinzip des »learning by doing« im Rahmen der Einschulung von EntscheiderInnen auf die Relevanz von Erfahrung und implizitem Wissen in der Bearbeitung von Asylan-

5 Auch außerhalb des organisationalen Kontexts befasst sich die Soziologie mit diesem Thema, so zum Beispiel mit informell eingebetteter Formalität, formell eingebetteter Informalität, der Interaktion zwischen Formalität und Informalität sowie dem Entstehen und der Transformation von Formalität und Informalität (vgl. Mica/Winczorek/Wisniewski 2015).

trägen hin. Auch die Bedeutung der Sozialisation durch die Organisationskultur wird in diesem Kontext ersichtlich. Denn EntscheiderInnen orientieren sich bei der Entwicklung von Strategien, beispielsweise betreffend den Umgang mit Asylsuchenden in der Einvernahme, nicht nur an administrativen Vorgaben, sondern auch an der Praxis ihrer KollegInnen. Froschauer und Lueger (ebd.: 206) zeigen, dass »die explizit geltenden Regeln [...] in vielen Fällen den Handelnden entweder gar nicht genau bekannt sind oder dass dieses Wissen ungleich verteilt ist«. So lässt sich auch im Bundesasylamt beobachten, dass vor allem jene EntscheiderInnen, die über keine juristische Ausbildung verfügen, die rechtlichen Grundlagen ihres Handelns nur ansatzweise kennen. »In der Praxis sind es der Glaube an bestimmte formale Strukturen und die Legitimität dieser imaginierten Ordnung sowie die kollektive Orientierung an dieser Ordnungsvorstellung, die diese mit dem Alltagshandeln verknüpft.« (Ebd.)

Sowohl Formalität als auch Informalität leisten ihren, auch in der Verwaltung relevanten, Beitrag zur Komplexitätsreduktion. Während formelle Strukturen Handlungsspielräume standardisieren und so ein »Korsett für Zulässiges« (ebd.: 204) darstellen, können auf informeller Ebene häufig Entscheidungen getroffen werden, ohne Rücksprachen treffen zu müssen. Die im Folgenden beschriebenen sozialen Praxen weisen ebenfalls auf Prozesse der Komplexitätsreduktion hin, zum Beispiel durch die Konstruktion von homogenisierten Gruppen von Asylsuchenden oder »Fällen« unter EntscheiderInnen, die nicht auf rechtlichen Kategorien basieren.

Schließlich lassen sich aber soziale Praxen nicht immer eindeutig verorten und Vieles findet in einer nicht näher bestimmbar Grauzone statt, das heißt auch in den »Zonen tolerierter Differenz« von Regelanwendung (Ortmann 2003), irgendwo zwischen Formalität und Informalität.⁶ Denn die Abweichung von Formalität ist nicht in jedem Fall klar identifizierbar, sondern unterliegt der Interpretation, ebenso wie formale Regeln einer Auslegung bedürfen, die nicht immer bis ins letzte Detail formal geregelt ist (vgl. Froschauer/Lueger 2015: 209).

6 Stinchcombe (2001) verwendet beispielsweise das Konzept der »informally embedded formality«.

4. Vier Dilemmata im Spannungsfeld von Formalität und Informalität

Der Fokus auf die sozialen Praktiken und Prozesse innerhalb der Asylverwaltung erlaubt es, alltägliche Routinen und Handlungsstrategien der AkteurInnen zu beleuchten. Dazu zählt auch die Untersuchung von Spannungen und Widersprüchlichkeiten im Arbeitsalltag. Bereits um 1980 befassten sich insbesondere Lipsky (2010[1980]) und Prottas (1979) in ihren Studien zur *street-level bureaucracy* mit den »Dilemmata des Individuums im öffentlichen Dienst«. Viele dieser Dilemmata sind heute in der öffentlichen Verwaltung ebenso präsent wie damals, und sie sind auch im Bereich der Asylverwaltung anzutreffen.

Auf Basis der Analyse der Interviews, Beobachtungen und Artefakte lassen sich vier ineinander verschränkte Spannungsfelder identifizieren, die den Arbeitsalltag der EntscheiderInnen charakterisieren: (1) Normierung vs. Handlungsspielraum, (2) Individualisierung vs. Generalisierung, (3) Verantwortung vs. Distanzierung, (4) Eindeutigkeit (bzw. Bestimmtheit) vs. Ungewissheit. Diese strukturellen Dilemmata sind zum Teil jenen sehr ähnlich, die bereits von Prottas (1979) und Lipsky (2010[1980]) mit nicht wesentlich anderen Begriffen beschrieben wurden. Das heißt, dass auch die hier identifizierten Spannungsfelder prinzipiell für Verwaltungshandeln auf *street-level*-Ebene verallgemeinert werden können. Dennoch treten insbesondere die zwei letzteren Dilemmata im Asylverfahren verstärkt zutage, denn einerseits steht in kaum einem anderen Verfahren das Leben eines Menschen auf dem Spiel (Verantwortung) und andererseits sind in den meisten Fällen kaum Beweise vorhanden (Ungewissheit).

Betrachtet man nun die hier beschriebenen Spannungsfelder und damit verbundene soziale Praktiken aus organisationssoziologischer Perspektive, so lassen sich diese auch als funktionale Koexistenz von Formalität und Informalität betrachten. Rechtliche und administrative Normen verlangen und produzieren Formalität in Form von Normierung, Individualisierung, Eindeutigkeit (in Form einer Entscheidung) und Verantwortung. Gleichzeitig ist der Arbeitsalltag in der Behörde durch die Informalität sozialer Praktiken und Prozesse geprägt und zwar in Form von Handlungsspielraum, Ungewissheit, Generalisierung und Distanzierung. Im Folgenden sollen die vier Spannungsfelder und damit zusammenhängenden sozialen Praktiken kurz skizziert werden. Dabei wird auch ersichtlich, dass Informalität und Formalität unterschiedliche Bereiche des organisationalen Handelns regeln und so einander ergänzen.

Formal definieren rechtliche und administrative Normen den Arbeitsalltag der EntscheiderInnen. Gleichzeitig ist bekannt, dass sie bei deren Umsetzung im Rahmen der Bearbeitung eines Asylantrages über einen bestimmten Ermessens-

und Handlungsspielraum verfügen, selbst wenn die Entscheidung letztlich rechtlichen, administrativen und politischen Vorgaben entsprechen muss. Dieses stellt ein klassisches Spannungsfeld der *street-level bureaucracy* dar. Das folgende metaphorische Zitat illustriert, dass ihnen der Weg – also das Wie – zur Entscheidung mehr oder weniger frei steht.⁷

»Es gibt ein gewisses Grundschema, das ist für jeden vorgegeben, ist eh klar. Und dann gibt's halt auch einen kleinen Handlungsspielraum oben drauf auf diesen Berg an Vorgaben, wo man sich seinen Weg schon auch nehmen kann, sag ich jetzt mal. Aber es ist nicht so, also es gibt die große Autobahn, du kannst die Spur wählen, sag'ma so, Nebenstraßer gibt's nicht, der Pannestreifen, das ist dann, sind die Referatsleiter, [...] man kann auch Spurwechseln.« (R6 1:04)

Der Entscheider beschreibt hier, dass für die Bearbeitung eines Asylantrags bestimmte durch die Organisation vorgegebene Strukturen und Vorgehensweisen bestehen, er aber dennoch Möglichkeiten hat, innerhalb dieser Strukturen flexibel zu agieren. Der Handlungsspielraum der EntscheiderInnen beschränkt sich jedoch nicht auf das rechtliche Ermessen; es schließt beispielsweise auch die Wahl der DolmetscherInnen oder der GutachterInnen ein. Wird überhaupt ein Gutachten in Auftrag gegeben? Was für eines, ein linguistisches, ein medizinisches? Aber auch die Ausführung administrativer und rechtlicher Vorgaben in der direkten Interaktion mit Asylsuchenden im Rahmen von sogenannten Einvernahmen unterliegt dem jeweiligen individuellen Zugang der EntscheiderInnen. Auf welche Art und Weise werden Argumentation und Schlussfolgerungen in das normative Format eines rechtlichen Bescheides gebracht? Individuellen Zugängen und Strategien der EntscheiderInnen kommt in der Bearbeitung von Asylanträgen eine bedeutende Rolle zu. Dies wird auch daran deutlich, dass trotz oder gerade wegen des komplexen normativen Rahmens der Weg von der/dem AnfängerIn bis zur/zum selbstständigen EntscheiderIn primär dem Prinzip des »learning by doing« folgt. Eine Entscheiderin beschreibt, dass sie im Rahmen ihrer Einarbeitung die Einvernahmen verschiedener KollegInnen beobachtet hat, »um den Ablauf mitzukriegen und [...] um sich halt überall was rauszupicken, abzuschauen und dann halt seine eigene Strategie zu entwickeln« (G 1:07). An diesem Beispiel zeigt sich, dass dem impliziten, praktischen Wissen im Arbeitsalltag wesentliche Bedeutung zukommt, denn die Ausbildung zum/zur Entschei-

7 Allerdings hat sich in der Untersuchung gezeigt, dass die jeweils individuelle Herangehensweise der ReferentInnen auch zu unterschiedlichen Entscheidungen führen kann.

derIn ist nur teilweise formalisiert (etwa durch das Erlangen einer offiziellen Approbation). Mangels formaler Ausbildung wird das Lernen von den Anderen und die Sozialisation in der Organisation zu einem wichtigen Bestandteil auf dem Weg zum/zur EntscheiderIn.

Ein weiteres durchaus klassisches Feld der Widersprüchlichkeiten bilden zeitgleich stattfindende Prozesse der Individualisierung und Generalisierung auf unterschiedlichen Ebenen. Einerseits muss jeder Asylantrag als Einzelfall behandelt und geprüft werden, andererseits führt z.B. die wahrgenommene Wiederholung von Erzählungen bzw. »Vorbringen« von Asylsuchenden zur Konstruktion von Kategorien von AntragstellerInnen. Im Zuge der Generalisierung werden Letztere häufig weniger als Individuen wahrgenommen, sondern vielmehr als Zugehörige homogener, essentialisierter Gruppen (z.B. nach Herkunft oder Religion) gelabelt. So bezweifelt beispielsweise eine Entscheiderin das Verhalten einer Asylsuchenden in einer von der Frau geschilderten Situation, denn »das ist bei tschetschenischen Frauen normalerweise nicht so« (Beobachtungsnotiz 0429). Einerseits sind derartige stereotype Zuschreibungen basierend auf bestimmten Erwartungshaltungen und teils individuellen Maßstäben vorherrschend, andererseits ist es die Aufgabe der EntscheiderInnen, über die Zukunft einer Person mit ihren individuellen Lebensumständen und auf Basis ihrer individuellen Fluchtgeschichte zu urteilen. Der Aspekt der Individualisierung spielt jedoch auch auf einer anderen Ebene⁸ eine Rolle, nämlich hinsichtlich der Arbeitsroutinen der EntscheiderInnen. So bearbeiten letztere Asylanträge nicht im Team, sondern im Alleingang; als Beispiele dienen aber auch die individuelle Handhabung spezifischer Situationen, der Rückgriff auf persönliche Kontakte sowie eigene Erfahrungen der EntscheiderInnen mit Asylsuchenden.

Das dritte Spannungsfeld, das den Arbeitsalltag der EntscheiderInnen charakterisiert, ist jenes zwischen Verantwortung (und Engagement) und Distanzierung (und Banalisierung). Dieses ist insofern weniger klassisch als die anderen beschriebenen Dilemmata, als die Entscheidung im Asylverfahren folgenreicher ist als in den meisten anderen *street-level*-Kontexten. Ihrer Verantwortung sind sich EntscheiderInnen grundsätzlich zwar bewusst, jedoch wird diese häufig an andere AkteurInnen »weitergeleitet«. So werden meist »die Gesetze« oder »die Politik« verantwortlich gemacht und EntscheiderInnen tendieren ganz im Sinne bürokratischer Organisationen dazu, sich lediglich als ausführende Organe zu sehen. Die letztliche Verantwortung wird oftmals auch der Berufungsinstanz⁹ zu-

8 Der Gegenpol ist dementsprechend nicht Generalisierung, sondern das Kollektiv im Sinne einer potentiellen Zusammenarbeit mit KollegInnen.

9 Damals der Asylgerichtshof, heute das Bundesverwaltungsgericht.

geschätzt. Eine Entscheiderin drückt dies folgendermaßen aus: »Ich sag einmal, wir sind einfach die, also ich finde es so, wir sind die kleinen Indianer, wir machen einmal die Grundarbeit, dass wir das einmal grund-aufbereiten, aber sag' ma die Entscheidung, diese weitsichtige Entscheidung« wird von den RichterInnen gefällt (V 0:20). Als Bedienstete der erstinstanzlichen Behörde beruhigen EntscheiderInnen also häufig ihr Gewissen damit, dass Asylsuchende die Möglichkeit haben, in Berufung zu gehen. Neben dieser Form der Delegation von Verantwortung lassen sich auch andere Praktiken der mentalen Distanzierung und der Banalisierung beobachten, beispielsweise durch den Vergleich mit eigenen Erfahrungen eines *bureaucratic encounters* bezüglich eines Antrags auf Wohnbauförderung (V 1:49). Weiler (1992) spricht von »banalization of suffering«, wenn in einem bürokratischen System Individuen bzw. menschliche Probleme zu Fällen sowie Kategorien und Lösungen mechanisch angewandt werden.

Nach diesen Ausführungen kann die soziale Praxis der EntscheiderInnen hinsichtlich aller vier Dilemmata dahingehend interpretiert werden, dass die zunächst informellen Praktiken¹⁰ (Handlungsspielraum, Generalisierung, Distanzierung, Ungewissheit) einen Prozess der Formalisierung durchlaufen, sodass das Ergebnis der Fallbearbeitung lauten kann: Orientierung an den Normen, individuelle Behandlung des Antrags und verantwortungsvolle, definitive Entscheidung.

5. Prozesse der Formalisierung

Nachdem nun drei der vier identifizierten Spannungsfelder im Kontext von Formalität und Informalität in der organisationalen Praxis kursorisch behandelt wurden, soll im nachfolgenden Abschnitt (4.1) das vierte Feld diskutiert werden: der von mir als »Faktisierung« bezeichnete Prozess im Rahmen des Spannungsfeldes »Eindeutigkeit vs. Ungewissheit«. Der oben genannte Transformationsprozess von Informalität zu Formalität kann jedoch nicht nur im Rahmen der Faktisierung beobachtet werden, sondern auch im damit verknüpften Prozess der Verschriftlichung. Der erstgenannte Prozess bezeichnet die Transformation von Information zu Fakten, während der zweite Prozess die Transformation von Gesprochenem zu Geschriebenem umfasst. Bevor wir uns

10 Dabei geht es nicht um eine wertende Beurteilung von Informalität und Formalität, sondern um den Versuch, den mehr oder weniger erzwungenen Wandel von ersterer zu letzterer aufzuzeigen.

einigen Aspekten des Verschriftlichungsprozesses exkursartig widmen, soll zunächst der Prozess der ›Faktisierung‹ im Detail behandelt werden.

5.1 ›Faktisierung‹ – Die strukturell bedingte soziale Konstruktion von Fakten

Ein Transformationsprozess in Richtung Formalität, den ich als ›Faktisierung‹ bezeichne, findet im Rahmen des vierten, noch nicht besprochenen Dilemmas statt. Das Asylverfahren ist ein Rechtsverfahren, in dem meist kaum eindeutige Beweise, sogenannte harte Fakten, für oder gegen die Gefahr von Verfolgung vorhanden sind. Dies erschwert das Entscheiden potentiell, da die für die Entscheidung zuständigen AkteurInnen permanent mit Ungewissheit konfrontiert sind. Es eröffnet sich also ein strukturelles Spannungsfeld, in dem es darum geht, die herrschende Ungewissheit mit einer definitiven Entscheidung, d.h. mit Eindeutigkeit und Bestimmtheit, zu vereinbaren. Im Folgenden wird darauf eingegangen, welche Praktiken EntscheiderInnen entwickeln, um mit der faktischen Unentscheidbarkeit in vielen Fällen umzugehen. Zunächst stellt sich dabei die Frage, welche Informationen benötigt werden, um eine Entscheidung fällen bzw. argumentieren zu können, aber auch wo und wie die als relevant erachteten Informationen zu finden sind. In diesem Kontext soll gezeigt werden, dass der sozialen Konstruktion von Fakten in der Bearbeitung und Entscheidung von Asylanträgen eine wesentliche Bedeutung zukommt.

Eine These, die sich aus der hier vorgestellten Untersuchung ergibt, beschreibt einen Selektions- und Transformationsprozess, der im Rahmen der Bearbeitung von Asylanträgen von EntscheiderInnen und anderen AkteurInnen vollzogen wird: EntscheiderInnen transformieren Information zu einem Faktum, zu etwas, das als objektive Tatsache betrachtet werden kann. Sie sind stetig auf der Suche danach, »was wirklich passiert ist« (S 0:22). Die Befragung der asylsuchenden Person bildet die Basis für den weiteren Verlauf der Antragsbearbeitung. Hier werden Fragen über Fluchtgründe, die private (familiäre, gesundheitliche, politische etc.) Situation im Herkunftsland, aber auch in Österreich gestellt, um Informationen zum ›Fall‹ zu erhalten. Diese werden anschließend dahingehend evaluiert, ob sie in der Argumentation für oder wider Asylgewährung als Fakten oder bloße Behauptungen herangezogen werden. Um diese Evaluierung bzw. diesbezügliche erste Annahmen zu unterstützen, werden in der Regel im Anschluss an die Befragung (teils auch vorbereitend) zusätzliche Informationsquellen hinzugezogen. Dass die Suche nach Fakten meist an – sei es rechtlichen, sei es administrativen – Normen orientiert ist, zeigt auch der Rat, den eine Entscheiderin bei der Einarbeitung erhielt: »Nimm den Akt, du solltest wissen,

was zum Schluss rauskommt. Ja, annähernd wissen.« (S 1:03) Es wird also nur nach solchen Fakten gesucht, die normrelevant sind und eine Entscheidung erlauben, die in das jeweilige ›Programm‹ passt (vgl. Lautmann 2011).

In dieser Recherchephase, die das Ziel hat, Fakten aus Vergangenheit und Gegenwart zu etablieren oder ein zukünftiges Verfolgungsrisiko zu prüfen, geht es allerdings vielmehr um Prozesse der aktiven Konstruktion von Wissen als um passives Entdecken (vgl. Sweeney 2009). Im Asylverfahren besteht meist ein Mangel an Beweisen, der die Argumentation für beide Seiten erschwert. Während Asylsuchende in der Regel kaum identitätsbezogene Dokumente mit sich führen, können sie in manchen Fällen Beweise in Form von Fotos, Briefen oder Zeitungsausschnitten in das Verfahren einbringen. EntscheiderInnen hingegen verfügen über ein breites Spektrum an Möglichkeiten, um an ›Fakten‹ zu gelangen, die als Beweise eingesetzt werden können. Die AkteurInnen der Behörde benötigen autorisierte Informationsquellen, die für eine ›objektive‹ Entscheidung genutzt werden können. Diese sind notwendig, um eine Entscheidung bzw. die damit verbundene Argumentation anhand von Fakten legitimieren zu können.

In der Bearbeitung von Asylanträgen verfügen EntscheiderInnen über ein relativ großes Netzwerk an Informationsquellen. Neben (mehr oder weniger) unabhängigen Fachgutachten stellt die sogenannte Staatendokumentation, ebenfalls eine Einrichtung des Innenministeriums, eine wesentliche Quelle in der Bearbeitung von Asylanträgen dar. Legislative und Jurisdiktion sind freilich ebenso wichtige Orientierungsposten, aber auch individuelle AkteurInnen wie DolmetscherInnen, KollegInnen oder persönliche Kontakte können bei der Informationsakquise eine bedeutende Rolle spielen. An Relevanz als Informationsquelle nimmt auch das Internet zu. Daraus ergibt sich die wesentliche Frage: Wer definiert nun, was ein Fakt ist? Welche sind die autorisierten Quellen, wer sind die AkteurInnen mit Definitionsmacht darüber, was als Faktum zu betrachten ist?

Wenn EntscheiderInnen Informationen über die aktuelle Situation in einem Land suchen, können sie beispielsweise Anfragen an die Staatendokumentation stellen, die 2005 im ehemaligen Bundesasylamt etabliert wurde. Dieser Einrichtung kommt per Gesetz eine bedeutende Rolle in der Definition von Fakten zu. »Zweck der Staatendokumentation ist insbesondere die *Sammlung von Tatsachen*, die relevant sind (1) für die *Beurteilung, ob Tatsachen vorliegen*, die auf die Gefahr von Verfolgung im Sinne des AsylG 2005 in einem bestimmten Staat schließen lassen; (2) für die *Beurteilung der Glaubwürdigkeit* der Angaben von Asylwerbern und Fremden und (3) für die *Entscheidung, ob ein bestimmter Staat*

sicher im Sinne der §§ 4 oder 4a AsylG 2005 oder im Sinne der §§ 19 oder 21 BFA-VG *ist.*«¹¹ (AsylG 2005, eigene Hervorhebung)

Anfragen an die Staatendokumentation können beispielsweise lauten: »Sind die folgenden Medikamente für Asylsuchende in Griechenland verfügbar?« oder »Hat Partei XY einen Sitz in Tiflis?«. Welche Fragen ein/e EntscheiderIn stellt und wie diese formuliert werden, kann allerdings die Antworten beeinflussen, darüber sind sich diese im Klaren. Eine Entscheiderin erzählt beispielsweise: »Ich wollte sie [die Asylsuchende] positiv machen. [...] Ich hab die Anfrage an die Staatendoku so geschrieben, dass ich schon gewusst habe, was sie antworten werden, so dass es dann nicht so gut wäre, wenn sie zurückgehen würde.« (Beobachtungsnotiz 0804) Strategisches Handeln ermöglicht so, das Ergebnis der Anfrage mitzugestalten und dadurch indirekt Definitionsmacht darüber zu erlangen, was letztlich als Fakt gehandelt wird. Denn die Antworten der Staatendokumentation – eine autorisierte Quelle – werden in der Regel als Fakten herangezogen, die die Entscheidung legitimieren.

Die Staatendokumentation wiederum erhält ihre Informationen aus diversen Quellen, unter anderem durch sogenannte Verbindungsbeamte, die im jeweiligen Land vor Ort sind und Informationen »aus erster Hand« produzieren.

»Wir haben das eben über den Verbindungsbeamten dann gespielt, ah, dass der dort hin gefahren ist und die Leute befragt hat, ob gefragt hat: Heast, war da mal eine Schneiderei? Das soll die Heratsstraße, was weiß ich, 27 sein, sag ich jetzt einmal. Na wenn natürlich dann [von der] Staatendoku-Recherche die Antwort kommt und [die] sagt, na bitte, dort ist ein Feld oder dort steht eine Kirche und dort war die [...] letzten 26 Jahre nie ein Schneidergeschäft, ja dann tut's mir furchtbar leid, nicht.« (S 0:19)

Die bedeutende Rolle dieser InformantInnen im Rahmen der »Faktisierung« oder Definition von Fakten wird anhand dieses Zitats einer Entscheiderin ersichtlich. Letztere sieht keinen Grund, weshalb sie den Ausführungen der/s Asylsuchenden Glauben schenken sollte, wenn der Informant eine andere Tatsache feststellt. Die Arbeitsweise der InformantInnen steht jedoch nicht unter der Kontrolle der EntscheiderInnen. Ein Entscheider erwähnt beispielsweise, dass er mit der Arbeit eines derzeitigen Verbindungsbeamten in einem bestimmten Land unzufrieden ist. Er erinnert sich an einen Fall, in dem er froh darüber war, dass der alte Kollege, auf den er zählen konnte, noch vor Ort war: »Den, was wir jetzt haben, na ja, bemüht sich auch, aber weiß ich nicht; an den Mayer* [Nachname des vorigen Verbindungsbeamten] kommt er nicht heran.« (R 0:11) Während eine der

11 <http://www.staatendokumentation.at> vom 23.9.2015.

Entscheiderinnen sich dessen bewusst ist, dass »die Staatendoku auch irren [kann]« (S 1:04), scheint es doch in ihrem Arbeitsalltag kaum Alternativen dazu zu geben, die Berichte dieser Verwaltungseinheit zu akzeptieren. Denn die InformantInnen sind qua Amt autorisiert.

Eine weitere legitime Informationsquelle für die Etablierung von Fakten stellen Gutachten dar, wie zum Beispiel medizinische Gutachten (etwa im Kontext von Folter oder Vergewaltigung), psychologische Gutachten (etwa ob eine Person unter Depressionen oder PTSD leidet) oder auch linguistische Gutachten (etwa um die Herkunftsregion einer Person zu bestimmen). In der vorliegenden Untersuchung hat sich allerdings gezeigt, dass im Rahmen einer solchen Beauftragung nicht nur das Artefakt, das heißt das Resultat als verschriftlichte Expertise, sondern auch die Auskunft gebende Person ausschlaggebend sein kann. EntscheiderInnen verfügen über Handlungsspielraum in der Auswahl und Bestellung von GutachterInnen was dazu beiträgt, dass die Beziehung zwischen EntscheiderIn und GutachterIn durchaus von Bedeutung sein kann. Eine Entscheiderin erklärt zum Beispiel, dass sie für ein medizinisches Gutachten keinen unbekanntem Gutachter wählen würde, denn »es muss ja ein Arzt des Vertrauens auch sein.« (S 0:03) Sie erzählt, dass sie einen bestimmten Arzt gefragt hat, ob er Gutachten für die Behörde machen würde und drückt nun, da er dies tut, ihre Zufriedenheit mit seiner Arbeit bzw. ihrer Zusammenarbeit aus: »Ich muss sagen, mit dem fahr'ma ganz gut.« (Ebd.) Diese Aussage weist auf die komplexen Machtbeziehungen zwischen ExpertInnen und Behörde hin.

Folgt man Möllering, so beruht Vertrauen darauf, dass Ungewissheit ausgeschlossen werden kann. Außerdem besteht ein Zusammenhang von Vertrauen und Kontrolle, da das eine das andere voraussetzt und gleichzeitig hervorbringt (vgl. Möllering 2005: 283). Vor diesem Hintergrund gewinnt die scheinbar simple Beziehung von AuftraggeberIn und AuftragnehmerIn, zwischen ReferentIn und GutachterIn, an Komplexität. Ausschlaggebend ist in jedem Fall, dass die von einer/einem GutachterIn gemachten Aussagen als unverfälschte Darstellungen der Realität betrachtet werden können, damit ein Gutachten als akzeptabel gelten kann (vgl. ebd.: 65). Im Asylverfahren können, wie auch in anderen Rechtsverfahren, in der Regel alternative Versionen der Realität ins Spiel kommen, die von der/dem EntscheiderIn gegeneinander abgewogen werden müssen.

Anhand der geschilderten Beispiele wird ersichtlich, welche AkteurInnen im Rahmen der Faktensuche und -bestimmung über Einfluss und somit über Definitionsmacht verfügen. Die Staatendokumentation und die mit ihr verbundenen AkteurInnen, wie etwa VerbindungsbeamtenInnen, einerseits und GutachterInnen andererseits spielen in diesem Konstruktionsprozess eine bedeutende Rolle. Das Ziel der Behörde, durch ExpertInnen- und institutionalisiertes Wissen Objektiv-

tät herzustellen, setzt voraus, dass eine klare Unterscheidung zwischen wahr und falsch möglich ist: »[t]he interpretation of the refugee's story in terms of conformity and deviance relies on expert (institutional) knowledge and on an expert experience that must appear to be founded on an objectification of truth and falsehood and that therefore assumes, from the outset, that such objectification is possible.« (Rousseau/Foxen 2006: 515)

Die ›Faktisierung‹, die soziale Konstruktion von Fakten, und die damit verknüpfte Konstruktion von Un-/Glaubwürdigkeit¹² sind soziale Praktiken, die dem Dilemma zwischen Eindeutigkeit, respektive Bestimmtheit, einerseits und Ungewissheit andererseits entspringen. Sie repräsentieren ein Beispiel der ständig stattfindenden Transformation von Informalität in Formalität, das heißt auch von Objektivierungsprozessen in der Asylantragsbearbeitung. Als Rechtsverfahren verlangt das Asylverfahren eine eindeutige Entscheidung, gleichzeitig ist der Arbeitsalltag der EntscheiderInnen von permanenter Ungewissheit geprägt. Wie lassen sich diese gegensätzlichen Pole vereinbaren? Um Beweise schaffen zu können, müssen zunächst Fakten geschaffen werden. Informationen werden durch Länderberichte, Gutachten etc. eingeholt, um dem Problem der Unentscheidbarkeit zu begegnen und schlussendlich zu einer Entscheidung zu kommen.¹³ Mangels harter Beweise für die von einer/m Asylsuchenden vorgebrachte soziale Realität werden im Zuge dieser Entscheidungsfindung auch Fakten konstruiert, indem Möglichkeiten und (ExpertInnen-)Meinungen den Stellenwert von Tatsachen erlangen. Denn der Bescheid muss sich auf Fakten stützen und in der Argumentation enthaltene Schlussfolgerungen müssen als logisch erscheinen, auch um einer eventuellen Beschwerde standzuhalten. Mit der entsprechenden Argumentation wird schließlich der abstrakte Rahmen der Formalität gefüllt und die Entscheidung somit »extern über eine verbindliche Verfahrensregelung« legitimiert (Froschauer/Lueger 2015: 205).

5.2 Formalität durch Schriftlichkeit

Die Bedeutung der Schriftlichkeit in Rechtsverfahren ist massiv: »Quod non est in actis, non est in mundo«¹⁴. Dieser mit dem römischen Recht und der Schriftlichkeit gerichtlicher Verfahren eingeführte Grundsatz illustriert, dass all das,

12 Das Konzept der Un-/Glaubwürdigkeit stellt ein wesentliches Element der Entscheidung über Asylanträge dar (vgl. Sweeney 2009).

13 Die Entscheidung ist allerdings insofern nicht definitiv, als gegen sie beim Bundesverwaltungsgericht (früher beim Asylgerichtshof) Beschwerde eingelegt werden kann.

14 »Was nicht in den Akten ist, ist nicht in der Welt«.

was nicht – schriftlich – in den Akten festgehalten ist, für das Verfahren nicht existiert. Was nicht vorgetragen ist und somit nicht in die Akte gelangt, wird bei der richterlichen Entscheidung nicht berücksichtigt.¹⁵ Rechtliche Verfahren basieren in der modernen Verwaltung auf dem Prinzip der Schriftlichkeit und Aktenförmigkeit; dies schreibt bereits Weber (1972[1922]). Baecker (1994) bezeichnet das Gebot der Schriftlichkeit bzw. Aktenförmigkeit als das »Herzstück« der Bürokratie. »Ein trickreicheres Instrument zur Abschottung von eben dadurch erst ermöglichten Entscheidungsvorgängen ist selten erfunden worden. Entscheidung folgt auf Entscheidung, wenn und nur wenn sie als Aktenvorgang darstellbar und fixierbar ist« (Baecker 1994: 23). Ein wichtiger Punkt ist jedoch, dass nur das dokumentiert wird, was von den Verantwortlichen als relevant erachtet wird. Insofern ist augenscheinlich, dass auch im Asylverfahren durch diesen Selektionsprozess einiges ›auf der Strecke‹ bleibt und höchstens zwischen den Zeilen zu finden ist und somit informell bleibt (vgl. Dahlvik 2013).

Dies gilt nicht nur für die Aktenerstellung im Allgemeinen, sondern wird (nicht nur) im Asylverfahren gerade bei der Protokollierung von Einvernahmen besonders relevant. Denn der Prozess der Protokollerstellung lässt sich auch als ›gefilterte‹ Kommunikation fassen (vgl. Dahlvik 2010). Das offizielle, formale Protokoll stellt eine Rekonstruktion dessen dar, was die/der Asylsuchende ursprünglich gesagt hat, nachdem es die/den DolmetscherIn und den »Wie soll ich es formulieren«-Filter des/der EntscheiderIn passiert hat. »The flight motives of an applicant are always product of choices made by people involved in getting them down on paper – the applicant, the translator, the interview official, the lawyer, the decision maker.« (Spijkerboer 2000: 46) Blommaert (2001: 415) spricht von der (Re-)Strukturierung von Gesprochenem in institutionell sanktionierten Text.

Insgesamt macht Schreiben einen wesentlichen Teil der Arbeit der EntscheiderInnen aus. Wenn es darum geht, die Entscheidung über einen Asylantrag zu argumentieren, unterscheidet einer der EntscheiderInnen zwischen zwei Elementen: einerseits zählen die Fakten des Falls, andererseits kommen auch die Ein-

15 Während Schriftlichkeit einerseits die Reichweite der Kommunikation erhöht, indem sie diese von Zeit und Ort der Mitteilung unabhängig macht, gefährdet sie zugleich deren Gelingen, da situative Verständigungshinweise und unmittelbare Klärungsmöglichkeiten entfallen (vgl. Nüsken 2008). Wie Wolff (2008: 502) anmerkt, kann »das für Organisationen typische Beharren auf schriftlichen Dokumenten als der präferierten Form der Darstellung von Wirklichkeit zu schmerzlichen Differenzenerfahrungen führen, insbesondere dann, wenn Personen mit den amtlichen Darstellungen von Abläufen konfrontiert werden, an denen sie selbst beteiligt waren«.

drücke ins Spiel, die der Entscheider im Rahmen der direkten Interaktion mit der/m Asylsuchenden gewonnen hat (W 0:06). Diese Eindrücke betreffen zum Beispiel das Verhalten oder das Auftreten der Person in der Einvernahme. Es bleibt allerdings unklar, ob der Entscheider den inhaltlichen Fakten oder seinen subjektiven Einschätzungen Priorität einräumt, denn er nennt keine Reihenfolge, sondern meint, man müsse beides gleichzeitig berücksichtigen. In der formalen schriftlichen Entscheidung ist jedoch kaum Platz für informelle, subjektive Eindrücke und darauf basierende Schlussfolgerungen bezüglich der ›Wahrheit‹ oder Wahrscheinlichkeit des Vorbringens. Jedenfalls müssen letztere durch einen Transformationsprozess in ein formales Format gebracht werden. Es kann demnach auch die Spannung zwischen Objektivität und Subjektivität im Asylverfahren – im Rahmen der Faktensuche und Glaubwürdigkeitsprüfung – im Licht der Formalität und Informalität betrachtet werden. Gerade in der Suche nach Fakten, die im vorigen Abschnitt behandelt wurde, zeigt sich neuerlich die Bedeutung der Schriftlichkeit im Asylverfahren. Denn schriftliche Quellen haben meist mehr Gewicht als mündliche Aussagen – was niedergeschrieben ist, hat Gültigkeit. »[C]ertain documents and the interpretation they afford permit the determination of the organizationally relevant ›facts‹ of the case independently of the applicant's statement«. (Zimmerman 1976: 338) Zu diesen vertrauenswürdigen Quellen zählen beispielsweise auch Gutachten, die von EntscheiderInnen in Auftrag gegeben werden, um als Unterstützung für die Entscheidungsfindung in konkreten Fällen zu funktionieren.

6. Conclusio und Ausblick

Die hier vorgestellte organisationssoziologische Perspektive wirft neues Licht auf staatliches Handeln in der Asylverwaltung. Die Kombination aus Strukturations- und Praxistheorie mit Blick auf soziales Handeln in Organisationen hilft, das Handeln der Akteure, eingebettet in strukturelle Zusammenhänge, zu erklären. Anhand der Analyse konnte erstens aufgezeigt werden, dass das Entscheiden über Asylanträge auf administrativer Ebene zum Teil auf der sozialen Konstruktion von Fakten basiert. Zweitens wurde deutlich, dass diese Konstruktionen durch strukturelle Spannungen im Asylverfahren (aufgrund von Rahmenbedingungen wie Gesetze, Bürokratie, Politik etc.) notwendig erscheinen. Drittens hat es sich als sinnvoll erwiesen, die durch diese Spannungen hervorgebrachten sozialen Praktiken (wie die der Konstruktion) als Zusammenspiel von Formalität und Informalität in Organisationen zu verstehen.

Das soziologische Konzept der Funktionalität des Zusammenspiels von Formalität und Informalität in Organisationen macht die beobachteten sozialen Praxen – konkret den Umgang der EntscheiderInnen mit den identifizierten Dilemmata – verständlich. Die Betrachtung der vier Spannungsfelder – Eindeutigkeit vs. Ungewissheit; Normierung vs. Handlungsspielraum; Individualisierung vs. Generalisierung; Verantwortung vs. Distanzierung – unter dem Gesichtspunkt der organisationalen Formalität und Informalität macht sichtbar, wie diese zwei Bereiche im administrativen Asylverfahren koexistieren und unterschiedliche Bereiche regeln. So bilden Normierung, Individualisierung, Entscheidung und Verantwortung den formalen Rahmen, während Handlungsspielraum, Ungewissheit, Generalisierung und Distanzierung die Praxis des Arbeitsalltags in der Behörde auf informeller Ebene definieren.

Die Verknüpfung der empirischen Ergebnisse mit den gewählten theoretischen Zugängen zeigt, dass die geschilderten sozialen Praktiken und Strukturen im Asylverfahren einander – im Sinne Giddens' (2011[1986]) Dualität der Struktur – wechselseitig beeinflussen. Im Zentrum der Analyse stand die Beziehung zwischen praktischem Wissen, sozialem Handeln und strukturellen Dilemmata im administrativen Asylverfahren auf theoretischer sowie auf praktischer Ebene. Durch den ethnographischen Zugang wurde deutlich, dass die sozialen Praxen der EntscheiderInnen im Arbeitsalltag häufig auf praktischem Wissen und einer informellen Logik basieren. EntscheiderInnen erlangen ihre professionelle ›Reife‹ durch »learning by doing«, sie bilden informelle Kategorien für Asylsuchende und ihre ›Fälle‹, und pflegen oftmals individuelle Beziehungen zu den GutachterInnen. Die rechtliche und institutionelle Struktur, in der die Bearbeitung von Asylanträgen stattfindet, erfordert jedoch Formalität, das heißt nicht nur einen stabilen Rahmen für soziale Prozesse, sondern auch Legitimation durch verbindliche Verfahrensregelung (vgl. Froschauer/Lueger 2015: 205). Um eine Entscheidung offiziell und formell brauchbar zu machen, muss sie also in den Rahmen der Formalität eingepasst werden. Die verschiedenen Prozesse der Transformation auf eine formale Ebene – zum Beispiel durch die oben beschriebene soziale Konstruktion von Fakten – muss nun im Rahmen sozialer Praxen stattfinden und ist dort auf der Ebene des ›doing‹ von Asylentscheidungen beobachtbar. Soziales Handeln ist also Handeln in Hinblick auf die strukturellen Dilemmata, wobei Handlungsspielräume ein ›Dehnen‹ der Struktur in die eine oder andere Richtung ermöglichen. Gleichzeitig bilden die vorherrschenden Strukturen einen Bezugsrahmen für das Handeln der AkteurInnen und beeinflussen so deren Möglichkeiten.

Die beschriebenen, durchaus komplexen Prozesse der Formalisierung dienen – paradoxerweise – schlussendlich der Komplexitätsreduktion: Die Realität (Er-

fahrungen der Asylsuchenden) muss auf die rechtlichen und administrativen Anforderungen zugeschnitten werden. Komplexitätsreduktion muss auch deshalb stattfinden, da wir prinzipiell nicht genug wissen, »unsere Informationsverarbeitungskapazität begrenzt [ist], und unsere Präferenzen instabil und inkonsistent [sind].« (Ortmann 2003: 138) Hinzu kommen Systemzwänge, Handlungsketten und Pfadabhängigkeiten, die vernünftige Entscheidungen ohnehin unwahrscheinlich machen (vgl. ebd.). Komplexität zu reduzieren ist überdies notwendig, da die Bemühung um größere Genauigkeit – das Immer-Weitersuchen nach ›wahren‹ Fakten – sonst kein Ende finden kann, wodurch die/der AkteurIn letztendlich handlungsunfähig wird (vgl. Reichertz 1997). Schließlich ist das Asylverfahren ein bürokratischer Prozess, in dem Eindeutigkeit produziert werden muss und daher Alternativen ausgeschlossen und verunmöglicht werden. Dies führt dazu, dass »Zweifel unterdrückt, aus schwachen Begründungen starke, aus fehlenden fingierte werden« (Ortmann 1990: 375). Ortmann beschreibt Entscheiden daher als Transformation von Kontingenz und Ambiguität in Eindeutigkeit.

Auf politischer, aber auch institutioneller und organisationaler Ebene macht sich angesichts der geschilderten, das Asylverfahren charakterisierenden Dilemmata die Frage breit, wohin dieses Gefangensein in den Dilemmata führen kann (vgl. Dahlvik/Reinprecht 2015). Ist diese Struktur zukunftsfähig, vielmehr: ist sie erhaltenswert? In Anbetracht der derzeitigen – menschenunwürdigen – Situation vieler Asylsuchender in Europa fragt sich, ob es nicht längst an der Zeit ist, die festgefahrenen Strukturen aufzubrechen und neue anzudenken, anstatt ein System, das angesichts der nicht aufzulösenden strukturellen Dilemmata an sich krank und sich offenbar in einer Sackgasse befindet, permanent zu reformieren.¹⁶ Stattdessen sollte über Alternativen und Wege nachgedacht werden, die zeitgemäße Formen der Migration ermöglichen und über die EU-Binnenmobilität hinausgehen.

16 Ich denke an gesetzliche Änderungen auf nationaler und supranationaler Ebene, beispielsweise die Einführung von Dublin I, II und II, aber auch an die zahlreichen institutionellen Veränderungen in Österreich in den letzten Jahren (vom Unabhängigen Bundesasylsenat zum Asylgerichtshof und dessen letzte Abschaffung bzw. Integration in das neue Bundesverwaltungsgericht, oder die Verwandlung des Bundesasylamtes in das Bundesamt für Fremdenwesen und Asyl).

Literatur

- Ammer, Margit/Busch, Brigitta/Dorn, Nora/Rienzner, Martina/Santner-Wolfartsberger, Anita/Schicho, Walter/Seidlhofer, Barbara/Spitzl, Karlheinz (2013): »Ein umstrittenes Beweismittel. Sprachanalyse als Instrument der Herkunftsbestimmung in Asylverfahren«, in: Juridikum 3, S. 281-297.
- Arnim-Ellissen, Jakob (2012): Asylmissbrauch – Kampfbegriff der österreichischen Asyldebatte? Unveröffentlichte Diplomarbeit, Universität Wien.
- Auzinger, Julia M. (2012): Kultur und Kommunikation im österreichischen Asylverfahren. Unveröffentlichte Masterthesis, Seewalchen am Attersee.
- Baecker, Dirk (1994): »Durch diesen schönen Fehler mit sich selbst bekannt gemacht: Das Experiment der Organisation«, in: Lettre International 24, S. 22-26
- Behrend, Olaf (2013): »Emotional practices and semantics of public employment agents«, in: Österreichische Zeitschrift für Soziologie 38(2), S. 149-165.
- Biegelbauer, Peter (2013): Wie lernt die Politik? Lernen aus Erfahrung in Politik und Verwaltung, Wiesbaden: Springer VS.
- Bitoulas, Alexandros (2015): »Asylum applicants and first instance decisions on asylum applications: 2014«, in: Population and social conditions, Eurostat Data in Focus 3/2015, <http://ec.europa.eu/eurostat/documents/4168041/6742650/KS-QA-15-003-EN-N.pdf/b7786ec9-1ad6-4720-8a1d-430fcfc55018> vom 20.05.2016.
- Blau, Peter Michael (1955): The Dynamics of Bureaucracy: A Study of Interpersonal Relations in Two Government Agencies, Chicago, IL: University of Chicago Press.
- Blommaert, Jan (2001): »Investigating Narrative Inequality: African Asylum Seekers' Stories in Belgium«, in: Discourse and Society 12(413), S. 413-449.
- Böhle, Fritz, G./Voß, Günter/ Wachtler, Günther (2010): Handbuch Arbeitssoziologie, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Böhle, Fritz/Bolte, Annegret (2002): Die Entdeckung des Informellen. Der schwierige Umgang mit Kooperation im Arbeitsalltag, Frankfurt a.M./New York: Campus.
- Bolte, Annegret/Porschen, Stephanie (2006): Die Organisation des Informellen, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Bourdieu, Pierre (1972): Esquisse d'une théorie de la pratique, Genf: Droz.
- Bundesgesetz über die Gewährung von Asyl (Asylgesetz 2005 – AsylG 2005), <https://www.ris.bka.gv.at/GeltendeFassung.wxe?Abfrage=Bundesnormen&Gesetzesnummer=20004240> vom 23.9.2015.

- Dahlvik, Julia (2010): »Asylanhörigen: Handlungsspielräume in Dolmetsch-Interaktionen«, in: Stichproben – Wiener Zeitschrift Für Kritische Afrikastudien 10(19), S. 63-82.
- Dahlvik, Julia (2013): »Institutionelle Einsichten: Die Bedeutsamkeit von Schriftlichkeit und Dokumenten im Prozess der Bearbeitung von Asylanträgen«, in: Julia Dahlvik/Christoph Reinprecht/Wiebke Sievers (Hg.), Migration und Integration – wissenschaftliche Perspektiven aus Österreich: Jahrbuch 2/2013, Göttingen: V&R unipress, S. 301-317.
- Dahlvik, Julia (2014): Administering Asylum Applications. Unveröffentlichte Dissertation, Universität Wien.
- Dahlvik, Julia/Reinprecht, Christoph (2015): »Asyl als Widerspruch – vom Menschenrecht zum Auserwählten?«, in: Pia Janke (Hg.), JELINEK[JAHR] BUCH. Elfriede Jelinek-Forschungszentrum 2014-2015, Wien: Praesens Verlag, S. 43-54.
- Friedberg, Erhard (1995): Ordnung und Macht. Dynamiken organisierten Handelns, Frankfurt a. M. u.a.: Campus-Verlag.
- Fritsche, Andrea (2012): »Zeit. Macht. Flüchtlinge. Und Flüchtlinge machen Zeit? Konzeptionen biografischer Zeiten im Asylkontext«, in: SWS-Rundschau 52(4), S. 362-388.
- Froschauer, Ulrike/Lueger, Manfred (2009): Interpretative Sozialforschung: der Prozess, Wien: Facultas WUV.
- Froschauer, Ulrike/Lueger, Manfred (2015): »Informalität als organisationaler Basisrhythmus«, in: Victoria von Groddeck/Sylvia Marlene Wilz (Hg.), Formalität und Informalität in Organisationen (=Organisationssoziologie), Wiesbaden: Springer Fachmedien, S. 191-213.
- Geertz, Clifford (1983): Local Knowledge : Further Essays in Interpretive Anthropology, New York, NY: Basic Books.
- Giddens, Anthony (2011[1986]): The Constitution of Society : Outline of the Theory of Structuration, Cambridge u.a.: Polity Press.
- Grießler, Erich (2003): »Innovation und Politikgestaltung: Administrative Kulturen in der Technologiepolitik – ein Vergleich zwischen Österreich und den Niederlanden«, in: Rupert Pichler (Hg.), Innovationsmuster in der österreichischen Wirtschaftsgeschichte. Wirtschaftliche Entwicklung, Unternehmen, Politik und Innovationsverhalten im 19. und 20. Jahrhundert, Innsbruck u.a.: Studien Verlag, S. 290-312.
- Grunow, Dieter (2009): »Bürokratieforschung«, in: Viktoria Kaina/Andrea Römmele (Hg.), Politische Soziologie, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 353-383.

- Hupe, Peter (2013): »Dimensions of Discretion: Specifying the Object of Street-Level Bureaucracy«, in: *dms – der moderne staat – Zeitschrift für Public Policy, Recht und Management* 6(2), S. 425-440
- Jubany, Olga (2011): »Constructing Truths in a Culture of Disbelief«, in: *International Sociology* 26(1), S. 74-94.
- Knoblauch, Hubert/Heath, Christian (1999): »Technologie, Interaktion und Organisation. Die Workplace-Studies«, in: *Schweizerische Zeitschrift für Soziologie* 25(2), S. 163-181.
- Lautmann, Rüdiger (2011): *Justiz – Die Stille Gewalt. Teilnehmende Beobachtung und entscheidungssoziologische Analyse*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften.
- Lipsky, Michael (2010[1980]): *Street-Level Bureaucracy: Dilemmas of the Individual in Public Services*, 30th anniversary expanded version, New York: Russell Sage Foundation.
- Maynard-Moody, Steven/Portillo, Shannon (2010): »Street-Level Bureaucracy Theory«, in: Robert F. Durant/George C. Edwards III (Hg.), *The Oxford Handbook of American Bureaucracy*, Oxford: Oxford University Press, S. 252-277.
- Mayntz, Renate (1997): *Soziologie der öffentlichen Verwaltung*. 4., durchges. Aufl., Heidelberg: Müller.
- Mica, Adriana/Winczorek, Jan/Wisniewski, Rafal (Hg.) (2015): *Sociologies of Formality and Informality*, Frankfurt a. M./New York: Peter Lang.
- Möllering, Guido (2005): »The Trust/Control Duality: An Integrative Perspective on Positive Expectations of Others«, in: *International Sociology* 20(3), S. 283-305.
- Nüsken, Dirk (2008): *Regionale Disparitäten in der Kinder- und Jugendhilfe. Eine empirische Untersuchung zu den Hilfen für junge Volljährige*, Münster/New York: Waxmann.
- Ortmann, Günther/Sydow, Jörg/Windeler, Arnold (2000): »Organisation als reflexive Strukturation«, in: Günther Ortmann/Jörg Sydow/Klaus Türk (Hg.), *Theorien der Organisation: die Rückkehr der Gesellschaft*, Opladen: Westdeutscher Verlag, S. 315-345.
- Ortmann, Günther (2003): *Regel und Ausnahme. Paradoxien sozialer Ordnung*, Frankfurt a. M.: Suhrkamp.
- Ortmann, Günther (1990): *Computer und Macht in Organisationen: Mikropolitische Analysen*, Opladen: Westdeutscher Verlag.
- Plutzer, Verena (2009): *Zwischen »Angst« und »Zeit« – Zur Kommunikationssituation und Informationsweitergabe im Asylverfahren*. Dissertation, Universität Wien.

- Pöllabauer, Sonja (2005): »I don't understand your English, Miss«: Dolmetschen bei Asylanörungen, Tübingen: Gunter Narr Verlag.
- Probst, Johanna (2013): »Asylanträge bearbeiten: BAMF und OFPRA im Vergleich«, in: Ministerium für Integration Baden-Württemberg (Hg.), Integrationspolitik im internationalen Vergleich, Stuttgart, http://www.migpolgroup.com/wp_mpg/wp-content/uploads/2013/08/2013-08-12-Integrationspolitik.pdf vom 20.05.2016, S. 54–56.
- Prottas, Jeffrey M. (1979): *People-Processing: The Street-Level Bureaucrat in Public Service Bureaucracies*, Toronto: Lexington Books.
- Reckwitz, Andreas. (2003): »Grundelemente einer Theorie sozialer Praktiken. Eine sozialtheoretische Perspektive« in: *Zeitschrift für Soziologie* 32(4), S. 282-301.
- Reichertz, Jo (1997): »Plädoyer für das Ende einer Methodologiedebatte bis zur letzten Konsequenz«, in: Tilmann Sutter (Hg.), *Beobachtung verstehen – Verstehen beobachten. Perspektiven einer konstruktivistischen Hermeneutik*, Wiesbaden: VS Verlag für Sozialwissenschaften, S. 98-133.
- Rosenberger, Sieglinde (2010): *Asylpolitik in Österreich : Unterbringung im Fokus*, Wien: Facultas WUV.
- Rousseau, Cécile/Foxen, Patricia (2006): »Le Mythe Du Réfugié Menteur : Un Mensonge Indispensable ?«, in: *L'Évolution Psychiatrique* 71(3), S. 505-520.
- Scheffer, Thomas (2001): *Asylgewährung. Eine ethnographische Analyse des deutschen Asylverfahrens*, Stuttgart: Lucius & Lucius.
- Schumacher, Sebastian/Peyrl, Johannes/Neugschwendtner, Thomas (2015): *Fremdenrecht Asyl, Ausländerbeschäftigung, Einbürgerung, Einwanderung, Verwaltungsverfahren*. 5., aktualisierte Auflage, Wien: ÖGB-Verlag.
- Smith, Dorothy E. (2006): *Institutional Ethnography as Practice*, Lanham, MD.: Rowman & Littlefield.
- Sondermann, Ariadne/Englert, Kathrin (2013): »»Ich versuch hier auch immer so dieses Amtliche irgendwie noch 'n bisschen zu überspielen«. Emotions- und Gefühlsarbeit in der öffentlichen Verwaltung als Ausdruck von Staatlichkeit im Wandel«, in: *Österreichische Zeitschrift für Soziologie* 38(2), S. 131-147.
- Spijkerboer, Thomas (2000): *Gender and Refugee Status*, Aldershot, UK: Ashgate/Dartmouth.
- Spire, Alexis (2007): »L'asile au guichet. La dépolitisation du droit des étrangers par le travail bureaucratique«, in: *Actes de la recherche en sciences sociales* 169(4), S. 4-21.
- Stinchcombe, Arthur L. (2001): *When Formality Works: Authority and Abstraction in Law and Organizations*, Chicago, IL u.a.: University of Chicago Press.

- Strauss, Anselm L./Corbin, Juliet (1990): *Basics of Qualitative Research: Grounded Theory Procedures and Techniques*, London: Sage Publications.
- Sweeney, James A. (2009): »Credibility, Proof and Refugee Law«, in: *International Journal of Refugee Law* 21(4), S. 700-726.
- Sydow, Jörg/Wirth, Carsten (Hg.) (2014): *Organisation und Strukturierung: Eine fallbasierte Einführung*, Wiesbaden: Springer VS.
- Weber, Max (1972[1922]): *Wirtschaft und Gesellschaft*, Frankfurt a. M.: Uni-print.
- Weiler, Joseph H. H. (1992): »Thou Shalt Not Oppress a Stranger: On the Judicial Protection of the Human Rights of Non-EC Nationals – a Critique«, in: *European Journal of International Law* 3(65), S. 65-91.
- Wolff, Stephan. (2008): »Dokumenten- und Aktenanalyse«, in: Uwe Flick/Ernst von Kardorff/Ines Steinke (Hg.), *Qualitative Forschung: Ein Handbuch*, Reinbek: Rowohlt, S. 502-514.
- Zimmerman, Don H. (1976): »Recordkeeping and the Intake Process in a Public Welfare Agency«, in: Stanton Wheeler (Hg.), *On Record: Files and Dossiers in American Life*, New Brunswick, NJ: Transaction Books, S. 319-354.

